

# Tradicionalni i suvremeni oblici pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja

---

**Markovinović, Ana**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2019**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Teacher Education / Sveučilište u Zagrebu, Učiteljski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:147:757105>

*Rights / Prava:* [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-24**

*Repository / Repozitorij:*

[University of Zagreb Faculty of Teacher Education - Digital repository](#)



**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU**  
**UČITELJSKI FAKULTET**  
**ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ**

**PREDMET: PARTNERSTVO VRTIĆA, OBITELJI I ŠKOLE**

**ANA MARKOVINOVIĆ**

**ZAVRŠNI RAD**

**TRADICIONALNI I SUVREMENI OBLICI**  
**PISANE KOMUNIKACIJE IZMEĐU**  
**ODGOJITELJA I RODITELJA**

**Petrinja, 2019.**

**SVEUČILIŠTE U ZAGREBU  
UČITELJSKI FAKULTET  
ODSJEK ZA ODGOJITELJSKI STUDIJ  
ODSJEK U PETRINJI**

**PREDMET: PARTNERSTVO VRTIĆA, OBITELJI I ŠKOLE**

**ZAVRŠNI RAD**

**Kandidat:** Ana Markovinović

**TEMA I NASLOV ZAVRŠNOG RADA:** Tradicionalni i suvremeni oblici pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja

**MENTOR:** dr.sc. Anka Jurčević-Lozančić, redovni profesor

**SUMENTOR:** dr.sc. Edita Rogulj

**Petrinja, 2019.**

# SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. KOMUNIKACIJA .....	3
2.1. POJAM KOMUNIKACIJA.....	3
2.2. VRSTE KOMUNIKACIJE .....	4
3. VAŽNOST KVALITETNE KOMUNIKACIJE I SURADNJE IZMEĐU ODGOJITELJA I RODITELJA .....	6
3.1. PISANA KOMUNIKACIJA IZMEĐU ODGOJITELJA I RODITELJA.....	7
3.2. TRADICIONALNI OBLICI PISANE KOMUNIKACIJE IZMEĐU ODGOJITELJA I RODITELJA .....	9
3.2.1. Kutić za roditelje.....	9
3.2.2. Letak.....	11
3.2.3. Putujuća bilježnica .....	13
3.3. SUVREMENI OBLICI PISANE KOMUNIKACIJE IZMEĐU ODGOJITELJA I RODITELJA .....	14
3.3.1. Elektronička pošta.....	15
3.3.2. SMS poruke i servisi za komunikaciju .....	17
3.3.3. Društvene mreže .....	19
4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA .....	21
4.1. CILJ ISTRAŽIVANJA.....	21
4.2. METODA I INSTRUMENTI ISTRAŽIVANJA.....	21
4.3. PROVOĐENJE ISTRAŽIVANJA.....	22
4.4. ISPITANICI.....	22
4.4.1. Ispitanici anketnog upitnika za odgojitelje .....	23
4.4.2. Ispitanici anketnog upitnika za roditelje.....	26
4.3. ANALIZA I INTERPRETACIJA REZULTATA EMPIRIJSKOG ISTRAŽIVANJA .....	29
4.3.1. Prisutnost različitih oblika pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja .	29
4.3.2. Razlog ostvarivanja pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja .....	34
4.3.3. Stavovi ispitanika o utjecaju pisane komunikacije na suradnju između odgojitelja i roditelja .....	39
4.3.4. Prednosti i nedostaci pisane komunikacije iz perspektive ispitanika .....	44
5. ZAKLJUČAK.....	46
LITERATURA .....	47
TABLICE.....	50
GRAFIKONI .....	50
Prilog 1.....	51
Prilog 2.....	55

## SAŽETAK

Komunikacija je jedna od temeljnih vještina koja nam omogućava zdravo funkcioniranje društva. Svaki pojedinac neprestano komunicira neverbalnim ili verbalnim putem, sa ciljem izražavanja vlastitih misli i stavova te primanjem određenih informacija iz okoline. Komunikacija je neophodna na svim područjima, a jedno od njih je zasigurno odgoj i obrazovanje. Obzirom da je u odgojno-obrazovnoj ustanovi polazište djeteta, iznimno je bitno ostvariti kvalitetnu komunikaciju između roditelja i odgojitelja. Suvremeni tempo života zahtijeva brzinu i vremensku elastičnost, pa je pisana komunikacija sve učestalija. Oblici pisane komunikacije unutar odgojno-obrazovnih ustanova mijenjaju se samim nastajanjem i razvojem digitalnih tehnologija, pa se komunikacija postupno razvija iz jednostavnijih u složenije oblike. U dječjim vrtićima tradicionalnog tipa, koji su danas sve rjeđe prisutni, pisana se komunikacija javlja u nešto jednostavnijim oblicima. Najpoznatiji tradicionalni oblici pisane komunikacije najčešće nalikuju formi običnog pisanog pisma ili oglasnoj ploči. Zahvaljujući naglom razvoju digitalnih tehnologija, pisana je komunikacija sve učestalija i brže ostvariva. Suvremene digitalne tehnologije svojim korisnicima pružaju mogućnost za brzu i jednostavnu komunikaciju i suradnju, koju ostvaruju korištenjem elektroničke pošte, SMS poruka, društvenih mreža te raznim aplikacijama namijenjenih komunikaciji putem računala ili pametnih telefona. Naglasak ovoga rada je na pisanoj komunikaciji između odgojitelja i roditelja, odnosno na razvoju pisane komunikacije unutar dječjeg vrtića. U ovome radu ću navesti i opisati oblike pisane komunikacije koji naginju tradicionalnim načinima prenošenja informacija te suvremene oblike komunikacije čija je pojavnost sve češća. Provedbom upitnika među odgojiteljima prikupit će se informacije o njihovim stavovima prema prihvatljivosti određenih sadržaja, učestalosti i načinima ostvarivanja pisane komunikacije s roditeljima. Uz perspektivu odgojitelja, rad će se baviti i stavovima roditelja koji će svoja mišljenja također iznijeti kroz popunjavanje upitnika. Rezultati istraživanja pridonijeti će utvrđivanju stavova roditelja i odgojitelja o prednostima i nedostacima pisane komunikacije, načinima prakticiranja iste, kao i mišljenje o prihvatljivosti sadržaja i količini izdvojenog vremena za potrebe pisane komunikacije.

**KLJUČNE RIJEČI:** digitalne tehnologije, informacije, istraživanje, suradnja

## **SUMMARY**

Communication is one of the basic skills that enables a healthy functioning society. Each individual constantly communicates information in verbal or nonverbal ways, with the purpose of expressing their own thoughts and standpoints and receiving certain information from their environment. Communication is inevitable in all areas, especially in upbringing and education. When taken into consideration that the basis for every educational institution is the child itself, it is extremely important to establish good communication between parents and educators. The pace of modern life, seeks quickness and elasticity of time, therefore written communication is being used more often. Forms of written communication within educational institutions are changing accordant with the emergence and development of digital technologies, thus communication is gradually evolving from simpler to more complex forms. In traditional kindergartens, which are less and less present today, written communication appears in somewhat simpler forms. The best-known traditional forms of written communication usually resemble the form of a plain written letter or a bulletin board. Due to the rapid development of digital technologies, written communication is becoming more convenient and frequent. Modern digital technologies provides its users with the ability to quickly and easily communicate and collaborate via email, text messaging, social networks and various applications intended for communication through a personal computer or a smartphone. The emphasis of this paper is on written communication between educators and parents, i.e. on the development of written communication within kindergartens. Information about past and present ways of communication will be gathered through qualitative research that will involve conducting interviews with educators. In this paper, I will introduce and describe the forms of written communication that are leaning towards the traditional ways of passing on information and the contemporary forms of communication which are becoming a more common occurrence. Along with the educators' perspective, the paper will also deal with the parents' standpoints whose opinions will be questioned through a survey. The research results based on the survey will determine the parents' outlook on the advantages and disadvantages of written communication established with the educators, ways of practicing it, as well as their opinion on the acceptability of certain content in the form of a written message and on the time spent on it.

**KEY WORDS:** cooperation, digital technology, exploration, information

## 1. UVOD

Struktura postmoderne obitelji zahtjeva promjenu unutar odgojno-obrazovnih ustanova kako bi uspješno zadovoljili sve potrebe današnjeg djeteta. Danas su sve rjeđe obitelji tradicionalnog tipa, gdje otac radi, a majka vrijeme provodi unutar kućanstva, pa su te promjene utjecale na sve veći broj djece unutar dječjih vrtića. "Suvremena obitelj doživljava promjene vidljive u životu društva i pojedinaca. Te su promjene novije s obzirom na društvena kretanja koja imaju svoja pravila, zakonitosti te vremenske i druge okvire." (Jurčević-Lozančić, 2005 , str.11).

Maleš (2012) opisuje obiteljsku sliku u Republici Hrvatskoj gdje su najvećim dijelom bračni parovi s djecom (57,9%), potom slijede jednoroditeljske obitelji koje čine majke s djecom (12,5%) i očevi s djecom (2,6%). Usprkos dominantnom tipu obitelji na ovome području, sve češće nailazimo na razvode brakova između partnera s djecom i/ili na odvojenost djeteta od roditelja radi posla i drugih faktora, pa je djetetu sve potrebija stalna podrška i pravilna briga koju je moguće ostvariti samo neprestanim radom na suradnji između obitelji i odgojno-obrazovne ustanove u kojoj dijete boravi. Unutar odgojno-obrazovne ustanove dijete je u središtu i sve polazi od djeteta, pa su kvalitetna suradnja i komunikacija imperativ. Uz vrijeme koje dijete provodi sa obitelji unutar njihova doma, potrebno je osigurati zdravu i poticajnu okolinu u odgojno-obrazovnoj ustanovi. *Zakon o predškolskom odgoju i obrazovanju* (1997) službeni je dokument koji je propisao Hrvatski sabor te obuhvaća odredbe odgoja i obrazovanja djece rane i predškolske dobi temeljene *Nacionalnim kurikulumom za predškolski odgoj i obrazovanje* (NKRPOO, 2014). Ovim dokumentom zaštićuju se prava djeteta te propisuju zakonske zadaće odgojno-obrazovnih ustanova. "Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje promiče planiranje i djelovanje odgoja i obrazovanja utemeljenog na vrijednostima koje bi iz perspektive povijesti, kulture, suvremenih događaja i projekcija budućnosti trebale unaprjeđivati intelektualni, društveni, moralni, duhovni i motorički razvoj djece, a to su: znanje, identitet, humanizam i tolerancija, odgovornost, autonomija i kreativnost." (NKRPOO, 2014, str.19). Kako bi sve zadaće unutar odgojno-obrazovne ustanove bile izvršene, rad na konstruktivnoj suradnji s obiteljima djece je



neizostavan. Ključ pravilnog odnosa svakako je komunikacija, pomoću koje primamo i šaljemo informacije. Ustanove za rani i predškolski odgoj i obrazovanje svoju aktivnost temelji na komunikaciji među svim sudionicima koristeći pri tome verbalnu i neverbalnu komunikaciju. Obzirom na sve užurbaniji tempo kojim živi današnji roditelj, dolazi do potrebe za novim načinima komunikacije, a koje podrazumijevaju vremensku elastičnost. Jedan od njih svakako je pisana komunikacija, koja se sve češće koristi između odgojitelja i roditelja. Upravo ovakav oblik komunikacije olakšava slanje i primanje poruka, jer ne zahtjeva fizičku prisutnost svih sudionika na jednome mjestu. Sudionici unutar odgojno-obrazovnih ustanova uviđaju sve veću prisutnost pisane komunikacije, koja postupno mijenja svoj oblik. Pisana komunikacija između odgojitelja i roditelja ponajprije se pojavljuje u obliku obavijesti na oglasnim pločama, kao pismo, letak ili glasilo te u formi pisanih poruka u bilježnici. Ove načine pisane komunikacije danas smatramo tradicionalnim oblicima pisane komunikacije. Razvojem digitalnih tehnologija i interneta uviđaju se mnoge promjene u komunikaciji između odgojitelja i roditelja. Komunikaciju ostvarenu putem digitalnih tehnologija svrstavamo u suvremene oblike pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja, a najčešće se ostvaruje putem elektroničke pošte, društvenih mreža, SMS-a i drugih servisa za komuniciranje (Viber, WhatsApp...). Istovremenu prisutnost tradicionalnih i suvremenih oblika pisane komunikacije moguće je sagledati kao prijelazno razdoblje u današnjim odgojno-obrazovnim ustanovama, uz pretpostavku da će digitalne tehnologije potisnuti prisutnost tradicionalnih oblika pisane komunikacije. Ova problematika zahtjeva polemičnost i subjektivnost odgojitelja i roditelja kao ravnopravnih sudionika u odgojno-obrazovnoj ustanovi. Zbog željene kvalitete i točnosti u iznošenju tuđih stavova, za potrebe ovog završnog rada ispitana su mišljenja odgojitelja i roditelja putem upitnika vezanih uz ovu problematiku. Rezultati upitnika pridonijet će objektivnom sagledavanju stavova i mišljenja odgojitelja i roditelja prema tradicionalnim i suvremenim oblicima pisane komunikacije.

## 2. KOMUNIKACIJA

### 2.1. POJAM KOMUNIKACIJA

Riječ komunikacija nastala je od latinskog glagola *Communicare*, što u prijevodu znači *učiniti poznatim*. Anić, Klaić i Domović (1998, str. 717) navode da komunikacija označava priopćavanje, vezu, ophođenje, općenje, dodir, promet, vojno zaštićen pristup prednjim položajima, prometnicu. Prvi oblici komunikacije bilježe se na samom početku čovjekova razvoja, prije otprilike dva milijuna godina. Tada se komunikacija odnosila na preživljavanje, lov i pronalazak hrane. Postupno, u skladu sa čovjekovim otkrićima, spoznajama o svijetu i kognitivnim razvojem, komunikacija je evoluirala do razine kakvom je koristimo danas. Komunikacija se može sagledati kroz interdisciplinarni pristup tematici što se temelji na znanstvenom interesu kako samih komunikologa, tako i autora iz drugih područja. Upravo stoga nailazimo na mnoštvo definicija pojma *komunikacija*. Neki od autora koji su svoj rad posvetili ovome znanstvenom području zasigurno su Reardon (1998), Leinert-Novosel (2012), Antolović (2016), Sviličić (2016) i drugi. Kompleksnosti i složenosti komunikacije otežavaju pronalaženje univerzalne definicije. "Ljudi otkrivaju da je teško, katkad i nemoguće, izvesti definiciju nekoga pojma koju će svi prihvatiti." (Reardon, 1998, str. 13).

Leinert-Novosel (2012) naglašava funkciju komunikacije u prenošenju informacija te da se komunikacija odvija konstantno i spontano.

"Čini se da svi to znamo – da komuniciramo kad razgovaramo, ili nešto čitamo, predajemo studentima, "osvajamo" birače, ili pak dok gledamo televiziju ili pišemo poruke na mobitelu. Ako i ne znamo točnu definiciju, to niti nije presudno. Uglavnom primamo poruke ili ih sami šaljemo i time nešto postizemo. Dakle, komunikacija je, očito, pošiljanje i primanje poruka, nekih sadržaja." (Leinert-Novosel, 2012, str.15).

Proces komunikacije ostvaruje se između dva ili više sudionika koji verbalnom ili neverbalnom komunikacijom žele izraziti vlastite misli i osjećaje uz mogućnost dobivanja povratne informacije. Tijekom komunikacije sudionici ulaze u međudnos, pri tome ostvarujući zajedničko djelovanje kroz razgovor. Odnos sudionika unutar

komunikacijskog kanala objasnio je Lupis (2002) navodeći kako je komunikacija zbivanje u dva smjera. Autor svoj stav objašnjava sljedećom tvrdnjom "Prvi nastoji razumjeti misli i osjećaje koje izražava druga osoba, a drugi na te misli odgovara na djelotvoran način." (Lupis, 2002, str.19).

Prema Antolović i Svilčić (2016) komunikacija također označava interakciju sudionika u zajedničku svrhu. "Komunikacija znači stvaranje nečeg zajedničkog u razmjeni različitih simbola između izvora i primatelja." (Antolović i Svilčić, 2016, str.15).

## 2.2. VRSTE KOMUNIKACIJE

Komunikacija kao kompleksna aktivnost donosi različite vrste komuniciranja. Jurković (2012) komunikaciju dijeli na četiri osnovne vrste: usmena komunikacija, pisana komunikacija, kontaktna ili neverbalna i e-komunikacija.

Verbalna komunikacija integrira usmenu i pismenu komunikaciju. Usmena komunikacija, u stručnoj literaturi često navedena i kao *interpersonalna komunikacija*, podrazumijeva usmenu razmjenu informacija između najmanje dvije osobe. "Interpersonalna komunikacija je interakcija ili međusobno djelovanje dviju ili više osoba licem u lice, u mogućnost trenutačnoga dobivanja informacija." (Readon, 1998, str.20). Usmenu komunikaciju karakterizira vremenska i prostorna ograničenost. Pelc (2002) kao vremensku ograničenost navodi nestalnost ljudskog pamćenja, dok prostornom ograničenošću smatra snagu glasa i čovjekova sluha. Autor (2002) smatra da je do unaprjeđenja usmene komunikacije došlo prilikom pojave telefona, jer su ljudi tada prvi puta mogli komunicirati bez uvjeta da se nalaze na istome mjestu. Zahvaljujući razvoju digitalnih tehnologija, sve je veći broj servisa za razmjenu informacija usmenim putem. Zastupljenost novih digitalnih tehnologija uvelike utječe na suvremeno društvo, a njihova je pojavnost stalna i svakodnevno prisutna. Suvremeni mediji za prijenos informacija usmenim putem mogu biti telefon, televizija, radio, film, video ili zvuk na internetu i mnogi drugi.

Pisanu komunikaciju također uvrštavamo u kategoriju verbalne komunikacije, a ona podrazumijeva slanje i primanje informacija putem vizualnih sredstava, čija se forma kroz povijest postupno mijenjala. Prema Jurkoviću (2012) pisane se poruke danas mogu pojaviti u elektroničkom i ne-elektroničkom obliku. Ipak, prvi oblici pisane poruke bili su slikovnog karaktera, a smatraju se pretečom današnjeg latiničnog pisma.

