

Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

Victor-Alexandru Briciu

Ovidiu Imbuzan



CNFIS-FDI-2024-F-0419 - f2f/e-DESTIN

Ediția 2024



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

Cuprins

Cuvânt înainte	2
Comunicarea electronică: o punte către accesibilitate	3
Instrumente digitale pentru incluziune	6
Neticheta: reguli de conduită în mediul online	8
Bune practici în comunicarea online cu studenții cu dizabilități	11
Perspective și provocări în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități	18
Bibliografie	19

Cuvânt înainte

Într-o eră dominată de tehnologie, accesul la informație și educație se realizează din ce în ce mai mult prin intermediul mediului online. Acest ghid își propune să ofere un set de bune practici privind comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități, contribuind la crearea unui mediu universitar incluziv și accesibil tuturor.

Ne dorim să sensibilizăm comunitatea academică cu privire la importanța unei comunicări electronice eficiente și respectuoase cu studenții cu dizabilități, oferind îndrumări concrete și sfaturi practice pentru a facilita interacțiunea și a promova incluziunea.

Vă invităm să parcurgeți acest ghid și să vă alăturați demersului nostru de a construi o universitate în care toți studenții au posibilitatea să se dezvolte și să reușească, indiferent de nevoile lor specifice.



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

Comunicarea electronică: o punte către accesibilitate

Astăzi, mai mult ca oricând, evoluția tehnologică permite accesul la informație din orice colț al lumii. Șansa ca tot mai mulți oameni să se conecteze și să se informeze a crescut exponențial, de sute de ori, în ultimii cincizeci de ani.

Pentru persoanele cu dizabilități s-au creat oportunități majore, de neimaginat cu un secol în urmă. De la operațiile laparoscopice, mâna bionică, implanturi electronice în creier și până la programe de conectare vocală sau mentală cu un computer, domeniul cercetării tehnologice acoperă o plajă tot mai vastă de inovații ce îmbunătățesc calitatea vieții semenilor noștri defavorizați. Metalimbajul și limbajul nonverbal fac tot mai mult obiectul cercetării psihologice pentru a aprofunda și a facilita comunicarea și înțelegerea interumană.

Comunicarea mediată de calculator desemnează transmiterea și primirea de mesaje folosind computerele în scopul introducerii, prelucrării, stocării și expedierii de date. Odată cu explozia Internetului și apariția sistemului global de hipertext, calculatorul s-a infiltrat cu repeziciune în viața noastră. Internetul a devenit o nouă modalitate de prelucrare, prezentare și comunicare a informației ce permite implementarea unor noi modele și concepte până acum de neimaginat: de la un alt mod de a parcurge informația scrisă utilizând referințe încrucișate generate de *hyperlinks*, la prezentări multimedia ce includ text, imagini, animații și sunete în aceeași entitate; de la anchete sociale și statistici în timp real



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

generate simultan cu schimbarea datelor de intrare, la prezentarea informației și adaptarea ei la utilizatori. Dat fiind faptul că ecranul computerului oferă mai multă flexibilitate în aranjarea textului decât o mașină de scris și permite chiar manipulări textuale mult mai precise decât cele efectuate în cazul redactării de mână a scrisorilor, este firească luarea în considerare și a unor criterii de evaluare a mesajelor e-mail. Acestea trebuie judecate și din punctul de vedere al folosirii anumitor editoare de texte, alegerea fonturilor, stabilirea spațiilor dintre rânduri și a modurilor de aliniere, includerea textului în chenare etc. (Graur, 2001, p. 98).

Practic, prin toate aceste noi descoperiri au crescut posibilitățile și mobilitatea acestor persoane, în toate aspectele vieții lor. Noile tehnologii revoluționează major și activitățile din domeniul educației, care este pusă, mai cu seamă în ultima perioadă, în fața unor noi alegeri și abordări pedagogice. Implicit, în comunicarea și relaționarea directă cu studenții cu dizabilități au apărut noi proceduri care și-au adaptat conținutul în funcție de aceste noi interfețe utilizate în procesul de învățare. Termeni precum *trolling*, *bulling* on-line, *hater*, *reject*, *postac* etc. sunt luați în considerare pentru a diminua și eradica forme de abuz, ori comportamente antisociale și de hărțuire. Este necesară o nouă abordare în educație, provocatoare și pe alocuri dificilă, dedicate acelor cadre didactice care nu țin pasul cu noutățile din domeniu sau care nu reușesc să se adapteze noilor cerințe.

