

## Információszolgáltatás a csúcstechnológiát alkalmazó üzemek számára az otaniemi tudományos parkban

**A Helsinki belvárosához közel fekvő Otaniemiben levő ún. tudományos park az innovatív műszaki vállalatok "inkubátora", a cégek kifejlődésük kezdeti szakaszában költöznek ide. A Helsinki Műszaki Egyetemen másfél évig tartó kísérlet célja az volt, hogy tudatosítsák az itt működő kisvállalatok rendelkezésére álló könyvtári és információs szolgáltatásokat, felmérjék igényeiket. A tapasztalatok szerint a vállalatok a kísérlet során ingyenesen nyújtott szolgáltatásokat főként saját gyűjteményük retrospektív feltöltésére használták, a térítésmentesség megszűnésekor a használat drasztikusan visszaesett.**



töltött el. 1988 nyarán az Otaniemi Tudományos Park információszolgáltatási projektjébe volt beosztva.

**Irma Pasanen-Tuomainen** 1984-ben szerezte meg egyetemi mérnöki diplomáját a műszaki ingatlankezelési és földhasználat-tervezési szakon. 1986-ban információs szaktanfolyamot végzett. 1987-ben állást vállalt a Helsinki Műszaki Egyetemen (*Helsinki University of Technology*), miután egy évet információs szakemberként az iparban

Az Otaniemiben (Finnország) levő tudományos parkot korlátozott felelősségű vállalként 1984-ben alapították. Közvetlenül a Helsinki Műszaki Egyetem mellett terül el, mindössze 10 km-re Helsinki belvárosától. Otaniemi tudományos parkja ma mintegy ötven ún. high-tech (a csúcstechnológia terén működő) cégnek ad helyet; közülük az első 1987 tavaszán költözött a parkba. Abban az időben a Műszaki Egyetem Könyvtára egy másfél évre tervezett információszolgáltatási kísérletbe kezdett, amelynek az volt a célja, hogy az otaniemi tudományos park cégeiben tudatosítsa a könyvtári és információs szolgáltatások hozzáférhetőségét. A finnországi Műszaki Fejlesztési Központ (TEKES) 200 ezer finn márkával (kb. 45 ezer USD) támogatta a vállalkozást.

A kísérletben részt vevő vállalatok minden könyvtári és információs szolgáltatást ingyen kaptak meg. Ezek a szolgáltatások kiterjedtek a tájékoztatásra, a dokumentumszolgáltatásra, a folyóiratok körzésére, a könyvtári és tájékoztató szolgálat által megjelentetett újdonságjegyzékre és az online keresésekre, továbbá a témafigyelésre (SDI). Egyben

a TENTTU rendszerhez is ingyenes jelszót kínáltak. A TENTTU a Helsinki Műszaki Egyetem Könyvtárának online információkereső rendszere. Négy különböző adatbázist tartalmaz: BOOKS (a könyvtár számítógépes olvasói katalógusa), TALI (a finn műszaki folyóiratok repertórium), INSSI (az egyetemi disszertációkról), SERIALS (a könyvtár folyóirat-állományának katalógusa).

A Helsinki Műszaki Egyetemen egy tájékoztatási szakembert bíztak meg a kísérlet vezetésével, mind egyik részt vevő cég egy-egy összekötőt jelölt ki. A tájékoztatási szakemberrel a könyvtárban az egész kísérlet alatt kapcsolatba lehetett lépni; ő pedig látogatásokat tett a tudományos parkba, s interjúkat készített a kísérlet első és középső szakaszában.

A tudományos park az ipar számára mintegy inkubátorként működik, ahol csak nagyon kis mennyiségű termelésre van lehetőség. Az elképzelés az, hogy a cégek előbb-utóbb kinövik, kiköltöznek, és más "vállalatcsecsemőknek" adják át a helyüket [1]. Az információszolgáltatási program kezdetén a részt vevő cégek száma 24 volt, a végén pedig már 35 cég kapcsolódott be. A részt vevő vállalatok az elektronikát (számítógépes hardver és szoftver), a mérés-technikát, a biotechnológiát, az élelmiszeripart, a konferencia- és a kreatív konzultációs szakmát képviselték. Csaknem mindegyik vállalat a nyolcvanas évek közepén jött létre, és átlag 3–8 alkalmazottal működött. Sok vállalkozó a Helsinki Műszaki Egyetemen szerezte diplomáját.

