

A DÁN MŰSZAI TÁJÉKOZTATÁSI SZOLGÁLTATÁS

M. Meedom *

Koppenhága

1. AZ IPARI HÁTTÉR

Sokan még ma is úgy tekintenek Dániára, mint az igen jó minőségű mezőgazdasági termékeket előállító kisgazdaságok országára. Az elmúlt 25 év alatt azonban Dánia ipari országgá vált. A népesség 38%-át foglalkoztatja az ipar és az építőipar, míg csak 13%-a dolgozik a mezőgazdaságban. Dánia exportjában a gyárparar részesedése 60%-os; ezen belül a legnagyobb export tételeket éppen a gépek és műszerek adják.

A nyersanyagot azonban importálni kell. Ennek következtében az ország nemzetközi szinten csak akkor versenyképes, ha a gyárparban igen hatékonyan alkalmazza a tudományos és műszaki eredményeket. Erik Ib SCHMIDT, a dán külkereskedelmi minisztérium gazdasági titkársága titkárnak szavai szerint: "... ha leállítanánk az országban folyó kutatómunkát, életszínvonalunk akkor is legalább 50%-kal emelkedhetne, feltéve, ha maximálisan hasznosítanánk a már meglévő ismereteket." E szavak megfelelő sullyal mutatnak rá az információ jelentőségére.

A DTO-t /Dansk Teknisk Oplysningstjeneste = Dán Műszaki Tájékoztatói Szolgálat/ 1955-ben hozták létre, mint független intézetet. 1961-ig a Műszaki Tudományok Akadémiájával laza kapcsolatban tevékenykedett, majd 1961-ben az akkor alapított Dán Tudományos és Ipari Kutatói Tanácshoz kapcsolódott. A DTO meglévő laza függősége ellenére teljesen szabadon választhatja meg működési feltételeit, módszereit és eszközeit a kitűzött cél elérésére.

A Dansk Teknisk Oplysningstjeneste /Dán Műszaki Tájékoztatói Szolgálat/ munkatársa. Ez a cikk az Industrial Research and Development News c. folyóiratban /5.k. 3.sz. 1970. p.17-19./ publikált tanulmány bővített változata.

A DTO főbb tevékenységi körei:

kapcsolatokat hoz létre;

kérdezz - felelek szolgáltatás;

aktív tájékoztatási szolgáltatás;

konferenciák és tanfolyamok szervezése.

2. KAPCSOLATOK LÉTREHOZÁSA

A DTO szakszemélyzete, saját kezdeményezésre, felkeresi az ország iparvállalatainak és kutatóintézeteinek vezetőit.

E tevékenység alapja az a felismerés, hogy az egyes cégek versenyképességét a birtokukban lévő ismeretek határozzák meg, valamint az, hogy mennyire tudják ismereteiket eladható áruvá változtatni. Csak azoknak a vállalatoknak van reményük a fennmaradásra, amelyek képesek az állandó fejlődésre és meghatározott terv szerinti gazdasági expanzióra.

A DTO tájékoztatási munkatársai a vállalat kereskedelmi, pénzügyi és műszaki politikájára vonatkozó kérdésekkel ráirányítják a figyelmet a jól definiált hosszútávú vállalati politika kialakításának szükségességére. Rámutatnak az információk minden fajtáját begyűjtő és szétsugárzó belső tájékoztatási rendszer előnyeire. A beszélgetést rendszerint a gyár megtekintése követi. Az itt nyert tapasztalatok elemzésekor a tájékoztatási munkatárnak alkalma nyílik arra, hogy felhívja a figyelmet különböző, a vállalat tevékenységét elősegítő szolgáltatásokra. Néha a vállalat azonnal kifejezi igényét e szolgáltatások igénybevételére, segítséget kér kutatási-fejlesztési terveinek megalapozásához, irodalomkutatást igényel stb.

Ezeken a látogatásokon a DTO munkatársa képet nyer a vállalat érdeklődési köréről, igényeiről és fejlődőképességéről is. Ez a kapcsolat-létrehozás így minden más, a DTO által nyújtott szolgáltatás alapja.

