

A kommunikáció. A kommunikáció általános modellje.

Vázlat

- | | |
|--|--|
| I. A Kommunikáció meghatározása | V. A közlési folyamat végbemenetele szempontjából a kommunikáció lehet |
| II. A kommunikáció területei | VI. Példa kommunikációs folyamatokra |
| III. A kommunikáció jelenségeinek összetevői | VII. Internet kommunikációs szolgáltatásai |
| IV. Kommunikáció általános modellje | |

I. A kommunikáció meghatározása

Kommunikáció = információátadás, információcsere

Információ: - minden olyan tény, közlés, hír, amely számunkra új ismeretet hordoz

II. A kommunikáció területei

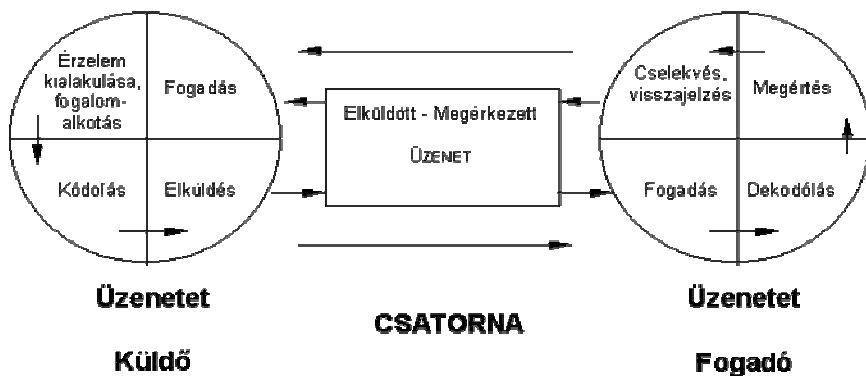
- Kommunikáció technikai értelemben = (pl. telefonon, számítógépek közötti stb.).
- Társadalmi kommunikáció - információátadás az emberek között (pl. beszélgetés)
- Biológiai kommunikáció - az élő szervezetek különféle rendszereiben folyó (pl. növények fotoszintézise, emberi test működése)

III. A kommunikáció jelenségeinek összetevői

- kommunikátor vagy közlő fél = **Adó**
- befogadó = **Vevő**
- hír vagy közléstartalom = **Üzenet**
- a közlés formai sajátossága vagy **jel**rendszere,
- a **csatorna** = amin keresztül az üzenet továbbítódik (beszélgetésnél: levegő, telefonálásnál rádióhullám, chatelés esetén: számítógépes hálózat, ...stb.)

Kommunikációs folyamat lényege: A feladó egy meghatározott kód (jelrendszer) segítségével formába önti (kódolja) az információt (üzenetet), ami egy csatornán keresztül eljut a címzethez (vevő), aki dekódolja azt.

IV. A kommunikáció általános modellje



A modellhez kapcsolódó meghatározások:

Adó (vagy Feladó): akitől az üzenet származik, aki valamilyen információt kíván továbbítani, s ennek érdekében a kódolást végzi. Lehet személy, állat, szoftver, gép, ...stb., ami/aki a közleményt előállítja és továbbítja.

Vevő (vagy Címzett): akinek a feladó az üzenetet szánja, aki a közleményt észleli, és a kód ismeretében „megfejt” az üzenetet, ő az információ befogadója.

Üzenet: (vagy közlemény) maga az információ, melyet a feladó továbbítani kíván, a kódolás eredményeként jön létre, ennél fogva jelekből áll. Tükrözi a feladó célját, akaratát, belső állapotát, így tartalmaz érzelmi és indulati elemeket.

Kód: megállapodás szerinti jelek rendszere, melynek segítségével az információ formába önthető, és továbbítható üzenetté válik. **Jel:** a választott kód elemi egysége

Kódolás: az a folyamat, melynek során kód/jel segítségével az információt formába öntjük, „megfogalmazzuk”. **Pl.** lehet szavakkal, lehet képpel, lehet digitális formában (ha chatelünk), lehet egy mozdulattal – kacsintás, ...) A jeleket legtöbbször fizikailag át kell alakítani, hogy alkalmasak legyenek a továbbításra. Erre szolgál:

Kódoló: jeleket, közleményt kódolja egy másik jelrendszerbe

Pl. Telefonálásakor hangjel átalakítása elektromos jellé.

Pl. Modem (= modulátor- demodulátor): analóg jelek átalakítása digitális jellé.

Oda vissza.

Dekódoló: kódolt jelek visszaalakítását végzi, a közlő által választott kód "megfejtése", amelynek két feltétele van:

- a fogadónak ismernie kell a közlő által választott kódot (ellenkező esetben közvetítő eszközt vagy személyt kell igénybe vennie)
- az üzenet jelentéstartalmának azonosnak kell lennie a közlő és a fogadó számára.

Információs csatorna: az adó és a vevő között az információ továbbítását szolgáló közeg, vezeték (Pl. levegő, víz, telefonkábel, ...stb.)

Zaj: a jelek továbbhaladását lassító, zavaró vagy akadályozó körülmény a csatornában.

Pl: telefonálásnál - háttérzaj, térrerő akadozása

V. A közlési folyamat végbemenetele szempontjából a kommunikáció lehet

teljes - amikor a fogadótól értékelhető válasz érkezik

(pl.: e-mailt írunk és kapunk rá e-mailben választ)

részleges - amikor a közlő észleli, hogy a fogadó "vette" az üzenetet, de válasz nem érkezik;

(pl.: e-mailt írunk, olvasási visszaigazolást kérünk, és akinek küldtük az visszaigazol, de még nem válaszolt)

egyoldalú: - amikor a közlő nem tudja, hogy üzenete eljutott-e a fogadóhoz.