### Az információszolgáltatási kísérlet

A kísérlet indulásakor a tájékoztatási szakember egy kérdőív alapján mind a 24 összekötővel interjúkat készített. A kérdőívre kapott válaszok azt mutatták, hogy leggyakrabban a személyes gyűjteményeket, a

munkatársakat, a tudományos folyóiratokat és a kézikönyveket használták napi információs forrásként. A hirdetéseket, broszúrákat és tudományos folyóiratokat hetenként használták. A könyvtárat havonta keresték fel, az értekezleteken és konferenciákon való részvételhez hasonló gyakorisággal. Az információs szolgáltatásokat havonta, évente vagy sohasem használták. A megkérdezettek több mint 70%-a nyilatkozott úgy, hogy hetenként négy óránál többet fordított információszerezésre.

A tájékoztatási szakember így készült fel arra, hogy népszerűsítse az információs szolgáltatások igénybevételét, és szétküldje az igényelt tájékoztató anyagokat. Például a könyvtár a cégtől érkező kérések alapján tizenkét új lapra fizetett elő. Ezenkívül nemcsak műszaki információkat nyújtottak, hanem üzleti jellegűeket is, mivel a műszaki fejlődésben élen járó vállalatok a kereskedelmi információt is igénylik és értékelik [2].

### Statisztikai adatok a kísérletről

A kísérleti időszak végén a térítés ellenében nyújtott könyvtári és információs szolgáltatásokról az 1. táblázat tájékoztat.

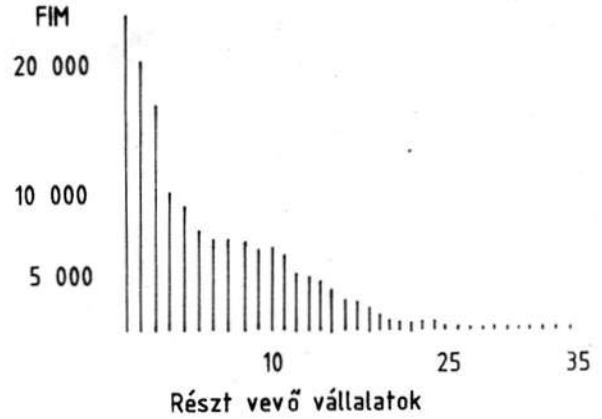
1. táblázat

	Összes kérés	A szolgáltatást használó cégek száma
Dokumentum-szolgáltatás	1069	17
Havi újdonságjegyzék	33 példány	33
Folyóirat-körözés	37 folyóirat	13
Folyóirat-tartalomjegyzékek	36 folyóirat	9
Online keresések különböző adatbankokban	55 alkalommal	21
SDI	24 téma	17
Információkeresés a TENTTU rendszerben	269 alkalommal	

A tájékoztatási szakember hetente kb. egy, a tájékoztató szolgálatban dolgozó titkárnő pedig hetente két napot fordított a kísérlet keretében végzett munkára, beleértve a fent felsoroltak mellett a referensszolgálatot és a konzultációkat is.

Ha a cégek szerint vizsgáljuk meg a térítéses könyvtári és információs szolgáltatásokat (1. ábra), három jól megkülönböztethető csoportot látunk: 15 részt vevő cég igen aktív volt, további tízen vették igénybe a szolgáltatásokat több-kevesebb rendszerességgel, tíz cég pedig alig jelentkezett.

### Otaniemi tudományos park 1987-1988



1. ábra A térítéshez köthető könyvtári és információs szolgáltatások használata a vállalatok által