În plus, dacă ne dorim să ajungem la persoanele cu dizabilități și să le facilităm accesul către diferite platforme, portaluri, biblioteci și aplicații, este necesară formarea profesională continuă și investiția în tehnologie pentru că, pe plan internațional, utilizarea tehnologiilor informaționale și

de comunicare în educație a dus la crearea unor adaptări destinate utilizatorilor cu nevoi speciale. Aceste mijloace, care sunt fără precedent, cunoscute sub sintagma de tehnologii de acces, compensează limitele impuse de dizabilitate și pot întări ori accentua performanțele în învățare, comunicare, independență, mobilitate și control asupra mediului. Spre exemplu, platforme care facilitează citirea asistată sau programe care transformă vocea în documente, ori în alfabetul Braille. De asemenea, există diferite organizații care oferă asistență IT studenților cu dizabilități (English Federation of Disability Sport, 2020).

Un lucru este cert: învățarea tradițională este departe de ceea ce ne rezervă viitorul.



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

Instrumente digitale pentru incluziune

Merită menționate câteva precizări legate de tehnologia asistivă deoarece acestea subliniază importanța permanentei noastre adaptări la nou. Dacă o universitate este mereu „actualizată” și are personal calificat în domeniul asistenței tehnologice sau își permite o colaborare de acest fel, șansele ca și celelalte structuri să evolueze și să aplice inovații sunt mai mici. Dacă, însă, specialiștii IT lipsesc, indiferent de performanța cadrelor didactice, acestea vor sucomba din lipsă de tehnologie, asistență și mentenanță. Totodată comunicarea devine un domeniu din ce în ce mai căutat datorită exploziei de canale pe care ne dorim tot mai mult să ne facem auziți. Dovadă sunt numeroasele specializări noi apărute în acest domeniu, tot mai nuanțate, particulare.

Conform paginii web tehnologii-asistive-in-educatie.blogspot.com (2017), „tehnologiile asistive se referă în mod obișnuit la produse, dispozitive sau echipamente cumpărate ca atare sau modificate după nevoi, care sunt folosite pentru a menține, crește sau îmbunătăți capacitățile funcționale ale indivizilor cu dizabilități”. Achiziția de echipamente Braille, imprimantele Braille ce permit tipărirea textelor și graficelor simple, din format electronic în format Braille, afișajele Braille moderne care au inclusă tastatură Braille, diferite componente de avertizare sonoră pentru nevăzători ar facilita procesul de învățare al studenților nevăzători, toate acestea sunt exemple de tehnologii asistive. De asemenea, pot fi utilizate baze de date cu text accesat audio/ programe

de decodificare audio, programe care să transforme textele în alfabet Braille ș.a, care ar ține pasul cu tot ce înseamnă nou și inovator în domeniul asistenței educative (educatpentruareusi.blogspot.com, 2017).

Tehnologia asistivă joacă un rol crucial în facilitarea accesului la educație și în promovarea incluziunii studenților cu dizabilități. Acest capitol evidențiază importanța adaptării continue la noile tehnologii și a integrării acestora în mediul universitar. Am văzut că tehnologia asistivă include o gamă largă de dispozitive, software și servicii care pot fi personalizate în funcție de nevoile specifice ale fiecărui student. Printre exemplele de tehnologii asistive mai putem menționa:

- Pentru studenții nevăzători: echipamente Braille, imprimante Braille, afișaje Braille, componente de avertizare sonoră.
- Pentru studenții cu deficiențe de auz: amplificatoare de sunet, sisteme FM, software de recunoaștere a vorbirii.
- Pentru studenții cu dificultăți de mobilitate: scaune cu roțile adaptate, cadre de mers, dispozitive de ajutor la deplasare.
- Pentru studenții cu dificultăți de învățare: software de citire a textului, organizatoare grafice, programe de procesare a textului cu funcții de predicție.

Utilizarea tehnologiei asistive în educație aduce numeroase beneficii, precum: creșterea independenței și autonomiei studenților, îmbunătățirea performanțelor academice, promovarea incluziunii sociale. Pentru a sprijini integrarea tehnologiei asistive în universități, este important să se

investească în formarea personalului și în dezvoltarea unor parteneriate cu specialiști în domeniu. De asemenea, este esențial să se promoveze conștientizarea cu privire la beneficiile tehnologiei asistive și să se faciliteze accesul la informații și resurse, cum ar fi: centre de resurse pentru tehnologie asistivă, organizații non-guvernamentale care activează în domeniul dizabilității, site-uri web și platforme online dedicate tehnologiei asistive. Prin integrarea tehnologiei asistive în mediul universitar, putem crea un sistem educațional mai incluziv și mai echitabil, care să ofere tuturor studenților șansa de a-și atinge potențialul maxim.