3. KÉRDEZZ - FELELEK SZOLGÁLTATÁS

A Svéd Textilkutató Intézetnél Joel LINDBERG kimutatta, hogy a gyártmányfejlesztéshez szükséges új ismereteket még a legnagyobb vállalatok is csak legfeljebb 2%-ban képesek maguk kikísérletezni. Ez a két százalék igen fontos, mert rendszerint ezen áll vagy bukik az új gyártmány versenyképessége. Nyilvánvaló azonban, hogy mind az egyes vállalatok, mind az egész ország számára igen fontos a fennmaradó 98%-ot kitevő, a vállalatok kívüli forrásból származó információk minél tökéletesebb felhasználása is. A DTO kérdezz - felelek szolgáltatásának célja éppen a "külső" információk felhasználásának biztosítása.

A DTO tevékenysége eredményeképpen létrejövő felkéréseket és megrendeléseket a DTO és munkatársai bizalmasan kezelik.

A gyakorlati munkában tulajdonképpen a DTO hozza létre a kapcsolatot a kérdés és a kérdés megválaszolására alkalmas információforrás között. A tájékoztatási szakember a kérdést elemzi és létrehozza a személyes kapcsolatot a kérdező és a megfelelő szakember között. Feladata addig tart, míg a kérdésre kielégítő válasz nem születik.

Gyakran a DTO maga adja meg a választ:

ha a válasz közvetlenül megtalálható a DTO-nál;

ha a választ Dánián kívül kell keresni.

Ki kell emelnünk, hogy a szakirodalom sok esetben nem helyettesíti a személyes kapcsolatot a problémával küzdő és a megoldáshoz szükséges ismeretekkel rendelkező szakember között.

4. AKTIV TÁJÉKOZTATÁSI SZOLGÁLTATÁS

A DTO aktív, szelektív tájékoztatási szolgáltatásról is gondoskodik; az egyes vállalatok érdeklődési körét a tájékoztatási munkatárs helyszíni látogatásakor rögzítetik. Célja azonban nem az, hogy a teljes új szakirodalomra kiterjedő témafigyelő szolgáltatást nyújtson: ez az adott ágazati vagy szakterületi /például: csomagolási, korróziós stb./ tájékoztatási központ feladata.

A DTO aktív tájékoztatási szolgálata kiterjed:

a/ olyan cikkek /ajándékként/ vagy kiadványok /kölcson/ megküldésére, amelyek tartalmuknál fogva a vállalat további tájékoztatási igényének felkeltésére alkalmasak;

b/ a vállalaton belül folyó tájékoztatási munka támogatására referálólapok és hasonló kiadványok olyan széles profilban történő figyelésével, amelyre a vállalatnak már nincs módja. Ennek tipikus példája az olyan források figyelése, mint a nem Dániában folyó, kormányzat által támogatott kutatási és fejlesztési munkák jelentései, a European Translation Centre /Európai Fordítási Központ/ fordításjegyzékei, valamint a konferenciák publikált anyagainak indexei.

Referátumokat szintén kérés nélkül és így természetesen ingyen küldenek, de az esetek 20-25%-ában a felhasználó kéri a DTO segítségét az eredeti dokumentumok beszerzésénél. Ez a szolgáltatás már nem ingyenes.

Nehezen hozzáférhető dokumentumok beszerzésének elősegítésére, valamint speciális témakörökben információkeresésre 1960-ban Washingtonban létrehozták a SCANDOC-ot /Scandinavian Documentation Center = Skandináv Dokumentációs Központ/. A DTO e központ - melyet a skandináv tudomány és ipar szolgálatára létesítettek - dán nemzeti tagja.

5. KONFERENCIÁK ÉS TANFOLYAMOK SZERVEZÉSE

A legszűkebb keresztmetszet rendszerint a legmagasabb szinten mutatkozik: ezért a DTO tevékenyen részt vesz a két dán mérnök egyesület által a felső vállalati vezetés részére tartott tanfolyamokon, vagy maga is rendez ilyeneket. Két és fél napos szemináriumokat rendeztek a felső vállalati vezetők számára az információ jelentőségéről az ipari vállalatok fejlődésében és fejlesztésében, az önálló információs politika, valamint az egyes vállalatok saját, belső tájékoztatási rendszere kialakításának előnyeiről.

