

Kommunikációs technikák oktatása a deventeri Rijkshogeschool IJsellandon

Mit értünk kommunikáción?

A *comminucatio* latin szó alapján: üzenetek vagy hírek közvetítése meghatározott célból meghatározott helyre, speciális közvetítő utak és eszközök segítségével [1]. A *kommunikációs technikák* pedig azok a nyelven alapuló rendszerek, amelyek a kommunikáció hatásosságát hivatottak növelni.

A kommunikációs technikák rendszeres gyakorlati alkalmazása az élet minden területén előnyökkel jár. A tervszerű használat meghatározza a különféle szellemi munkafolyamatok hatékonyságát.

A kommunikációs technikák haszna a könyvtárban

Számtalan könyv és cikk utalt és utal arra, hogy a mai társadalomban az információ értéke Keleten és Nyugaton egyaránt növekszik, pontosabban a megfelelően csomagolt, a vevő igényeinek eleget tevő információ lesz egyre keresettebb. Ebből következően az információt tároló és rendelkezésre bocsátó szervezetek értékének is nőnie kell. Ilyen intézmény például a könyvtár, melynek megbecsültsége viszont – úgy tűnik – általában csökken. Mit sem számítanak a könyvtár fontosságáról írt és mondott szónoklatok; ha tényleg fontosnak tartanak egy intézményt, akkor ügyelnek működésének hatékonyságára, és anyagiakkal kifejezik helyét az elsőbbségi sorrendben.

A könyvtárfenntartókat mindazonáltal hiba lenne a fenti, látszólagos következtüléséért hibáztatni. Ha a könyvtárnak szolgáltatásaival sikerül bebizonyítani fontosságát, eredményesen léphet fel a jobb anyagi elismertségért. A bizonyítás feltétele a célirányos menedzsment, amely a kommunikáció megfelelő szintjével együtt válhat csak hatékonyá. Érdemesnek látszik tehát a kommunikációt megfelelő szintre emelni. Ez az általános megállapítás a könyvtári munkára talán minden másnál inkább érvényes, hiszen a könyvtár lényegénél fogva információt szerez be, tárol és továbbítja. A könyvtár működésének eredményességét a kommunikációs technikák hiánya vagy megléte alapvetően befolyásolja.

A könyvtár értékét, társadalmi hasznosságát döntően meghatározza a benne dolgozó munkatársak szaktudása és kommunikációs készségének szintje. Az alábbiakban a leendő könyvtárosok felkészítésére irányuló igyekezetet kívánjuk bemutatni a hollandiai *Rijkshogeschool IJselland* (szakfőiskola, Deventer) *BID* (Könyvtártudomány, Információtudomány és Dokumentáció) kara két szakának tanterveivel. (A leírás az 1991–92-es tanév nappali tagozatos tantervei alapján készült.

A Rijkshogeschool IJselland BDI karának célja [2]

Az 1989–90-es tanévtől kezdve – jól kitapintható hallgatói igényt követve – két tanulmányi irányultsá-

got vezettek be: LIS/LS és LIS/BI, azaz a *könyvtár- és információtudomány* két kiválasztott ágát, a *könyvtártudományt* (LS= Library Science) és a *vállalkozási információt* (BI= Business Information). A hallgatók az információval való foglalkozáshoz ugyanis két, többé-kevésbé eltérő módon állnak hozzá. Az első irányt előnyben részesítő hallgatók a hagyományos könyvtári munka, a többiek inkább az üzleti információ összegyűjtése és visszakeresése érdekli. Mindkét irányt két különböző munkaerőpiacszegmens alapján határozták meg. (Az 1989–90-ben kezdett hallgatók még egy régebbi rendszer szerint tanulnak.)

Könyvtártudományi képzés (LS)

Ez a képzéstípus arra ad jogosítványt, hogy a végzett hallgatók a "hagyományos" könyvtárakban és dokumentációs központokban bármilyen feladatkört el tudjanak látni, így:

- ▶ a közművelődési könyvtárakban és azok részlegeiben;
- ▶ a középfokú és felsőfokú oktatási intézmények könyvtáraiban;
- ▶ a vállalati, intézményi, intézeti és egyesületi könyvtárakban.

Vállalkozási információs képzés (BI)

A program a hallgatókat az üzleti élet információs szakembereivé képzik ki. A diploma megszerzése után dolgozhatnak például:

- ▶ nagy és közepes nagyságú cégeknél, ahol a menedzsment döntés-előkészítési folyamatában az információnak megkülönböztetett jelentősége van;
- ▶ ipari vállalatoknál, ahol létfontosságú, hogy a megfelelő információ folyamatosan és időben elérhető legyen;
- ▶ gazdasági kamarákban, ahol a tanácsadó és információs szolgáltatások naprakész adatokon nyugszanak;
- ▶ (gazdasági) információs szolgáltatóknál, amelyek az információs források jó felhasználásán alapulnak;
- ▶ szervezési tanácsadó irodákban, amelyek információs szakembereket alkalmaznak projektjeik megvalósításához.

