



Beszámolók ◦ Szemlék ◦ Közlemények

KÖNYVTÁRI MUNKA

A referenz szolgáltat helye Ranganathan könyvtártudományi elméletében

Ranganathan szerint a könyvtári tevékenység végső célja a hatékony tájékoztató (referenz) szolgálatban keresendő. A referenz tevékenységet szellemi, erkölcsi világszemléletből kiindulva vizsgálja, hangsúlyozva, hogy ennek hozzá kell járulnia a közösség jólétéhez a könyvtáros és az olvasó között kialakuló személyes kölcsönhatások révén. Ennek a kapcsolatnak kialakulásában igen nagy jelentőséget tulajdonít az ún. *analitikus-szintetikus osztályozási rendszernek*, amelyet a könyvtári tudományos tájékoztató szolgálat szerves részének tart.

Samuel Rothstein szerint a referenz szolgálat természetét és feladatkörét vizsgáló uralkodó nézetek nem elméleti megfontolások alapján, hanem inkább ad hoc módon fejlődtek ki, a tudományos fejlődés által felvetett kérdésekre adandó válaszok kutatásával kapcsolatban leszűrt tapasztalatok révén. Ezzel szemben *Ranganathan arra törekszik, hogy szilárdan megalapozott elméleti képet alkosson a könyvtártudományról, és ebből szisztematikusan vezesse le a speciális könyvtári eljárásokat, beleértve a referenz szolgálatot is*. Meg van győződve arról, hogyha a könyvtártudomány öt törvényének tételeivel a referenz szolgálat is meghatározható, akkor az tudományosan levezetettnek tekintendő és az erre felépülő eljárások is helyesek.

A tudományos módszer spirál-elmélete

Ranganathanak a tudományos megismerés módszerének ún. spirál-jelenségéről kidolgozott elmélete fontos a referenz szolgálatról vallott nézetének elemzése és értékelése szempontjából. Ennek lényege az alábbi.

A tudományos megismerésnek négy fázisa van. Az elsőben a konkrét tények megfigyelése történik. A másodikban a konkrét tények alapján általánosításokra, tapasztalati törvények megállapítására kerül sor. A har-

madikban, – amelyet Ranganathan a szóban lévő (spirális) megismerési folyamat zenitjének, csúcspontjának nevez, – a már megismert tapasztalati törvényeket egy intuitív aktus visszavezeti néhány „alaptörvényre”. Végül a negyedik fázisban deduktív okfejtésre kerül sor ezeknek az alaptörvényeknek gyakorlati alkalmazását illetően, amikor is azután szembekerülünk a spirális jellegű megismerési folyamat új ciklusának első fázisára jellemző megfigyelésekkel. Ha a szigorúan ellenőrzött megfigyelések nem „jóslhatók” meg az alaptörvények ismeretében, akkor krízis keletkezik, s a körforgás újrakezdődik: új alaptörvények felfedezésére kerül sor, amelyek már helytállóak az új megfigyelésekre is.

Ranganathan szerint a tudományos megismerés módszerének spirál-elmélete éppen úgy alkalmazható a társadalomtudományokra, ahova a könyvtártudomány is tartozik, mint a természettudományokra; a különbség csak az, hogy *a társadalomtudományokban az alaptörvényeket inkább normatív elveknek nevezzük, míg a természettudományokban inkább hipotéziseknek, feltevéseknek*. A különbséget talán még jobban kifejezi az a jellemzés, amely szerint a hipotézisek voltaképpen leírások, a normatív elvek viszont előírások az emberek, a társadalom számára. Ranganathan megítélése szerint mindkettő az intuíción azonos aktusából származik. Az alaptörvények szervesen összetartoznak, időtől és tértől független érvényű meglátások, ráeszmélések a valóságra, amelyek kívül esnek mindenféle módszertani megközelítésen közelebbi elérhetőségüket illetően.

