

A szakmai belső kommunikáció kommunikációja – CsMKE-Kávéházi szekció a veszprémi vándorgyűlésen

Mikulás Gábor, 2016. szept.

Ez a dokumentum nem jelent meg születési céljának megfelelően. Az MKE e cikket kissé módosított formájában közölte volna a Könyvtárvilág c. e-kiadványban a többi vándorgyűlési szekció összefoglalásával együtt, azonban egyeztetések sora ellenére az elnökség elállt a közléstől.

Izgalmas lehetőség, ha olyan témát vehet fel az ember, amelyben maga a téma felvetés is a téma része. A szervező saját bőrét viszi a vásárra: az információs szakember - alias könyvtáros - az interaktív információszolgáltatásról (vö.: kommunikáció) beszél. S ha ezt gyengécskén teszi, saját hitelét rontja le. (Ezért alább a szervezési szempontokról és tartalomról egyaránt szó lesz.) A téma megkerülhetetlen: a könyvtáros elemi közege a kommunikáció, az aktuális másik felekkel való kommunikáció. – Lehet, hogy ezen múlik a szakma jövője?



Definíció - Az egyértelműség kedvéért a szekcióban szakmai belső kommunikáción a könyvtárosok (és könyvtári intézmények, szervezetek) közötti kommunikációt értettük. (A használóval, a fenntartóval vagy az intézményen belüli többi kollégával való szintén fontos kommunikáció más alkalomra maradt.)

Kompromisszumok – A múlt évben a vándorgyűlés idején, szabadon és saját zsebből szervezve rendeztük a Kávéházi

szekciót. 2016-ban felmerült a hivatalos programhoz csatlakozás lehetősége, amit kísérletnek tekintettünk: hátha tudunk hatékonyan kommunikálni. Kompromisszumok:

- a szekció önállóan nem indulhatott; a Csongrád Megyei Könyvtárosok Egyesülete „vállalta fel”: A „Kávéházi” név a hivatalos MKE-dokumentumokban nem is szerepelhetett
- a moderátort is a CsMKE-adta – az előzetes egyeztetés ellenére
- az utolsó napokban egy szponzori előadás bevállalása, amely nagyon hosszúvá téve a szekciót, elvonta az időt a hallgatóságnak ígért 50%-nyi diskurzustól.

Jellemzők – A szervezők „mögöttes” törekvése, hogy igyekezzenek bizonyos minőségi normákat meghonosítani – a résztvevők nagyobb nyereséges érdekekben. A tavalyi szolnoki Kávéházi szekcióban

<http://mke.info.hu/konyvtarvilag/2015/09/kavehazi-szekcio/2501/> sikerült is:

- a témaválasztás horizontális: nem a kisebb szakterületek érdeklődése szerinti, hanem a szakma egészét érintő, áttekintő-képességet és a szakterületeken túli együttműködést segítő
- az előadás és a hozzászólások – párbeszéd – aránya 50-50% (ezt a fent közölt okok miatt nem sikerült biztosítani ☹), pedig nem bíztuk a véletlenre: felkért hozzászólóink Kóródy Judit, (Infodok Kft.) és Kis Katalin (FSZEK, régióigazgató) voltak
- a rendezvény többszatsornás és folyamatos kommunikálása (ld. alább)
- ez alkalommal kettő, elsőként ezen a rendezvényen bemutatott eredeti felmérésről is esett szó, közülük az egyiket Habók Lilla külön kimondottan e rendezvényre készített unikális tartalmú, további adatok kinyerésére is alkalmas felmérést.

Kommunikálás – A szekció rendezvény-oldalt kapott a Facebookon

<https://www.facebook.com/events/713135378789745/>, ahol idejekorán elérhetővé vált

- a program maga (az utolsó napokban hozzáadott szponzorelőadás kivételével),

- a program egyes részeinek hirdetései, konkrétumokkal: milyen konkrét kérdésekre kap választ majdan a résztvevő (e hirdetések a Katalisten, illetve a két könyvtáros Facebook-oldalon is megjelentek)
- a rendezvényt követően innen váltak letölthetővé és megnézhetővé az előadók által közzétenni engedélyezett előadások, illetve a résztvevők között végzett felmérés eredménye.