### A kísérlet értékelése

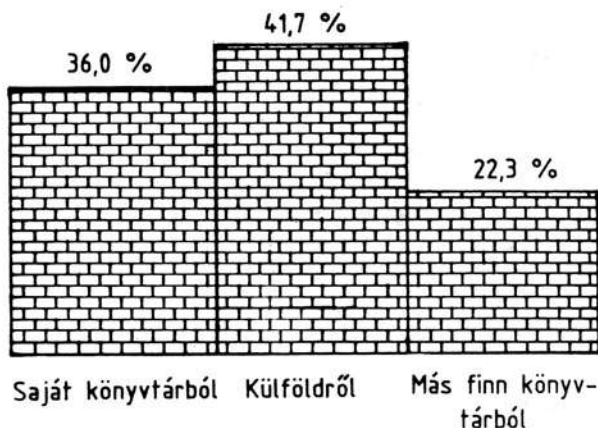
A második kérdőívet 1988 nyarán kapták meg az összekötők. A fő hangsúly arra esett, hogy a szolgáltatásokat a felhasználók szempontjából értékeljük. A 30 részt vevő cégből tizenkettőnek az összekötője válaszolt a kérdőívre; mindegyikük az aktív, ill. a többé-kevésbé aktív használói csoporthoz tartozott. A szolgálattal a legkevésbé élő cégeknél működő összekötők sohasem válaszoltak a leveleinkre, sem a telefonhívásainkra. Ezek általában a legkisebb cégek (egy-két alkalmazott) közé tartoztak.

Az információszolgáltatási kísérlettel kapcsolatos marketinget az interjúk és telefonhívások révén végeztük, bár nem rendszeresen (pl. havonta). A cégektől jövő kérések azonban mindig a kérdőívek, interjúk vagy telefonhívások után kulmináltak.

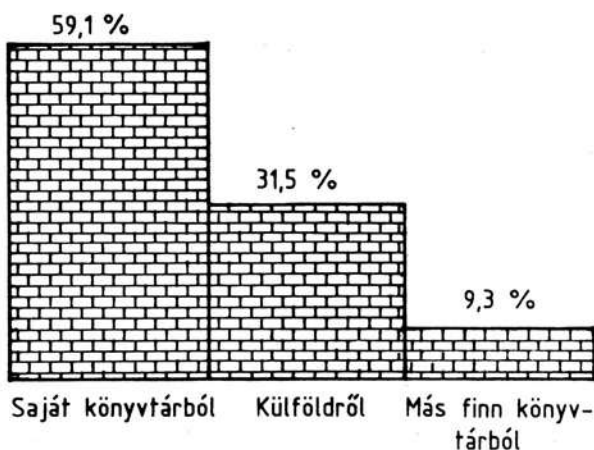
Összesen 1069 dokumentumot küldtünk ki, és ez valóban nagy szám. Az összes kiküldött dokumentumnak (2. ábra) – nem számítva az orvosbiológiai jellegű anyagot, amely nem tartozik a könyvtár gyűjtőkörébe – 36%-a származott a könyvtár saját állományából, 42%-a külföldről, 22%-a pedig más finnországi könyvtárakból. Ha eredményeinket összevetjük *Toivonen* 1986-os, a kis és közepes cégek igényeire vonatkozó adataival [3], nyilvánvaló különbségeket vehetünk észre: most kevesebb dokumentum származott a könyvtár saját állományából, és mind a finn, mind a külföldi forrásokból származó dokumentumok aránya megnőtt az 1986-os vizsgálat óta. Ennek a különbségnek az értelmezése során általában túlságosan könnyen jutnak arra a következtetésre, hogy az élenjáró műszaki területen működő cégek több nehezen hozzáférhető szakirodalmat igényelnek, mint a kis és közepes méretű vállalatok. Nem szabad azonban elfelejtenünk, hogy az Otaniemiben levő tudományos park vállalatai könnyen hozzáférhetnek a külföldi forrásokhoz mind az online

keresések, mind a témafigyelő szolgálat révén. A más finnországi könyvtárakból megszerzett dokumentumok számának növekedését a tudományos park cégeinek a nem műszaki információ iránti igénye is okozhatja.