"Premda se u pismenima današnje latinice teško može otkriti tragove slike, i ona su zapravo, barem dijelom, potekla od davno stiliziranih pikrograma. Arheološki nalazi diljem svijeta potvrdili su da se čovjek tisućama godina prije pronalaska pisma, ali i nakon toga, služi jednostavnim grafičkim oznakama od kojih su neke vrlo srodne pismu." (Pelc, 2002, str.13).

Uz izgovorenu riječ veliki se značaj pridaje neverbalnim znakovima u prijenosu informacije. Neverbalna komunikacija obuhvaća ponašajne i vizualne oblike komunikacije. Hall i Knapp (2010) ističu kako glavna područja neverbalne komunikacije čine geste, držanje tijela, dodirivanje, izrazi lica i usmjerenje pogleda. Psihološke studije dokazuju kako čovjek najviše komunicira neverbalnom komunikacijom. Burić Moskaljov (2014) navodi istraživanje profesora Birdwhistella koji je proučavao odnos između verbalnog i neverbalnog dijela komuniciranja.

"Tako je istraživanjem utvrdio da prosječan čovjek izgovara riječi svega deset ili jedanaest minuta na dan, da naša rečenica u prosjeku traje dvije i pol sekunde, da verbalnoj komponenti komunikacije pripada manje od 35%, a 65% neverbalnoj komponenti, odnosno porukama koje šaljemo tijelom." (Burić Moskaljov, 2014, str.15).

Neverbalna komunikacija pruža mogućnost lakšeg i vjerodostojnijeg izražavanja, kao i pomoć u dekodiranju tuđih mišljenja, emocija i doživljaja. Verbalnu i neverbalnu komunikaciju moguće je sagledati kao dvije povezane komponente, koje se međusobno nadopunjuju. Povezanost neverbalnih i verbalnih oblika ponašanja navode Hall i Knapp (2010) opisujući vezu između lingvističkog, odnosno verbalnog i neverbalnog izražavanja kroz američki znakovni jezik, gdje neverbalni znakovi prstima preuzimaju ulogu verbalne komunikacije.

Pelc (2002) navodi jednostavne oblike pisane komunikacije kao čvrst temelj za razvoj suvremene pisane komunikacije koju koristimo danas. "Uporaba pisma, a potom tiskarstva i elektroničkih medija, naglo je ubrzala razvoj i povećala količine svakovrsnih znanja na kojima se gradi misaoni i tehnički napredak civilizacije." (Pelc, 2002, str.13). Pojavom digitalnih uređaja uz verbalnu i neverbalnu komunikaciju, kao tradicionalne oblike komunikacije, pojavljuje suvremeni oblik komunikacije koji uključuje e-komunikaciju. E-komunikaciju ili elektroničku komunikaciju svrstavamo pod kategoriju suvremenih oblika komunikacije. Za komuniciranje elektroničkim putem korisnici moraju posjedovati računalo sa pristupom internet mreži, telefon, telefaks ili neku drugu tehnologiju, što ujedno čini brz, ali i najskuplji oblik komunikacije. Ovu tvrdnju objašnjava Jurković (2010) navodeći da je elektronička komunikacija moguća samo ako njeni korisnici posjeduju razvijeni informacijski sustav koji je podržan informacijskim tehnologijama. Rasprostranjenost elektroničke komunikacije sve je učestalija, što dokazuje veliki porast u informatičkoj pismenosti unutar cjelokupnog društva na globalnom planu.

### 3. VAŽNOST KVALITETNE KOMUNIKACIJE I SURADNJE IZMEĐU ODGOJITELJA I RODITELJA

Važnost komunikacije između roditelja, odgojitelja i drugog osoblja unutar odgojno-obrazovne ustanove je nesporna. Komunikacija je ključan pojam u planiranju i provođenju odgojno-obrazovnog programa orijentiranog prema potrebama svakog djeteta i njegove obitelji. "Vrtići u Hrvatskoj provode razvojno primjerene programe koji su otvoreni prema potrebama djeteta i njegove obitelji pa imaju jasno naglašenu interaktivnu dimenziju..." (Milanović i sur., 2014, str.15).

Komunikacija, promatrana kao jedan od najvažnijih čimbenika u kvalitetnoj suradnji između roditelja i odgojitelja, evidentna je i unutar Nacionalnog kurikuluma za rani i predškolski odgoj i obrazovanje.

“Otvorena, podržavajuća i ravnopravna komunikacija roditelja tj. skrbnika djeteta, odgojitelja i ostalog osoblja u ustanovi ima zajednički cilj: primjereno odgovoriti na

individualne i razvojne potrebe djeteta i osigurati potporu njegovu cjelovitom razvoju. Djelatnici vrtića kontinuirano komuniciraju s obiteljima kako bi što više saznali o podrijetlu djece i stekli uvid u njihove jake strane, interese i potrebe i u skladu s time prilagodili okruženje ustanove obiteljskoj kulturi djeteta.” (NKRPOO, 2014, str.13).

Prema NKRPOO (2014, str.15) osobito je važno da odgojno-obrazovna ustanova odgovori na zahtjeve i potrebe roditelja koji se odnose na:

1. Ponudu primjerenih programa za njegovo dijete
2. Fleksibilnu organizaciju prihvata djeteta
3. Prilagođavanje dnevnog ritma (prehrana, dnevni odmor) i slično
4. Zagovaranje prava i potreba djeteta ili u pronalaženju potrebnih informacija i resursa te službi koje mogu pospješiti razvoj djeteta.

Prioritet odgojno-obrazovne ustanove je stvoriti poticajnu okolinu za rast i razvoj svakog djeteta, a tome će pogodovati konstruktivna suradnja s roditeljima. Prema tome, zadatak ustanove je stvaranje uvjeta za zajednično djelovanje usmjereno na razvitak same ustanove i odgojno-obrazovni program. Kako bi kvalitetna suradnja između roditelja i odgojitelja bila moguća, neophodno je ostvariti za to predviđene preduvjete. Prema NKRPOO (2014, str.15) građenje i održavanje suradničkih odnosa obuhvaća “...poštovanje, prihvaćanje različitosti, ohrabrivanje, podržavanje, aktivno slušanje i ostala ponašanja koja omogućuju reciprocitet u razmjeni informacija u svezi s djetetom te primjereno i usklađeno odgojno-obrazovno djelovanje prema djetetu (roditelja i odgojitelja), a sve s ciljem djetetove dugoročne dobrobiti.” Dužnost odgojitelja prema roditeljima također podrazumijeva ohrabrivanje i podršku prema njihovoj ulozi. Sukladno s NKRPOO (2014, str.14) odgojno-obrazovna ustanova pruža roditelju da “...permenentno se informira (uz pomoć brošura, letaka, internetske komunikacije, razmjene bilješki tj. dokumentacije o djetetu, radionica, diskusijskih grupa i sl.), te ih podržava i osnažuje u roditeljskoj ulozi.”

### 3.1. PISANA KOMUNIKACIJA IZMEĐU ODGOJITELJA I RODITELJA

“Današnje dijete provede najveći dio svojega dnevnoga vremena u instituciji vrtića, tek vrlo malo s obitelji. Između tih odvojenih prostora potrebno je uspostaviti razumijevanje i smislenu komunikaciju. Je li ona moguća uvijek i svugdje?” (Jeić, Smiljanić, Kuljašević, 2013, str.4).

Obzirom na količinu vremena koje današnje dijete provede unutar dječjeg vrtića, gdje je odvojeno od roditelja i obiteljskog doma, odgojitelji u suradnji s roditeljima moraju stvoriti zdravo i poticajno okružje u kojem se dijete nesmetano razvija i odgaja. Kako bi njihova suradnja bila konstruktivna, potrebno je održavati kvalitetnu komunikaciju. Vrlo je često pojava u stvarnoj praksi unutar dječjeg vrtića da odgojitelji i roditelji ne mogu pronaći dovoljno vremena da razmijene sva pitanja, odgovore, informacije ili pak zanimljivu zgodu koja se djetetu dogodila toga dana. Zbog vremenskih, ali i drugih prepreka koje onemogućuju komuniciranje usmenim putem, nastala je potreba za dodatnim oblicima komunikacije kojima će odgojitelji i roditelji razmijeniti bitne informacije koje se tiču djeteta i njegova života. Ostvarivost kvalitetne komunikacije koja ne zahtjeva sudionike na istome mjestu, a ujedno omogućuje trajnu pohranu podataka zasigurno je moguća putem pisane komunikacije. Na stranicama Hrvatskog leksikografskog zavoda može se naći definicija “Pismom je omogućeno djelotvorno komuniciranje na daljinu i očuvanje poruka.” (Hrvatska enciklopedija, 2012).

Pisana komunikacija između odgojitelja i roditelja poznata je u tradicionalnim i suvremenim oblicima. Pisanu komunikaciju moguće je ostvariti razmjenjivanjem pisama, objavljivanjem poruka na oglasnim pločama, upisivanjem poruka u bilježnicu i na druge slične načine, a ovakve vrste komunikacije smatraju se tradicionalnim oblicima pisane komunikacije. Uz tradicionalne oblike pisane komunikacije odgojitelji i roditelji nerijetko koriste i suvremene oblike za razmjenu informacija pismenim putem posredstvom digitalnih tehnologija. Digitalne tehnologije i internet nude širok spektar servisa za komunikaciju, a razmjena informacija je mnogo brža nego ranije što uvelike doprinosi poslovanju i suradničkim odnosima. “Tehnologije su omogućile brzi prijenos informacija s jednog kraja svijeta na drugi, poslovanje brzinom misli, te konstituiranje različitih tipova virtualnih stvarnosti u svijetu postmodernih ili drugomodernih društva.” (Milardović, 2010, str.15). Danas su u

suradnji između odgojitelja i roditelja prisutni tradicionalni i suvremeni oblici pisane komunikacije.

### 3.2. TRADICIONALNI OBLICI PISANE KOMUNIKACIJE IZMEĐU ODGOJITELJA I RODITELJA

Tradicija se prenosi usmenom ili pismenom predajom, a prema stranicama Hrvatskog leksikografskog zavoda ona podrazumijeva ‘’prenošenje iskustava sa starijih naraštaja na mlađe; prijenos običaja, znanja, kulturne vrijednosti, vjerovanja i oblika ponašanja na nove naraštaje; očuvanje neke djelatnosti kroz neko duže razdoblje, pri čemu ona poprima značenje običaja.’’ (Hrvatski obiteljski leksikon, 2008).

Pisana komunikacija u odgojno-obrazovnim ustanovama temelji se na tradicionalnim obilježjima komunikacije između odgojitelja i roditelja. Neki su tradicionalni oblici pisane komunikacije prisutni i u današnjim dječjim vrtićima, ali zbog razvoja digitalnih tehnologija može se pretpostaviti da će doći do njezinog korištenja i u segment komunikacije između odgojitelja i roditelja.

U hrvatskoj literaturi se kao tradicionalni oblici pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja najčešće spominju kutić za roditelje, letak, pismo i putujuća bilježnica.

#### 3.2.1. *Kutić za roditelje*

Pisane poruke odgojitelja namjenjene roditeljima najčešće se nalaze na oglasnoj ploči unutar same ustanove, a ovaj je oblik komunikacije u literaturi poznatiji kao kutić za roditelje. Prema Milanović i sur. (2014, str. 140) kutić za roditelje je ‘’...popularan naziv za mjesto na kojemu pisanom riječju komuniciraju odgojitelj i roditelj, a za roditelje predstavlja *otvoreni prozor* u život i rad skupine te im omogućuje da jasno vide svoje dijete kao i napore odraslih da sve bude u redu.’’

Jeić i sur. (2013, str.5) napominju da kutići za roditelje moraju biti informativni, što znači da ‘’...trebaju obavještavati o organizaciji rada grupe i ustanove u određenim



okolnostima (bolovanja odgojitelja i zamjenama, radu tijekom blagdana, ljetnom radu i sl.).” Osim što mogu obavještavati o samoj organizaciji rada, kutići za roditelje služe i kao sredstvo informiranja o življenju i potrebama grupe ili ustanove.

“Tu se moraju naći informacije o životu i radu grupe i/ili vrtića: osobna karta grupe, pozivi roditeljima na roditeljske sastanke, suradnju i sudjelovanje u radu grupe, donošenje oblikovanog i neoblikovanog materijala, zahvale, obavijesti o predstavama, izletima, događanjima...” (Jeić i sur., 2013, str.5). Kako bi odgojitelji i roditelji ostvarili kvalitetne suradničke odnose, u kutić bi svakako trebalo smjestiti i povratne informacije, a prema autorima (2013) one podrazumijevaju slike s izleta, posjete roditelja grupi, svečanosti i proslava, kao i zaključke s roditeljskog sastanka.

Izgled kutića za roditelje jedan je od najvažnijih segmenata. Milanović (2014) navodi da kutić mora biti smješten na zidu dječje garderobe u razini očiju roditelja, a da bi napisane poruke morale biti čitke, napisane dovoljno velikim slovima, ali i obuhvatljive jednim pogledom. Kako bi kutić bio aktualan i zanimljiv, važno je mijenjati sadržaj i izgled napisanih poruka, pa Milanović i sur (2014, str. 142) napominju da je promjene sadržaja poželjno naglasiti, odnosno "...popratiti i vizualnom promjenom poruke; drugom bojom, drugom vrstom slova, naglasiti strelicom i sl."

Prema Milanović i sur. (2014, str.145) kutić za roditelje podrazumijeva mjesto koje bi trebalo zadovoljiti sljedeće ciljeve:

1. Kutić afirmira djeca – njihova dostignuća i osobitosti njihova razvoja i rasta;
2. Kutić afirmira vrtić kao mjesto raznovrsnih, promišljenih i pravodobnih poticaja;
3. Kutić afirmira roditelje kao važne osobe, ravnopravne partnere, vrijedne informiranja i izvješćivanja;
4. Kutić afirmira odgojitelje kao stručnjake i kao ljude.

“Kutić neka bude mjesto na kojemu odgojitelji grade i održavaju osjećaj poštovanja prema sebi, djeci, roditeljima i vrtiću.” (Milanović i sur., 2014, str.145).

Zbog svoje prostorne ograničenosti kutić za roditelje sadržava samo sažete i najvažnije informacije o određenoj temi. Kako bi roditeljima pružili mogućnost

detaljnijeg shvaćanja napisane poruke, kutić je često nadopunjen letcima koje roditelji mogu ponijeti sa sobom ili ih pročitati na licu mjesta.

### 3.2.2. Letak

Prema Milanović i sur. (2014, str.146) letak je "...popularno i jednostavno sredstvo komunikacije koje sažeto ili opširno informira zainteresirane o pojedinoj temi i motivira ih na nova promišljanja, djelovanja i rasprave."

Na stranicama Hrvatskog leksikografskog zavoda letak je označen i pod drugim istoznačnim pojmovima, odnosno kao brošura ili prospekt, a može služiti kao "...reklama za knjižarska izdanja, turističku ponudu, industrijske proizvode i drugo." (Hrvatska enciklopedija, 2012). U dječjem vrtiću letak nije reklamni uzorak sa promidžbenom svrhom već sredstvo informiranja i podrške, a namjenjen je odgojiteljima, stručnim suradnicima i najčešće roditeljima

Milanović i sur. (2014, str.147) napominju da letak za roditelje može obuhvatiti sljedeće teme:

1. O vrtiću, o programima koje vrtić nudi ili o aktualnim zbivanjima
2. Teme iz područja djetetova razvoja (razvojna obilježja pojedine dobi, igra, samostalnost, prilagodba, strahovi u djece, predčitačke vještine...)
3. O posebnostima djetetova razvoja (ljevorukost, problemi u govoru i glasu, agresivnost, hiperaktivnost...)
4. O postupcima u posebnim životnim situacijama (stres, trauma, gubitak u obitelji, boravak u bolnici, brakorazvod, dolazak novog člana obitelji...)
5. O tome kako spriječiti različite oblike neprimjerenih postupaka odraslih i kako zaštititi dijete (zaštita od različitih vrsta zlostavljanja u obitelji, u skupini vršnjaka, na internetu...)

Letak je obično otisnut na papiru formata A4, a njegov se sadržaj formira u nekoliko stupaca kako bi sve cjeline bile pregledne. Kako bi privukli pažnju potencijalnih čitatelja, autori letaka moraju pripaziti na izgled i dizajn naslovnih stranica. "Dobro

je da je vanjska stranica letka, koja se prva vidi, motivirajuća i privlačna te da nudi glavne poruke u vezi s temom letka.” (Milanović i sur., 2014, str.148.).

### 3.2.3. Pisma i glasila

Pismo je na stranicama Hrvatskog leksikografskog zavoda definirano kao “...sustav vidljivih oblika (slika, simbola, znakova) proizvedenih radi obavještanja i memoriranja; u užem smislu, sustav znakova koji predstavljaju elemente govornoga jezika (riječi, slogove, glasove). “ (Hrvatski obiteljski leksikon, 2008).

Korištenjem pisama moguće je prenošenje važnih informacija, kao i ostvarivanje kvalitetnog poslovnog i suradničkog odnosa. “Osim što prenose određenu poruku, pisma obavljaju i važnu funkciju odnosa s javnošću tako da njeguju dobre poslovne odnose s klijentima, dobavljačima i drugima. “ (Vidak, 2014, str.80). Pojava pisma u tradicionalnom obliku u današnjih vrtićima je rijetkost, ali njihova uloga nije zanemariva. Pregledom oglasnih ploča ili pak internet stranica dječjih vrtića moguće je vidjeti pisma zahvale, pohvale, molbe ili pozivnice namjenjene roditeljima. Osim odgojitelja, autori pisama mogu biti i roditelji. Putem pisma roditelji mogu zatražiti pomoć ili savjet stručnjaka, a da pritom ostanu anonimni. Poznati primjer iz stvarne prakse je priručnik *Što roditelji ne bi trebali činiti, a svejedno čine* (2010) čija je autorica dječja psihologinja Marina Zažigina tijekom svog rada sakupila oko dvije tisuće pisama roditelja koji su zatražili pomoć na području djetetova razvoja, odgoja i obrazovanja. Navedena pisma objavljena su unutar samog priručnika, a njihov sadržaj upotpunjuje stručan odgovor autorice namjenjen svim roditeljima koji se susreću s istim ili sličnim problemima u procesu odgoja.

