

# Važnost i značaj Ljudske komunikacije u Europskoj Uniji

Čovjek je društveno biće i samim time predodređen za komunikaciju i ovisan njoj. Svi ljudi osjećaju potrebu da komuniciraju sa svojom okolinom i razumiju poruke iz nje. U tehničkom smislu komunikacija je prijenos značenja obavijesti s pomoću dogovorenih znakova između dvaju sustava koji su ih sposobni primiti, pohraniti ili na drugi način obrađivati te odašiljati. Komunikacija treba osigurati tri temeljna uvjeta: točnost prenesenih znakova od kojih se sastoji obavijest (sintaksa), jednoznačnost prijenosa znakova koji nose određeno značenje ili smisao obavijesti (semantika) te uspješnost prijenosa obavijesti (pragmatika). Ako promotrimo sebe onda možemo uočiti da od najranijih dana nakon rođenja šaljemo znakove o svojim potrebama (glad, spavanje), a zatim učimo riječi i upotpunjavamo svoju komunikaciju s okolinom. U malo starijoj dobi već se u potpunosti počinjemo služiti tehnološkim elementima koji nam osiguravaju bolju i bržu komunikaciju s okolinom i na daljinu. Gledajući ljudsku svakodnevicu tada uočavamo četiri tipa: s najbližima (ukućani i obitelj), na poslu, s ciljem zabave te jednu kategoriju koju čini upijanje informacija kroz razne medije gdje ostatak zajednice komunicira prema nama (radio, televizija, internet, novine, reklame i drugi tehnološki medijski prijenosnici).

Drugim riječima, komunikacija je u našim životima sveprisutna i nužna. Potrebno je istaknuti da je ona jednako značajna za sve i mora biti omogućena svima bez obzira na dob, spol, rasu ili neka druga fizička ili psihička ograničenja, jer to je jedini preduvjet da smo kao ljudska bića integrirani u okolinu.

Europska Unija je pokrenula projekt *e-INCLUSION* koji ima osnovnu svrhu osigurati uključivanje cjelokupne populacije na prostoru EU u jednu informacijski povezanu Europu uz pomoć tehnologije. Temelj projekta je rad sa svim članicama u svrhu definiranja odgovarajućih standarda, strategija i programa. U to su uključeni razvoj inicijativa za promociju rasta i zapošljavanja uz upotrebu ICT tehnologija, podržavanje istraživačkih projekata i pilotiranje aplikacija u područjima javnih usluga, redovnog školovanja i dodatne izobrazbe, tehnologija za pomoć u životu, zapošljavanje, ruralni razvoj, dostup do telekomunikacijskih usluga, socijalna kohezija i kulturna raznolikost.

Zašto je to tako važno i značajno, a ne na primjer *Twitter* ili *Facebook* generacija ili priča o skidanju muzike ili najnaprednijim širokopojsnim uslugama? Odgovor je dvojak: prvo jer to sve može biti i jest uključeno u *e-INCLUSION* koncept, a drugo je da želimo govoriti o cjelokupnoj populaciji, a ne o pojedinim izdvojenim grupama. Dodatni argumenti za takav stav su i sljedeći statistički podaci: oko 74 milijuna ljudi u Europi ima neku vrstu oštećenja, očekuje se da će 2020. godine 25 posto europske populacije biti starije od 60 godina. Nadalje, oko četvrtine europskih regija od 1995. godine na ovamo bilježi demografski pad čime se ujedno smanjuje mogućnost da mlađi ljudi vode brigu o starijima. Troškovi za mirovine, zdravlje i dugotrajnu brigu će značajno porasti u slijedećih 20 godina (očekivanja porasta su od 4 do 8 posto BDP-a). Dakle, populacija koja je esencijalno ovisna o tehnološkim pomagalima

koja se zasnivaju na komunikaciji je znakovita kao i mogućnost da tehnologija zasnovana na komunikaciji značajno pridonose povećavanju kvalitete života i ujedno omogućiti znatne uštede cjelokupnoj zajednici te razvoj novih i kvalitetnijih usluga. Zgodno je pogledati još neke od statističkih podataka koji ukazuju na potrebu za promjenama. Naime, u EU je 2007. godine udio stalnih korisnika interneta iznosio svega 51 posto od ukupnog broja stanovnika. Među stalnim korisnicima interneta s 80 posto zastupljenosti dominirali su visokoobrazovani i populacija u dobi od 16 do 24 godine, dok su osobe u dobi iznad 64 godine bile zastupljene tek s 12 posto. Cilj je da udio stalnih korisnika interneta s 2010. godinom dosegne 75 posto ukupne populacije.

Znatno porazniji podatak je koliko je javnih web stranica dostupno i upotrebljivo: 2006. godine svega 5 posto, a cilj je da do 2010. godine iznosi 100 posto.

Jedna od činjenica koju svakako treba poboljšati je sveopća edukacija ljudi u domeni uporabe ICT tehnologija. Oko 40 posto ljudi nikada nije koristilo ICT tehnologije, a dodatna je činjenica da ljudi u godinama više i ne prihvaćaju „novotarije“, odnosno moraju osjetiti jaku potrebu i prepoznati jednostavnost i svrhovitost primjene kako bi prevladali otpor i naučili ih upotrebljavati. Statistički podaci u domeni pokrivenosti širokopojsnog pristupa su znatno bolji jer je 71 posto ruralnih područja 2007. godine bilo pokriveno širokopojsnim pristupom, a u cijeloj Europi ta pokrivenost iznosila je 89 posto.

Kada u taj kontekst stavimo Hrvatsku tada smo u prosjeku odnosno malo ispod prosjeka Europe.

Komunikacije potpomognute tehnologijom su i u ovim kriznim vremenima prepoznate kao grana koja ima perspektivu. Velika su očekivanja da će pomoći u svakodnevnoj djelatnosti i životu ljudi kroz inovativne i svima dostupne usluge te da će i dalje biti pokretač i ubrzavač razvoja i poboljšanja cjelokupnog življenja.