Neticheta: reguli de conduită în mediul online

Comunicarea în mediul online, fie că este orală ori în scris, trebuie să respecte anumite reguli de etichetă și anume modul în care comunicăm trebuie să se realizeze într-o manieră profesională. Comunicarea este o caracteristică fundamentală a existenței, astfel încât limbajul scris constituie una dintre cele mai importante și mai revoluționare cuceriri dobândite de oameni, în procesul muncii și în condițiile conviețuirii în societate. El joacă un rol deosebit în păstrarea și răspândirea științei și a culturii în precizarea și realizarea diferitelor raporturi sociale.

Neticheta este prescurtarea sintagmei „eticheta internetului”. La fel cum eticheta este un cod de comportament politicos în societate, neticheta este un cod de comportament bun pe internet. Aceasta include mai multe

aspecte ale internetului, cum ar fi e-mailul, rețelele sociale, chat-ul online, forumurile web, comentariile pe site-uri web, jocurile multiplayer și alte tipuri de comunicare online”. Practic el desemnează: „ Un set de reguli și convenții ce trebuie respectate în utilizarea Internetului în general, și a poștei electronice, în special. Acest set de reguli reflectă o anumită experiență a conviețuirii armonioase în mediul electronic și are rolul de a elimina posibilele conflicte, neînțelegeri sau interpretări eronate” (Graur, 2001, p. 100).

Interesant este că un alt sens al termenului de etichetă, pe lângă cel de norme de comportament, este dat de verbul *a eticheta* (Dexonline, 2020), adică „a pune o etichetă, a califica pe cineva în sens uneori depreciativ”, termen care adesea conduce la comportamente nepotrivite în relația cu o persoană. Tocmai de aceea, pentru a elimina comportamente depreciative și a evita prejudecățile și lipsa de informare sunt necesare programe de instruire și ghiduri de bune practici.

Deși, în România nu există încă o abordare oficială de reguli sau linii directoare pentru netichetă, ideea generală este să îi respectăm pe ceilalți online. „Internetul oferă un sentiment de anonim, deoarece de multe ori nu vezi și nu auzi persoanele cu care comunic online. Dar aceasta nu este o scuză pentru a avea maniere slabe sau pentru a posta comentarii incendiare. În timp ce unii utilizatori pot simți că se pot ascunde în spatele tastaturii sau smartphone-ului atunci când postează online, adevărul este că aceștia încă publică conținutul. Amintiți-vă - dacă postați observații jignitoare online și vălul anonimului este ridicat, va trebui să răspundeți pentru comentariile pe care le-ați făcut. Pe scurt, o netichetă bună vă

avantajează atât pe dvs., cât și pe ceilalți pe internet. Postarea unui comentariu pozitiv, mai degrabă decât unul negativ, ar putea face ziua cuiva” (techterms.com, 2020).

Un comportament manierat nu este ceva nou pentru majoritatea oamenilor. Am crescut alături de rude care ne-au spus deseori „să ne purtăm cuviincios”. Într-o eră digitală în care „regulile” online nescrise sunt în continuă schimbare, neticheta adecvată poate părea, însă, un pic mistificatoare. Adăugând dintr-o dată în atmosfera unei săli de curs online un ghid pentru netichete, mai ales acolo unde avem și incluziunea unei persoane cu dizabilități nu va părea la fel de ușor ca un simplu „vă rog” și „vă mulțumesc”. Neticheta, sau eticheta în mediul online, reprezintă un set de norme de comportament esențiale pentru o comunicare respectuoasă și eficientă în spațiul virtual. Acest capitol a subliniat importanța netichetei în contextul comunicării electronice cu studenții cu dizabilități, precum și în cadrul comunității universitare în general.

Am văzut că respectarea normelor de netichetă contribuie la crearea unui mediu online incluziv și armonios, în care toți membrii se simt respectați și valorizați. De asemenea, am discutat despre provocările specifice ale comunicării online cu studenții cu dizabilități și despre necesitatea adaptării netichetei la nevoile lor specifice.