Osim uporabe pisama, u odgojno-obrazovnim ustanovama vrlo se često ostvaruje komunikacija putem glasila. Prema Daniels i Stafford (2003) glasila pružaju veliku pomoć u pojednostavljivanju informacija za obitelj, a njihov sadržaj može obuhvatiti različite teme.

Daniels i Stafford (2003, str. 21) navode da glasila mogu govoriti o:

1. Sastancima, izletima i drugim događajima
2. Potrebним materijalima

3. Informacijama iz lokalne zajednice
4. Trenutnim aktivnostima u grupi i pojedinim vještinama koje djeca usvajaju
5. Preporukama za rad kod kuće
6. Zahvalama dobrovoljcima ili potrebama za novim dobrovoljcima

Glasila trebaju biti sažeta i lako razumljiva kako bi čitatelji lako razumjeli njihov sadržaj, a važno je istaknuti i imena primatelja. ‘‘Na glasilu neka uvijek bude upisano ime oba roditelja, jer će ih to potaknuti na zajedničko čitanje.’’ (Daniels i Stafford, 2003, str.22).

### 3.2.3. *Putujuća bilježnica*

Komunikaciju između odgojitelja i roditelja moguće je ostvariti upisivanjem važnih poruka u bilježnicu koju dijete donosi u vrtić ili kod kuće. Daniels i Stafford (2003) smatraju kako je korištenje bilježnice dobro rješenje za tekuću komunikaciju između roditelja i odgojitelja, a da učinkovitost ovakvog oblika komunikacije ovisi o učestalosti korištenja i obostranom nadopunjavanju njenog sadržaja. Prema navedenim autorima odgojitelji i roditelji bilježnicu moraju izmjenjivati najmanje jednom tjedno i međusobno nadopunjavati njen sadržaj.

Prema Tomljanović (2009) putujuća bilježnica, kao pisani oblik komunikacije, omogućuje bolje upoznavanje djeteta i njegove obitelji te zajedničko praćenje djetetova razvoja. Sadržaj koji u bilježnicu upisuju roditelji obuhvaća neka ponašanja djeteta kod kuće, dok odgojitelj prati i zapisuje promjene i napredak u razvoju djeteta tijekom boravka u vrtiću. ‘‘Bilježnica nam također služi da međusobno pismeno komuniciramo o pitanjima odgoja, razvoja djeteta, nedoumicama...’’ (Tomljanović, 2009, str. 19). Obostrano praćenje djetetova razvoja odgojiteljima i roditeljima nudi mogućnost da lakše uoče jesu li zadovoljeni svi uvjeti za nesmetani razvoj djeteta i postoji li potreba za promjenom. ‘‘Zapisi u bilježnicama mogu roditelje i odgojitelje upozoravati na pojedine nužne primjere i potrebe djece, na pojedine dosege ili promjene.’’ (Daniels i Stafford, 2003, str.21).

### 3.3. SUVREMENI OBLICI PISANE KOMUNIKACIJE IZMEĐU ODGOJITELJA I RODITELJA

Pojavom interneta i digitalnih tehnologija u razdoblju sedamdesetih godina prošlog stoljeća započinje *Informacijsko doba*, a ono se prema Miloš (2017, str.12) odnosi na "...širenje uporabe računala, odnosno informacijskih tehnologija, sustava i mreža, na brži prijenos i kretanje informacija, na brže širenje znanja."

Upotreba internet mreže i digitalnih tehnologija donosi mnoge promjene u funkcioniranju današnjeg društva, što potvrđuju Krajina i Perišin (2009, str.938) sljedećom tvrdnjom "Digitalna tehnologija i internet izazvali su goleme promjene u komunikacijama i društvu u vrlo kratkom vremenu..." Tehnologije i internet mreža nude brzu i lako ostvarivu komunikaciju, ali i zahtjevaju određene digitalne kompetencije svojih korisnika. Preduvjeti za ostvarivanje komunikacije putem digitalnih tehnologija zasigurno su posjedovanje neke vrste tehnologije i pristup internet mreži, ali i informatička pismenost.

Razina informatičke pismenosti ovisi o vještinama korisnika u uporabi suvremenih računalnih alata, a one se prema Stričević (2011, prema Vrkić Dimić, 2014, str. 383) odnose na sljedeće odrednice:

1. Hardveska pismenost (upotreba osobnog računala, laptopa, tipkovnice, pisača, skenera i slično)
2. Softverska pismenost (poznavanje rada s operativnim sustavima i njihovim komponentama, npr. operativni sustav Windows)
3. Aplikacijska pismenost (sposobnost uporabe posebnih, specijaliziranih softverskih paketa, npr. za vođenje financija)

Digitalizacija je zahvatila gotovo sve sfere današnjeg društva, a čini se da je svaki pojedinac prisiljen da ovlada korištenjem digitalnih tehnologija. "Čovjek 21. stoljeća, da bi održavao egzistenciju i društveno opstao, mora biti uključen u proces tehnološko informacijske revolucije koja je iznjedrila globalno selo ili globalno informacijsko društvo." (Miladrović, 2010, str.20).

Danas su internet i digitalne tehnologije prisutni u gotovo svim granama ljudske djelatnosti, što obuhvaća i odgojno-obrazovne institucije, a Fatović (2016, str.630)

objašnjava kako svaki odgojitelj mora prihvatiti program cjeloživotnog učenja i ovladati sljedećim kompetencijama:

1. Kompetencije za rad s ljudima
2. Kompetencije za rad s informacijama, tehnologijom i znanjem
3. Kompetencija za rad u zajednici i za zajednicu

Budući da navedene kompetencije podrazumijevaju rad s ljudima i rukovanje tehnologijama, odgojitelji danas nerijetko koriste digitalne tehnologije u suradnji i održavanju kvalitetne komunikacije s roditeljima. "Kompetentan odgajatelj, što u današnji vrijeme podrazumijeva i njegovu digitalnu kompetenciju, ovakvim izazovima može doskočiti, koristeći se suvremenom tehnologijom i virtualnim društvenim mrežama." (Somolanji-Tokić i Vukašinović, 2018, str.110).

Danas je sve veći broj društvenih mreža i servisa za komuniciranje putem digitalnih tehnologija što uvelike olakšava komunikaciju između odgojitelja i roditelja, a ovakva se vrsta komunikacije najčešće ostvaruje u pisanom obliku putem elektroničke pošte, SMS poruka, mobilnih servisa za komuniciranje te na društvenim mrežama.

### 3.3.1. Elektronička pošta

Elektronička pošta ili *e-mail* podrazumijeva slanje i primanje poruka elektroničkim putem, a ovakav se oblik komunikacije, prema sranicama Hrvatskog leksikografskog zavoda, ostvaruje "...između dvaju računala, a u širem smislu i između telefaksa, uređaja mobilne telefonije, međusobno povezanih računala ili telekomunikacijskom mrežom." (Hrvatska enciklopedija, 2012). Jedna od karakteristika elektronička pošte je da nudi mogućnost brzog slanja sadržaja pojedincu ili na više adresa primatelja. Prva komunikacija ostvarena putem digitalne tehnologije i interneta zabilježena je upravo u obliku elektroničke pošte, koja se koristi još od šezdesetih godina prošlog stoljeća, a prema Brautović (2008, prema Clark, 2003) prvi uspon dozeže zahvaljujući Ray Tomlinsonu, koji je 1972. godine napisao prva dva softera za primanje i slanje e-maila.

Sindik i Reicher (2007, str.84) elektroničku poštu klasificiraju prema sljedećim kriterijima:

1. Privatne i javne poruke
2. Poruke upućene jednoj osobi ili većem broju primatelja
3. Teme
4. Način izražavanja
5. Ritam razmjenjivanja
6. Dužina poruka

Važno je napomenuti da se sadržaj svake elektroničke pošte može nadopuniti prilaganjem željene datoteke odabirom opcije *Privitak* (eng. *Attachment*). Prema Pleše (2002) *privicima* korisnici prilažu slikovne materijale, crteže ili fotografije, šale i viceve, komentare, peticije i slično. Ova opcija može poslužiti odgojiteljima i roditeljima u pisanoj komunikaciji pri slanju edukativnih materijala, dječjih radova, fotografija i drugih sadržaja koje žele međusobno razmijeniti.

Jedna od glavnih karakteristika elektronička pošte je ta da svojim korisnicima pruža mogućnost da sami odrede granice vlastitog vremena i privatnosti. Pleše (2002) objašnjava kako elektronička pošta nudi mogućnost dobrovoljnog sudjelovanja u razgovoru, jer je korisnicima omogućeno da odaberu vrijeme kada će primati poruke te da iste mogu ignorirati ili na njih uzvratiti odgovorom u vremenu koje njima odgovara. Također, elektronička pošta je pogodno sredstvo komunikacije za osobe koje imaju problem u iznošenju misli usmenim govorom, pogotovo ako je riječ o temema "...koje su za korespodente imale veliku emocionalnu ili intelektualnu važnost." (Pleše, 2002, str.63). Razlog tomu vjerojatno je vremenska elastičnost tijekom čitanja i pisanja poruka elektroničke pošte, kao i nemogućnost pokazivanja neverbalnih znakova ponašanja tijekom razgovora s drugim sudionicima. "Reduciranje neverbalnih, ali i vizualnih i auditivnih znakova u komunikaciji *licem u lice* osobito je naglašeno kao korisno u snažnim emocionalnim situacijama, kad elektronička pošta omogućuje djelovanje na emocionalno opušteniji način." (Reicher i Sindik, 2007, str.86).

Prema istraživanjima Pleše (2002) i Reicher i Sindik (2007) doznajemo kako neki korisnici smatraju da komunikacija posredovana elektroničkom poštom često djeluje površno te da uništava tople ljudske odnose, na što se nadovezuju Reicher i Sindik (2007, str.87) sljedećim navodom “Vjerojatno ne postoji jasna kongruencija između značenja prihvaćanja pojedinih elektroničkih medija kao adekvatnih ili neadekvatnih sredstava komunikacije u različitim interpersonalnim situacijama, i za različite ljude.”

### 3.3.2. SMS poruke i servisi za komunikaciju

Pojava mobilnih uređaja znatno je utjecala na mnogobrojne promijene u komunikaciji. Za razliku od dotadašnjih fiksnih telefona koje je odlikovala statičnost i mogućnost uspostave i primanja poziva, prvi su mobiteli svojim korisnicima omogućili pomičnost (mobilnost) pri korištenju i jedan potpuno novi način komuniciranja, odnosno slanje i primanje SMS poruka (eng. *Short Message System*).

Zahvaljujući novitetima mobilna je telefonija u kratkom roku dosegla globalnu popularnost, a prema Relja i Božić (2012) mobilne uređaje danas koristi dvije trećine populacije u svijetu. Ozbiorom na sve veću rasprostranjenost mobilne tehnologije moguće je uvidjeti njenu prisutnost u privatnim i poslovnim društvenim krugovima.

Pregledom stručnih radova, mrežnih stranica dječjih vrtića ili pak same pedagoške prakse odgojitelja često je evidentna uporaba SMS poruka u njihovoj suradnji s roditeljima. Razlog tomu zasigurno je široka rasprostranjenost mobilne telekomunikacije, koja nudi mogućnost slanja važne informacije u vrlo kratkom roku. Osim što omogućuje brzo ostvarivanje komunikacije, Relja i Božić (2012) tumače da je uporaba SMS poruka pogodno sredstvo za ostvarivanje nenametljive komunikacije, a ova tvrdnja vodi do pretpostavke da je odgojiteljima i roditeljima lakše odrediti granice između poslovnog i privatnog vremena.

Zahvaljujući brzom razvoju digitalnih tehnologija, mobilni uređaji neprestano se razvijaju i svojim korisnicima nude nove pogodnosti na području telekomunikacije. “Digitalna tehnologija proizvela je drugu generaciju telefona, koji su bili brži, manje



nezgrapni i praktičniji.” (Relja i Božić, 2012, str. 139). Nedugo nakon druge generacije telefona, društvo je suočeno s pojavom pametnih telefona, koji čine treću generaciju mobilnih uređaja. Glavna razlika između starijih i novih mobitela je ta da svaki mobitel treće generacije ima pristup internet mreži što uvelike utječe na razvoj novih i sve bržih servisa za komuniciranje, pa Relja i Božić (2012, str.140) tumače da “...komunikacija kao posljedica svega navedenoga doživljava revolucionarne promjene.”

Pojavom pametnih telefona razvijaju se mnogi servisi za komuniciranje. Neki od najpoznatijih mobilnih servisa za komuniciranje su aplikacije *WhatsApp*, *Messenger* i *Viber*, a ponuđene su svakom korisniku koji posjeduje mobilni uređaj novih generacija sa dostupom internet mreži. Ovakve aplikacije korisnicima nude brzu razmjenu informacija, fotografija, videozapisa i sličnih sadržaja, a jedna od glavnih prednosti je njihovo besplatno korištenje.

Od pojave ovakvog tipa servisa za komuniciranje do danas broj korisnika je u stalnom porastu, a osnivači su ove podatke objavili i na službenim internet stranicama. Prema tome, *Whatsapp* broji preko milijadru korisnika u preko 180 zemalja diljem svijeta, a njegova popularnost doseže vrhunac 2014. godine kada su se okrenuli suradnji s tvrtkom *Facebook*. Još jedan servis za komuniciranje u vlasništvu tvrtke Facebook poznat je pod imenom *Messenger*, a koristi ga više od 900 milijuna korisnika diljem svijeta. Servis koji je također dosegao veliku popularnost diljem svijeta krije se pod imenom *Viber*, a koristi ga nešto više od milijardu ljudi.

Servisi za komuniciranje koriste se u privatne, ali i poslovne svrhe. Korisnicima je dana mogućnost da sami odabiru broj sudionika u razgovoru, pa je komunikaciju moguće ostvariti između dva sudionika u *privatnom razgovoru*, ali i među skupinom sudionika kreiranjem raznovrsnih *grupa* unutar aplikacija. Opcija otvaranja komunikacijske grupe unutar aplikacija poznata je u odgojno-obrazovnim ustanovama, a prema Somolanji-Tokić i Vukašinović (2018, str.110) “...članovi grupe mogu biti od roditelja/skrbnika i odgojitelja, pa sve do šire mreže različitih aktera društvenog života.” Ova opcija može biti vrlo korisna, jer omogućuje slanje važnih informacija koje će biti dostupne svim sudionicima unutar grupe, ali i prijetnja za nemogućnost odvajanja privatnog i poslovnog vremena odgojitelja.

### 3.3.3. Društvene mreže

Društvene mreže (eng. *Social Network*) obilježile su društvo 21. stoljeća, a njihov je razvoj modificirao čovjekov život i komunikaciju s okolinom u gotovo svim narodima i kulturama svijeta. Kao mogući razlog afirmacije društvenih mreža može se sagledati društvena potreba čovjeka. "Društvene mreže su najpopularniji globalni komunikacijski fenomen jer je čovjek društveno biće i jer ga društvena komunikacija zanima i privlači." (Grbavac i Grbavac, 2014, str.207).

Miladrović (2010) tvrdi da su se još 1995. godine stvorili prvi prototipi današnjih društvenih mreža, a da se njihov prvi uspon dogodio 2003. godine kada se na internetu pojavio *Myspace*, koji je utjecao na daljnji razvoj mnogobrojnih društvenih mreža. Danas je na internetu dostupan velik broj društvenih mreža, no nisu sve dosegle jednaku razinu popularnosti.

"U svijetu postoje brojne društvene mreže poput Facebook i Twitter, LinkedIn, Pinterest, Instagram, ovisno od zemlje do zemlje, ali najpoznatije i danas, najpopularnije društvene mreže u svijetu, pa tako i u Republici Hrvatskoj su svakako: Facebook i Twitter." (Grbavac i Grbavac, 2014, str. 208).

Twitter je jedna od najpopularnijih društvenih mreža, a svoju je popularnost dosegla na području cijelog svijeta, ali i Republike Hrvatske. Ova je društvena mreža stvorena 2006. godine u američkom San Franciscu, a njen je osnivač i vlasnik Jack Dorsey. Twitter, kao društvenu mrežu, odlikuju brzina te jednostavno i pristupačno korištenje. "Društvena mreža Twitter je brza, pristupačna bilo preko računala spojenog na internet ožičanom komunikacijom ili preko bežičnog komunikacijskog spektra koji je u posljednje vrijeme opremljen i sitck bežičnim uređajem za komunikaciju." (Grbavac i Grbavac, 2014, str. 207).

Facebook je društvena mreža nastala 2004. godine, kada je njegov osnivač Mark Zuckerberg još studirao na Sveučilištu Harvard. Facebook je, prema Grbavac i Grbavac (2014, str. 207), primarno trebao biti "...namijenjen samo studentima sveučilišta na Harvardu koji su tim putem mogli međusobno komunicirati i razmjenjivati informacije, ali se ubrzo proširio u mrežu globalnog tipa sa velikim brojem korisnika." Facebook je vrlo brzo postao popularna društvena mreža dostupna

svakom pojedincu starijem od 13 godina, a u prilog rapidnom razvoju ulaze sljedeći statistički podatci:

"Statistički podaci za 2010. godinu pokazuju da Facebook ima više od 500 milijuna aktivnih korisnika; 50% aktivnih korisnika logira se svaki dan; više od 35 milijuna korisnika svaki dan ažurira svoj status; više od 3 milijardi slika uploada se svaki mjesec; više od 30 milijardi različitog sadržaja (web linkovi, bilješke, postovi, albumi slika...) razmijeni se svaki mjesec; više od 3,5 milijuna događaja kreira se svaki mjesec; preko 3 milijuna aktivnih stranica postoji na Facebooku; više od 20 milijuna osoba postanu obožavatelji aktivnih stranica na Facebooku svaki dan." Hepburn (2010, prema Kušić, 2010, str.105).