A könyvtártudomány öt törvénye:

1. „A könyvek használat céljából vannak”,
2. „Minden olvasónak a maga könyvét”,
3. „Minden könyvnek a maga olvasóját”,
4. „Kíméld az olvasó idejét”, és
5. „A könyvtár fejlődő szervezet” –

rendeltetésük szerint normatív jellegű előírások, bár kifejezetten közülük csak a negyedik az, de az első három is szándékában kétségtelenül ilyen jellegű, az

ötödik viszont formailag kifejezetten leíró. A feltevés szerint ezek a törvények a tudományos módszer spirál-jelenségének zenitjén, azaz annak harmadik fázisában jöttek létre. A szerző szerint azonban Ranganathan nem követte ezt az utat, mert a puszta tapasztalati úton felismert törvényeknek semmiféle intuitív szintézisét nem hajtotta végre megalkotásukkor. Törvényei lényegében véve az alkalmazott könyvtári gyakorlatnak megfigyelésén alapszanak, és Ranganathan saját tapasztalatai és sajátos értékrendszere fényében nyertek megfogalmazást. A tudományos módszer spirál-elmélete értelmében ezek inkább tapasztalati törvények, mintsem intuitív aktussal megragadott alaptörvények.

Ranganathan és a hindu világnézet

Ranganathan ugyan azt vallja, hogy könyvtártudományi tevékenysége tudományos, a szerző megítélése szerint azonban ez *jelentős mértékben vallási gyökerekből táplálkozik*. A referenz szolgálattal kapcsolatos megnyilatkozásaiban gyakran utal metafizikai és morális összefüggésekre, mint amelyek lényegében véve meghatározzák a könyvtári tevékenység helyét a társadalom életében.

A hinduizmus két alapvonása a világmindenség egységében, valamennyi dolog lényegi összefüggésében való hit, valamint az a meggyőződés, hogy a tudás, a tudomány ennek az egységnek hatalmas közvetítő közege számunkra. A hindu vallás ezt a kozmikus egységet áldozatokkal és a velük kapcsolatos szavakkal, szövegekkel igyekszik tudatosítani, aktualizálni hívei körében. A szavaknak ez a kozmikus hatalma, a világmindenség egységének szent kifejezése a *brahman*, amely nemcsak a makrokozmoszt és a mikrokozmoszt, az eget és a földet, vagy a kozmoszt és az embert köti össze, hanem egyben a végső egyetemes hatalmat, a változatlan valóságot is jelenti, amely alapjául szolgál a világ minden változásának és változatosságának.

Lelkébe tekintve az ember belép a világmindenség realitásába. Az áldozati formulák ismerete elősegíti önmagunk felismerését a világmindenséggel és minden emberrel való kapcsolatunkban. A kozmikus rendnek ez az ismerete, a legfőbb természetfeletti igazság intuitív meglátása, egyike azoknak az utaknak, amelyek elvezetnek a léleknek az *Abszolutummal* való egységben történő felszabadulásához.

A hindu szemlélet szerint az, aki más emberekkel foglalkozik, *voltaképpen a világmindenség összes emberével foglalkozik*, mivel minden teremtmény résztvesz a kozmikus valóságban, s így mindannyian összeköttetésben állnak egymással. Amikor az egyén saját lényének törvényeit teljesíti, résztvesz az egyetemes, kozmikus törvény (*dharma*) kialakulásában, de csak abban az esetben, ha figyelembe veszi a többi embert és harmóniában él velük.

Ranganathan hite a könyvtári tevékenység fontosságában végső sorban a tudás kozmikus értékében gyökerezik. Megállapítása szerint *a könyvtár életbevágóan fontos feladata, hogy az egyetemes nevelés eszköze legyen, szétszűrve a tudományt*. Ez az életelv a könyvtár lelke, amely megnyilvánul minden formájában, hasonlóan a bensőséges lelkületű emberhez.

Ranganathan egyik írásában (*Preface to Library Science*) a könyvtárosi hivatást úgy jellemzi, mint amely összekapcsolja az egyetemes és a személyes valóság törvényeit. *A könyvtárosi hivatás személyes előnyt jelent azoknak, akik azt művelik, a társadalomnak jólétet, virágzást nyújt*. A könyvtárosság hozzájárulása az egyének alkotó öröméhez és a nemzetek küldetésének teljesítéséhez, a dharmának, a mindent átfogó természeti törvénynek megnyilatkozása. Végül a felszabadulás öröme (*moksa*) a könyvtárosi hivatás gyakorlati feladataira történő önfelédlt koncentráció útján szintén elérhető.