Azoknál a vállalatoknál, amelyeknél a vezetés felismerte a műszaki ismeretek hasznosításának a fontosságát a vállalat versenyképességének fokozása céljából, és erről saját alkalmazottait is meg akarja győzni, a DTO egynapos tanfolyamot tart A műszaki tájékoztatás és a vállalat címmel.

6. TANÁCSADÓ SZOLGÁLTATÁS

Ha a vezetők felismerték az önálló információs politika, a testre szabott tájékoztatási rendszer szükségességét, rendszerint a DTO-hoz fordulnak tanácsadásért, hogy milyen módon hozzanak létre és üzemeltessenek egy ilyen rendszert.

A DTO-nak a kutatási és fejlesztési szolgáltatásokról az ipar különböző ágazatai részére tartott konferenciáin rendszerint felmerül az az igény, hogy az adott ágazatoknak szakosított tájékoztatási és tanácsadó szolgáltatásokkal kellene rendelkezniük. A Dán Tudományos és Ipari Kutatási Tanács szerint is a legtöbb ipari ágazatban sokkal inkább van szükség ilyen tájékoztatási szolgáltatások létrehozására, mint új kutatóintézetek alapítására. Ezek a szolgálatok a DTO-éhoz hasonló, de az adott ágazatban működő vállalatok különleges igényeinek is megfelelő munkaprogrammal rendelkezhetnek.

A DTO segíti ilyen szolgálatok kialakítását, részt vesz a munkatársak oktatásában is, azzal a feltétellel, hogy a szolgálat három évig kísérleti alapon üzemel és költségeit, valamint vezetését a megfelelő ágazat biztosítja.

7. A TÁJÉKOZTATÁSI SZAKEMBER MINT TOLMÁCS

Tolmács szerepét kell, hogy játssza a tájékoztatási szakember akkor, amikor egy iparvállalat és egy elméleti, tudományos kutatóintézet között hoz létre kapcsolatot. Amint J. Herbert HOLLOMON /USA/, volt kereskedelemügyi miniszterhelyettes, aki a tudományos és műszaki kapcsolatokkal foglalkozott, mondta: "Az információs probléma /ha egyáltalán van ilyen, mert ez ügyben komoly kétségeim vannak/ egyszer-

rően az, hogy a tudományos irodalmat a többi tudós részére írják. A mérnök vagy más gyakorlati szakember részére előbb valamilyen formában tolmácsolni kell ahhoz, hogy felmérhesse, szüksége van-e rá vagy sem a gyakorlati munkájában... A tudósok között zárt tudományos körök léteznek. Ha kialakul egy adott szakterülettel foglalkozó tudós csoport /esetleg 100 tudósból/, akkor rendszerint indítanak egy új folyóiratot és a továbbiakban már csak egymás között beszélgetnek. A folyóirat azt a célt szolgálja, hogy regisztrálják az ismereteket és azok jelentőségét /de csak sajátmaguk és nem mások számára, akik esetleg hasznosíthatnák az ismereteket/; elismerésük - életükben, sőt azon túl is - alapjában véve az irodalomtól függ, ezért van szükségük a folyóiratra. A tudományos hírek könnyen eljutnak egyik tudóstól a másikig, de nincs megfelelő információáramlás a tudós és a mérnök között. A magfizika valamely új részecskéjének természetére vonatkozó szovjet felfedezést hamarabb ismerik meg az Egyesült Államok tudósai ..., mint a szovjet mérnökök."

8. A KORSZERŰSÍTÉS GÁTJAI

Az utóbbi néhány évre jellemző, hogy az iparon belül egy teljesen új, eddig nem ismert szakembertípus, a tájékoztatási szakember típusa kezd kialakulni. Feladata nem új dolgok felfedezése, hanem, ami ezzel teljesen egyenértékű, a már meglévő ismeretekből a vállalata vagy intézménye részére hasznos információk kiválogatása és annak biztosítása, hogy vállalata nem végez el olyan munkát, amelyet máshol már elvégeztek.