Društvene je mreže moguće sagledati kao platforme za ostvarivanje brze komunikacije i održavanje kvalitetnih suradničkih odnosa između odgojitelja i roditelja. Prije samog početka korištenja društvenih mreža potrebno je ispitati stavove i mišljenja roditelja o ovakvoj vrsti suradnje. Komuniciranje društvenim mrežama u odgojno-obrazovne svrhe još nije opće prihvaćeno, pa virtualno povezivanje ovisi o individualnim potrebama i stavovima roditelja. Somolanji-Tokić i Vukašinić (2018, str.110) ne smatraju da svaka odgojna grupa mora biti virtualno povezana, već uočavaju "...potencijal korištenja virtualnim društvenim mrežama kao jednim od mogućih oblika komunikacije koji djeluje prema stvaranju i održavanju partnerskog odnosa s roditeljima, a koji se može, ovisno o potrebama roditelja, primijeniti i u vrtićkom kontekstu." Ovakva se komunikacija obično ostvaruje na Facebooku, jer ova društvena mreža kreiranjem "privatnih ('zatvorenih') virtualnih društvenih grupa dopušta određenu razinu transparentnosti, ali uz djelomičnu zaštitu podataka." (Somolanji-Tokić i Vukašinić, 2014, str.110). Pri njenom kreiranju važno je paziti da je ona zatvorenog tipa te da nitko osim članova ne može pristupiti podacima objavljenim unutar same grupe kako bi se zaštitila privatnost svakog djeteta.

Društveno virtualna komunikacija može dati vrlo pozitivan ishod, jer pruža dublji pogled u odgojno-obrazovne institucije i mogućnost za usvajanje novih znanja. "Potrebno je roditeljima ponuditi mogućnost drugačijeg načina promatranja svoga djeteta i razumijevanja procesa učenja i stjecanja znanja kako bi se i roditelji mogli odmaknuti od jednodimenzionalnog shvaćanja 'znanja' i traženja istog od odgajatelja." Somolanji-Tokić i Vukašinić (2014, str. 109).

## 4. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

### 4.1. CILJ ISTRAŽIVANJA

Cilj ovog završnog rada je istražiti stavove roditelja i odgojitelja o pisanoj komunikaciji koju koriste u međusobnoj suradnji. Ovim radom se nastojalo istražiti stavove i mišljenja sudionika o tradicionalnim i suvremenim oblicima pisane komunikacije, utvrditi u kojoj su mjeri korišteni pojedini oblici komunikacije te otkriti svrhu njihova korištenja.

### 4.2. METODA I INSTRUMENTI ISTRAŽIVANJA

U radu je korištena metoda anketiranja, koju Serdar i Šošić (1989, str.6) definiraju kao "...način prikupljanja podataka u kojem pomoću unaprijed sastavljene upitnice dobivamo obavještenja o obilježjima statističkog skupa u obliku odgovora na postavljena pitanja u upitnici."

Svi su podaci prikupljeni anketnim upitnicima, koje Dumičić i Žmuk (2009, str.117) definiraju kao "...skup podataka pomoću kojih se prikupljaju i analiziraju podaci prikupljeni od ljudi kako bi se saznali detalji o njihovu ponašanju ili o njihovim stavovima, mišljenjima, namjerama, preferencijama, interesima i slično...". Za potrebe ovog rada kreirana su dva anketna upitnika prethodnim proučavanjem stručne literature. Prvi je upitnik namijenjen odgojiteljima (Prilog 1), dok je drugi upitnik namijenjen roditeljima (Prilog 2).

Oba su upitnika sastavljena od četiri dijela. Prvim se dijelom upitnika nastoje prikupiti sociodemokratske varijable ispitanika, dok su u drugom dijelu anketnog upitnika navedeni neki već poznati *načini pisane komunikacije* unutar odgojno-obrazovnih institucija, a njihovim se označavanjem želi utvrditi prisutnost istih u dosadašnjem iskustvu ispitanika. U trećem su dijelu upitnika nastoje utvrditi *razlozi pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja*, a ispitanici su njihovu učestalost procijenili prema Likertovoj skali od pet stupnjeva: *1- Nikada; 2- Rijetko; 3-Ponekad; 4-Često; 5-Uvijek*. U petom su dijelu upitnika navedeni *čimbenici pisane*

komunikacije između odgojitelja i roditelja, a ispitanici ih ponovno procijenjuju prema Likertovoj skali od pet stupnjeva: 1- *Uopće se ne slažem*; 2- *Ne slažem se*; 3- *Ne znam*; 4- *Slažem se*; 5- *Slažem se u potpunosti*. Ovih se dijelom anketnog upitnika nastoji utvrditi stav ispitanika o utjecaju pisane komunikacije na njihovu međusobnu suradnju.

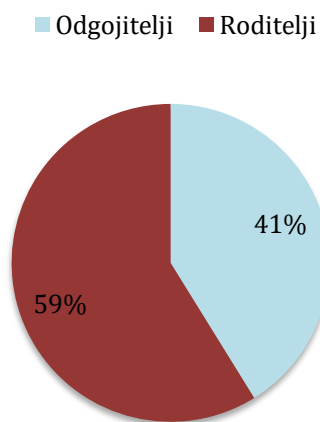
#### 4.3. PROVOĐENJE ISTRAŽIVANJA

Istraživanje je provedeno putem online anketnog upitnika, a svako je sudjelovanje ispitanika bilo isključivo dobrovoljno. Anketni upitnik za odgojitelje bio je upućen isključivo odgojiteljima zaposlenim u struci, dok je anketni upitnik za roditelje upućen svim roditeljima čija djece trenutno pohađaju dječji vrtić. Svi su ispitanici upoznati sa ciljem istraživanja te su zamoljeni da njihovi odgovori budu iskreni.

#### 4.4. ISPITANICI

Za potrebe istraživanja prikupljeno je ukupno N=255 ispitanika, od čega je u *anketnom upitniku za odgojitelje* sudjelovalo N=105 odgojitelja, dok je u *anketnom upitniku za roditelje* sudjelovalo N=150 roditelja. Svi su anketni upitnici u potpunosti popunjeni i iskorišteni za završnu statističku obradu.

*Graf 1.* Uzorak ispitanika oba anketna upitnika



Iz *Grafa 1.* je vidljivo da je u istraživanju sudjelovalo 59% roditelja i 41% odgojitelja. Razlog manjeg odaziva odgojitelja ostao je nepoznat, no može se pretpostaviti da je uzrok tome vrijeme provođenja istraživanja. Ispitanici su anketne upitnike popunjavali tijekom ljetnih mjeseci kada većina zaposlenika koristi godišnji odmor.

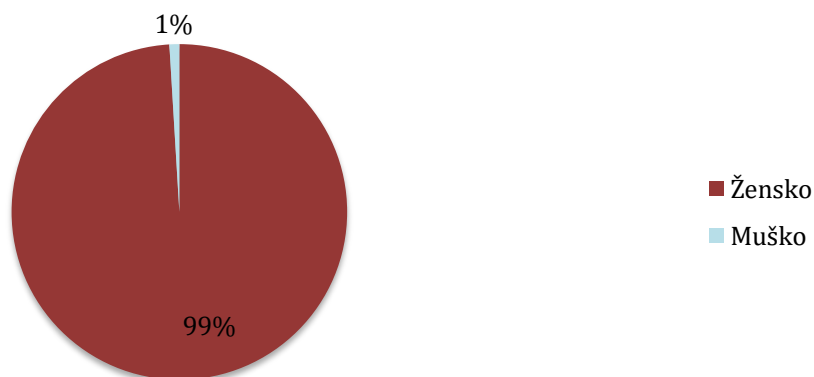
#### 4.4.1. Ispitanici anketnog upitnika za odgojitelje

*Tablica 1.* Dob odgojitelja

DOB	(f) broj ispitanika	(%) postotak
20 ili manje godina	0	0%
21-30 godina	35	33,3%
31-40 godina	39	37,1%
41-50 godina	22	21%
51-60 godina	7	6,7%
61 ili više godina	2	1,9%
<b>UKUPNO:</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Iz *Tablice 1.* može se vidjeti da u istraživanju nije sudjelovao ni jedan odgojitelj u dobi od *20 ili manje godina*, ali je sudjelovalo N=35 odgojitelja (33,3%) u dobi *od 21-30 godina*, N=39 odgojitelja (37,1%) u dobi *od 31-40 godina*, 22 odgojitelja (21%) u dobi *od 41-50 godina*, N=7 odgojitelja (6,7%) u dobi *od 51-60 godina* te N=2 odgojitelja (1,9%) u dobi *od 61 ili više godina*.

*Graf 2.* Podjela ispitanika (odgojitelja) prema spolu



Iz *Grafa 2.* je lako uočiti dominantnost ženskih ispitanika. Od ukupno N=105 odgojitelja ispitanika, N=104 ispitanica je ženskog spola, dok je samo N=1 ispitanik muškog spola. Razlog tomu zasigurno je sveukupni broj muških i ženskih odgojitelja na području Republike Hrvatske. Prema DZS u 2015./2016. pedagoškoj godini od ukupno 11 538 zaposlenih odgojitelja njih je 11 437 ženskog spola, dok je 101 odgojitelj muškog spola, što čini 0,87% od ukupnog broja odgojitelja.

*Tablica 2.* Stupanj obrazovanja odgojitelja

Stupanj obrazovanja	(f) broj ispitanika	(%) postotak
SSS	9	8,6%
VŠS	66	62,8%
VSS	30	28,6%
DR. SC.	0	0%
<b>Ukupno:</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

Prema *Tablici 2.* u istraživanju je sudjelovalo N=9 odgojitelja sa završenom *srednjom stručnom spremom* što čini 8,6% od ukupnog broja ispitanih odgojitelja. Od N=105 ispitanika njih N=96 ima fakultetsko obrazovanje, od kojih je 62,8% ispitanika sa *visokom stručnom spremom*, a 28,6% odgojitelja sa *višom stručnom spremom*. U istraživanju nije sudjelovao niti jedan odgojitelj sa završenim doktoratom.

*Tablica 3.* Radni staž ispitanih odgojitelja

Godine radnog staža	(f) broj ispitanika	(%) postotak
Manje od 5 godina	28	26,7%
5-10 godina	28	26,7%
10-15 godina	21	20%
15-20 godina	8	7,6%
Više od 20 godina	20	19%
<b>Ukupno:</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>

U *Tablici 3.* prikazano je radno iskustvo odgojitelja unutar odgojno-obrazovne ustanove. U dječjem vrtiću N=28 ispitanika radi manje od 5 godina, a jednak broj ispitanika u vrtiću radi između 5 i 10 godina. Radni staž od 15 do 20 godina ima

najmanji broj ispitanih odgojitelja, što podrazumijeva N=8 ispitanika, dok njih N=20 u vrtiću radi 20 ili više godina.

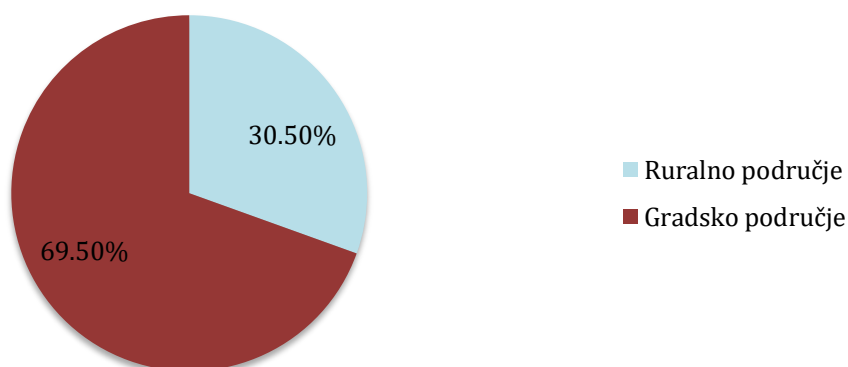
Tablica 4. Radno mjesto ispitanika prema županijama

R.B.	Županija	(f) broj ispitanika	(%) postotak
1.	Bjelovarsko-bilogorska županija	5	4,8%
2.	Brodsko-posavska županija	2	1,9%
3.	Dubrovačko-neretvanska županija	1	1%
4.	Istarska županija	0	0%
5.	Karlovačka županija	0	0%
6.	Koprivničko-križevačka županija	1	1%
7.	Krapinsko-zagorska županija	1	1%
8.	Ličko-senjska županija	0	0%
9.	Međimurska županija	3	2,9%
10.	Osječko-baranjska županija	1	1%
11.	Požeško-slavonska županija	0	0%
12.	Primorsko-goranska županija	5	4,8%
13.	Sisačko-moslavačka županija	2	1,9%
14.	Splitsko-dalmatinska županija	10	9,5%
15.	Varaždinska županija	0	0%
16.	Virovitičko-podravska županija	0	0%
17.	Vukovarsko-srijemska županija	2	1,9%
18.	Zadarska županija	5	4,8%
19.	Zagrebačka županija	37	35,2%
20.	Šibensko-kninska županija	1	1%
21.	Grad Zagreb	29	27,6%
	<b>Ukupan broj ispitanika :</b>	<b>105</b>	

Prema tablici 4. u istraživanju je sudjelovalo najviše odgojitelja sa područja Zagrebačke županije što čini N=37 ispitanika (35,2%), zatim slijedi uzorak od N=29 ispitanika (27,6%) sa područja Grada Zagreba te N=10 sudionika (9,5%) sa područja Splitsko-dalmatinske županije, dok je na području Bjelovarsko-Bilogorske županije, Dubrovačko-neretvanske županije, Koprivničko-Križevačke županije, Krapinsko-zagorske županije, Međimurske županije, Osječko-baranjske županije, Primorsko-goranske županije, Sisačko-Moslavačke županije, Vukovarsko-Srijemske županije, Zadarske županije i Šibensko-Kninske županije sakupljen uzorak od ukupno N=39 ispitanike. Iz preostalih šest županija nije evidentan niti jedan ispitanik.



Graf 3. Područje radnog mjesta ispitanika



Na *Grafu 3.* prikazano je da 69,5% ispitanika zaposleno u dječjim vrtićima smještenim na gradskom području, dok njih 30,5% radi u dječjim vrtićima na ruralnim područjima.

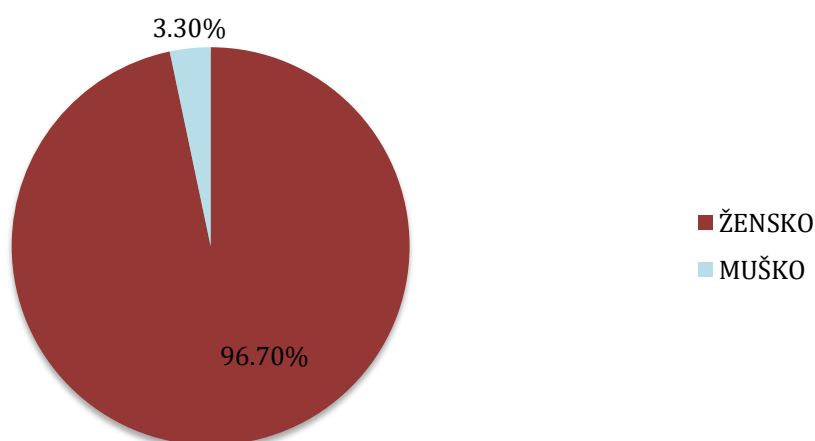
#### 4.4.2. Ispitanici anketnog upitnika za roditelje

*Tablica 5.* Dob roditelja

Dob	(f) broj ispitanika	(%) postotak
20 ili manje godina	0	0%
21-30 godina	33	22%
31-40 godina	111	74%
41-50 godina	6	4%
51 ili više godina	0	0%
<b>UKUPNO:</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

*Tablica 5.* prikazuje da je u istraživanju sudjelovalo najviše roditelja između 31-40 godina, što podrazumijeva uzorak od N=111 ispitanika (74%), zatim slijedi uzorak od N=33 ispitanika u dobi od 21 do 30 godina (22%) te N=6 ispitanika u dobi od 41 do 50 godina (4%). U istraživanju nije sudjelovao niti jedan roditelj u dobi od 20 ili manje godina, kao ni roditelji od 51 ili više godina.

Graf 4. Podijela ispitanika (roditelja) prema spolu



Graf 4. prikazuje podijelu od N=150 ispitanika prema spolu. Prema podacima je u istraživanju sudjelovalo 96,7% ispitanika ženskog spola te 3,3% ispitanika muškog spola, što znači je anketni upitnik popunilo N=145 majki i N=5 očeva.

Tablica 6. Stupanj obrazovanja roditelja

Stupanj obrazovanja	(f) broj ispitanika	(%) postotak
NSS	4	2,7%
SSS	60	40%
VŠS	27	18%
VSS	57	38%
DR. SC.	2	1,3%
<b>Ukupno:</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

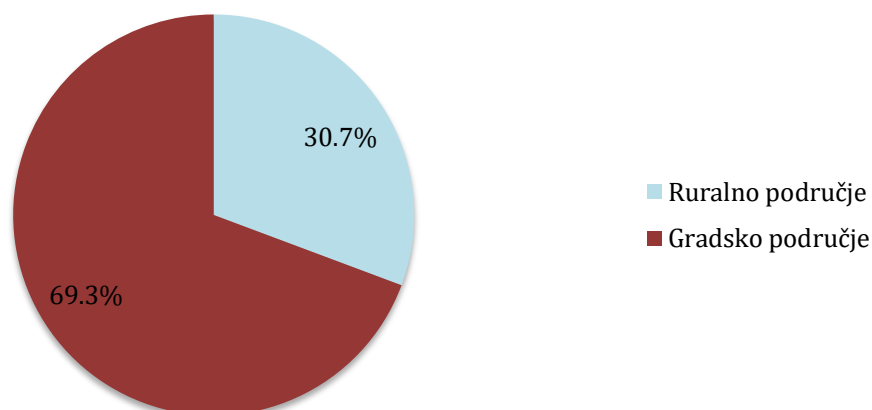
Prema *Tablici 6.* u istraživanju je sudjelovalo najviše roditelja sa završenom srednjom stručnom spremom što čini uzorak od N=60 ispitanika (40%), zatim slijedi uzorak od N=57 roditelja (38%) sa završenom višom stručnom spremom te N=27 roditelja (18%) sa završenom visokom stručnom spremom. Uzorak od N=4 ispitanika (2,7%) ima završenu nižu stručnu spremu, dok je najmanji broj ispitanika sa završenim doktoratom, što pozdrumijeva N=2 roditelja koji zauzimaju 1,3% od ukupnog broja sudionika.

