

- ร่าง -

# ไอซีทีกับการพัฒนานักสื่อสารมืออาชีพในประชาคมอาเซียน<sup>1</sup>

ศ. ดร. ศรีศักดิ์ จามรมาน<sup>2</sup>

charmonman@gmail.com, www.charm.SiamTechU.net

และ

อาจารย์ พรพิสุทธิ์ มงคลวนิช<sup>3</sup>

pornphisud@gmail.com

---

## 1. บทนำ

จากข่าวหนังสือพิมพ์เนชั่น ([www.nationmutimedia.com](http://www.nationmutimedia.com)...) [1] มีประเด็นว่าเหตุใดประเทศไทยจึงได้ “บ้าคลั่ง (Crazy)” กับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน หรือ “เออีซี (AEC)” โดยทุกวันจะมีข่าวเออีซีมากมายในสื่อ คำตอบหนึ่งก็คือว่าถ้าใครเสนอโครงการใดที่มีคำว่าเออีซีก็จะได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ทั้งนี้เพื่อจะเตรียมให้ชาวไทยพร้อมที่จะแข่งขันกับชาวประเทศอื่นๆ อีก 9 ประเทศ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 เป็นต้นไป ฉะนั้น เช่นเดียวกับอาชีพอื่นๆ ทุกอาชีพ นักสื่อสารมวลชนก็ต้องเตรียมตัวให้พร้อมที่จะแข่งขันกับชาวประเทศอื่นๆ ในอาเซียน และการเตรียมตัวดังกล่าวก็สามารถใช้ไอซีทีซึ่งรวมทั้งอินเทอร์เน็ต และ อีเลิร์นนิ่งช่วยได้

บทความนี้ขอเสนอตัวอย่างการใช้อีเลิร์นนิ่งในการเตรียมนักสื่อสารมวลชนมืออาชีพ เพื่อให้สามารถแข่งขันกัน ในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนได้ โดยเริ่มจากตัวอย่างการใช้อีเลิร์นนิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การใช้ อีเลิร์นนิ่งในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษซึ่งจะเป็นภาษากลางที่ใช้สื่อสารกันในเออีซี ผลสำรวจทักษะการสื่อสารแบบดิจิทัล ผลสำรวจทักษะที่สำคัญในความก้าวหน้าในอาชีพ และ พฤติกรรมดิจิทัลที่ทำให้ไม่เกิดผลดีในการสื่อสาร

- 
1. เอกสารประกอบการอภิปราย “ร่วมสร้างนักสื่อสารมืออาชีพรองรับประชาคมอาเซียน ” จัดโดยภาควิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เนื่องในวันสถาปนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครบ 35 ปี ณ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เซาร์ที่ 7 กันยายน 2556
  2. บิดาลีเลิร์นนิ่งไทย บิดาลีอินเทอร์เน็ตไทย และ ราชบัณฑิตแห่งบริเทนใหญ่
  3. นายกสมาคมคอมพิวเตอร์เอซีเอ็มสาขาประเทศไทย นายกสมาคมคอมพิวเตอร์ไอทริปเปิลอีสาขาประเทศไทย และนายกสมาคมอินเทอร์เน็ตนานาชาติสาขาประเทศไทย