A végzett hallgatók természetesen önálló információs tanácsadóként vagy brókereként is tevékenykedhetnek.

A tantervek felépítése [3]

A fenti célok elérése érdekében a tantervek a következő részekből – tantárgyblokkokból – állnak össze:

- a) LS: *Az információszolgáltatás általános elmélete*
BI: *A döntés-előkészítés elmélete*
- b) LS: *Kommunikáció*
BI: *Kommunikáció*
- c) LS: *Információtárolás és visszakeresés*
BI: *Információtárolás és visszakeresés*
- d) LS: *Menedzsment*
BI: *Gazdaság és üzlet*
- e) LS: *Általános ismeretek*
- f) LS: *Informatika*
BI: *Informatika*
- BI: *más, a cél elérését segítő, kiegészítő tárgyak*
LS és BI: *szakmai gyakorlat.*
- A továbbiakban a *kommunikáció* tantárgyblokkot részletezzük.

A Rijkshogeschool IJselland LIS kara által felkínált kommunikációs modulok

Könyvtártudomány (LIS/LS)

1. év (bevezető szakasz)	
Kommunikációelmélet 1.	80 óra
Íráskészség 1.: jelentés készítése	80 óra
Íráskészség 2.: levelezés és jegyzetkészítés	80 óra
Szóbeli nyelvi készség 1.	80 óra
Angol	80 óra
2. év	
Íráskészség 3.: esszé és jelentés fogalmazása	80 óra
Íráskészség 5.: kivonatolás, jegyzetkészítés	80 óra
Szóbeli nyelvi készség 2.: részvétel értekezleten, tárgyaláson	80 óra
Kutatási módszerek 1.	80 óra
Kutatási módszerek 2.	80 óra
PR, kívülállóak tájékoztatása 1.	80 óra
3. év	
Ebben az évben gyakorlaton vannak a hallgatók, kommunikációs óráik nincsenek.	
4. év	
Íráskészség 4.	80 óra
Szóbeli nyelvi készség 3.	80 óra
PR, kívülállóak tájékoztatása 2.	80 óra
PR, kívülállóak tájékoztatása 3.	80 óra
Az összes kommunikációs tárgy a 4 év alatt	1200 óra
Idegen nyelv nélkül összesen	1120 óra

Vállalkozási információ (LIS/BI)

1. év	
Kommunikációelmélet 1.	80 óra
Íráskészség 1.: jelentés készítése	80 óra
Íráskészség 2.: levelezés és jegyzetkészítés	80 óra
Információs igények analízise 1.: interjútechnikák, az információszerzés analízise	80 óra
Angol	80 óra
2. év	
Szóbeli nyelvi készség 2.: részvétel értekezleten, tárgyaláson	80 óra
Információs igények analízise 2.: kutatási módszerek	80 óra
Üzleti angol	120 óra
3. év	
Szóbeli nyelvi készség 3.	80 óra
Íráskészség 3.	80 óra
4. év	
Erre az évre szóló tanterv a vizsgálat időpontjában még nem készült el.	

Az összes kommunikációs tárgy 3 év alatt	840 óra
Idegen nyelv nélkül összesen	640 óra

Az öt szabadon választható tantárgy közül kettő kommunikációs jellegű. Közülük mindkét kar hallgatója választhat:
Orosz nyelv 80 óra
Kommunikációelmélet 80 óra

Értékelés

A Rijkshogeschool IJselland létérdeke, hogy oktatási kapacitását minél jobban kihasználja. Ezért lényeges, hogy a munkaerőpiac elvárásaival összhangban a tanterveket a (jelenlegi és jövőbeli) hallgatói igények szerint alakítsa.

A holland főiskola nagyon fontosnak tartja, hogy a könyvtárban, vagy bármilyen információs intézményben vagy vállalkozásban elhelyezkedő végzett hallgató megfelelő szinten tudjon kommunikálni. A hallgatóknak elegendő idejük van a különböző tantárgykörök – így a kommunikáció – alapos elsajátítására (LS– nyelv nélkül 1120 óra; a négy év összes óraszámának 16%-a) [4]. E tárgykör fontosságát jól érzékelteti az alábbi összehasonlítás: például a *dokumentumbeszerzés és visszakeresés* tantárgyblokk (benne a katalogizálás, osztályozás, információforrások, gyűjteményszervezés, könyvtáruautomatizálás, értékelési technikák stb.) 1200 órával (17%) részesedik az órsszámából (LS). (A BI-ben 3 év alatt 760 órája van ebből.) A dokumentumbeszerzés és visszakeresés tehát kb. ugyanolyan fontosságú, mint a kommunikációs oktatás, és viszont. (Az óraszámokat nem a magyar oktatási rendszer gyakorlata szerint kell értelmezni: a holland felsőoktatásban – és sok más nyugat-európai főiskolán, egyetemen – az oktató nélkül, vagy az oktató "közeliében" végzett egyéni munka is beszámít az órakeretbe.)