Tablica 7. Adrese dječjih vrtića prema županijama

R.B.	Županija	(f) broj ispitanika	(%) postotak
1.	Bjelovarsko-bilogorska županija	4	2,7%
2.	Brodsko-posavska županija	1	0,7%
3.	Dubrovačko-neretvanska županija	4	2,7%
4.	Istarska županija	10	6,7%
5.	Karlovačka županija	3	2%
6.	Koprivničko-križevačka županija	2	1,3%
7.	Krapinsko-zagorska županija	1	0,7%
8.	Ličko-senjska županija	4	2,7%
9.	Međimurska županija	1	0,7%
10.	Osječko-baranjska županija	9	6%
11.	Požeško-slavonska županija	4	2,7%
12.	Primorsko-goranska županija	4	2,7%
13.	Sisačko-moslavačka županija	2	1,3%
14.	Splitsko-dalmatinska županija	14	9,3%
15.	Varaždinska županija	1	0,7%
16.	Virovitičko-podravska županija	2	1,3%
17.	Vukovarsko-srijemska županija	5	3,3%
18.	Zadarska županija	0	0%
19.	Zagrebačka županija	49	32,7%
20.	Šibensko-kninska županija	1	0,7%
21.	Grad Zagreb	29	19,3%
22.	<b>Ukupan broj ispitanika:</b>	<b>150</b>	

Tablica 7. prikazuje da je u istraživanju sudjelovalo najviše roditelja čije dijete pohađa vrtić na području Zagrebačke županije, a čini ih uzorak od N=49 ispitanika (32,7%), zatim slijedi Grad Zagreb koji je označilo N=29 ispitanika (19,3%), pa Splitsko-dalmatinska županija sa N=14 ispitanika (9,3%) te Istarska županija koja broji uzorak od N=10 ispitanika (6,7%). U istraživanju je sudjelovalo još N=48 ispitanika sa područja preostalih navedenih županija, ne uključujući područje Zadarske županije iz koje nije sudjelovao niti jedan roditelj.

Graf 5. Područje dječjih vrtića koje pohađaju djeca ispitanika



Iz *Grafa 5.* saznajemo da se 69,3% dječjih vrtića koje pohađaju djeca ispitanika nalazi na gradskom području, dok ih je na ruralnom području smješteno 30,7%.

#### 4.3. ANALIZA I INTERPRETACIJA REZULTATA EMPIRIJSKOG ISTRAŽIVANJA

Analizom rezultata ovog empirijskog istraživanja utvrđena je prisutnost različitih oblika pisane komunikacije u suradnji između odgojitelja i roditelja prema iskustvu i procjeni ispitanika. Rezultati istraživanja utvrdili su i razloge koji su utjecali na korištenje ovakvih oblika komunikacije te stav ispitanika o međusobno ostvarenoj pisanoj komunikaciji.

##### 4.3.1. Prisutnost različitih oblika pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja

U anketnom upitniku za odgojitelje (Prilog 1) ispitanicima su ponuđeni različiti načini pisane komunikacije kroz 7. i 8. pitanje. U 7. pitanju (*Tablica 8.*) ispitanicima je dana mogućnost da označe sve načine komunikacije koje koriste u svome radu, dok su u 8. pitanju (*Tablica 9.*) odabrali jedan način pisane komunikacije koji je prema njihovom mišljenju najučestaliji među njihovim kolegama u dječjem vrtiću.

Tablica 8. Prisutnost različitih oblika komunikacije u radu odgojitelja

R.B.	Oblik pisane komunikacija	(f) broj ispitanika	(%) postotak
1.	Oglasne ploče/kutić za roditelje	102	97%
2.	Putujući ruksak /bilježnica	9	7,6%
3.	Razmjena informacija e-mail adresom	25	23,8%
4.	Razmjena informacija SMS-om, Viber ili WhatsApp aplikacijom	54	51,4%
5.	Razmjena informacija putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...)	10	9,5%
6.	Ispitivanje mišljenja i stavova putem upitnika/anketa	62	59%
7.	Drugi oblik pisane komunikacije	24	23,9%

Prema podacima iz *Tablice 8.* omiljeni oblik pisane komunikacije ispitanih odgojitelja je *Oglasna ploča/kutić za roditelje* što je označilo N=102 ispitanika, što čini čak 97% od ukupnog broja ispitanih odgojitelja (N=105), zatim slijedi *Ispitivanje i mišljenje stavova putem upitnika/anketa* što je označilo N=62 ispitanika (59%). Na treće mjesto dolazi *Razmjena informacija putem SMS-a, Viber ili WhatsApp aplikacije* što je odabralo N=54 ispitanika (51,4%) iza čega slijedi *Razmjena informacija e-mail adresom* sa N=25 oznaka ispitanika (23,8%). Manje korišten oblik pisane komunikacije je *Razmjena informacija putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...)* što je označilo N=10 ispitanika (9,5%), dok na zadnje mjesto dolazi komunikacija putem *Putujućeg ruksaka/bilježnice* koju koristi tek N=9 ispitanika (7,6%). Čak je N=24 ispitanika (23,9%) navelo da u svome radu koriste neke *Druge oblike pisane komunikacije*. Podatci iz *Tablice 8.* otkrivaju kako najveći broj ispitanih odgojitelja ipak naginje tradicionalnim oblicima komunikacije, a tek onda komunikaciji putem digitalnih tehnologija.

Podatci prikupljeni 8. pitanjem u anketnom upitniku (Prilog 1) odnose se na procjenu ispitanika o učestalosti navedenih oblika pisane komunikacije među njihovim kolegama u dječjem vrtiću. Rezultati su prikazani u *Tablici 9.*

Tablica 9. Prisutnost različitih oblika komunikacije prema iskustvu odgojitelja

R.B.	Oblik pisane komunikacija	(f) broj ispitanika	(%) postotak
1.	Oglasne ploče/kutić za roditelje	50	48,6%
2.	Putujući ruksak /bilježnica	0	0%
3.	Razmjena informacija e-mail adresom	5	4,8%
4.	Razmjena informacija SMS-om, Viber ili WhatsApp aplikacijom	31	29,5%
5.	Razmjena informacija putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...)	1	1%
6.	Ispitivanje mišljenja i stavova putem upitnika/anketa	11	10,4%
7.	Drugi oblik pisane komunikacije	7	6,7%

Prema Tablici 9. N=50 ispitanika (48,6%) smatra da je *Oglasna ploča/kutić za roditelje* najzastupljeniji oblik pisane komunikacije među njihovim odgojiteljima kolegama. Na drugo mjesto dolazi *Razmjena informacija SMS-om, Viber ili WhatsApp aplikacijom* što je označio N=31 ispitanik (29,5%), zatim slijedi *Ispitivanje mišljenja i stavova putem upitnika/anketa* što je označilo N=11 ispitanika (10,4%), pa *Razmjena informacija e-mail adresom* prema mišljenju N=5 ispitanika (4,8%). Samo jedan ispitanik smatra da njegovi kolege odgojitelji najčešće koriste *Razmjenu informaciju putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...)*, dok se za *Putujući ruksak/bilježnicu* nije odlučio niti jedan ispitanik. Prema mišljenju N=7 ispitanika (6,7%) njihovi kolege koriste neke *Druge oblike pisane komunikacije*.

Prema rezultatima iz Tablice 8. i Tablice 9. uočava se ravnoteža među odgovorima ispitanika, odnosno podudara se činjenica da su *Oglasne ploča/Kutić za roditelje* najzastupljeniji oblik pisane komunikacije u dječjim vrtićima, dok *Putujući ruksak/putujuća bilježnica* nije dosegla veliku popularnost u praksi odgojitelja.

U *anketnom upitniku za roditelje* (Prilog 2) ispitanicima su također ponuđeni neki od oblika pisane komunikacije. Ispitanici su označili oblike pisane komunikacije koje najčešće koriste u suradnji s odgojiteljima, a rezultati su prikazani u Tablici 10.

Tablica 10. Prisutnost različitih oblika komunikacije prema iskustvu roditelja

R.B.	Oblik pisane komunikacija	(f) broj ispitanika	(%) postotak
1.	Oglasne ploče/kutić za roditelje	140	93,3%
2.	Putujući ruksak /bilježnica	5	3,3%
3.	Razmjena informacija e-mail adresom	16	10,7%
4.	Razmjena informacija SMS-om, Viber ili WhatsApp aplikacijom	75	50%
5.	Razmjena informacija putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...)	10	6,7%
6.	Iznošenje mišljenja i stavova putem upitnika/anketa	38	25,3%
7.	Drugi oblik pisane komunikacije	2	1,3%

Prema rezultatima vidljivim u *Tablici 10.* čak je N=140 ispitanika (93,3%) označilo da u suradnji s odgojiteljima najviše koriste *Oglasnim pločama/kutićima za roditelje*, dok *Razmjenu informacija SMS-om, Viber ili WhatsApp aplikacijom* prakticira N=75 ispitanika (50%), zatim slijedi *Iznošenje mišljenja i stavova putem upitnika/anketa* što je označilo N=38 ispitanika (25,3%). Od N=150 ispitanika njih N=10 (6,7%) *Razmjenjuje informacije putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...)*, a tek N=5 ispitanika ostvaruje komunikaciju putem *Putujućeg ruksaka/bilježnice*, dok se N=2 ispitanika (1,3%) *koriste nekim Drugim oblicima pisane komunikacije*.

Ispitanici su u sljedećem pitanju (Prilog 2, pitanje 7) odabrali jedan oblik pisane komunikacije koji njima osobno najviše odgovara. Rezultati su prikazani u *Tablici 11.*

Tablica 11. Najpoželjniji način pisane komunikacije prema roditeljima

R.B.	Oblik pisane komunikacija	(f) broj ispitanika	(%) postotak
1.	Oglasne ploče/kutić za roditelje	45	30%
2.	Putujući ruksak /bilježnica	3	2%
3.	Razmjena informacija e-mail adresom	16	10,7%
4.	Razmjena informacija SMS-om, Viber ili WhatsApp aplikacijom	71	47%
5.	Razmjena informacija putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...)	2	1,3%
6.	Iznošenje mišljenja i stavova putem upitnika/anketa	11	7,4%
7.	Drugi oblik pisane komunikacije	2	1,3%

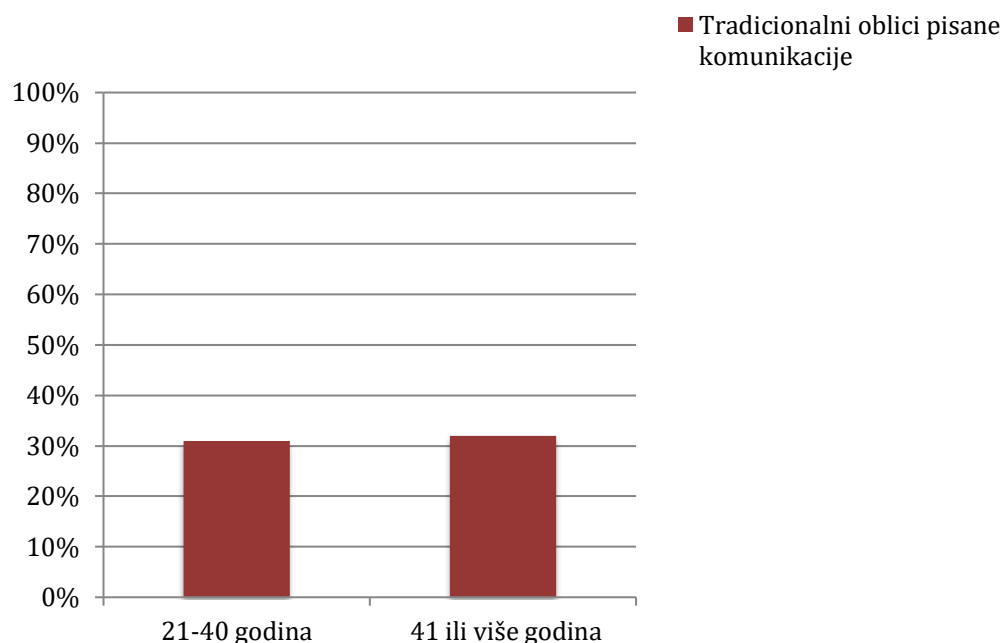
Prema *Tablici 11.* vidljivo je da čak N=71 ispitanika (47%) označilo *Razmjenu informacija SMS-om, Viber ili WhatsApp aplikacijom* kao najpoželjniji oblik pisane komunikacije s odgojiteljem, a onda slijedi odabir *Oglasne ploče/Kutića za roditelje* što je označilo N=45 ispitanika (30%), zatim *Razmjena informacija e-mail adresom* što je odabralo N=16 ispitanika (10,7%) te *Iznošenje mišljenja i stavova putem upitnika/anketa* što je označilo ukupno N=11 ispitanika (7,4%). Rezultati pokazuju da su samo N=3 ispitanika (2%) odabrala *Putujući ruksak /bilježnica, a Razmjenjivanje informacije putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...)* odabralo je tek N=2 ispitanika (1,3%).

Dok *Tablica 8.* prikazuje *oglasne ploče/kutiće za roditelje* kao najomiljeniji oblik pisane komunikacije od strane odgojitelja, *Tablica 10.* dokazuje da roditelji ipak naginju suvremenim oblicima pisane komunikacije. Prema prikazanim rezultatima potrebe roditelja nisu u potpunosti zadovoljene, a razlog tomu je težnja odgojitelja ka tradicionalnim oblicima pisane komunikacije.

Pregledom svakog popunjenog anketnog upitnika pojedinačno uočljivo je da većina odgojitelja preferira samo tradicionalne oblike pisane komunikacije, dok se manji dio odgojitelja u svome radu istovremeno oslanjaja na tradicionalne i suvremene oblike pisane komunikacije, a od 105 popunjenih anketnih upitnika u niti jednom nisu označeni samo suvremeni oblici pisane komunikacije. Upitnici su zatim podijeljeni prema dobi ispitanika, prvu grupu čine upitnici koje su popunili odgojitelji u dobi od 21 do 40 godina što podrazumijeva 74 upitnika, dok su drugu grupu upitnika popunili odgojitelji u dobi od 41 ili više godina što podrazumijeva 31 upitnik. Upitnici su podijeljeni prema dobi kako bi utvrdili je li stereotip o povezanosti dobi i digitalnim kompetencijama presudan i unutar odgojno-obrazovnih ustanova. Rezultati prikazani u *Grafu 6.* pokazali su da 31% odgojitelja u dobi od 21 do 40 godina koristi samo tradicionalne oblike pisane komunikacije, a gotovo je isto i kod ispitanika u dobi od 41 ili više godina gdje se njih 32% također koristi isključivo tradicionalnim oblicima pisane komunikacije.



Graf 6. Povezanost tradicionalnih oblika pisane komunikacije i dobi odgojitelja



#### 4.3.2. Razlog ostvarivanja pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja

U *anketnom upitniku za odgojitelje* (Prilog 1, pitanje 9) i u *anketnom upitniku za roditelje* (Prilog 2, pitanje 8) navedeni su mogući razlozi zbog kojih se ostvaruje pisana komunikacija između odgojitelja i roditelja. Ispitanici N=255 su učestalost navedenih razloga procijenili prema Likertovoj skali od pet stupnjeva: 1- *nikada*, 2- *rijetko*, 3- *ponekad*, 4- *često*, 5- *uvijek*.

U *Tablici 12.* prikazani su razlozi ostvarivanja pisane komunikacije iz perspektive odgojitelja, dok se podatci o perspektivi roditelja nalaze u *Tablici 13.*

Tablica 12. Razlozi ostvarivanja pisane komunikacije iz perspektive odgojitelja

Razlog ostvarivanja pisane komunikacije	Nikada f(%)	Rijetko f(%)	Ponekad f(%)	Često f(%)	Uvijek f(%)	SD	M
1. Razmjenjivanje poruka edukativnog sadržaja	4 (4%)	17 (16%)	41 (39%)	35 (33%)	8 (8%)	0,95	3,25
2. Kratke obavijesti (obavijest o roditeljskom sastanku/odlasku na izlet i sl.)	0 (0%)	5 (5%)	16 (15%)	21 (20%)	63 (60%)	1,43	4,35
3. Razmjenjivanje informacija o razvoju, teškoćama ili bolesti djeteta	12 (11%)	21 (20%)	29 (28%)	25 (24%)	18 (17%)	1,26	3,15
4. Razmjenjivanje fotografija i videozapisa (djece/djeteta u igri ili aktivnostima tijekom boravka u dječjem vrtiću)	13 (12%)	14 (13%)	22 (21%)	29 (28%)	27 (26%)	1,35	3,41
5. Obavijesti o bolesti, smrtnom slučaju te drugim privatnim problemima koji utječu na dijete	37 (35%)	13 (12%)	20 (19%)	23 (22%)	12 (11%)	1,58	2,62
6. Razmjena savjeta, predlaganje stručne literature, traženje pomoći	3 (3%)	23 (22%)	38 (36%)	30 (29%)	11 (10%)	1,00	3,22
7. Razlog nedolaska djeteta u vrtić	14 (13%)	14 (13%)	23 (22%)	35 (33%)	19 (18%)	1,29	3,30

Analizirajući Tablicu 12. može se uočiti da se čak 80% odgojitelja *uvijek* ili *često* koristi pisanom komunikacijom kada sa roditeljima žele podijeliti *kratke obavijesti* (obavijest o roditeljskom sastanku/odlasku na izlet i sl.), (SD=1,43, M=4,35), dok je ostalih 20% ispitanika ovu rubriku označilo sa *ponekad* ili *rijetko*. Prvi stupanj, odnosno *nikada* nije označio niti jedan ispitanik, pa je vidljivo da se pisana komunikacija najčešće ostvaruje u svrhu razmjenjivanja kratkih obavijesti. Rezultati

pokazuju da je *razmjenjivanje fotografija i videozapisa (djece/djeteta u igri ili aktivnostima tijekom boravka u dječjem vrtiću)*, (SD=1,35, M=3,41), idući najčešći razlog zbog kojeg se ostvaruje pisana komunikacija između odgojitelja i roditelja. U ovoj je rubrici vidljivo da 54% ispitanika roditeljima šalje fotografije *uvijek* ili *često*, dok njih 21% to čini *ponekad*. Prema odgovorima ispitanika može se vidjeti da njih 51% *uvijek* ili *često* ostvaruju pisanu komunikaciju s roditeljima kako bi doznali *razlog nedolaska djeteta u vrtić* (SD=1,29, M=3,30), dok 26% odgojitelja ovo čini *rijetko* ili *nikada*, a ostalih 22% *ponekad*. Sa svrhom *razmjenjivanja poruka edukativnog sadržaja* (SD=0,95, M=3,25) pisanu komunikaciju s roditelja *uvijek* ili *često* ostvaruje 41% ispitanika, *ponekad* to čini 39%, a *rijetko* ili *nikada* 20% ispitanika. Pregledom ostalih podataka može se uvidjeti da se 39% ispitanika *uvijek* ili *često* koriste pisanom komunikacijom kako bi roditelje *savjetovali, predložili im stručnu literaturu ili pružili pomoć* (SD=1,00, M=3,30), dok njih 25% ovakve sadržaje šalju *rijetko* ili *nikad*. Poruke koje obuhvaćaju *informacije o razvoju, bolestima ili teškoćama* (SD=1,26, M=3,15) sa roditeljima *uvijek* ili *često* razmijenjuje 43% ispitanika, dok njih 31% to čini *rijetko* ili *nikad*, 28% ispitanika je označilo *ponekad*. Čini se kako pisana komunikacija nije pogodan način za *razmjenjivanje obavijesti o bolesti, smrtnom slučaju te drugim privatnim problemima koji utječu na dijete* (SD=1,58, M=2,62), jer se 47% ispitanika izjasnilo da ovakve sadržaje ne razmijenju *nikad* ili to čine *rijetko*. Pregledom cijele tablice može se vidjeti da je ova rubrika sakupila najviše odgovora 1. i 2. stupnja (*nikad i rijetko*), pa možemo zaključiti da je ovo najrjeđi razlog zbog kojeg se ostvaruje pisana komunikacija između odgojitelja i roditelja.