## 2. การใช้อีเลิร์นนิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

จากการประชุมเรื่องการบริหารรัฐกิจในกลุ่มประเทศในสหราชอาณาจักร ซึ่งประชุมกันที่กรุงลอนดอน เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2556 ศ. คานวา ( Professor Asha Kanwa) จากหน่วยงานด้านการศึกษา หรือ “ซีโอแอล (COL = Commonwealth of Learning)” ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมืองแวนคูเวอร์ ( Vancouver) แคนาดา และมีสาขาในเอเชียที่ นิวเดลี ประเทศอินเดีย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้องค์กรในประเทศต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์จากการศึกษาทางไกลและไอซีทีในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดย ศ. คานวา กล่าวว่า การศึกษาอบรมแบบในห้องเรียนนั้นไม่เหมาะสมที่จะใช้กับบุคลากรที่อยู่ห่างไกล ฉะนั้น จึงควรจะใช้ อีเลิร์นนิ่ง หรือ เอ็มเลิร์นนิ่ง (mLearning) ซึ่งหมายถึง อีเลิร์นนิ่งผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออุปกรณ์เคลื่อนที่ซึ่งมีจำนวนที่ใช้กันอยู่ทั่วโลก ประมาณ 6.8 พันล้านเครื่อง นั่นคือ เท่าๆ กับจำนวนประชากรทั่วโลก แล้วโทรศัพท์มือถือในปัจจุบันก็มีราคาต่ำ และสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ในเอ็มเลิร์นนิ่งได้ อนึ่ง ถึงแม้จะมีบทเรียนสำหรับอีเลิร์นนิ่ง (Courseware) อยู่มากมายในโลกนี้ แต่ส่วนมากก็ใช้ภาษาและวัฒนธรรมที่คนที่อยู่ในชนบททั้งหลายไม่คุ้นเคยแล้วยังมีปัญหาด้านค่าใช้จ่ายซึ่งมักจะสูง

มีรายงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากหน่วยงานสหประชาชาติ “ยูเอ็นดีพี (UNDP = United Nations Development Programme)” ว่าความเชื่อที่ว่าไอซีทีเป็นอัศวินม้าขาวที่จะช่วยแก้ปัญหาด้านการไม่รู้หนังสือ ด้านสุขภาพอนามัยไม่ดี และ ด้านความยากจน นั้น อาจจะไม่เป็นความจริง ทั้งนี้ เพราะแม้ว่าสามารถจะใช้ไอซีทีช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มคุณค่าต่อกระบวนการพัฒนา แต่ก็อาจจะไม่ได้ผลตามที่ต้องการ ถ้าขาดการใช้ กลยุทธ์ที่เหมาะสม

ศ. คานวา เสนอว่ากลยุทธ์สำคัญในการใช้ไอซีทีในการพัฒนาบุคลากรคือการใช้อีเลิร์นนิ่งหรือเอ็มเลิร์นนิ่งซึ่งจะเปิดโอกาสให้ผู้สนใจในการศึกษาหาความรู้เป็นล้านคน ได้รับการพัฒนาแต่จะต้องลดช่องว่างทางการเข้าถึงระบบ (Access) ค่าใช้จ่าย (Costs) ความเสมอภาค (Equity) และ คุณภาพ (Quality)

เหตุผลสำคัญในการใช้เอ็มเลิร์นนิ่งเพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรทุกด้านรวมทั้งด้านการสื่อสารมวลชน คือ ค่าใช้จ่ายในการใช้วิธีเอ็มเลิร์นนิ่งนั้นต่ำกว่าค่าใช้จ่ายในการสอนแบบในห้องเรียน ทั้งนี้มีรายงานจากมหาวิทยาลัย เปิดแห่งเกาหลี (Korean National Open University) ว่าค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษาเป็นประมาณ 6 ,000 บาท ถ้าใช้วิธีเอ็มเลิร์นนิ่งเทียบกับ 96,000 บาท ถ้าใช้วิธีในห้องเรียน ส่วนที่มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ศ. คานวา ก็อ้างว่าก็มีข้อมูลทำนองเดียวกับเกาหลี คือค่าใช้จ่ายต่อหัวนักศึกษาถ้าใช้การศึกษาทางไกลก็เป็นประมาณ 7 ,000 บาท เทียบกับประมาณ 28,000 บาท ถ้าใช้วิธีในห้องเรียน

ในด้านคุณภาพก็มีข้อมูลว่ามหาวิทยาลัยเปิดแห่งสหราชอาณาจักร ( The Open University of the UK) ติดอันดับ 5 ในบรรดามหาวิทยาลัย 100 แห่งจากการจัดอันดับขององค์กร ประกันคุณภาพ ของสหราชอาณาจักร (Quality Assurance Agency of the UK) โดยอันดับ 5 นี้ สูงกว่า มหาวิทยาลัยออกซฟอร์ด ซึ่งได้อันดับ 6 นั่นคือสรุปได้ว่ามหาวิทยาลัยที่ใช้โอเลิร์นนิ่งก็สามารถมีผลการเรียนรู้ ( Learning Outcomes) สูงกว่ามหาวิทยาลัยที่ใช้การเรียนการสอนในห้องเรียน