Bune practici în comunicarea online cu studenții cu dizabilități

În cele ce urmează este prezentat schematic un posibil ghid de bune practici privind comunicarea electronică cu studenții care au unele dizabilități.

Obiectiv

Acest ghid își propune să ofere îndrumări specifice tuturor celor care acordă sprijin și susținere studenților cu dizabilități, ce urmează cursuri în mediul online sau au acces la platformele puse la dispoziție de universitate, ca parte integrantă a programelor incluzive de studiu, pe care instituția le oferă. El nu trebuie considerat ca fiind reglementar, ci orientativ.

Cui se adresează?

Acest ghid se adresează tuturor acelor implicați în relaționarea online cu studenții cu dizabilități: corpului didactic și auxiliar, colegii de proximitate, personalului de specialitate (psihologi, pedagogi), alți studenți.



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

Scop

Scopul acestui ghid de bune practici este promovarea unor principii etice și morale, în mediul on-line, în vederea unei mai bune comunicări cu studenții cu dizabilități și acordării respectului reciproc.

Metodele electronice de comunicare alese de către profesori, fie că sunt platforme on-line puse la dispoziție de universitate, fie că sunt unele utilizate pe scară largă, ele au menirea să faciliteze studenților cu dizabilități accesul la informare și educare. Înainte de a crea pachetul de studii adresat diferitelor categorii de studenți este bine să existe o structură abilitată din cadrul instituției care să le pună la dispoziție principalele surse de informare și studiu alături de un ghid de utilizare și de bune practici. Astfel, ei se pot familiariza din vreme cu ceea ce vor avea de făcut și vor ști ce să întrebe atunci când au nelămuriri.

Un exemplu de bune practici pentru candidații care doresc să aplice la unul din programele de studii oferite de universitate este promovarea prin inserarea de imagini cu o persoană cu dizabilități pe pagina principală a site-ului de prezentare și crearea unui formular special de înscriere cu întrebări suplimentare. Dacă se decide că va fi luată în considerare o alternativă de evaluare diferită pentru anumiți studenți cu dizabilități, cum ar putea fi cazul celor fără vedere, atunci ar trebui concepută o activitate și o evaluare alternative pentru acești studenți (Cooper, 2006).



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

Îndrumări generale pentru profesori

- Prezentați întotdeauna studenților dificultățile pe care colegul cu dizabilități, care a ales să își facă publică infirmitatea, încearcă să le depășească prin muncă și efort. Faceți remarci apreciative, fiți pozitiv și recomandați empatia și înțelegerea.
- Căutați cele mai bune căi de comunicare și propuneți soluții în cazul unor neajunsuri tehnice.
- Fiți flexibil. Dacă o strategie de comunicare nu funcționează căutați alta. Poate fi cea agreată de student sau de însoțitorul său. Găsiți soluții punând pe primul loc persoana cu cea mai mare dificultate de înțelegere din grup.
- O netichetă bună înseamnă a te purta într-o clasă online cu același respect, politețe și profesionalism pe care le-ai prezenta într-o clasă din viața reală.
- Fiți prezent în munca dumneavoastră, nu vă lăsați distras de alți stimuli din mediu.
- Utilizați un ton al vocii și inflecțiuni constante și clare. Aceasta atitudine va transmite calm și siguranță (Chelcea, Ivan, Chelcea, 2005, p.13).
- Dacă există interpreți ce utilizează limbajul semnelor pentru persoanele cu dizabilități asigurați-vă că acordați suficient timp pentru ca mesajul să fie transmis.



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

- Posibil ca unele persoane să se simtă mai în siguranță în mediul on line, acest lucru poate fi de folos persoanelor cu dizabilități care uneori pot manifesta rețineri în mediul social real. Însă pentru alții poate deveni un paravan de unde lansează grosolăniile. Neticheta este aceea prin care se semnalizează imediat inadecvarea de comportament.
- Străduiți-vă să creșteți coeziunea grupurilor de studenți. Grupurile înalt coezive se implică mai energic în activitățile de grup (Pânișoară, 2004, p.273).
- Asigurați-vă că studenții au primit fișierele trimise și au înțeles metoda de lucru.
- Dacă vă adresați verbal, utilizați cât mai puține inflecțiuni nepotrivite ale vocii, ori gesturi neadecvate. Nu ridicați tonul. Metalimbajul și limbajul nonverbal pot fi greu de interpretat de unele persoane cu dizabilități. Explicați clar, simplu și direct fără însă a deveni ridicol. Vă adresați unor adulți.
- Respectați confidențialitatea altora, nepartajând informații personale, fotografii sau videoclipuri pe care o altă persoană nu le dorește publicate online.
- Asigurați-vă că sunteți bine iluminați și imaginea dumneavoastră este clară în camera web, dacă aveți studenți cu deficiențe slabe de vedere.
- Creați un mediu relaxant, fără perturbări și zgomote de fond.