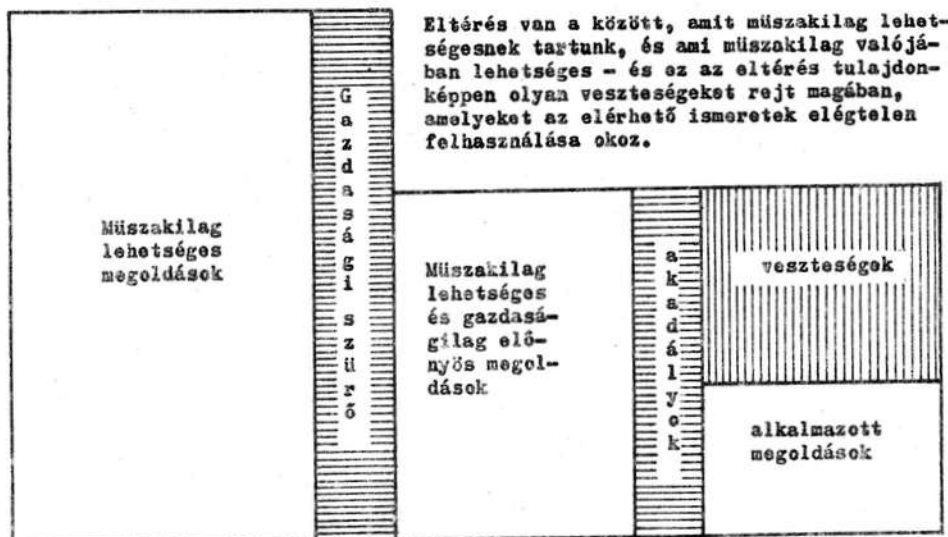
A vállalat fejlődése nagymértékben függ attól, hogy ezeket a már létező ismereteket mennyire gyümölcsözően tudják hasznosítani. Így van ez, akár magán, akár állami vállalatról van szó.

Kimutatható, hogy még a legkorszerűbb ipari termékek előállításához szükséges ismeretek nagy része is valahol már megvan és csak alkalmazásra vár. Az iparvállalat alapvető tevékenysége így az új termékek piacának vizsgálata és annak eldöntése, hogy a vállalat a piacot mennyire képes kielégíteni.

A piac igényei és a piaci feltételek állandóan változnak, a műszaki ismeretek rohamosan fejlődnek; ezért az iparvállalat gyakran kerül olyan helyzetbe, hogy kénytelen megváltoztatni mind rövid, mind hosszú távú terveit. Bármiféle vezetői vagy felügyeleti döntés azonban csak a legjobb, legaktuálisabb, korszerű műszaki, kereskedelmi, gazdasági és szervezeti információkon alapulhat.

A korszerűsítést jelentősen gátolhatja az alábbi két mondatban megfogalmazódó kijelentés: "Nem tudom" és "Nem akarom tudni". Általában az, amit lehetségesnek gondolnak, nem egyenlő azzal, ami valóban lehetséges /l. ábra/. J.K.L. THOMPSON, a British Ministry of Technology /Angol Műszaki Minisztérium/ munkatársa szerint ... "technológiai változtatások bevezetése az iparban hasonlít két elefánt párosításához. Bonyolult, mert két hatalmas bestiával van dolgunk és

és utána husz hónap vagy még hosszabb vemhességi időszakkal is számolni kell, mielőtt eredményt látunk."