### 3. ทักษะภาษาอังกฤษสำหรับเออีซี

จากวิกิพีเดีย (en.wikipedia.org/wiki/List\_of\_official\_language) [3] ภาษากลางที่จะสามารถใช้สื่อสารกันในเออีซี คือภาษาอังกฤษ และ จากเว็บอาเซียนคอนเนอร์ ( aseancorner.blogspot.com...) [4] ทุกประเทศในอาเซียนมีการใช้ภาษาอังกฤษอยู่แล้วทั้งนั้น โดยของไทยภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ 2 ของผู้ที่มีความรู้ อย่างไรก็ตามนักศึกษาสื่อสารมวลชนและผู้ปฏิบัติงานด้านสื่อสารมวลชนก็มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษแต่จะใช้ได้ดีเต็มที่หรือไม่ ถ้าใช้ไม่ได้ดีเต็มที่ก็อาจจะเร่งรัดพัฒนาภาษาอังกฤษของตนให้ดียิ่งขึ้น

การศึกษาหาความรู้ด้านภาษาอังกฤษเพิ่มขึ้นนั้นอาจจะไปเรียนจากโรงเรียนสอนภาษาอังกฤษที่มีอยู่มากมายหรือเรียนวิชาภาษาอังกฤษในมหาวิทยาลัย หรือ เรียนฟรีในเว็บก็ได้ ตัวอย่างที่ 1 ของแหล่งเรียนฟรี คือที่ “ALISON, A New World of Free Certified Learning” [5] ซึ่งมีวิชาภาษาอังกฤษมากมายหลายวิชา อาทิ 1) Diploma in English Language and literature 2) English Writing Skills 3) Introduction to Conversational English เป็นต้น

ตัวอย่างที่ 2 ของแหล่งเรียนภาษาอังกฤษฟรีคือ “English Daily” [6] ซึ่งสอนภาษาอังกฤษฟรีโดยส่งแบบฝึกหัดให้ทำทุกวัน อาทิ คำศัพท์แต่ละวัน ( Word of the Day) ไวยากรณ์ประจำวัน ( Daily Grammar) แบบฝึกหัดประจำวัน ( Daily Exercises) เกมประจำวัน ( Daily Games) แบบฝึกหัดทางธุรกิจประจำวัน ( Daily Business Exercises) บทความประจำวัน (Daily Articles) และ อักษรย่อประจำวัน (Daily Abbreviation) เป็นต้น

### 4. ผลสำรวจทักษะการสื่อสารแบบดิจิทัล

จากเว็บ “www.allthingsic.com” [7] มีการสำรวจโดยสถาบันประชาสัมพันธ์ ( Public Relation Academy) ที่อังกฤษเมื่อต้นปี พ.ศ. 2556 เรื่องทักษะที่สำคัญสำหรับนักสื่อสารมวลชนได้ผลว่าร้อยละ 52 เห็นว่าทักษะการสื่อสารทางดิจิทัลเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ตามด้วยร้อยละ 46 ทักษะด้านการวางแผน และร้อยละ 44 ทักษะด้านการวัดผล

ผู้อำนวยการสถาบันกล่าวว่าทักษะด้านการสื่อสารดิจิทัลยังเป็นของใหม่ ฉะนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจึงอาจจะยังไม่มีทักษะด้านนี้มากนัก แม้แต่นักสื่อสารที่เริ่มใช้ทักษะดิจิทัลมานานแล้วก็ยังพบว่ามีสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

