

Forgó Sándor

Kommunikációképzés az informatikus könyvtáros szakon

Az Eszterházy Károly Főiskola Médiainformatika Intézete a 2001/2002. tanévtől megkezdte informatikus könyvtáros szakos hallgatók képzését – a korábban már működő nappali és levelező képzés mellett – *távoktatásos* formában is.

Ez utóbbi képzési forma különösen igényli a hallgatók önálló tanulását segítő távoktatásos formában elkészített tankönyveket segédleteket, szöveggyűjteményeket és tanulási útmutatókat.

Az *informatikus könyvtáros* szakos képzés feladata a korszerű és dinamikus fejlődő, kihívásokkal teli információs társadalom számára megfelelő szakemberek képzése. Képzésünk kiemelt célja az információval közösségi szinten foglalkozó szakemberek felkészítése Magyarországnak az Európai Unióhoz való várható csatlakozásával szükségessé váló uniós ismeretek megszerzésére (Forgó–Kis-Tóth 2002). A könyvtári területen dolgozók számára a számítógépes és információfeldolgozási ismeretek mellett nélkülözhetetlen a kommunikációs ismeretek és gyakorlati készségek elsajátítása is. A következőkben kommunikációs ismeretek szaktárgyat mutatom be. A *kommunikációs alapismeretek* tárgy az informatikus könyvtáros képzés egyik alapozó elméleti tantárgya. Interdiszciplináris tárgyként a kommunikáció elméletével és gyakorlatával és információval foglalkozó tudományok alapelemeit foglalja magában.

Mivel átfogó, egyetemes, általános kommunikációelmélet, illetve kikristályosodott kommunikációtudomány még nem alakult ki, a tananyag összeállítása során sem tűzhattük ki célul a teljesség és a véglegesség igényét. A fontosabb alapösszefüggéseket számba véve kommunikációval foglalkozó tudományokat emeltem ki, valamint a kommunikációelmélet legáltalánosabb, az információelmélettel kapcsolatos összefüggéseit is.

A képzési tematika összeállítása rendszerszemléletű megközelítéssel történt. Olyan ismereteket közvetítő elméleti és gyakorlati tárgy, amely mind az elméleti fogalmak megismertetését, mind pedig gyakorlati kompetenciák kialakítását szolgálja. A tantárgy foglalkozik a kommunikáció szociológiai ismérveivel, és elemzi a kommunikációkutatás korai és napjainkig terjedő perspektíváit is. A másik rendező elv az alkalmazott kommunikációs formák és a kommunikációs gyakorlatok bemutatása és feldolgozása.

A tantárgy révén a hallgató megismerheti a kommunikáció ismeretrendszerének természeti, technikai és társadalmi meghatározottságát, tények és vélemények széleskörűsége révén jobban megismerheti azt a tudás alapú társadalmat, amelyben él, és hivatását gyakorolja.

Az *informatikai alapozású könyvtárosképzés* c. tanulmány megjelenése óta (Horváth 1980, idézi Pálvölgyi 1999) a magyar könyvtárosképzésben is mérvadó lett, hogy a hangsúly fokozatosan az információra, annak közvetítésére tevődött át, bár a könyvtárakat továbbra is a legfontosabb információközvetítő intézmények egyikének tartjuk. Az 1997-es tantervben a könyvtárostánár, illetve (köz)könyvtáros szakirány mellett megjelent az információmenedzsment, majd 2001-ben az információbróker szakirány.

Az *információbróker* szakirányon olyan információs szakemberek képeznek, akik tudományos és szakkönyvtárakban, dokumentációs intézményekben, közművelődési könyvtárakban, vállalatok információs részlegeinél, kis- és közép vállalkozásoknál *szolgáltatnak* a termékek fejlesztéséhez, és a gyártásához, a kutatáshoz piáci, pénzügyi és jogi *információkat: Naprakész tájékoztatást* nyújtanak a kereskedelmi előírásokról, szabványokról, szabadalmakról és ezeket magukban foglaló szolgáltatásokról, függetlenül azok nyelvétől, megjelenési helyétől és adathordozójától.