A könyvtárosi tevékenység nemcsak a könyvtárosoknak, hanem a könyvtárlátogatók számára is lehetővé teszi, hogy a fizikai lét színvonaláról az értelmi színvonalhoz, majd végül a lelki színvonal magaslatára eljuthassanak. Az egyéni képességeknek ez a kibontakozása hozzájárul az egész közösség haladásához, összhangban az egyetemes törvénnyel.

A lelki kiteljesedés a fejlődés végső szintje, amely magában foglalja a fizikai és a szellemi fejlődési szintet is. A lelki szintet az ember általánosan még nem érheti el fejlődésének jelenlegi szakaszában, bármilyen erőfeszítések révén sem. A szellemi fejlődési szintet teljes mértékben ki kell aknázni nemcsak azért, mert ez már önmagában véve is értékes, hanem azért is, mivel ez hozzájárul a társadalomnak a lelki szintre való fokozatos eljutásához.

Ranganathanak ez az álláspontja még határozottabban válik *Osztályozás és ismeretközlés (Classification and communication)* c. művében, amelyben a kooperáció (együttműködés) fontosságát fejtegeti, mint a szellemi és lelki fejlődés végső céljának módját. *Szellemi szinten mind az egyéni fejlődés, mind pedig a társadalmi haladás sok ember együttműködésén múlik*. A társadalom szellemi öröksége, azaz a tudás felhalmozott mennyisége, amelyet az egyének másokkal fennálló kapcsolataik révén hoztak létre, már önmagában is segíti és elmélyíti a kooperatív életet mindhárom szinten. A végső célja ennek az önmagát örökké gazdagító szellemi örökségnek személyi vonatkozásban bensőséges, megnyerő állapot létrehozása mindenkivel és mindennel a világmindenségben.

Az egyéni lelki fejlődés, amely részben a szellemi síkon elért együttműködéstől függ, hozzájárul az emberiség életében az egyetemes összhanghoz, amely a hinduizmus lényege. Minden remény megvan arra – írja –, hogy az intellektuális kötőerők, amelyek túllépik a földrajzi határokat, megnövekednek és világméretű együttműködéshez vezetnek. Az emberiség még korai

gyermekkorát éli, amelyet kirobbanó, majd beszűkülő érzelmek jellemeznek. Amikor majd érettebbé lesz, túljut az etnikai csoportosulás állapotán, ellenőrzés alá vonja érzelmeit, túlnyomórészt szellemivé válik és belép a szellem feletti szakaszba. Bepillantásai lesznek az együttműködő élet gyönyöreibe, olyan csonkítatlan, végtelen örömeibe, amelyek *Tiszta Lét, Tiszta Tudat, Tiszta Öröm* néven ismeretesek. A könyvtár célja, hogy részt vegyen ennek a fejlődésnek elérésében a kölcsönös összetartozás szellemében.

Ranganathan elmélete a referenz szolgáltatóról

A könyvtári tájékoztató (referenz) szolgálat a könyvtár társadalmi célja elérésének alapvetően fontos eszköze. Ranganathan újból meg újból állítja, hogy ez a funkció a könyvtárosi hivatás igazi értelme, amelynek lényegét az alábbiakban érzékelteti.

Személyes úton kapcsolat létesítése az olvasó és dokumentumai között. Az olvasó dokumentumai – hangsúlyozza – jelentik az általa pillanatnyilag igényelt dokumentumok mindegyikét, de ezen túlmenően mindazokat a dokumentumokat, amelyek hasznosak lehetnek számára az adott pillanatban. *A referenz szolgálat jelenti továbbá e kapcsolat idővesztés nélküli létrehozását.* Mindez nem érhető el pillanatnyi érdeklődésének bensőséges megértése nélkül. Ennek érdekében személyes kapcsolat szükséges az olvasó és a könyvtáros között. Az első perctől, amikor az olvasó segítséget kér, az utolsóig, amikor megkapja dokumentumait, mégpedig valamennyit, a könyvtárosnak személyesen kell lebonyolítania szükségletei kielégítését. Ilyenformán *a tájékoztató szolgálat lényegében véve személyes szolgálat.*