หัวหน้าฝ่ายสื่อสารที่อีสต์ซัสเซ็กซ์ (East Sussex) กล่าวว่านักสื่อสารที่ดีที่สุดคือผู้ที่มีความรู้ด้านทฤษฎีอย่างมากและมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง สามารถประเมินข้อดีข้อเสียของเครื่องมือต่างๆ ฉะนั้น การพัฒนาทักษะตลอดการดำรงอาชีพการสื่อสารจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

ผู้อำนวยการสมาคมนานาชาติด้านการสื่อสารกล่าวว่านักการสื่อสารตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ตนทำอยู่นั้น ได้ผล อย่างไรก็ตามการประเมินผลกำลังมีความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ

## 5. ผลสำรวจทักษะที่สำคัญในความก้าวหน้าในอาชีพ

จากเว็บ “www.ournorthstar.com” [8] เสนอผลการสำรวจ พ.ศ. 2556 เรื่อง ความก้าวหน้าทางอาชีพของนักสื่อสารว่าทักษะด้านใดกำลังได้รับความนิยมมากขึ้น การสำรวจครั้งนี้ดำเนินการเมื่อเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2556 มีผู้ตอบแบบสอบถาม 200 คน ได้ผลว่าร้อยละ 82 ของผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวว่านายจ้างระบุทักษะที่จำเป็นสำหรับนักสื่อสาร ร้อยละ 58 ของผู้ตอบแบบสอบถามระบุว่าตนเองไม่เข้าใจอย่างชัดเจนว่าจะพัฒนาจากความชำนาญพื้นฐานไปสู่ความชำนาญขั้นสูงได้อย่างไร ร้อยละ 41 แย้งว่านายจ้างมีเครื่องมือให้ใช้สำหรับทำให้สามารถนำความชำนาญไปสู่การปฏิบัติได้อย่างไร และร้อยละ 57 กล่าวว่าตนได้ปรึกษาหารือกับผู้บริหารว่าพอใจผลการนำทักษะไปใช้ในงานหรือไม่

นอกจากนั้นการสำรวจยังได้สอบถามว่าผู้บริหารเห็นว่าทักษะด้านใดสำคัญเพียงใด ร้อยละ 75 เห็นว่าทักษะที่สำคัญที่สุดคือการเขียนและการตรวจแก้ไขข้อความที่เขียน (Writing and Editing) ทักษะที่สำคัญรองลงมา (ร้อยละ 74) คือการสื่อสารภายใน (Internal Communication) ทักษะที่สำคัญเป็นอันดับ 3 (ร้อยละ 54) คือ สื่อมวลชนสัมพันธ์ (Media Relation) ทักษะที่สำคัญเป็นอันดับ 4 และอันดับที่ 5 (ร้อยละ 49 เท่ากันทั้ง 2 รายการ) คือ ความผูกพันกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder Engagement) และ เครือข่ายสังคม (Social Media)

## 6. พฤติกรรมดิจิทัลที่ทำให้ไม่เกิดผลดีในการสื่อสาร

เว็บ “expertaccess.cincom.com” [9] เสนอพฤติกรรมที่ทำให้ไม่เกิดผลดีในการสื่อสารและควรหลีกเลี่ยง 10 ประการ ประการที่ 1 ให้ออกไปสักก้าวหนึ่งเพื่อจะเดินหน้าต่อไป ทั้งนี้ มีพัฒนาการด้านการสื่อสารในปัจจุบัน อาทิ เครือข่ายสังคมอย่างทวิตเตอร์ที่ทำให้นักการสื่อสารอาจจะปากไวและมือไวไปหน่อย นั่นคือ อาจจะ พูดพล่อยๆ ทำให้ผู้ได้รับการสื่อสารดังกล่าวเกิดความไม่พอใจ ฉะนั้น ก่อนจะทวิตก็ให้คิดให้ถี่เสียดีก่อน