Megállapítható továbbá, hogy a Rijkshogeschool IJselland tantervében a modulok nagyrészt olyan elemeket tartalmaznak, amelyek a magyar könyvtárosképzés gyakorlatában többnyire ismeretlenek, vagy csak elemeikben jelentkeznek: *íráskészség, szóbeli nyelvi készség, kutatási módszerek, public relations, információs igények analízise, interjútechnikák, információszerzés analízise, üzleti angol.*

A kommunikációs technikák elemeinek az ismeretett arányokban és méretekben való elsajátítása képessé teszi a hallgatókat arra, hogy a későbbiekben bármely információs intézményben bármely beosztásban – beosztottként, vezetőként egyaránt(!) – munkát vállaljanak, és felelősen dolgozzanak. Ettől – sajnos – jelentősen eltér a magyar képzés filozófiája.

Személyes tapasztalatok

E cikk szerzői, akik Hollandiában, illetve Magyarországon könyvtáros szakon tanultak, együtt készítették el szakdolgozatukat [5]. Ez azt is jelenti, hogy ugyanazon a projekten különböző oktatási rendszerek "termékei" dolgoztak együtt. A különbözőség a gyakorlati munka során sok esetben rendkívül meg-

nehezítette az együttműködést, és ez leginkább a *kommunikációs technikák ismeretének különböző szintje* miatt volt. A nehézséget a más-más anyanyelv csak tetézte. Az akadályokat azonban – igen jelentős erőfeszítések árán – le lehetett küzdeni.

A munka közben szerzett tapasztalatokat megosztottuk a magyar oktatókkal is. Meglepett bennünket, hogy problémafelvetésünk milyen értetlenségre és visszautasításra talált az ELTE könyvtárosképző intézeteiben.

Bizunk abban, hogy az eltérésekből adódó nehézségek nemcsak a személyes kapcsolatok szintjén, hanem az oktatási rendszerben is leküzdhetők. Ehhez azonban Magyarországon is az szükséges, hogy céljait a szakmával egyeztetve pontosan és reálisan határozzák meg, valamint biztosítsák a cél eléréséhez megkívánt szervezeti, személyi és tárgyi feltételeket.

Jegyzetek, irodalom

- [1] Sándor I.: Marketingkommunikáció. Budapest, 1992. p. 11. ISBN 7916 032
- [2] A célok leírása a Riek Oxenerrel (a főiskola BDI karának vezetőjével) készített interjú alapján készült.

- [3] Study Guide 1990–1991 Department of Library and Information Science (LIS): Programme in library science (LIS/LS): Programme in business information (LIS/BI) Full time course. – Deventer: State Polytechnic IJselland, Faculty of Higher Economic Education, 1990. 56 p.
- Studiegids 1991–92: BDI Bibliotheek opleiding/Business Information Voltijd. Deventer, Rijkshogeschool IJselland Afdeling Hoger Economisch Onderwijs, 1991. 107 p.
- [4] Összehasonlításul: pl. az ELTE Bölcsészkarának Könyvtártudományi és Informatika Tanszéke hagyományos nappali tantervében – melynek célja magasan képzett könyvtárosok, illetve potenciális könyvtárvezetők kibocsátása – a kommunikációs technikával valamilyen kapcsolatban álló órák száma összesen 112. Az alternatív tanterv valamivel nagyobb súlyt helyez a kommunikációs technikák oktatására. (vö.: Katsányi Sándor: Holland–magyar–német TEMPUS-szimposium Budapesten. = Tudományos és Műszaki Tájékoztatás, 39. köt. 9. sz. 1992. p. 405.)
- [5] Deckers, M. – Mikulás G.: Management in the Hungarian library education. Advisory report. Deventer/Budapest 1992. 131 p. (A cikkben szereplő tantervek és modulok leírása is megtalálható a szakdolgozat "E" mellékletében.)

Mark Deckers – Mikulás Gábor

WSF-Office, Katona J. Megyei Könyvtár
Deventer Kecskemét

AZ OMK CD-ROM HÍREI

EUROPEAN KOMPASS ON DISC - 1993.

Megérkezett a legfrissebb kiadású lemez 5000 letölthető rekorddal. Az adatbázis az Európai Közösség országainak cégindexe. Tartalmazza a cégek pontos nevét, címét, forgalmi adatait és terméklisztait.

PREDICASTS F & S INDEX

Üzleti hírek, gazdasági információk havonta aktualizált lemezen. Az adatbázis tartalma kb. 2000 folyóirat cikkeinek részben teljes szövege, részben tömörítvények illetve kivonatok, vagy hivatkozások.

Részletes felvilágosítás
OMK Tájékoztatás
Bp. VIII. Múzeum u. 17.
Tel: 138-4089