Ez a meghatározás nem terjed ki az oktatásra, mint a tájékoztatói tevékenység egyik funkciójára. A fentiekon túlmenően Ranganathan gyakran maga érvel amellett, hogy *az öt törvény megköveteli a személyekre szabott információellátást (SDI) az egyetemi könyvtárakban és a szakkönyvtárakban egyaránt.* A dokumentációs szolgálatnak általa adott jellemzése – amely szolgálatot általában a szakkönyvtárak nyújtják –, semmi kétséget nem hagynak afelől, hogy megítélése szerint ennek célkitűzései lényegében véve azonosak az általános referenz szolgálat általa leírt meghatározásában foglaltakkal. A kettő között a fő különbséget egyszerűen abban látja, hogy *a dokumentációs szolgálat jobban specializált, frissebben publikált és ennél fogva kevésbé elérhető információs „csomagokkal” foglalkozik.*

Ami a tájékoztató tevékenység folyamatát illeti, – ellentétben az amerikai könyvtárosokkal, akik arra törekednek, hogy ezt mint különböző, időbeli cselekmények sorozatát elemezzék –, Ranganathan ezt egészen látja, túl szorosan összekapcsolódó tevékenységek komplexumának ahhoz, hogy szétkülönülő elemekre bontva tárgyalja. Álláspontja szerint ezeknek a tevékenységek-

nek lényegét a legmegfelelőbb módon a könyvtáros személyiségének kifejtésével, valamint az analitikus-szintetikus osztályozási rendszer leírásával lehet megközelíteni.

Ranganathan felfogása szerint *a személyes referenz szolgálat lényeges funkciója, hogy az életbe „megváltó” értelmet leheljen,* enélkül az információátvitel tisztán gépies folyamat. Mint írja, a mechanikus dolgok alárendelt szerepet töltenek be, amelyek a hasznosítás céljából vannak, értékük a szépség érdekében való hasznosításuktól függ. A bennünket körülvevő mechanizmusok sokasága állandóan követelményeket támaszt velünk szemben. Élettelen voltukkal a halál érzetét keltik bennünk, hacsak nem látjuk el azokat folytonosan saját életenergiáinkkal.

Amikor az anyagi és technikai tevékenység, és még rosszabb esetben a bürokrácia uralkodóvá lesz az életben és a szolgálatban, ezt előbb vagy utóbb meg kell fizetnünk közönyben és visszaesésben. Innen is adódik a szükségessége annak, hogy emberi hatóerőt vigyünk a dolgokba és megváltjuk azokat aktív használatba helyezésük révén.

A referenz szolgálatnak az az aspektusa, amelyről itt Ranganathan beszél, nincs előírva öt törvénye által. Ranganathan ezzel kapcsolatban olyan személyes kvalitásra utal, amelyet *érzéknek (flair) nevez.* Ez olyan adottság, amely jellegében különbözik az intellektuális képességektől, de *szükséges a célra és teljességre törő, gyors referenz szolgálat ellátásához.*

A tájékoztató könyvtáros nem tudja a maga optimumát nyújtani egyedül intellektuális műveltsége alapján. Nem kétséges, kezdetben alapos intellektuális „gürcölés” szükséges, de ez nem elegendő minden helyzetben. Végére minden az érzék kérdése. *Mi az érzék? Olyan tudatalatti állapot, amely lehetővé teszi a nehézségek leküzdését.* Talán az intuíció felvillanó segítségével. Az érzék lényegében véve személyes tulajdonság. Ennek ki kell fejlődnie az egyénben, mások viszont vele születnek.

Ranganathan szerint a könyvtári tájékoztató szolgálat fogalmilag kifejezhetetlen, részletei kimeríthetetlenek, aromája leírhatatlan, megfoghatatlan. A tájékoztató szolgálat egésze az, ami ezt a tevékenységet ilyenné teszi. Ranganathan a tájékoztató szolgálatnak ezt a vonását összehasonlítja a misztikus élmények ugyancsak leírhatatlan természetével és *megkísérel modellt felállítani az igaz ember képében annak a könyvtárosnak számára, aki ilyen kvalitás birtoklására vágyik.*

A tájékoztató könyvtáros mint igaz ember

Ranganathan a tájékoztató könyvtáros ideális képét az alábbi módon igyekszik érzékeltetni *Reference service* c. művében:

„Kemény munkát kell végeznie lelkiismerete energiáitól vezérelve, megismerve minden dokumentumot a

könyvtárban, hogy azt tízszer olyan hasznossá tegye, mint egyébként lenne. Ezt meg kell tennie nem saját, hanem mások érdekében. Ilyen módon kell dolgoznia, folytonosan ellenőrizve önmagát . . . *Hatékonyan kell szolgálnia olvasóit jutalom, dicséret, vagy akár egyetlen helyeslő szó reménye nélkül.* Dolgoznia kell . . . jóakarattal, kedvesen, készségesen, mindenféle presztizskérdéstől távol állva, egyenletes temperamentummal, olvasója iránti szeretetben és tisztelettel, a problémák, a nehézségek vállalásával, osztozva abban az örömben, amely a problémák megoldásával együtt jár az olvasó számára, de mindenképp egy magasfokú rend iránti illetékesség elérésében.”

A szerző szerint a fenti kép a tájékoztató könyvtárosról egyben az ideális emberi lény képe is, viszont *hiányolja, hogy Ranganathan nem fejt ki azt is, hogy ezek a sajátosságok hogyan valósítandók meg a referenz munka mindennapi gyakorlatában.* Hasznos volna tudni, hogy a könyvtáros, aki alá van vetve emberi természete gyengeségeinek és önzésének, hogyan tudja elérni ezt az ideált. Ha viszont ebben a kérdésben a döntő tényező az érzék, akkor ez a kifürkészhetetlen egyéni kvalitás nem vehető fel semmiféle objektív rendszerbe, amelyet az emberek létrehozhatnak a könyvtári funkciók ellátására.

A szerző rámutat arra, hogy az amerikai könyvtárosok elsősorban arra töreksenek, hogy kialakítsák a munkafolyamatok olyan sorozatát, amelyek kompenzálják a könyvtáros esetleges érzékihiányát a tájékoztató munkában, vagyis jobban figyelembe veszik a tényleges helyzetet, mint Ranganathan. Igyekeznek meghatározni, hogy a tájékoztató szolgálatot hogyan kell ellátni, hogy az gyümölcsöző legyen, szem előtt tartva a pszichológia, a nyelvészet és a tájékoztatástudomány eredményeit.

Az analitikus-szintetikus osztályozás

Ranganathan szerint valamely osztályozási rendszer csak annyiban hatékony eszköz, amennyiben *lehetővé teszi a referenz könyvtáros számára, hogy elláthassa az olvasót olyan információkkal, amelyek teljesen és pontosan megfelelnek szükségleteinek.* Az osztályozási rendszernek – amennyire egyáltalán lehetséges – le kell magáról hántania a természetes nyelv olyan lerakódásait, amelyek elhomályosítják és akadályozzák a tiszta kapcsolatok megragadását a tárgyi kategóriák között. Ilyen eszköz nélkül a könyvtáros nem tud eljutni a könyvtárlátogatók szükségleteinek, vagy a dokumentumok témájának pontos megismeréséhez.

Ranganathan szerint ilyen osztályozási rendszer nemcsak a könyvtáros számára felbecsülhetetlen értékű eszköz az olvasóval való kapcsolat kiépítésében, hanem magukat a szakembereket is segíti a szóban lévő téma világos meghatározásában, kifejtésében. *Ilyen osztályozási rendszer egyben nemzetközi nyelvről is szolgálhat,*

amely jeleit a szakmai szintről veszi, vagyis olyan szimbólumokat használ, amelyek nincsenek terhelve a természetes nyelv hóbortjaival, a tudomány univerzális struktúrájára épülve fel.

Ilyen osztályozási rendszer Ranganathan szerint csak *az analitikus-szintetikus rendszerben ölthet testet.* Ebben a rendszerben a dokumentumok osztályozása lényegében véve azt jelenti, hogy a témákat megállapított szempontoknak megfelelően alapvető komponenseikre bontjuk és megfelelő rend elvei szerint rendszerezük azokat. A csoportok és a köztük lévő kapcsolatok azután betű- és számjelzetek formájában kerülnek kódolásra. Ranganathan meg van győződve arról, hogy osztályozási rendszere a maga rugalmasságával és kiterjeszhetőségével sokkal alkalmasabb, mint bármely más osztályozási rendszer a komplexitás és a tudomány állandóan változó jellegére való tekintettel, mivel lehetővé teszi a tárgyi komponensek manipulációját, ami rendkívül fontos szempont.