ประการที่ 2 ให้เข้าใจว่าการส่งข้อความ (Send) ไม่ได้หมายความว่าข้อความจะถึงผู้รับโดยทันที นั่นคือ ผู้รับจะได้รับข้อความของเราก่อนเมื่อผู้รับเปิดอ่านข้อความนั้น ประการที่ 3 อย่าเสียเวลามากเกินไปกับสื่อสังคม นั่นคือนักสื่อสารในปัจจุบันแต่ละคนมักจะมีเพื่อนฝูงมากมายในเครือข่ายสังคม บางคนอาจจะมึนเพื่อนเป็นร้อยเป็นพัน เป็นหมื่นคน แล้วไปเสียเวลามากมายในการอ่านและส่งข้อความซึ่งไม่ได้มีประโยชน์อะไรและทำให้ไม่มีเวลาได้

ทำงานด้านสื่อสารอย่างจริงจัง ยิ่งกว่านั้น เมื่อไปเสียเวลาสื่อสารและอ่านข้อความจำนวนมากเป็นร้อยเป็นพันเป็นหมื่น ก็อาจจะหลงลืมที่จะสื่อสารกับคนที่สำคัญแล้วทำให้คนที่สำคัญนั้นไม่พอใจจนเสียเพื่อน ไปเลยก็ได้

ประการที่ 4 หยุดสื่อสารเพื่อให้มีเวลาคิดสัก 1 นาที ทั้งนี้ การใช้ถ้อยคำสื่อสารทางเครือข่ายสังคมอาจจะช่วยให้ได้เพื่อนใหม่แต่ก็อาจจะทำให้เสียเพื่อนเก่าภายในเวลาเป็นวินาทีที่เราส่งข้อความที่เพื่อนเก่าไม่พอใจเป็นอย่างมากไปให้ ประการที่ 5 อย่าเป็นตัวของตัวเองมากเกินไป โดยส่งข้อความไปโดยไม่อ่านไม่คิดให้รอบครอบเสียก่อน ทั้งนี้ พฤติกรรมแบบนี้เกิดขึ้นเป็นประจำกับคนที่มกยอยู่กับเครือข่ายสังคม

ประการที่ 6 ตั้งคำถามกับคำถามของเราก่อนที่จะส่งไป นั่นคือ ก่อนจะถามคำถามอะไรในเครือข่ายสังคมก็ให้อ่านเองหลายๆ รอบก่อนจะส่ง ตัวอย่างที่เกิดขึ้นบ่อยๆ ก็คือ ส่งคำถามไปว่า “คุณแม่ของเธอจะมากินข้าวด้วยคืนนี้ อีกหรือเปล่า” ซึ่งดูเหมือนจะเป็นคำถามธรรมดาๆ แต่อาจจะทำให้ผู้รับโกรธเพราะผู้ส่งเคยแสดงความเห็นว่าคุณแม่ของผู้รับเป็นคนนิสัยไม่ดีแบบที่ชอบดูคาวๆ คำว่าเพื่อนของลูก ฉะนั้น เพื่อนของลูกจึงไม่ชอบคุณแม่ เป็นต้น ประการที่ 7 อย่าพยายามแก้ปัญหาคือทุกอย่างให้เสร็จในปัจจุบันทันด่วน ทั้งนี้ เมื่อมีเครือข่ายสังคมอย่างทวิตเตอร์นักสื่อสารก็มักจะสื่อสารโดยไม่จำเป็น ในเรื่องที่ไม่เป็นเรื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องที่สะเทือนอารมณ์

ประการที่ 8 ปล่อยให้คนที่อยากจะชนะได้ชนะเสียบ้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่ชอบพูดมากและคนที่คือหลายๆ นักสื่อสารที่ดีก็อย่าไปเสียเวลาถกเถียง นั่นคือ ปล่อยให้คนพวกนั้นชนะไปบ้าง ประการที่ 9 อย่าโต้ตอบอย่างรุนแรง หรือโต้ตอบเบาๆ บ้าง ทั้งนี้ ผู้คนส่วนมากมักจะชอบโต้ตอบอย่างรุนแรง อาทิ ส่งอีเมลล์หรือข้อความรุนแรงมากๆ ก็ทำให้ผู้รับตอบมาอย่างรุนแรงเช่นกัน นั่นคือ ควรจะส่งข้อความที่สุภาพเรียบร้อยและทำให้เรื่องสงบลงได้ง่ายกว่า ประการที่ 10 อย่าทำตนเป็นคนน่ารำคาญ ทั้งนี้ ในปัจจุบันมักเข้าใจผิดกันว่าการใช้เครือข่ายสังคมแบบสายฟ้าแลบ เร้าอารมณ์ และก่อให้เกิดความสนุกสนานนั้นเป็นสิ่งที่ดี แต่ผู้รับอาจจะเบื่อรำคาญก็ได้ถ้าผู้ส่งส่งแบบนั้นทุกที