Tablica 13. Razlozi ostvarivanja pisane komunikacije iz perspektive roditelja

Razlog ostvarivanja pisane komunikacije	Nikada f(%)	Rijetko f(%)	Ponekad f(%)	Često f(%)	Uvijek f(%)	SD	M
1.Razmjenjivanje poruka edukativnog sadržaja	24 (16%)	45 (30%)	41 (27%)	29 (19%)	11 (7%)	0,94	2,72
2. Kratke obavijesti (obavijest o roditeljskom sastanku/odlasku na izlet i sl.)	6 (4%)	14 (9%)	35 (23%)	48 (32%)	47 (31%)	1,43	3,77
3.Razmjenjivanje informacija o razvoju, teškoćama ili bolesti djeteta	32 (21%)	28 (19%)	37 (25%)	28 (19%)	25 (17%)	1,25	2,91
4.Razmjenjivanje fotografija i videozapisa (djece/djeteta u igri ili aktivnostima tijekom boravka u dječjem vrtiću)	32 (21%)	29 (19%)	41 (27%)	26 (17%)	22 (15%)	1,34	2,85
5.Obavijesti o bolesti, smrtnom slučaju te drugim privatnim problemima koji utječu na dijete	46 (31%)	28 (19%)	40 (27%)	19 (13%)	17 (11%)	1,57	2,55
6.Razmjena savjeta, predlaganje stručne literature, traženje pomoći	47 (31%)	34 (23%)	37 (25%)	21 (14%)	11 (7%)	1,00	2,43
7.Razlog nedolaska djeteta u vrtić	14 (9%)	20 (13%)	29 (19%)	32 (21%)	55 (37%)	1,28	3,63

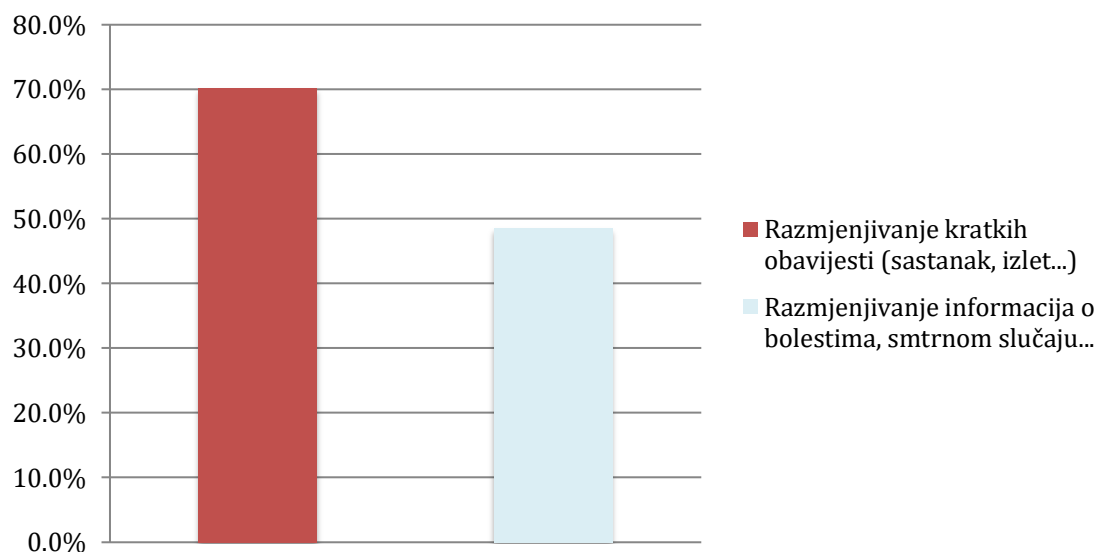
Pregledom Tablice 13. može se uočiti kako je najčešći razlog ostvarivanja pisane komunikacije razmjenjivanje kratkih obavijesti (obavijest o roditeljskom sastanku/odlasku na izlet i sl.), (SD=1,43, M=3,77). Jednako kao i kod odgojitelja (Tablica 11.), ova je rubrika u anketnom upitniku za roditelje označena sa najviše odgovora 4. ili 5. stupnja (uvijek i često), a označilo ju je 63% ispitanika. 23% roditelja označilo je ponekad, dok je samo 11% ispitanika označilo nikad ili rijetko.

Sljedećim najčešćim razlogom ostvarivanja pisane komunikacije od strane roditelja smatramo obavijesti o *razlogu nedolaska djeteta u vrtić* ( $SD=1,28$ ,  $M=3,63$ ) gdje je sakupljeno najviše odgovora *uvijek* i *često*, što čini 58% odgovora roditelja. *Ponekad* je odgovorilo 19% roditelja, dok poruke ovog sadržaja 22% roditelja šalje *rijetko* ili *nikada*. 36% roditelja sa odgojiteljima *razmjenjuju informacije o razvoju, teškoćama ili bolesti djeteta* ( $SD=1,25$ ,  $M=2,91$ ) *uvijek* ili *često*, 25% *ponekad*, a 40% roditelja poruke ovakvog sadržaja razmjenjuje *rijetko* ili to *nikad* ne čini. *Razmjenjivanje fotografija i videozapisa (djece/djeteta u igri ili aktivnostima tijekom boravka u dječjem vrtiću)*, ( $SD=1,34$ ,  $M=2,85$ ), također je jedan od razloga zbog kojih se ostvaruje pisana komunikacija između roditelja i odgojitelja, a rezultati pokazuju kako 48% roditelja fotografije i videozapise sa odgojiteljima razmjenjuje *uvijek* ili *često*, dok njih 27% to čini *ponekad*, a 40% ispitanika ovo ne čini *nikad* ili čini *rijetko*. *Razmjenjivanje poruka edukativnog sadržaja* ( $SD=0,94$ ,  $M=2,72$ ) je prema iskustvu roditelja jedan od rjeđih razloga za ostvarivanje pisane komunikacije s roditelja. *Uvijek* ili *često* označilo je tek 26% ispitanika, *ponekad* je označilo 27%, dok je najviše ispitanika od 46% označilo *nikada* ili *rijetko*. *Obavijesti o bolesti, smrtnom slučaju te drugim privatnim problemima koji utječu na dijete* ( $SD=1,57$ ,  $M=2,55$ ) putem pisane komunikacije 50% roditelja ne razmjenjuje *nikad* ili razmjenjuje *rijetko*, 27% ih to čini *ponekad*, a 24% roditelja to čini *uvijek* ili *često*. Rezultati istraživanja pokazuju kako 54% ispitanika *nikada* ne razmjenjuje ili *rijetko* razmjenjuje *savjete, preporuku stručne literature ili pomoć* ( $SD=1,00$ ,  $M=2,43$ ) od strane odgojitelja putem pisanih poruka, dok 25% ispitanika ovo čini *ponekad*, 21% ovakav sadržaj u pisanoj komunikaciji s odgojiteljima razmjenjuje *uvijek* ili *često*.

Prema rezultatima prikazanim u *Tablici 12.* i *Tablici 13.* vidljivo je da se od ukupnog broja ispitanika ( $N=255$ ) njih 70,2% služi pisanom komunikacijom kako bi razmjenili *kratke obavijesti poput termina roditeljskog sastanka, izleta i slično*, što je u usporedbi s ostalim navedenim mogućim razlozima najčešći razlog zbog kojeg se ostvaruje pisana komunikacija između odgojitelja i roditelja. Rezultati također pokazuju da ispitanici nemaju naviku pisanim putem *razmjenjivati obavijesti o bolestima, smrtnom slučaju te drugim privatnim problemima koji utječu na dijete*. Prema odgovorima ispitanika ( $N=255$ ) njih 48,6% poruke ovakvog sadržaja ne razmjenjuje *nikad* ili *rijetko*, a 27,8% ispitanika odgovorilo je *uvijek* ili *često*, pa se u usporedbi sa ostalim rezultatima da zaključiti da je ovo najrjeđi razlog zbog kojeg se

ostvaruje pisana komunikacija između odgojitelja i roditelja. Rezultati ispitanika prikazani su u Grafu 7.

Graf 7. Najčešći i najrjeđi razlog ostvarivanja pisane komunikacije iz perspektive ispitanika



#### 4.3.3. Stavovi ispitanika o utjecaju pisane komunikacije na suradnju između odgojitelja i roditelja

Zadnjim su dijelom istraživanja ispitani stavovi sudionika o utjecaju pisane komunikacije na njihovu međusobnu suradnju. U anketnom upitniku za odgojitelje (Prilog 1, pitanje 10) i u anketnom upitniku za roditelje (Prilog 2, pitanje 9) navedeni su neki mogući stavovi o pisanoj komunikaciji, a ispitanici su svoje mišljenje izrazili Likertovom skalom od pet stupnjeva: 1-uopće se ne slažem, 2-ne slažem se, 3-ne znam, 4-slažem se, 5-slažem se u potpunosti.

Tablica 14. Stavovi odgojitelja o utjecaju pisane komunikacije na suradnju s roditeljima

Mogući stav o pisanoj komunikaciji	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Ne znam	Slažem se	Slažem se u potpunosti	SD	M
1. Pisanom komunikacijom štedim vrijeme, jer poruku mogu poslati na više adresa ili je staviti na svima vidljivo mjesto.	7 (7%)	2 (2%)	4 (4%)	44 (42%)	48 (46%)	1,42	4,18
2. Roditelji često ne poštuju moju privatnost i poruke šalju u neprimjereno vrijeme.	14 (13%)	22 (21%)	7 (7%)	44 (42%)	18 (17%)	1,33	3,29
3. Roditelji ne provjeravaju poruke, pa radije odabirem usmene oblike komunikacije.	9 (9%)	32 (30%)	21 (20%)	34 (32%)	9 (9%)	1,17	3,02
4. Ne smatram se dovoljno kompetentnom/kompetentnim za korištenje digitalnih tehnologija, pa radije odabirem tradicionalne oblike pisane komunikacije (kutić za roditelje, putujući ruksak i sl.)	56 (53%)	32 (30%)	5 (5%)	9 (9%)	3 (3%)	1,82	1,77
5. Poruke roditelja ponekad su neprimjerene i ne tiču se djeteta, vrtića ili međusobne suradnje.	32 (30%)	24 (23%)	19 (18%)	29 (28%)	1 (1%)	0,45	2,46
6. Digitalne tehnologije olakšavaju suradnju s roditeljima.	4 (4%)	10 (10%)	7 (7%)	36 (34%)	48 (46%)	1,39	4,09
7. Pisane poruke često su nejasno napisane, pa ne razumijem njihov sadržaj.	30 (29%)	37 (35%)	17 (16%)	17 (16%)	4 (4%)	1,49	2,31
8. Preferiram slanje fotografija ili videozapisa djeteta/djece roditeljima, jer im na taj način pružam mogućnost da vide kako njihovo dijete/njihova djeca provode vrijeme u vrtiću.	18 (17%)	17 (16%)	12 (11%)	26 (25%)	32 (30%)	1,48	3,35
9. Preferiram slanje poruka edukativnog sadržaja, jer posao odgojitelja obuhvaća pomoć i podršku roditeljima vezano uz rast i razvoj njihova djeteta/djece.	13 (12%)	13 (12%)	12 (11%)	38 (36%)	29 (28%)	1,37	3,54
10. Odgovara mi kada obavijesti namjenjene roditeljima pošaljem u pisanom obliku, jer roditelje ne moram podsjećati na važne informacije (npr. termin roditeljskog sastanka, izleta i sl.)	10 (10%)	11 (11%)	11 (10%)	35 (33%)	38 (36%)	1,40	3,76
11. Razmjena poruka putem pisane komunikacije može stvoriti prijateljske odnose između odgojitelja i roditelja.	4 (4%)	8 (8%)	23 (22%)	34 (32%)	36 (34%)	1,25	3,86

Analiziranjem rezultata prikazanim u *Tablici 14.* uočljivo je kako većina ispitanika dijeli gotovo jednaka mišljenja prema mogućim navedenim stavovima. Prema tome, saznajemo da se sa 1. navedenim stavom *“Pisanom komunikacijom štedim vrijeme, jer poruku mogu poslati na više adresa ili je staviti na svima vidljivo mjesto”* slaže ili slaže u potpunosti najveći broj odgojitelja, što čini 88% od ukupnog broja ispitanika, dok se njih tek 9% sa ovom tvrdnjom *uopće ne slaže* ili *ne slaže*, a samo je 4% ispitanika nesigurno. Sa tvrdnjom *“Digitalne tehnologije olakšavaju suradnju s roditeljima”* pozitivno mišljenje dijeli 80% odgojitelja, dok se ovome protivi tek njih 14%. Slično je i prema stavu *“Odgovara mi kada obavijesti namjenjene roditeljima pošaljem u pisanom obliku, jer roditelje ne moram podsjećati na važne informacije (npr. termin roditeljskog sastanka, izleta i sl.)”*, gdje je 69% ispitanika označilo da se sa ovom tvrdnjom *slaže* ili *slaže u potpunosti*, 11% ih je nesigurno, a ne slaže se uopće ili ne slaže 21% ispitanika. Da *razmjena poruka putem pisane komunikacije može stvoriti prijateljske odnose između odgojitelja i roditelja* smatra 66% ispitanika, dok se samo 12% sa ovime *uopće ne slaže* ili *ne slaže*, a 22% ispitanika u ovu tvrdnju nije sigurno. Iako je većina mogućih stavova označeno pozitivno, što podrazumijeva najveći broj odgovora 4. i 5. stupnja (*slažem se* i *slažem se u potpunosti*), sveukupni broj ispitanika većinski dijeli negativno mišljenje prema tri moguća navedena stava. Sa tvrdnjom *“Poruke roditelja ponekad su neprimjerene i ne tiču se djeteta, vrtića ili međusobne suradnje”* *opće se ne slaže se* ili *ne slaže* više od polovice ispitanika (53%), a njih 29% dijeli mišljenje da je ova tvrdnja točna. 64% ispitanika *ne slaže se uopće* ili *ne slaže* sa tvrdnjom *“Pisane poruke često su nejasno napisane, pa ne razumijem njihov sadržaj”*, dok se s istom 20% ispitanika *slaže* ili *slaže u potpunosti*. Ipak, najveći broj negativnih odgovora označen je pored tvrdnje *“Ne smatram se dovoljno kompetentnom/kompetentnim za korištenje digitalnih tehnologija, pa radije odabirem tradicionalne oblike pisane komunikacije (kutić za roditelje, putujući ruksak i sl.)”*, gdje se 83% ispitanika izjasnilo kako se sa ovom tvrdnjom *uopće ne slaže* ili *ne slaže*, a samo 11% ispitanika smatra da nemaju dovoljno razvijene digitalne kompetencije.