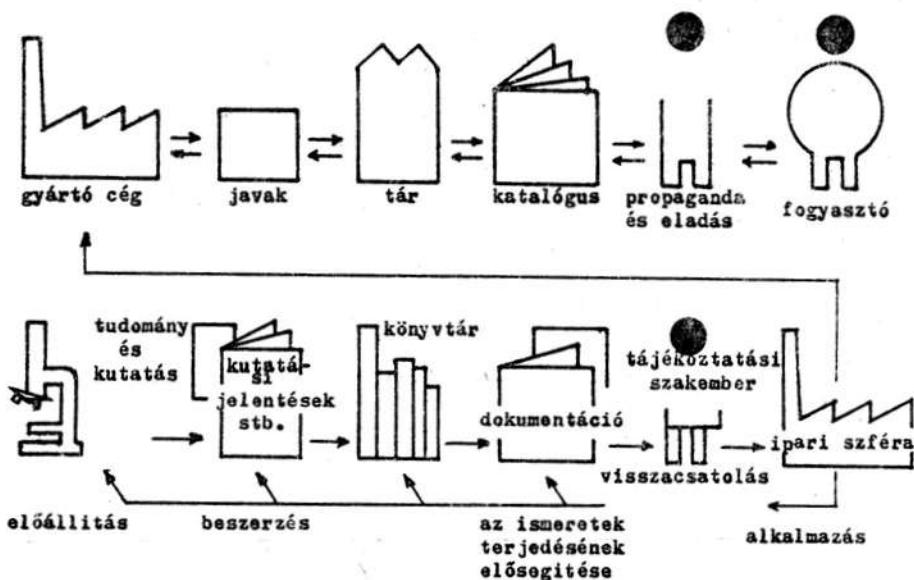
1. ábra

A korszerűsítés gátjai

9. AZ INFORMÁCIÓ HASZNOSÍTÁSA A VÁLLALATNÁL

Az a mód, amellyel a DTO az információ vállalati hasznosítását igyekszik megközelíteni, azt sugallja, hogy a korszerű ismeret árucikk, más árucikkekhez hasonlóan eladni, terjeszteni és felhasználni kell. Az ismereteket a kutatási és fejlesztési laboratóriumok termelik és további felhasználásra szakirodalom alakjában könyvtárakban tárolják. A referálólapok és bibliográfiák játsszák az árukatalógus szerepét, bemutatva, hogy mi van a raktárban. Az árucikkekhez hasonlóan addig nincs haszna /sem a termelő, sem a felhasználó számára/, amíg el nem adják és találkozással az igényekkel, ténylegesen fel nem

használták. A kutatási eredmények csak akkor hasznosak a vállalkozó, sőt az egész társadalom számára, ha azokat mérhető termelési eredményekké konvertálták: az ismereteknek a "forgalmazása" a tájékoztatósi szakember feladata /2. ábra/.



Amint az árucikk sem hasznos a gyártónak vagy a felhasználónak, amíg el nem adták és fel nem használták, úgy a kutatási tevékenység által előállított ismeret sem hasznos, amíg nem konvertálták azt mérhető ipari eredményekké.

2. ábra
Az ismeret árucikk

Bármely vállalatnál a tájékoztatói szolgálat vezetőjének feladata az ismeretek megszerzése, tárolása, szétosztása és felhasználásának figyelemmel kísérése. E célból legalább havonként értekezletet kell tartania, amelyen a vállalat különböző részlegei vezetőinek értékelni kell az új információknak a vállalati politikára tett hatását. Olyan légkört kell teremtenie, amelyben a vállalat alkalmazottai az információkat vállalati szempontból értékelik és olvasáskor

mindig felvetik a kérdést: hogyan tudjuk ezt az ismeretet hasznosítani? Ki tudná ezt az ismeretet a vállalaton belül hasznosítani?

Eltérés van a között, amit műszakilag szükségesnek tartunk, és ami műszakilag valójában lehetséges - és ez az eltérés tulajdonképpen olyan veszteségeket rejt magában, amelyeket az elérhető ismeretek elégtelen felhasználása okoz.

!!!

MEEDOM, M.: Danish Technical Information Service

Over the past twenty-five years Denmark has changed into a highly industrialized country, particularly as regards engineering and precision industries. However, her competitiveness on an international scale heavily depends on the effective utilization of existing scientific and technological knowledge because of the country's inadequate raw material supply.

To achieve this end, the Danish Technical Information Service /Dansk Teknisk Oplysningstjeneste/ was established as early as 1955. Its major fields of activities include:

- contact and liaison service,
- question-and-answer service,
- active information service,
- conference and course activities,
- consulting service.

The activities of this information institute are based on the contact and liaison service in the framework of which staff-members regularly visit industrial companies and research institutes to gather information about their problems and rouse interest in information services, thus calling the attention to the decisive role scientific information plays in the economic growth of companies.

Once the companies' managers have recognized the necessity of an independent information policy, the Service is given the green light on pursuing its activities: to give an answer to the company's special problems, either directly or through an expert; to organize conferences and courses; to organize or reorganize the company's internal information system, etc.