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

- Dacă atributele psiho-fiziologice ale studentului cu dizabilități vă pun în încurcătură și vă este îngreunată înțelegerea, cereți sprijin și consultați-vă cu cei în măsură să o facă.

Îndrumări generale pentru studenți

- Stabiliți de comun acord cu profesorii ce modalități de comunicare și acces la informare vă sunt cele mai la îndemână.
- Dacă vă este mai confortabil să lucrați on line ori într-un anumit interval de timp comunicați acest lucru din vreme.
- Este o netichetă bună să folosiți cuvinte precum: *te rog*, *mulțumesc*, sau forme de salut cordiale.
- Utilizați întotdeauna cuvinte ortografiate corect, fără prescurtări. Străduiți-vă să folosiți cât mai mult posibil scrierea corectă gramatical, pentru a ușura înțelegerea. Evitați inserarea de cuvinte în altă limbă dacă nu este cea adoptată oficial în clasă. Altfel, se ajunge la frustrare sau un efort suplimentar de înțelegere.
- Evitați sarcasmul. Acesta este dificil de interpretat întrucât este bipolar și poate naște confuzii în interpretare, putând fi decodat ca ofensă. Abordați o atitudine politicoasă și directă.
- Ca student, fiți atent la instrucțiunile cu privire la evaluarea on line ori transferul de materiale și asumați-vă răspunderea unui eventual eșec bazat pe neatenție.



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

- Înainte de a vă lansa într-un dialog online, gândiți, citiți cu atenție și abia apoi scrieți.
- Este foarte important să știi că spațiul virtual nu este un mediu privat și nici sigur în ceea ce privește protecția datelor, din acest motiv este bine ca orice discuții să se rezume la sfera de activitate aleasă și să se înțeleagă că acest mediu on line este considerat unul public. Imaginați-vă că ceea ce transmiteți roștiți în fața unui auditoriu și că dacă sunteți în regulă cu ce simțiți vis-a-vis de acest lucru, puteți posta.
- **NU ȚIPAȚI!** – tastarea majusculilor poate fi supărătoare și cei mai mulți dintre noi o pot interpreta ca fiind un țipăt. Evitați-o. Există situații când utilizarea majusculilor poate exprima uimire, entuziasm, atunci când însoțește o veste bună, dar este de preferat să fie utilizată în discuțiile nonformale. Dacă există probleme de vedere este de preferat să fie ajustată dimensiunea textului, mai degrabă decât a părea furios (Brooks, 2019).
- Utilizați în mod eficient chatbotul fără a abuza de el, întrucât poate fi o sursă utilă dar și o distragere a atenției. Încercați să găsiți singuri răspunsuri înainte de a asalta cu întrebări.
- Evitați comentariile posibil ofensatoare și trolarea pe diferite forumuri care vă pot cauza neajunsuri.
- Fiți succint și nu trimiteți cantități mari de mailuri prin corespondență nesolicitată.
- Nu răspundeți la comentarii jignitoare.



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

- Dacă cineva pune o întrebare și știți răspunsul, oferiți-vă ajutorul.
- Dacă nu ați înțeles ceva, nu renunțați. Semnalați imediat acest lucru.
- Nu vă descurajați, cereți ajutor.
- Comunicați permanent cu cei care vă ghidează pentru a spune cum v-ați simțit și ce anume va facilitat creșterea progresului.

Alte recomandări generale

- Încercați să mențineți mesajul scurt și la obiect. Cu excepția mesajelor personale, se poate presupune că trimitem un e-mail unor persoane ocupate. Nu este ieșit din comun pentru cineva să primească 50-100 mesaje pe zi;
- Trebuie să avem grijă ca mesajul din câmpul *Subject*: să descrie cât mai bine conținutul mesajului, pe scurt. Multe persoane se decid să citească sau nu un mesaj în funcție de subiectul acestuia;
- Împărțirea unui mesaj în paragrafe este bine-venită. Mesajele care nu sunt împărțite în paragrafe și sunt foarte lungi, sunt greu de citit pe ecranul calculatorului. De asemenea, răspunderea (*Reply*) la un mesaj neîmpărțit în paragrafe este dificilă (Coman, 2010, pp. 281-282).