Az információbróker olyan szakember, aki az információt begyűjti, feldolgozza és értékesíti. Az infobrókeri tevékenység megköveteli többek között a minőségmenedzsmentet, kalkulálási képességet, nyelv- és számítógépes készségeket, az információs környezet ismeretét, mesteri *kommunikációs és eladási* képességeket. Kiváló kommunikációs gyakorlattal rendelkeznek, és készségszinten ismerik a közvetlen értékesítési (direkt marketing) formákat. (Mikulás 2001: 19-27) [...]. Az eredményes infobrókerek elsősorban üzletembernek, másodsorban könyvtárosnak tartják magukat. Több szakirodalom is leírja, hogy az információbrókernek akarnia kell eladni (Mount 1993: 271, idézi Mikulás 2001). Ugyanakkor azt is megjegyzik, hogy ezzel az attitűddel a könyvtáros általában nem rendelkezik. A könyvtárosi kultúra ebben más, és ezt nem szabad figyelmen kívül hagyni.

A *könyvtáros tanár* szakirányon olyan *informatikus könyvtárosokat* képzünk, akik szaktudományi és informatikai ismereteik mellett – szakmódszertani kompetenciájuk révén – alkalmasak a NAT könyvtárhasználat ismeretterületen tanítási órák megtartására, illetve járatosak az iskolai könyvtárakban végzendő speciális munkákban.

1. A könyvtárosszerepek – és a kommunikációs kompetenciák

Az információs szakembereknek az alábbi tulajdonságokkal kell rendelkezniük: (a) olyan személyiségek, akik képesek „határokat átlépve” más intézményekben, szakterületeken, másfajta munkakörben dolgozókkal empá-

tiás kapcsolatot kialakítani, (b) hagyományosan szolgálatra, felhasználóra orientáltak, és elvárható tőlük, hogy kiegyensúlyozottan kezeljék a nyilvános információs és a bizalmas, személyes információs igényeket, (c) nyitottak az új technológia iránt és hajlandók arra, hogy alkalmazzák azokat annak érdekében, hogy az információt specifikus használói igényeknek megfelelően lefordítsák és „újracsomagolják” (Wormell 1995: 48–49).

Ezeket a speciális elvárásokat fejezi ki az amerikai Special Library Association által készített, nemzetközileg is nagy hatást keltett kompetenciajegyzék, mely szakmai és személyes dimenzióban vizsgálja a speciális elvárásokat. A szakkönyvtárosoktól elvárt személyiségjegyek (personal competencies) olyan általános képességek, értékek, attitűdök, melyek a hatékony munkavégzéshez elengedhetetlenül szükségesek.

Szakkönyvtárosok személyi kompetenciaterületei

Az átfogó nemzetközi szinten célszerű a DECIDoc-kézikönyvet, annak szakmai és általános képességterületeit figyelembe venni. Magyarországon elsőként a Regionális felsőoktatási együttműködés, 2000 keretében elemezték e fontos normatív dokumentumot (Pálvölgyi 1999). Az alábbiakban látható, hogy nemcsak a kommunikációs készség, hanem a a htárterületek is megjelennek (együttműködési készség, partnerekben gondolkodás stb.)

A személyi kompetencia területei	Értelmezésük
Elkötelezettség	Elkötelezett a szakmai kiválóság iránt.
Dinamizmus	Kihívásokat keres, illetve új lehetőségeket mind a könyvtárban, mind pedig azon kívül
Összefüggéslátás	A könyvtár és információs központ szerepét egy nagy képbe ágyazva látja
Partnerekben gondolkodás	Partnereket és szövetségeket keres
Környezetteremtés	Kölcsönös tiszteletet és bizalmat tükröző környezetet hoz létre
Kommunikációs készség	Hatékony kommunikációs készségekkel rendelkezik
Együttműködési készség	Képes másokkal egy munkacsoportban jól együtt dolgozni
Vezetési készség	Tud vezetni és másokat bevonni a vezetésbe
Lényeglátás	Előnyben részesít a kritikus dolgokat, képes azokra koncentrálni, azokat megtervezni
Fejlesztésközpontúság	Elkötelezett az élethosszig tartó tanulás és a személyes szakmai fejlesztés iránt
Vállalkozó szellem	Vállalkozási készségekkel rendelkezik, képes új lehetőségeket teremteni
Hálózatban gondolkodás	Elismeri a szakmai hálózatképzés és szolidaritás fontosságát
Rugalmasság és pozitív gondolkodás	Rugalmas és pozitív irányultságú a folyamatos változások korában

A DECIDoc szakmai képességterületei

A DECIDoc (EUROGUIDE LIS) szerint a szakmai képességek az alábbi területekkel kapcsolatosak: (1) könyvtári és információs szolgáltatások, (2) kommunikáció és információtechnika, (3) vezetés és szervezés, (4) egyéb, a könyvtári és információs munkában potenciálisan felhasználható területek, személyiségjellemzők (Koch 2000).