Tablica 15. Stavovi roditelja o utjecaju pisane komunikacije na suradnju s odgojiteljima

Čimbenici za ostvarivanje pisane komunikacije	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Ne znam	Slažem se	Slažem se u potpunosti	SD	M
1. Pisanom komunikacijom štedim vrijeme, jer ne moram odlaziti u dječji vrtić ili usmeno razgovarati s odgojiteljem kako bi razmijenili važne informacije o djetetu i njegovom boravku u vrtiću.	29 (19%)	32 (21%)	18 (12%)	50 (33%)	21 (14%)	1,38	3,01
2. Odgojitelji ne poštuju moju privatnost i poruke šalju u neprimjereno vrijeme	108 (72%)	32 (21%)	7 (5%)	1 (1%)	2 (1%)	0,73	1,38
3. Odgojitelji ne provjeravaju poruke, pa radije odabirem usmene oblike komunikacije.	85 (57%)	35 (23%)	16 (11%)	10 (7%)	4 (3%)	1,06	1,75
4. Ne smatram se dovoljno kompetentnom/kompetentnim za korištenje digitalnih tehnologija, pa radije odabirem druge oblike komunikacije s odgojiteljima	108 (72%)	32 (21%)	6 (4%)	3 (2%)	1 (1%)	0,72	1,38
5. Poruke odgojitelja ponekad su neprimjerene i ne tiču se djeteta, vrtića ili međusobne suradnje	116 (77%)	20 (13%)	6 (4%)	6 (4%)	2 (1%)	0,85	1,39
6. Digitalne tehnologije olakšavaju komunikaciju s odgojiteljima	8 (5%)	11 (7%)	14 (9%)	48 (32%)	69 (46%)	1,15	4,06
7. Pisane poruke često su nejasno napisane, pa ponekad ne razumijem njihov sadržaj.	89 (59%)	39 (26%)	14 (9%)	8 (5%)	0 (0%)	0,87	1,61
8. Drago mi je primati fotografije i videozapise svoga djeteta, koje mi šalju odgojitelji, kako bih znao/znala što radi u vrtiću.	10 (7%)	6 (4%)	17 (11%)	28 (19%)	89 (59%)	1,20	4,20
9. Rado pročitam (ili bih voljela/volio pročitati) poruke edukativnog sadržaja koje šalju odgojitelji, jer mi daju potporu i mogućnost da naučim nešto novo o razvoju ili odgoju djeteta.	4 (3%)	8 (5%)	12 (8%)	45 (30%)	81 (54%)	1,00	4,27
10. Odgovara mi kada odgojitelj pošalje obavijest u pisanom obliku, jer uvijek mogu provjeriti određenu informaciju poput termina izleta, roditeljskog sastanka i slično.	3 (2%)	6 (4%)	10 (7%)	36 (24%)	95 (63%)	0,93	4,43
11. Razmjena poruka putem pisane komunikacije može stvoriti prijateljske odnose između odgojitelja i roditelja.	6 (4%)	9 (6%)	20 (13%)	44 (29%)	71 (47%)	1,10	4,10

Analizirajući *Tablicu 15.* može se vidjeti da roditelji, jednako kao i odgojitelji (*Tablica 13.*), većinski dijele mišljenja prema određenim stavovima. Većina je ispitanika pokazala negativno mišljenje prema pet mogućih navedenih stavova, većinsko neslaganje prema jednome stavu, dok se sa drugih pet stavova veći dio ispitanika *slaže* ili *slaže u potpunosti*. Stav koji je sakupio najveći broj pozitivnih odgovora odnosi se na tvrdnju *“Odgovara mi kada odgojitelj pošalje obavijest u pisanom obliku, jer uvijek mogu provjeriti određenu informaciju poput termina izleta, roditeljskog sastanka i slično”* sa kojom se *slaže* ili *slaže u potpunosti* 887% ispitanika, a neslaganje dijeli tek njih 6%. Isto tako, sa tvrdnjom *“Rado pročitam (ili bih voljela/volio pročitati) poruke edukativnog sadržaja koje šalju odgojitelji, jer mi daju potporu i mogućnost da naučim nešto novo o razvoju ili odgoju djeteta”* u potpunosti se *slaže* ili *slaže* 84% ispitanika, dok se njih 8% sa time *uopće ne slaže* ili *ne slaže*. Još jedan stav koji je prikupio mnoga pozitivna mišljenja ispitanika odnosi se na tvrdnju *“Drago mi je primati fotografije i videozapise svoga djeteta, koje mi šalju odgojitelji, kako bih znao/znala što radi u vrtiću”* sa čime se *slaže* ili *slaže u potpunosti* 78% ispitanika, a njih tek 10% sa ovom tvrdnjom dijeli neslaganje. Stavovi koji su također prikupili većinski pozitivne odgovore, koji se odnose na 4. i 5. stupanj (*slažem se* i *slažem se u potpunosti*) podrazumijevaju još dvije tvrdnje, a one se odnosi na stav da *digitalne tehnologije olakšavaju komunikaciju s odgojiteljima*, gdje je prikupljeno 78% pozitivnih odgovora te na stav *da razmjena poruka putem pisane komunikacije može stvoriti prijateljske odnose između odgojitelja i roditelja*, gdje je pozitivno odgovorilo 76% ispitanika. Stav koji je podijelio mišljenja ispitanika odnosi se na tvrdnju *“Pisanom komunikacijom štedim vrijeme, jer ne moram odlaziti u dječji vrtić ili usmeno razgovarati s odgojiteljem kako bi razmijenili važne informacije o djetetu i njegovom boravku u vrtiću”*, gdje zbroj postotaka 1. I 2. stupnja odgovora (*uopće se ne slažem* i *ne slažem se*), koje smatramo negativnim odgovorima, jednako kao i zbroj postotaka 4. i 5. stupnja (*slažem se* i *slažem se u potpunosti*), koje smatramo pozitivnim brojevima, ne prijelazi 50%. Odnosno, pod ovom je tvrdnjom sakupljeno 40% negativnih odgovora, 47% pozitivnih odgovora, a 12% ispitanika je ostalo nesigurno. Stav koji podrazumijeva najveći broj negativnih odgovora odnosi se na tvrdnju *“Odgojitelji ne poštuju moju privatnost i poruke šalju u neprimjereno vrijeme”*, gdje se čak 93% ispitanika izjasnilo da se sa ovime *uopće ne slaže* ili *ne slaže*. Također, jednaki broj negativnih odgovora prikupljeno je tvrdnjom *“Ne smatram se dovoljno kompetentnom/kompetentnim za korištenje*

*digitalnih tehnologija, pa radije odabirem druge oblike komunikacije s odgojiteljima*”, sa čime se, jednako kao i prethodnom tvrdnjom, *uopće ne slaže* ili *ne slaže* 93% ispitanika, 4% je nesigurno, a odgovor *slažem se* označilo je samo 3% ispitanika. Stavovi koji su također prikupili većinski negativne odgovore odnose se na tvrdnju *’Pisane poruke često su nejasno napisane, pa ponekad ne razumijem njihov sadržaj’*, gdje je 85% ispitanika označilo *uopće se ne slažem* i *ne slažem se*; te na tvrdnju *’odgojitelji ne provjeravaju poruke, pa radije odabirem usmene oblike komunikacije’*, što podrazumijeva 80% odgovora *uopće se ne slažem* ili *ne slažem se*.

#### **4.3.4. Prednosti i nedostaci pisane komunikacije iz perspektive ispitanika**

Analizom rezultata ispitanika prikazanih unutar *Tablice 14.* i *Tablice 15.* uspoređeni su stavovi odgojitelja i roditelja o utjecaju pisane komunikacije na njihovu suradnju. Prema ukupnom broju ispitanika (N=255) njih 89,4% smatra kako ima dovoljno razvijene digitalne kompetencije, pa je lako zaključiti da one nisu prepreka pri uspostavljanju pisane komunikacije putem digitalnih tehnologija. Isto tako 78,8% ukupnih ispitanika smatra kako da digitalne tehnologije olakšavaju njihovu međusobnu suradnju. Prema navedenim postocima može se uvidjeti da kompetentnost ispitanika i pozitivan stav prema digitalnim tehnologija mogu pridonijeti ostvarivanju kvalitetne suradnje između odgojitelja i roditelja.

Prednost pisanih poruka karakterizira njihova trajna pohrana, što odaje pozitivan stav čak 78,8% ispitanika. Prema rezultatima slanje pisanih poruka olakšava rad odgojitelja, jer roditelje ne trebaju podsjećati na razne informacije, a roditelji te iste informacije uvijek mogu provjeriti ponovnim čitanjem poruke.

Istraživanje pokazuje da čak 72% ispitanika smatra da razmjenjivanje pisanih poruka može stvoriti prijateljske odnose između odgojitelja i roditelja. Ovaj stav vodi do pretpostavke da odgojitelji i roditelji teže ka ostvarivanju prijateljskog odnosa, što zasigurno može pozitivno utjecati na odgoj i razvoj djeteta.

68,6% od ukupnog broja ispitanika dijeli mišljenje da je razmjenjivanje fotografija djece tijekom boravka u vrtiću poželjno. Odgojitelji smatraju da na taj način

roditeljima pružaju mogućnost da vide što njihovo dijete radi u dječjem vrtiću, a 78% roditelja se izjasnilo da im je drago kada prime poruke ovakvog sadržaja. Isto tako, rezultatima istraživanja dokazana je točnost tvrdnje da pisana komunikacija štedi vrijeme odgojitelja i roditelja., a sa ovom tvrdnjom se slaže 63,9% od ukupnog broja ispitanika.

Analizom svih podataka jasno se vidi da pisana komunikacija može povoljno djelovati na suradnju između odgojitelja i roditelja, obzirom da najveći dio ispitanika dijeli pozitivne stavove o komunikaciji ovog tipa. Cijelim istraživanjem utvrđeno je da postoji tek jedan negativan stav sa kojim se složio veći dio odgojitelja, a to je da komuniciranje digitalnim tehnologijama ne pruža mogućnost odvajanja poslovnog i privatnog vremena odgojitelja. Dok se većina roditelja složila da odgojitelji poštuju njihovo privatno vrijeme, čak 59% ispitanih odgojitelja dijeli stav da roditelji ne poštuju njihovo privatno vrijeme te da poruke šalju u neprimjereno vrijeme. Uzmemo li u obzir podatke iz *Tablice 9.*, gdje se najveći broj ispitanih odgojitelja oprijedjelo prema tradicionalnim oblicima komunikacije, ovaj je stav moguće sagledati kao jednim od razloga zašto odgojitelji izbjegavaju suvremene oblike komunikacije.

## 5. ZAKLJUČAK

Komunikacija se od svoje daleke povijesti pa sve do danas smatra kao jednim od najbitnijih čimbenika u funkcioniranju društva. Ovisno o potrebama društva i čovjekovim otkrićima, komunikacija postupno mijenja svoj oblik, a te su promijene vidljive na svim društvenim područjima što podrazumijeva i odgojno-obrazovne institucije. Odgojno-obrazovna institucija podrazumijeva mjesto gdje se dijete razvija i raste, usvaja nova znanja i iskustva, a gdje je istovremeno odvojeno od svog obiteljskog doma i roditelja. Kako bi sve djetetove potrebe bile zadovoljenje, važno je da odgojitelji i roditelji uspostave kvalitetnu komunikaciju. Struktura današnje obitelji podrazumijeva nedovoljno vremena roditelja, pa je iz tog razloga proizlazi potreba za brzim dijeljenjem informacija s odgojiteljima. Pisana komunikacija omogućava brzo slanje poruka, a karakterizira je prostorna i vremenska neograničenost, pa se vrlo često koristi u suradnji između odgojitelja i roditelja. Iako se njeno prisustvo u dječjim vrtićima bilježi i ranije, danas postoji sve veći broj servisa kojim se pisana komunikacija može ostvariti. Pisana je komunikacija u dječjim vrtićima poznata u tradicionalnim oblicima, koji podrazumijevaju razmjenu informacija unutar kutića za roditelje, letaka, pisama i na druge slične načine, ali i u suvremenim oblicima koje karakterizira razmjena informacija putem interneta i digitalnih tehnologija. Rezultati istraživanja, provedenog za potrebe pisanja ovog rada, pokazali su da unatoč razvoju i rasprostranjenosti digitalnih tehnologija čak 94,9% ispitanih odgojitelja i roditelja pisanu komunikaciju najčešće ostvaruje putem oglasne ploče, odnosno *kutića za roditelje*. Iako rezultati pokazuju da 78,8% ispitanika, odnosno odgojitelja i roditelja, smatra kako digitalne tehnologije olakšavaju njihovu suradnju, u stvarnoj praksi one još nisu toliko rasprostranjene. Odgovori roditelja pokazali su njihovu privrženost suvremenim oblicima komunikacije, dok odgojitelji ovakav tip komunikacije ne koristi toliko često, iako uviđaju prednosti ovakvog komuniciranja. Prema tome, možemo pretpostaviti da će kroz određeno razdoblje digitalne tehnologije preuzeti najveću ulogu u razmjenjivanju informacija između odgojitelja i roditelja.

## LITERATURA

- Anić, S., Klaić, N., Domović, Ž. (1998). Veliki rječnik stranih riječi: tuđice, posuđenice, izrazi, kratice i fraze. Zagreb: Sani-plus.
- Antolović, K., Sviličić, N. (2016). *Interpersonalna komunikacija*. Zagreb: K&K Promocija.
- Brautović, M. (2008). Elektronička pošta i njezina upotreba u novinarstvu: Studija slučaja Butković-Sanader. *MediAnali: Međunarodni znanstveni časopis za pitanja medija, novinarstva, masovnog komuniciranja i odnosa s javnostima*. 2(4), 31-40
- Burić Moskaljov, M. (2014). *Poruke bez riječi: Umijeće neverbalnog komuniciranja*. Zagreb: TIM press.
- Clark, N. (2003). *Encyclopedia od New Media*. Sage: New York, USA.
- Daniels, E., Stafford, K. (2003). Kurikulum za inkluziju: *razvojno-primjereni program za rad s djecom s posebnim potrebama*. Zagreb: Biblioteka Korak po korak.
- Državni zavod za statistiku Republike Hrvatske na adresi [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2016/SI-1568.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2016/SI-1568.pdf) (3.9.2019.)
- Dumičić, K., Žmuk, B. (2009). Karakteristike korisnika interneta u Hrvatskoj i reprezentativnost internetskih anketa. *Zbornik Ekonomskog fakulteta u Zagrebu*, 7(2), 115-140
- Facebook Platform (2019) na adresi <https://www.messenger.com/messengerfacts> (1.9.2019.)
- Fatović, M. (2016). Profesija i profesionalni razvoj odgojitelja. *Školski vjesnik: Časopis za pedagoški teoriju i praksu*. 65(4), 623-638
- Grbavac, J., Grbavac, V. (2014). Pojava društvenih mreža kao globalnog komunikacijskog fenomena. *Časopis: Media, culture and public relations*. 2(5), 206-219
- Hepburn, A. (2010). Facebook: *Fact & Figures for 2010*. Digitalbuzz Blob.
- Jeić, M., Smiljanić, M., Kuljašević, K. (2013). Suradnja vrtića s roditeljima– primjeri dobre prakse. *Dijete, vrtić, obitelj: Časopis za odgoj i naobrazbu predškolske djece namjenjen stručnjacima i roditeljima*. 19(72), 4-6

- Jurčević-Lozančić, A. (2005). Izazovi odrastanja: *predškolsko dijete u okruženju suvremene obitelji i vrtića*. Petrinja: Visoka učiteljska škola
- Jurković, Z. (2012). Važnost komunikacije u funkcioniranju organizacije. *Ekonomski vjesnik: Review of Contemporary Entrepreneurship, Business and Economic Issues*. 25(2), 387-399
- Knapp, M., Hall, J. (2010). *Neverbalna komunikacija u ljudskoj interakciji*. Jastrebarsko: Naklada Slap.
- Krajina, Z., Perišin, T. (2009). Digitalne vijesti: Mediji, tehnologija i društvo. *Društvena istraživanja: časopis za opća društvena pitanja*. 18(6), 935-956
- Kušić, S. (2010). Online društvene mreže i društveno umreživanje kod učenika osnovne škole: Navike Facebook generacije. *Život i škola: časopis za teoriju i praksu odgoja i obrazovanja*. 56(24), 103-125
- Leinert-Novosel, S. (2012). *Komunikacijski kompas*. Zagreb: Plejada.
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža na adresi  
<http://proleksis.lzmk.hr/1581/> (27.7.2019.)
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža na adresi  
<http://enciklopedija.lzmk.hr/clanak.aspx?id=32677> (27.7.2019.)
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža na adresi  
<http://hol.lzmk.hr/clanak.aspx?id=31089> (27.7.2019.)
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža na adresi  
<http://proleksis.lzmk.hr/49046/> (25.7. 2019.)
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža na adresi  
<http://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=32686> (25.7.2019.)
- Lupis, N. (2002). Komunikacija. *Dijete, vrtić, obitelj: Časopis za odgoj i naobrazbu predškolske djece namjenjen stručnjacima i roditeljima*. 8(28), 19-22
- Maleš, D. (2012). Obitelj i obiteljski odgoj u suvremenim uvjetima. *Dijete, vrtić, obitelj: Časopis za odgoj i naobrazbu predškolske djece namjenjem stručnjacima i roditeljima*. 18(67), 13-15
- Miladrović, A. (2010). *Globalno selo: Sociologija informacijskog društva i cyber kulture*. Zagreb: Biblioteka Globalizacija
- Milanović, M., i sur. (2014). *Pomozimo im rasti: Priručnik za partnerstvo odgojitelja i roditelja*. Zagreb: Golden Marketing – Tehnička knjiga
- Miloš, I. (2017). Digitalni urođenici i digitalni pridošlice. *Hrvatski jezik: Znanstveno-popularni časopis za kulturu hrvatskoga jezika*. 4(2), 11-12

- MZO. (2014). *Nacionalni kurikulum za rani i predškolski odgoj i obrazovanje*. Zagreb: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta.
- MZO. (1997). *Zakon o predškolskom odgoju i obrazovanju*. Zagreb: Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta.
- Pelc, M. (2002). *Pismo, knjiga, slika: uvod u povijest informacijske kulture*. Zagreb: Golden Marketing.
- Pleše, I. (2002). Tijelo od riječi: Elektronička pošta kao medij intime. *Narodna umjetnost: hrvatski časopis za etnologiju i folkloristiku*. 39(2), 53-75
- Pleše, I. (2002). Tijelo od riječi: Elektronička pošta kao medij intime. *Narodna umjetnost: hrvatski časopis za etnologiju i folkloristiku*. 39(2), 53-75
- Reardon, K. (1998). *Interpersonalna komunikacija: gdje se misli susreću*. Zagreb: Alinea.
- Relja, R., Božić, T. (2012). Socio-ekonomski aspekti korištenja mobitela među mladima. *Časopis: Media, culture and public relations*. 3(2), 138-149
- Serdar, V., Šošić, I. (1989). *Uvod u statistiku*. Zagreb: Školska Knjiga
- Sindik, J., Reicher, K. (2007). Internet kao sredstvo za ostvarivanje "intimnije" komunikacije. *Metodički ogleđi: Časopis za filozofiju odgoja*. 14(2), 83-100
- Somolanji-Tokić, I., Vukašinović, A. (2018). Virtualne društvene mreže i ostvarivanje partnerstva obitelji i dječjeg vrtića. *Život i škola: Časopis za teoriju i praksu odgoja i obrazovanja*. 514(1), 105-116
- Stričević, I. (2011). Pismenost 21. stoljeća: Učenje i poučavanje u informacijskom okruženju. *Zrno: Časopis za obitelj, vrtić, školu*. 2(5), 97-98
- Tomljanović, E. (2009). Partneri u odgoju. Dijete, vrtić, obitelj: *Časopis za odgoj i naobrazbu predškolske djece namijenjen stručnjacima i roditeljima*. 15(57), 18-20
- Viber Media S.a.r.l. (2019) na adresi <https://www.viber.com/about/> (2.9.2019.)
- Vidak, I. (2014). Oblik i struktura poslovnog pisma. *Praktični menadžment: stručni časopis za teoriju i praksu menadžmenta*. 5(1), 79-82
- Vrkić-Dimić, J. (2014). Suvremeni oblici pismenosti. *Školski vjesnik: Časopis za pedagojsku teoriju i praksu*. 63(3), 381-394
- WhatsApp Inc. (2019) na adresi <https://www.whatsapp.com/about/> (1.9.2019.)
- Zažigina, M. (2010). *Što roditelji ne bi trebali činiti, a svejedno čine*. Zagreb: Planet Zoe