Otaniemi tudományos park  
1987-1988



Kis és közepes vállalatok  
1986

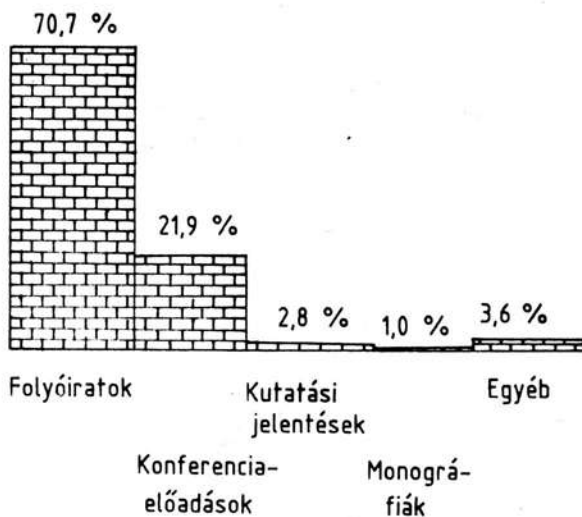


2. ábra A Helsinki Műszaki Egyetem Könyvtára által szolgáltatott dokumentumok

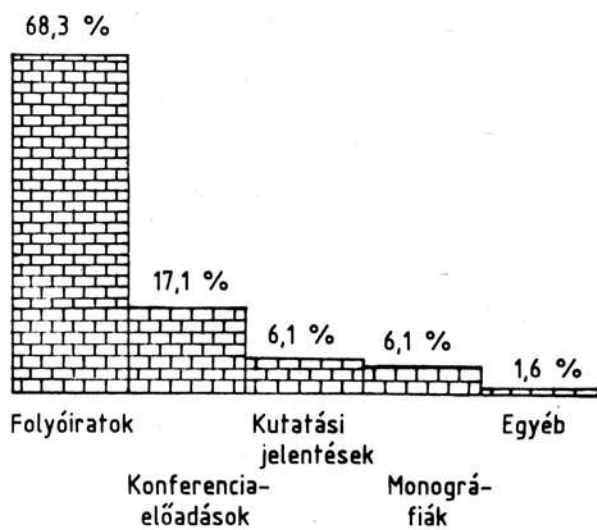
A szolgáltatott dokumentumok dokumentumtípus szerinti megoszlását a 3. ábra szemlélteti. Az Otaniemiben lefolytatott információszolgáltatási kísérletben a kérések 71%-a irányult folyóiratcikkekre, 22%-a pedig konferenciák előadásaira és dokumentumaira, míg a kutatási jelentések, monografikus kiadványok és egyéb anyagok a kérések 7%-át tették ki. Ismét Toivonen kutatásaival hasonlítva össze eredményeinket úgy tűnik, hogy az élenjáró műszaki területeken működő cégeket még jobban érdeklik a cikkek és a konferenciaanyagok, s kevésbé a

kutatási jelentések és monográfiák, mint az általában a kis és közepes vállalatoknál tapasztalható. Az továbbra is igaz, hogy a legfrissebb műszaki eredmények gyakran először a tudományos folyóiratokban vagy a konferencia-előadásokban jelennek meg. Az egyéb dokumentumok mennyiségét tekintve is találunk egy érdekes különbséget: sok kérést kaptunk a szabadalmakat illetően. Ez feltehetőleg a szabadalmakban jelentkező új műszaki ismeretekkel magyarázható.

Otaniemi tudományos park  
1987-1988



Kis és közepes vállalatok  
1986



3. ábra Dokumentumkérések a dokumentum típusa szerint

A válaszolók mind meg voltak elégedve a dokumentumszolgáltatás gyorsaságával; véleményük szerint a bibliográfiai leírások alapján igényelt és beszerzett tényleges dokumentumok megfelelnek a várakozásnak.

A kért dokumentumok csaknem 100%-át szolgáltatni tudtuk, hála könyvtárközi kölcsönzési osztályunk kiváló és tapasztalt dolgozóinak és annak, hogy a legtöbb kérés az online adatbázisokban való keresésből származott, ami biztosította a kérés teljesítéséhez szükséges bibliográfiai adatokat.

A havi új beszerzések jegyzékét két kivétellel megküldtük minden részt vevő cégnek (ez a kettő az élettudományok képviselője, s kevésbé érdeklődtek a műszaki könyvek és kutatási jelentések iránt), mielőtt megtörtént a TENTTU BOOKS adatbázis naprakész feltöltése. A második kérdőívből kiderült, hogy a jegyzék minden cégen belül 1–3 személy látta. Annak ellenére, hogy nyolc összekötőből hat a jegyzékét kevésbé tartotta fontosnak a szakmai tájékozódás szempontjából, több mint 50%-uk elismerte, hogy az új szerzemények jegyzékeinek átnézése némileg megnövelte biztonságukat a tudományos szakirodalom nyomon követésében.