A képességterületeken belül az alábbiak kapcsolatosak a kommunikáció-tudománnyal:

- interakció a használókkal, ügyfelekkel.
- interperszonális kommunikáció.
- szóbeli kommunikáció.
- írásbeli kommunikáció.
- audio-vizuális (mediális, telekommunikáció).

A fenti elvárásoknak megfelelően került kialakításra a kommunikáció szaktárgy tematikájának kialakítása.

2. Kommunikációelmélet és gyakorlat tantárgy

A tantárgy célkitűzései: A képzés általános célja, hogy a megismertessük a hallgatósággal a hatékony kommunikáció elveit és gyakorlatát, melyre a szakma gyakorlásakor, ill. a könyvtári (iskolai) és az üzleti szférában szüksége lesz. Fő feladatnak tekintjük a kommunikációs szemlélet kialakítását, a személyiség fejlődésének gazdagítását olyan korszerű kommunikációs szemlélettel bíró ismeretek elsajátíttatását, melynek révén a jelöltben tudatosul a kommunikáció egyetemessége és a kommunikatív megnyilvánulások kultúráltságának fontossága. (FORGÓ 2000)

Követelmények: A tanulónak legyen ismerete a kommunikációs folyamat elemeiről, a kommunikáció folyamatáról, a kommunikációs közegekről. Ismerje meg a hatékony közlés (szóbeli, test általi, mediális, írásos, képi) ismérveit. Ismereteit tudja hatékonyan alkalmazni a mindennapi munkája, találkozásai alkalmával.

Kapcsolódó tantárgyak: Információelmélet; tájékoztatás-elmélet, írás-és könyvtártörténet.

A tantárgyhoz távoktatási tankönyv is készült. A tananyag négy fő modulra tagolódik:

A) *Az első* modul a kommunikáció általános elméleti fogalomrendszerét, valamint a kommunikációs modelleket és a különböző tudományterületekkel való kapcsolatát tárgyalja.

B) *A második* modulban a kommunikációtörténeti és kutatástörténeti vonatkozások kaptak helyet (nem mellőzve a korszakolást és a kutatásmódszertani aspektusokat sem).

C) A *kommunikációs* rendszerek modulban a kommunikáció biológiai és társadalmi vonatkozásai szerepelnek.

D) Az *alkalmazott kommunikációs* formák fejezetben a hivatali és hétköznapi kommunikáció, valamint a hivatali és pedagógiai kommunikáció már sajátos sok partikuláris törvényszerűséget magában foglaló területeiről esik szó.

E) Külön fejezetet kapnak a kommunikációs tesztek, *gyakorlatok*, és a *tréningek*. (E témakörökről a hallgató részletesen a tantárgyhoz szerkesztett szöveggyűjteményben olvashat.) A szöveggyűjteményben az írásos és szóbeli megnyilvánulások elméleti és gyakorlati ismerveit dolgozhatja fel a hallgató. (H. Varga 2002).

A tantárgy tematikája

I. Bevezetés a kommunikáció elméletébe

1. A kommunikáció fogalmának értelmezései
2. Kommunikációs modellek (Shannontól, Horányiig)
3. A kommunikációelmélet és a tudomány területek

II. A kommunikáció kutatás története és forrásai

4. Az ókori gondolkodóktól az önállósulásig.
5. Az önálló kommunikáció kutatás kialakulását követő korszak

III. Kommunikációs rendszerek

6. A biológia és az állatvilág kommunikációs formái
7. Társadalmi kommunikációs formák
8. A kommunikációs formák szociológiai rendszerezése.

IV. Alkalmazott kommunikációs formák

9. A közvetlen és közvetett megnyilvánulási formák
10. A nemverbális kommunikációs formák
11. A szóbeli kommunikáció
12. A közvetett (írásbeli) kommunikációs formák
13. A viselkedésformák kommunikatív jellegzetességei (üzleti, hivatali kapcsolatfelvétel)

V. Kommunikációs gyakorlatok

14. Kommunikációs tréningek, tesztek.

A leckék felépítése

Minden lecke az alábbi szerkezeti egységekből áll:

1. A lecke céljának leírása
2. A lecke tartalmának rövid ismertetése
3. A lecke elméleti anyagának a közlése, úgymint
 - az elméleti tudnivalók leírása
 - definíciók
 - példák

- a megértést segítő kérdések
- a megértést segítő részfeladatok.