## TABLICE

<i>Tablica 1.</i> Dob odgojitelja.....	23
<i>Tablica 2.</i> Stupanj obrazovanja odgojitelja.....	24
<i>Tablica 3.</i> Radni staž ispitanih odgojitelja.....	24
<i>Tablica 4.</i> Radno mjesto ispitanika prema županiji.....	25
<i>Tablica 5.</i> Dob roditelja.....	26
<i>Tablica 6.</i> Stupanj obrazovanja roditelja.....	27
<i>Tablica 7.</i> Adrese dječjih vrtića prema županijama.....	28
<i>Tablica 8.</i> Prisutnost različitih oblika komunikacije u radu odgojitelja.....	30
<i>Tablica 9.</i> Prisutnost različitih oblika komunikacije prema iskustvu odgojitelja.....	31
<i>Tablica 10.</i> Prisutnost različitih oblika komunikacije prema iskustvu roditelja.....	32
<i>Tablica 11.</i> Najpoželjniji način pisane komunikacije prema roditeljima.....	32
<i>Tablica 12.</i> Razlozi ostvarivanja pisane komunikacije iz perspektive odgojitelja.....	35
<i>Tablica 13.</i> Razlozi ostvarivanja pisane komunikacije iz perspektive roditelja.....	37
<i>Tablica 14.</i> Stavovi odgojitelja o utjecaju pisane komunikacije na suradnju s roditeljima.....	40
<i>Tablica 15.</i> Stavovi odgojitelja o utjecaju pisane komunikacije na suradnju s odgojiteljima.....	42

## GRAFIKONI

<i>Graf 1.</i> Uzorak ispitanika oba anketna upitnika.....	22
<i>Graf 2.</i> Podijela ispitanika (odgojitelja) prema spolu.....	23
<i>Graf 3.</i> Područje radnog mjesta ispitanika.....	26
<i>Graf 4.</i> Podijela ispitanika (roditelja) prema spolu.....	27
<i>Graf 5.</i> Područja dječjih vrtića koje pohađaju djeca ispitanika.....	29
<i>Graf 6.</i> Povezanost tradicionalnih oblika pisane komunikacije i dobi odgojitelja.....	34
<i>Graf 7.</i> Najčešći i najrjeđi razlozi ostvarivanja pisane komunikacije iz perspektive ispitanika.....	39

## Prilog 1.

### ANKETNI UPITNIK ZA ODGOJITELJE

Poštovani odgojitelju/poštovana odgojiteljice, za potrebe izrade završnog rada pod nazivom *Tradicionalni i suvremeni oblici pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja* kao studentici potrebni su mi Vaši stavovi o navedenoj temi, stoga bih Vas molila za suradnju. Molim Vas da pažljivo pročitate upitnik i odgovorite na sva pitanja kako bih podaci mogli biti statistički obrađeni. Ispitivanje je u potpunosti anonimno i dobrovoljno, a podaci će se koristiti isključivo u svrhu izrade završnog rada. Zahvaljujem Vam na uloženom vremenu i trudu.

Studentica: Ana Markovinović

#### 1. Dob:

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| a) 20 ili manje godina | d) 41-50 godina       |
| b) 21-30 godina        | e) 51-60 godina       |
| c) 31-40 godina        | f) 61 ili više godina |

#### 2. Spol:

- |      |      |
|------|------|
| a) Ž | b) M |
|------|------|

#### 3. Najviši završeni stupanj obrazovanja (zaokružite jedan odgovor):

- |        |            |
|--------|------------|
| a) SSS | c) VSS     |
| b) VŠS | d) DR. SC. |

#### 4. Radni straž (u struci):

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| a) manje od 5 godina | d) 15-20 godina      |
| b) 5-10 godina       | e) više od 20 godina |
| c) 10-15 godina      |                      |

#### 5. Dječji vrtić u kojem radim nalazi se u sljedećoj županiji (odaberite jedan odgovor.):

- |                                    |                                    |
|------------------------------------|------------------------------------|
| 1) Bjelovarsko-bilogorska županija | 6) Koprivničko-križevačka županija |
| 2) Brodsko-posavska županija       | 7) Krapinsko-zagorska županija     |
| 3) Dubrovačko-neretvanska županija | 8) Ličko-senjska županija          |
| 4) Istarska županija               | 9) Međimurska županija             |
| 5) Karlovačka županija             | 10) Osječko-baranjska županija     |

- |                                   |                                    |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 11) Požeško-slavonska županija    | 16) Virovitičko-podravska županija |
| 12) Primorsko-goranska županija   | 17) Vukovarsko-srijemska županija  |
| 13) Sisačko-moslavačka županija   | 18) Zadarska županija              |
| 14) Splitsko-dalmatinska županija | 19) Zagrebačka županija            |
| 15) Varaždinska županija          | 20) Šibensko-kninska županija      |
|                                   | 21) Grad Zagreb                    |

#### 6. Dječji vrtić u kojem radim nalazi se na:

- |                      |                      |
|----------------------|----------------------|
| a) ruralnom području | b) gradskom području |
|----------------------|----------------------|

#### 7. Označite načine pisane komunikacije koje Vi preferirate u komunikaciji s roditeljima. (Možete označiti više odgovora.)

- |   |   |
|---|---|
| a) oglasne ploče/kutić za roditelje   | e) razmjena informacija putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...) |
| b) putujući ruksak/bilježnica (poruke u obliku pisma koje dijete odnosi kući) | f) ispitivanje mišljenja i stavova roditelja putem upitnika/anketa    |
| c) razmjena informacija e-mail adresom  | g) drugi oblik pisane komunikacije                                    |
| d) razmjena informacija SMS-om, Viberom ili WhatsApp                          |   |

#### 8. Označite način pisane komunikacije koji je prema Vašem mišljenju najzastupljeniji među Vašim kolegama u vrtiću. (Možete označiti jedan odgovor.)

- |   |   |
|---|---|
| a) oglasne ploče/kutić za roditelje   | e) razmjena informacija putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...) |
| b) putujući ruksak/bilježnica (poruke u obliku pisma koje dijete odnosi kući) | f) ispitivanje mišljenja i stavova roditelja putem upitnika/anketa    |
| c) razmjena informacija e-mail adresom  | g) drugi oblik pisane komunikacije                                    |
| d) razmjena informacija SMS-om, Viberom ili WhatsApp                          |   |

**9. Procjenite koliko često se služite navedenim pisanim oblicima komunikacije s roditeljima (zaokružite jedan odgovor):**

Razlog ostvarivanja pisane komunikacije	Nikada	Rijetko	Ponekad	Često	Uvijek
1. Razmjenjivanje poruka edukativnog sadržaja	1	2	3	4	5
2. Kratke obavijesti (obavijest o roditeljskom sastanku/odlasku na izlet i sl.)	1	2	3	4	5
3. Razmjenjivanje informacija o razvoju, teškoćama ili bolesti djeteta	1	2	3	4	5
4. Razmjenjivanje fotografija i videozapisa (djece/djeteta u igri ili aktivnostima tijekom boravka u dječjem vrtiću)	1	2	3	4	5
5. Obavijesti o bolesti, smrtnom slučaju te drugim privatnim problemima koji utječu na dijete	1	2	3	4	5
6. Razmjena savjeta, predlaganje stručne literature, traženje pomoći	1	2	3	4	5
7. Razlog nedolaska djeteta u vrtić	1	2	3	4	5

**11. Izrazite svoj stav o utjecaju pisane komunikacije na kvalitetu suradnje s roditeljima. Zaokružite odgovor koji se najviše odnosi na Vas.**

Mogući stav o pisanoj komunikaciji	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Ne znam	Slažem se	Slažem se u potpunosti
1. Pisanom komunikacijom štedim vrijeme, jer poruku mogu poslati na više adresa ili je staviti na svima vidljivo mjesto.	1	2	3	4	5
2. Roditelji često ne poštuju moju privatnost i poruke šalju u neprimjereno vrijeme.	1	2	3	4	5
3. Roditelji ne provjeravaju poruke, pa radije odabirem usmene oblike komunikacije.	1	2	3	4	5
4. Ne smatram se dovoljno kompetentnom/kompetentnim za korištenje digitalnih tehnologija, pa radije odabirem tradicionalne oblike pisane komunikacije (kutić za roditelje, putujući ruksak i sl.)	1	2	3	4	5

5. Poruke roditelja ponekad su neprimjerene i ne tiču se djeteta, vrtića ili međusobne suradnje.	1	2	3	4	5
6. Digitalne tehnologije olakšavaju suradnju s roditeljima.	1	2	3	4	5
7. Pisane poruke često su nejasno napisane, pa ne razumijem njihov sadržaj.	1	2	3	4	5
8. Preferiram slanje fotografija ili videozapisa djeteta/djece roditeljima, jer im na taj način pružam mogućnost da vide kako njihovo dijete/njihova djeca provode vrijeme u vrtiću.	1	2	3	4	5
9. Preferiram slanje poruka edukativnog sadržaja, jer posao odgojitelja obuhvaća pomoć i podršku roditeljima vezano uz rast i razvoj njihova djeteta/djece.	1	2	3	4	5
10. Odgovara mi kada obavijesti namjenjene roditeljima pošaljem u pisanom obliku, jer roditelje ne moram podsjećati na važne informacije (npr. termin roditeljskog sastanka, izleta i sl.)	1	2	3	4	5
11. Razmjena poruka putem pisane komunikacije može stvoriti prijateljske odnose između odgojitelja i roditelja.	1	2	3	4	5

## Prilog 2.

### ANKETNI UPITNIK ZA RODITELJE

Poštovani roditelji, za potrebe izrade završnog rada pod nazivom *Tradicionalni i suvremeni oblici pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja* kao studentici potrebni su mi Vaši stavovi o navedenoj temi, stoga bih Vas molila za suradnju. Molim Vas da pažljivo pročitate upitnik i odgovorite na sva pitanja kako bih podaci mogli biti statistički obrađeni. Ispitivanje je u potpunosti anonimno i dobrovoljno, a podaci će se koristiti isključivo u svrhu izrade završnog rada. Zahvaljujem Vam na uloženom vremenu i trudu.

Studentica: Ana Markovinović

#### 1. Dob:

- |                        |                       |
|------------------------|-----------------------|
| a) 20 ili manje godina | d) 41-50 godina       |
| b) 21-30 godina        | e) 51-60 godina       |
| c) 31-40 godina        | f) 61 ili više godina |

#### 2. Spol:

- |      |      |
|------|------|
| a) Ž | b) M |
|------|------|

#### 3. Najviši završeni stupanj obrazovanja (označite jedan odgovor):

- |        |            |
|--------|------------|
| a) NSS | d) VSS     |
| b) SSS | e) DR. SC. |
| c) VŠS |            |

#### 4. Dječji vrtić kojeg pohađa moje dijete/ moja djeca nalazi se u sljedećoj županiji (odaberite jedan odgovor):

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 1) Bjelovarsko-bilogorska županija | 8) Ličko-senjska županija         |
| 2) Brodsko-posavska županija       | 9) Međimurska županija            |
| 3) Dubrovačko-neretvanska županija | 10) Osječko-baranjska županija    |
| 4) Istarska županija               | 11) Požeško-slavonska županija    |
| 5) Karlovačka županija             | 12) Primorsko-goranska županija   |
| 6) Koprivničko-križevačka županija | 13) Sisačko-moslavačka županija   |
| 7) Krapinsko-zagorska županija     | 14) Splitsko-dalmatinska županija |

15) Varaždinska županija

19) Zagrebačka županija

16) Virovitičko-podravska županija

20) Šibensko-kninska županija

17) Vukovarsko-srijemska županija

21) Grad Zagreb

18) Zadarska županija

**5. Dječji vrtić koji pohađa Vaše dijete/Vaša djeca nalazi se na:**

a) ruralnom području

b) gradskom području

**6. Označite način pisane komunikacije koji koristite u suradnji s odgojiteljima (možete označiti više odgovora):**

a) oglasne ploče/kutić za roditelje

e) razmjena informacija putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...)

b) putujući ruksak/bilježnica (poruke u obliku pisma koje dijete donosi kući)

f) iznošenje mišljenja i stavova prema određenoj temi putem upitnika/ankete

c) razmjena informacija e-mail adresom

g) drugi oblik pisane komunikacije

d) razmjena informacija SMS-om, Viberom ili WhatsApp

**7. Označite jedan način komunikacije komunikacije koji Vama najviše odgovara.**

a) oglasne ploče/kutić za roditelje

e) razmjena informacija putem društvenih mreža (Facebook, Twitter...)

b) putujući ruksak/bilježnica (poruke u obliku pisma koje dijete donosi kući)

f) iznošenje mišljenja i stavova prema određenoj temi putem upitnika/ankete

c) razmjena informacija e-mail adresom

g) drugi oblik pisane komunikacije

d) razmjena informacija SMS-om, Viberom ili WhatsApp

**8. Procjenite koliko često se služite navedenim pisanim oblicima komunikacije s odgojiteljima (Označite jedan odgovor):**

Razlog ostvarivanja pisane komunikacije	Nikada	Rijetko	Ponekad	Često	Uvijek
1. Razmjenjivanje poruka edukativnog sadržaja	1	2	3	4	5
2. Kratke obavijesti (obavijest o roditeljskom sastanku/odlasku na izlet i sl.)	1	2	3	4	5

3.Razmjenjivanje informacija o razvoju, teškoćama ili bolesti djeteta	1	2	3	4	5
4.Razmjenjivanje fotografija i videozapisa (djece/djeteta u igri ili aktivnostima tijekom boravka u dječjem vrtiću)	1	2	3	4	5
5.Obavijesti o bolesti, smrtnom slučaju te drugim privatnim problemima koji utječu na dijete	1	2	3	4	5
6.Razmjena savjeta, predlaganje stručne literature, traženje pomoći	1	2	3	4	5
7.Razlog nedolaska djeteta u vrtić	1	2	3	4	5

**9. Izrazite svoj stav o utjecaju pisane komunikacije na kvalitetu suradnje s odgojiteljima. Označite odgovor koji se najviše odnosi na Vas.**

Čimbenici za ostvarivanje pisane komunikacije	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Ne znam	Slažem se	Slažem se u potpunosti
1. Pisanom komunikacijom štedim vrijeme, jer ne moram odlaziti u dječji vrtić ili usmeno razgovarati s odgojiteljem kako bi razmijenili važne informacije o djetetu i njegovom boravku u vrtiću.	1	2	3	4	5
2. Odgojitelji ne poštuju moju privatnost i poruke šalju u neprimjereno vrijeme	1	2	3	4	5
3. Odgojitelji ne provjeravaju poruke, pa radije odabirem usmene oblike komunikacije.	1	2	3	4	5
4. Ne smatram se dovoljno kompetentnom/kompetentnim za korištenje digitalnih tehnologija, pa radije odabirem druge oblike komunikacije s odgojiteljima	1	2	3	4	5
5. Poruke odgojitelja ponekad su neprimjerene i ne tiču se djeteta, vrtića ili međusobne suradnje	1	2	3	4	5
6. Digitalne tehnologije olakšavaju komunikaciju s odgojiteljima	1	2	3	4	5
7. Pisane poruke često su nejasno napisane, pa ponekad ne razumijem njihov sadržaj.	1	2	3	4	5
8. Drago mi je primati fotografije i videozapise svoga djeteta, koje mi šalju odgojitelji, kako bih znao/znala što radi u vrtiću.	1	2	3	4	5



9. Rado pročitam (ili bih voljela/volio pročitati) poruke edukativnog sadržaja koje šalju odgojitelji, jer mi daju potporu i mogućnost da naučim nešto novo o razvoju ili odgoju djeteta.	1	2	3	4	5
10. Odgovara mi kada odgojitelj pošalje obavijest u pisanom obliku, jer uvijek mogu provjeriti određenu informaciju poput termina izleta, roditeljskog sastanka i slično.	1	2	3	4	5
11. Razmjena poruka putem pisane komunikacije može stvoriti prijateljske odnose između odgojitelja i roditelja.	1	2	3	4	5

Izjava o samostalnoj izradi rada

### **IZJAVA**

Ja, dolje potpisana Ana Markovino*ć*, izjavljujem da sam samostalno izradila ovaj završni rad, u suradnji s mentoricom i sumentoricom, koristeći se znanjem koje sam stekla tijekom studiranja na preddiplomskom studiju Ranog i predškolskog odgoja i obrazovanja u Petrinji. Rad je napisan pomoću navedene literature i u skladu je s pravilima objavljenim u Naputku za izradu završnog rada na preddiplomskom sveučilišnom studiju Rani i predškolski odgoj i obrazovanje.

Ana Markovino*ć*

Izjava o javnoj objavi rada

### **IZJAVA**

Ja, dolje potpisana Ana Markovinović, izjavljujem da sam suglasna da se trajno pohrani i javno objavi moj završni rad pod naslovom *Tradicionalni i suvremeni oblici pisane komunikacije između odgojitelja i roditelja* u javno dostupnom institucijskom repozitoriju i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).

Ana Markovinović