Perspective și provocări în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

Persoanele cu dizabilități se simt în mediul on-line mult mai în siguranță și protejate. Ele pot depăși timiditatea în timp ce se află alături de familie, în mediul familiar. Coacțiunea va genera creșterea motivației și a performanței (Abric, 2002). Dacă pandemia generată de virusul SARS-CoV-2 în 2020 a adus o grămadă de neajunsuri la nivel individual și societal, o mare realizare este aceea că aproape toate instituțiile de învățământ s-au văzut nevoite să facă o schimbare de paradigmă și să mute cursurile în mediu online la un nivel, care nu se întrevedea prea curând.

Această barieră psihologică, odată trecută poate aduce modificări la nivel structural și de organizare a cursurilor, dând posibilitatea celor mai defavorizați să aibă acces la informare și educare și la numeroase resurse, sporindu-le potențialul de învățare. A avea opțiunea de a „studia în propriul ritm” este un factor major pentru succesul studenților cu dizabilități. Având acea libertate de a-și planifica propriul program, elimină presiunea inutilă cu care luptă majoritatea studenților de la cursurile ce impun prezența fizică. Învățarea online permite o incursiune educațională plină de confort și îmbogățitoare pentru studentul rezistent care se confruntă cu un handicap. Educația la distanță elimină descurajarea și, în consecință, evită frica și ezitarea.

Tehnologia va aduce, cu siguranță, modificări majore în următorii ani, asupra paradigmei de învățare. Dacă cuvântul cheie pentru persoanele cu dizabilități este accesibilitatea pentru mediul educațional, cuvântul cheie va fi adaptabilitatea.



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

Bibliografie

1. Coman, C. (2010). *Informatică aplicată în științele sociale și ale comunicării*, Brașov: Editura Universității Transilvania din Brașov
2. Graur, E. (2001). *Tehnici de comunicare*, Cluj-Napoca: Editura Mediamira
3. English Federation of Disability Sport. (2020). *Access for all: Inclusive communications*. preluat în Septembrie 14, 2020, de pe http://www.activityalliance.org.uk/assets/000/000/020/EFDS_Inclusive_comms_guide_accessible_PDF_APRIL_2014_FINAL%281%29_original.pdf?1456915910
4. Tehnologii_asistive_in_educatie.blogspot.com. (2017, Aprilie 27). *Utilizarea tehnologiilor asistive*. Preluat pe Septembrie 14, 2020, de pe <https://tehnologii-asistive-in-educatie.blogspot.com/2017/04/studiu-de-caz-privind-utilizarea.html>
5. Educatpentruareusi.blogspot.com. (2017, Aprilie 25). *Educația prin tehnologia asistivă*. Preluat pe Septembrie 14, 2020, de pe <http://educatpentruareusi.blogspot.com/2017/04/educatia-prin-tehnologia-asistiva.html>
6. DEX online. (2020). *Eticheta*. Preluat pe mai 30, 2020, de pe <https://dexonline.ro/definitie/eticheta>
7. techterms.com. (2020). *Netiquette*. Preluat pe Septembrie 14, 2020, de pe <https://techterms.com/definition/netiquette>
8. Cooper, M. (2006). „Making online learning accessible to disabled students: an institutional case study”. În: *Research in Learning Technology*, vol. 14, nr. 1, pp. 103-115
9. Chelcea, S., Ivan, L., & Chelcea, A. (2005). *Comunicarea nonverbală. Gesturile și postura*. București: Comunicare.ro.



Accesibilitate digitală: bune practici în comunicarea electronică cu studenții cu dizabilități

10. Pânișoară, I.-O. (2004). *Comunicarea eficientă*. București: Polirom.
11. Brooks, A. (2019, Ianuarie 27). *10 Netiquette Guidelines Online Students Need to Know*. Preluat pe Septembrie 14, 2020, de pe <https://www.rasmussen.edu/student-experience/college-life/netiquette-guidelines-every-online-student-needs-to-know/>
12. Abric, J.-C. (2002). *Psihologia comunicării. Teorii și metode*. București: Polirom.