Information, whose utilization has a strong impact on the development and economic extension of the company, is regarded as a commodity. The Service seeks to propagate its opinion that up-to-date information - like any other commodity - should be distributed, sold

and used: information is useful both for the companies and society only if it may be transformed into measurable results of production.

Information services have the task of furthering this purpose.

M^M
M^M

МЕДОМ, М.: Служба по технической информации в Дании

За последние 25 лет Дания превратилась в страну, имеющую развитое машиностроение и приборостроение. Однако ее конкурентоспособность на мировом рынке, ввиду ее слабой обеспеченности сырьем, сильно зависит от эффективного применения научных и технических знаний, уже накопленных в стране и во всем мире.

С этой целью уже в 1955 году создавалась Датская служба по технической информации (Dansk Teknisk Oplysningstjeneste). Ее главная деятельность состоит в следующем:

- служба по созданию связей;
- служба по "вопросам - ответам";
- служба по активной информации;
- конференции и курсы;
- служба по оказанию советов.

Основной деятельностью института является служба по созданию связей, в рамках которой специалисты института посещают промышленные предприятия и научно-исследовательские институты. Они на месте информируются о проблемах и вызывают интерес к информации; указывают на ее решающую роль в хозяйственном развитии предприятия.

Если руководящие кадры опознают необходимость самостоятельной информационной политики, открывается возможность для дальнейшей деятельности института: для решения специальных проблем предприятия, или для решения при помощи соответствующего специалиста; для проведения конференций и курсов; для организации или реорганизации внутренней информационной системы предприятия и т.д.

С информацией - использование которой оказывает важное влияние на хозяйственное развитие предприятия - обращаются как с товаром. Стремятся распространить идею, что современную информацию по аналогии с товаром нужно распространять, продавать и использовать. Информации являются полезными для предпринимателей и общества, если они могут быть конвертированы в измеримые результаты.

Содействие этому является задачей информационных служб.

= =

MEEDOM, M.: Der Dänische Technische Informationsdienst

Dänemark hat sich in den letzten 25 Jahren in ein Land mit entwickelter Maschinen- und Geräteindustrie verwandelt. Seine internationale Konkurrenzfähigkeit ist aber - infolge der Knappheit an Rohstoffen - in hohem Masse von der wirksamen Anwendung der im Lande und in der Welt angehäuften wissenschaftlichen und technischen Kenntnisse abhängig.

Im Lichte dieser Sachlage wurde bereits 1955 der Dänische Technische Informationsdienst /Dansk Teknisk Oplysningstjeneste/ gegründet. Die wichtigsten Tätigkeitsgebiete sind die folgenden:

- Ausbau von Verbindungen;
- Frage- und Antwort-Dienst;
- Aktive Informationserteilung;
- Veranstaltung von Konferenzen und Bildungskursen;
- Beratungsdienst.

Als wichtigste Funktion des Instituts zählt der Ausbau von Verbindungen, wobei die Mitarbeiter des Instituts die Industriebetriebe und Forschungsinstitute aufsuchen. Hier orientieren sie sich über die aktuellen Probleme und bemühen sich Interesse für Informationen zu erwecken und verweisen auf deren bestimmende Rolle für die wirtschaftliche Erweiterung des Betriebes hin.

Erkennen die Industrieleiter die Notwendigkeit einer selbständigen Informationspolitik, so steht der Weg zur Ausübung der weiteren Tätigkeit des Instituts offen: nämlich

- a/ zur Beantwortung der Fachprobleme des Betriebes, oder zur Beantwortung derselben durch einen entsprechenden Fachmann;
- b/ zur Veranstaltung von Konferenzen, Kursen;
- c/ zur Organisierung oder Umorganisierung des inneren Informationssystems des Betriebes, usw.

Die Information, deren Benützung in entscheidendem Masse auf die Entwicklung und wirtschaftliche Erweiterung des Betriebes auswirkt, wird als Ware behandelt. Man ist bestrebt, die Auffassung zu verbreiten, dass die moderne Information ähnlich den Warenartikeln verbreitet, verkauft und benützt werden soll: die Informationen sind für den Unternehmer und für die Gesellschaft nur dann von Nutzen, wenn sie den abmessbaren Produktionsergebnissen gegenübergestellt werden können.

Die Verbreitung dieser Auffassung ist Aufgabe der Informationsdienste.