Az előzetes és követő kommunikációban fontos szerepet kapott a KIT Hírlevél is, mely nem összefoglalót közölt, hanem az szekcióban elhangzott előadások egy-egy érdekes részletei (vö.: réma) emelte ki. Pl.:

- A jó gyakorlatok és a trendek érdekelnek bennünket leginkább http://kithirlevel.hu/index.php?kh=a_jo_gyakorlatok_es_a_trendek_erdekelnek_bennunket_leginkabb
- Milyen szintű a szakmai elektronikus tudásmegosztásunk? http://kithirlevel.hu/index.php?kh=elektronikus_tudasmegosztasunk_szintje_-_a_csmke-kavehazi_szekcio_programjabol
- A közös cél hiánya gátolja a szakmai belső kommunikációt http://kithirlevel.hu/index.php?kh=a_kozos_cel_hianya_gatolja_a_szakmai_belső_kommunikaciót
- Téma vs. réma – marketingorientáció a kommunikációban http://kithirlevel.hu/index.php?kh=tema_vs_rema_-_marketingorientacio_a_kommunikacioban
- Miről írunk a szakmai sajtóba, ha keresettek akarunk lenni? http://kithirlevel.hu/index.php?kh=mirol_irunk_a_konyvtari_szaksajtoba_ha_keresettek_akarunk_lenni
- Könyvtárosok és a stressz - 1. Mitől vagyunk idegesek? http://kithirlevel.hu/index.php?kh=konyvtarosok_es_a_stressz

E tudatos dokumentáció célja, hogy a témával kapcsolatos anyagok utólag is elérhetőek legyenek, illetve hogy bárki hozzászólhasson, továbbgondolhassa az elhangzottakat.

Aki az eseményeket követte, megtudhatta ...

... a Katalist a szakmai belső kommunikációs legfőbb (nyilvános, dokumentált – vö.: minőségirányítás!) fóruma, a 2.0-na alakuló Könyvtárosok Facebook-oldala megelőzi az intézményhez kötött Könyvtárosok Dolgozószobája oldal látogatottságát. A könyvtárosok elektronikus kommunikációjának szintjét is felmérő kérdőíves módszertan is megismerhető volt röviden (vö.: Habók Lilla: A szakmai elektronikus tudásmegosztásunk szintjei, <https://prezi.com/vdgrclityxi/konyvtaros-belső-szakmai-kommunikacio-szintjei/>). A felsőoktatási könyvtárosok által használt elektronikus kommunikációs fórumokon felmerülő témák között van szó az együttműködésről, de ez sokkal inkább elméletben, mint gyakorlati példákban testesül meg (vö.: Gujzer Zsuzsanna: Kommunikációs csatornák a felsőoktatási könyvtárak között, <http://www.slideshare.net/mikulasg/kommunikcis-csatornk-a-felsőoktatási-knyvtrak-kztt-64242615>). A felmérés azt is megmutatta, hogy a szakmai fórumokon felvetett legemlékezetesebb felvetett témák a porosodó könyvek, a „bűdös olvasók” és a minőségbiztosítással kapcsolatos diskurzusok voltak.

A KIT Hírlevél-felméréseinek jelentős hányada irányul a szakmai belső kommunikációra, pl. hová fordulhatnak a könyvtárosok szakmai kérdés esetén, ki képviseli a szakmai érdekeket, vagy mennyiben mérvadóak a szakmai elismerések? E kényszer szülte kis felmérések azt az úrt igyekeznek a maguk kompromisszumaival pótolni, melyet a reprezentatív-tudományos szakmai felmérések hiánya teremt. Az ilyen módon előállt adatok olyan figyelemfelhívások, melyek a megalapozott szakmai döntések igénye esetén további kutatások szükségére mutatnak rá (vö.: Mikulás Gábor: Minták, hitek, csoportok, <http://www.slideshare.net/mikulasg/szakmai-belső-kommunikaci-mintk-hitek-csoportok>).

Közkönyvtári tapasztalat szerint az intézmények kommunikációja a fenntartók felé irányul; sokkal kevésbé törekednek a hatékony munkavégzést célzó horizontális információcserére. A Halis-könyvtár az

utóbbi évtizedben a helyi döntéshozók közvetlen tájékoztatása a helyi elektronikus és nyomtatott sajtóra koncentrált, eredményesen működő csatornákat építve ki arra, hogy a sajtó ingerküszöbét rendre meghaladó hírek által a közösség egésze ismerje meg a könyvtár folyamatos és változatos szolgáltatásait (vö.: Czupi Gyula: A kommunikáció tétjei: a fenntartók felé és / vagy egymással?, http://kithirlevel.hu/index.php?kh=kapcsolattartas_a_fenntartoval_-_a_media_altal_kozvetített_kepen_keresztul).

A stressz szintje alapvetően befolyásolja a kommunikáció minőségét. A szekcióban ismertetett felmérések szerint a könyvtárosokat érő stressz legnagyobb okai a változás tempója, a szabványok / szabályok hiánya és az olvasók IT környezettel kapcsolatos elvárásai (vö.: Somorjai Noémi: Könyvtárosok és a stressz – mennyiben hat a szervezeti kommunikáció a szakmaira?, <http://www.slideshare.net/mikulasg/knyvtarosok-s-a-stressz> - mely előadás egyben a könyvtáros hasznos forrása lehet, pl., a könyvtárosi stressz kezelése, vagy az ügyfélszolgálat területein.)