4. Összefoglalás

5. A leckék végén a tananyag elsajátítását ellenőrző kérdések találhatóak.

A könyv végén kötelezően beküldendő feladatokat talál a hallgató.

A megértéshez sokrétű segítség áll rendelkezésére. Maga a könyv magyarázó szövege is erre szolgál. Az ajánlott irodalom és általában a hivatkozott források azt az alapot jelentik, amelyen a megértett és rendszerbe szervezett ismeretanyag felépül. A konzultációs lehetőségeknek az a célja, hogy a meg nem értett illetve homályban maradt ismeretek kellőképpen tisztázódjanak.

Az egyes leckék szövegében kétféle kérdéssel találkozhat a hallgató. Vannak olyan kérdések, amelyek egy-egy probléma felvetését szolgálják, és ezekre a lecke további szövege adja meg a választ.

A számonkérés módja: A félév anyagából gyakorlati jegy megszerzése: ami írásbeli és a beküldendő feladatok részéből áll.

A szemeszterek anyagát záró írásbeli vizsgák elméleti jellegű tesztek és esszékérdéseket, illetve gyakorlati jellegű feladatokat tartalmaznak. A kérdéseket és feladatokat a tankönyv kérdései, illetve a szöveggyűjtemény alapján állítottuk össze.

A szemesztert záró írásbeli vizsgakérdéseket és feladatokat a vizsgán ki nyomtatva kapja meg. A vizsgán segédeszköz nem használható.

A gyakorlati jegy megszerzésének az előfeltétele; egy feladatjegyzékből választható feladat megoldása és elküldése témavezető tanár számára.

A kommunikációs alapismeretek tárgyhoz tanulási tanácsokat is készítetünk, annak érdekében, hogy a hallgatói felkészülés sikeres legyen. A tankönyv az elméleti anyagot mutatja be, a szöveggyűjtemény pedig a szakkifejezések jobb megértéséhez ad példákat.

Az önértékelő tesztek kommunikációelmélet és gyakorlat témaköreit egyaránt felölelik.

A tesztkérdések segítik a feladatmegoldást. A hallgató az önértékelő tesztekben megoldásokat is talál. Ezzel tudja ellenőrizni munkája helyességét.

Összességében a tankönyv és a hozzá tartozó segédletek – mint a tanulási útmutató és a szöveggyűjtemény – végigvezetik hallgatót a kommunikáció elméleti és gyakorlati vonatkozásain.

A kommunikációs ismeretek egyre nagyobb jelentőséget kapnak az élet minden területén. Az itt megszerzett ismereteket nem csak könyvtárakban tudják majd hasznosítani a hallgatók, hanem az üzleti szférában is. Alapos és pontos felkészítésre, felkészülésre van szükség, mert a kommunikációs formáktól, stílustól is függ majd a könyvtárhasználók elégedettsége.

Hivatkozások

- Forgó Sándor–Kis-Tóth Lajos 2002. *Ajánlások a speciálisan távoktatási céllal készített nyomtatott anyagok szerkesztésére*. EKF. Médiainformatikai Kiadványok Eger.
- Forgó Sándor 2001. *Tanulási útmutató a Kommunikációs alapismeretek tantárgyhoz*. Médiainformatika Kiadványok. Eger.
- H. Varga Gyula 2001. *Kommunikációs ismeretek*. Hungarovox Kiadó, Budapest.
- Koch, Manfred 2000. *Vergleich/Analyse der 29 Kompetenzbereiche aus dem Zertifizierungshandbuch (DECIDoc) mit dem Studienplan FHS Informationsberufe*. Eisenstadt.
- Mikulás G. 2001. *Könyv Könyvtár Könyvtáros*. Szeptember. 19–27.
- Mount, Ellis 1993. Founder and principal of an information brokering firm / Marydee Ojala. In: *Opening new doors : alternative careers for librarians*. Washington, Special Libraries Association.
- Pálvölgyi M. 1999. *Az információmenedzsment*. Szombathely, BGYTKF.
- Wormell, Irene 1998. *Térítéses információ szolgáltatás: a siker titka*. Budapest Informatikai és Könyvtári Szövetség.