Az online keresések a retrospektív szakirodalomra koncentráálódtak. Az 55 összes keresésből 38 esetben a keresett téma a szóban forgó 21 cég tevékenységének egészével vagy annak egy részletével volt kapcsolatos. A leggyakrabban az INSPEC adatbázist használták (29 keresés); egynél többször vették igénybe a Chemical Abstracts, az ABI INFORM, a BIOSIS, valamint a METADEX adatbázist. Az 55 keresésből hat a konkurenciára vonatkozó információkeresésként értelmezhető.

A témafigyelő (SDI) szolgáltatást a tudományos parkban működő cégek számára a stockholmi svéd Királyi Műszaki Intézet Információs és Dokumentációs Központjának EPOS/VIRA rendszere útján biztosítottuk. A rendszerhez 24 adatbázis tartozik. 17 cég kérte érdeklődési profiljának teljesítését. Ismét az INSPEC bizonyult a legnépszerűbb adatbázisnak, s az érdeklődési profilok többsége (17-ből 11) az illető cég működési területére esett; hat cég kísért figyelemmel valamely témakört. (Az egyik összekötő kifogásolta az SDI-tételek késedelmes érkezését: már olvasta a fontos cikkeket, mielőtt a kéthetenként megjelenő témafigyelési tételek az íróasztalára kerültek volna.)

Kellemes meglepetés volt a könyvtár TENTTU információkereső rendszerében a kísérlet során lefolytatott keresések nagy száma (269, az átlagos gépidő 15 perc). A Műszaki Egyetem és a tudományos park között optikai kábeles összeköttetés van. Az első interjú során a 24 összekötőből 18 mutatott érdeklődést a TENTTU rendszer iránt; őket a használóknak rendezett ingyenes könyvtári szemináriumokon képeztük ki.

## A jelenlegi helyzet

A kísérlet 1988. december végén fejeződött be; ezután a könyvtári és információs szolgáltatások a tudományos park számára is térítésessé váltak. A tudományos park az ott működő cégeknek biztosítja az 1989-es folyóiratok körözését, és a rendelkezésre álló anyagiaktól függően a cégeket más könyvtári és információs szolgáltatásokkal is támogatja.

1988 vége óta az információkeresések száma drasztikusan csökkent. Úgy tűnik, hogy még a legaktívabb felhasználók is kétszer meggondolják, hogy kapcsolatba lépjenek-e velünk. Az 1989 első három hónapjáról készített statisztika azt mutatja, hogy mindössze hat cég kért dokumentumokat, egy újította meg előfizetését a témafigyelésre, és egy mondta le. 1989-ben egyetlen online keresést sem végeztek, és az 1988-ban tapasztalat aktív használat ellenére egyetlen cég sem kért hozzáférési jelszót a TENTTU rendszerhez.

## Következtetések

A kísérletben aktívan részt vevő 15 cégről azt mondhatjuk, hogy a könyvtár elérte célját: a tudományos parkban működő cégekben tudatosította a szolgáltatásait. Ha egy olyan vállalat, amely a kísérleti üzem során kevésbé használta a könyvtári és információs szolgáltatásokat, később (pl. jövőre) jelentkezni fog a könyvtárnál, ez sikerként könyvelhető el, mert azt jelzi, hogy tudnak a könyvtár szolgáltatásairól.

Az Otaniemi-ben folytatott kísérlet után a tájékoztató szakembernek az volt a benyomása, hogy a részt vevő cégek általában – de az aktívabbak minden bizonnyal – arra használták a kísérletet, hogy létrehozzák, ill. korszerűsítsék saját karterkaikat és gyűjteményeiket. A kiküldött dokumentumok nagy száma, a retrospektív szakirodalomkutatások és a működési területüket többé-kevésbé lefedő érdeklődési profilok, valamint az, hogy a könyvtári és információs szolgáltatások jelenlegi használata igen alacsony, ezt a feltételezést támasztja alá. Ebből a kutatásból nem lehet következtetést levonni az élenjáró műszaki területeken működő kisebb cégek tényleges és folyamatos információigényére, mindazonáltal a kísérlet sejteti, hogy a dokumentumszolgáltatás valóban fontos szerepet játszik az élenjáró műszaki területeken.

Fordította: Mándy Gábor

Beérkezett: 1989. VI. 14-én.