## 7. สรุป

เพื่อเตรียมพร้อมที่จะแข่งขันกับชาวประเทศอีก 9 ประเทศในประชาคม เศรษฐกิจอาเซียนนักสื่อสารของไทยก็ต้องเตรียมตัวเตรียมใจให้ดี บทความนี้เสนอ ตัวอย่างการใช้อิเลิร์นนิ่งในการเตรียมนัก สื่อสารมวลชนมืออาชีพ เพื่อให้สามารถแข่งขันกันในประเทศอาเซียนได้ โดยเริ่มจากตัวอย่างการใช้อิเลิร์นนิ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การใช้อิเลิร์นนิ่งในการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษซึ่งจะเป็นภาษากลางที่ใช้สื่อสารกันในเออีซี ผลสำรวจทักษะการสื่อสารแบบดิจิทัล ผลสำรวจทักษะที่สำคัญในความก้าวหน้าในอาชีพ และ พฤติกรรมดิจิทัลที่ทำให้ไม่เกิดผลดีในการสื่อสาร

ขอเชิญท่านผู้สนใจหาข้อมูลเพิ่มเติมจากคู่มือเพื่อนำไปศึกษาหาความรู้ไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์แก่ตนเอง และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องต่อไป

## บรรณานุกรม

(เรียงตามการอ้างอิงแบบเดียวกับเชิงบรรณ)

1. Chongkittavorn, K. “Why Thailand is crazy over AEC.”  
<[www.nationmultimedia.com/opinion/Why-Thailand-is-crazy-over-AEC...](http://www.nationmultimedia.com/opinion/Why-Thailand-is-crazy-over-AEC...)>  
Accessed 1 September 2013.
2. Kanwar, A. “Can ICT support human resource development? “  
< [www.col.org](http://www.col.org) › Home › RESOURCES › Speeches & Presentations › 2013>  
Accessed 1 September 2013.
3. Wikipedia, “List of official languages by institution.”  
<[en.wikipedia.org/wiki/List\\_of\\_official\\_languages\\_by\\_institution](http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_official_languages_by_institution)>  
Accessed 1 September 2013.
4. ASEAN Corner. “Official and Spoken language of Countries in ASEAN”  
<[aseancorner.blogspot.com/2012/06/official...](http://aseancorner.blogspot.com/2012/06/official...)>  
Accessed 4 September 2013.
5. Alison. “English Free Online Courses”  
< [Alison.com/learning/English?gclid=CNjR9u6hs7kCFQk4goodBF0ACQ](http://Alison.com/learning/English?gclid=CNjR9u6hs7kCFQk4goodBF0ACQ)>  
Accessed 4 September 2013.
6. English Daily. “Learn English Online with ENGLISH DAILY.”  
<[www.english-daily.com](http://www.english-daily.com).> Accessed 4 September 2013.
7. Miller, R. “Mind the Digital communications skills”  
<[www.allthingsic.com/mind-the-gap/](http://www.allthingsic.com/mind-the-gap/)> Accessed 4 September 2013.
8. Northstar. “New 2013 Communicators Career Growth Surver shows how, and where, skills are growing.”  
<[www.ournorthstar.com](http://www.ournorthstar.com)> Accessed 4 September 2013.
9. Tumlim, G. “How Misusing Digital Tools Undermines Results.”  
< [expertaccess.cincom.com/.../how-misusing-digital-tools-undermi...](http://expertaccess.cincom.com/.../how-misusing-digital-tools-undermi...)> Accessed 4 September 2013.