(pl.: amikor elküldtük az e-mailünket, de semminemű választ nem kaptunk még, se visszaigazolást, hogy megérkezett a címzett postaládájába.)

VI. Példa kommunikációs folyamatokra:

Kommunikáció folyamata mobiltelefonnal:

Adó: aki telefonon felhívja a vevőt (pl. Boldog születésnapot kíván.)

Vevő: akit telefonon hívtak fel

Közlemény: amit a telefonba mondunk

Jelátalakítók: mikrofon = **kódoló**, hangszóró (= **dekódoló**). Ezen keresztül hallja a vevő az információt

Információs csatorna: elektromágneses mező, amin a rádióhullámok haladnak

Zaj: recseg a telefon, háttérzaj

VII. Internet kommunikációs szolgáltatásai:

A) ELEKTRONIKUS LEVELEZÉS – lásd a levelezéses tételt. Ott minden részletesen le van írva, itt is ugyanaz elmondható

B) SZÖRFÖZÉS A WEBEN

weboldalak, böngészők, keresőrendszerek (Google, Altavista, Yahoo) – lásd a webes tételt. Ott minden részletesen le van írva, itt is ugyanaz elmondható

C) TÁVOLI ONLINE ADATBÁZISOK HASZNÁLATA

⇒ Állami és önkormányzati adatbázisok

A hivatalok, államigazgatási intézmények ügyfélszolgálati és tájékoztatói lehetőségei bővültek.

Mo-on 2001-ben indult a kormányzati portál, melyet jelenleg a www.magyarorszag.hu címen érhetünk el. Segítségével állampolgárokat érintő információkat és szolgáltatásokat érhetünk el. A szolgáltatásokhoz ingyenes regisztráció és bejelentkezés szükséges.

www.magyarorszag.hu/ugyfelkapu szolgáltatásai

- adó és járulékbevallás
- internetes okmányiroda (ahol lakcímkártya, jogosítvány, anyakönyvi ügyekben indíthatunk ügymenetet, foglalhatunk időpontot)
- E-felvételi
- Az OEP (=Országos Egészségbiztosítási Pénztár) szolgáltatásai: TAJ-szám érvényességének ellenőrzése. Biztosított jogviszony lekérdezés.

⇒ Kulturális oktatási adatbázisok

Országos Széchenyi Könyvtár adatbázisa:	www.oszk.hu
Magyar Elektronikus Könyvtár :	www.mek.oszk.hu
Oktatási Minisztérium:	www.om.hu
Sulinet:	www.sulinet.hu

⇒ Média, újság, tévé, rádió

Nagy sávszélességű internetkapcsolat esetén lehetőség van online rádió és tévé vételére. Az internetes hírszolgálat rendkívül gyors és az egész világra kiterjedő. Sok újságnak megtalálható az internetes változata.

Pl: www.nepszabadsag.hu, www.hvg.hu (Heti világgazdaság), www.chipmagazin.hu

⇒ Fájlok átvitele távoli gépek között (FTP)

Lásd az FTP-s tételt. Ott minden részletesen le van írva, itt is ugyanaz elmondható.

⇒ Közhasznú adatbázisok

(menetrend, telefonkönyv, cégjegyzék, térképek, ...)

www.menetrendek.hu www.magyartelekom.hu www.terkep.lap.hu

Megbízhatók-e az interneten fellelhető dokumentumok?

Az internet szabad demokratikus média. Bárki majdnem bármit feltehet a webre. Az írók száma nagy, a web pedig türelmes. Ha biztosak akarunk lenni az adatok valódiságában célszerű megnézni a kibocsátó helyet és személyt. (Van-e referenciájuk? Ki vagy mi igazolja a hitelességüket?) Ajánlatos több független helyről beszerezni az adatokat. Legyünk kritikusak!

D) CSOPORTOS KOMMUNIKÁCIÓ

⇒ Fórumok

Ha valamilyen téma, kérdés érdekel bennünket, célszerű felkeresni ezzel a témával foglalkozó fórumot. Szinte minden nagyobb webhelynek van fóruma. Az olvasáshoz általában regisztrálnunk sem kell, valahol az íráshoz sem. Elég a témára kattintani, beírni a szöveget és a „mehet” gombot megnyomni. Új témát általában csak regisztrált felhasználók nyithatnak.

⇒ Blogok: A bloggerek naplót vezetnek az interneten. Rendszeresen leírják és közzéteszik életük eseményeit, mint egy folytatásos regényt. Lehet hogy a történet kitalált és az író álnéven ír, de ez mellékes. Itt is vannak sztárok és kevésbé olvasott blogok.

⇒ Levelezőlisták

Azonos érdeklődésű emberek gyakran feliratkoznak egy levelezési listára. A lista e-mail címére küldött levelek az adott lista minden tagjához eljutnak.

⇒ Csevegés (Chatelés)

A szövegeket online kell olvasni és begépelni, amelyek azonnal megjelennek a monitorokon és máris olvashatjuk.

⇒ Telefonálás

Ha hangkártyával, hangszóróval vagy fülhallgatóval és mikrofonnal rendelkezik a számítógépünk, akkor valódi élő telefonbeszélgetést is folytathatunk, akár több résztvevővel konferenciaszerűen. Ehhez kell egy program. Pl. Skype.

E) EGYÉB KOMMUNIKÁCIÓS SZOLGÁLTATÁSOK

⇒ E-kereskedelem: Internetes vásárlás, jegyrendelés

⇒ Távmunka

⇒ Pénzügyek intézése az interneten keresztül. Csatlakozva az online banki szerverhez, ahol azonosításunk után rendelkezhetünk a számlánk felett. A szolgáltatást, ügyintéző nélkül a nap 24 órájában igénybe vehetjük.