Az osztályozás és a könyvtári tájékoztató szolgálat

Az analitikus-szintetikus osztályozásnak az a képessége, hogy gyakorlatilag a dolgok végtelen számát egyetlen rendszerbe hozza össze, lehetővé teszi a tájékoztató könyvtáros számára, hogy a könyvtárlátogatók problémáit összekapcsolja minden bonyolultsággal és szerteágazásaikkal a dokumentumokban kifejtett fogalmak különféle kombinációival. *A tájékoztató könyvtáros elsősorban a szakkatalógus segítségével analizálja, majd szintetizálja az olvasó témáját,* és a szakkatalógus útján tárja fel azokat a dokumentumokat, amelyek rokonsága a témával nyilvánvalóan fennáll.

Reference service c. munkájában Ranganathan leírja, hogyan tud a könyvtáros megismerkedni a „tudomány hullámfrontjával” (élvonalával), a szakterület specialistáival való együttműködés révén. Ezek reagálása a bibliográfiai egyes tételeire, az egyes cikkekkel kapcsolatos értékeléseik, önkéntelen megjegyzéseik, a dokumentumok rangsorolása, a kérdések és válaszok velük történő váltakozása – mindezek betekintést nyújtanak a könyvtáros számára a szakterület új irányzataiba. A szakemberekkel fennálló személyes kapcsolatok keretében szerzett ilyen tapasztalatok segítik a megértést, az áttekinthető szemlélet kialakulását a könyvtáros számára a tudomány élvonalában lévő problémák tekintetében. *Semmilyen egyéb hivatás nem nyújt olyan örömteljes betekintést a tudomány egyetemességébe, mint a tájékoztató könyvtárosé,* mondja Ranganathan.

Ranganathan megfigyeli, hogy a tájékoztató könyvtáros miként alkalmazza az osztályozási rendszert a könyvtári funkcióknak ebben a végső szakaszában, hogy létrehozza a hatékony kapcsolatot személyes közreműködésével az olvasó és a dokumentum között. Ennek

érdekében a könyvtárosnak szempontelemzés alá kell vetnie a szakember által felvetett kérdést, illetve magát a szakember-olvasó gondolkodását. Ezt az elemzést azonban a könyvtárosnak úgy kell elvégeznie, hogy a szakember ne vegye észre, hogy voltaképpen az ő elemzése folyik. Ez nagy tapintatot igényel. Az ún. próba- és hibamódszer alkalmazásával leszűkítheti az ismeretterületet, amelyen belül a kutató a születendő ideát keresi. Szűkítenie kell ezt a területet mindaddig, amíg a kutató által keresett téma valószínűleg belül esik egy 50–60 egymást követő cédulából álló csomagon a szakkatalógusban. A szakember ezt az 50–60 cédulát bizonyára könnyen áttekinti, annál is inkább, mivel ezek a témák megfelelő sorrendjében vannak elhelyezve. Ezután már könnyű neki megmondania, hogy pontosan melyik után kutat. Az analitikus-szintetikus osztályozási rendszer olyan segítséget ad az olvasónak, mint az üzletekben a szépen rendezett kirakat. Az ily módon megszerkesztett szakkatalógus tehát lehetővé teszi a könyvtáros számára az olvasó szükségleteinek feltárását és azoknak a dokumentumoknak meghatározását, amelyek a probléma megoldásához szóba jöhetnek.

A tájékoztató könyvtárosnak érzékkel kell rendelkeznie az általa nyújtott szolgáltatás elégtelenségének észlelése iránt is, amit a könyvtárhasználók gyakran nem is szóbelileg, hanem egyéb finom módon, elröppenő érzelmi megnyilvánulás formájában juttatnak kifejezésre. A referensz könyvtáros az egyetlen személy, akinek módjában áll ezekről tudomást szerezni, és ezek alapján keresni és kinyomozni a könyvtári gépezetben rejlő hibákat. Ezeknek az embereknek *olyanoknak kell lenniük, akik szeretik az emberiséget, és akik örömet találnak az olvasó arcán, igényeik kielégítése következtében megjelenő öröm láttán.*

Bármennyire is hangsúlyozza Ranganathan az analitikus-szintetikus osztályozási rendszer fontosságát a referensz munkában, sohasem téveszti szem elől, hogy ez semmi más, mint eszköz, és semmiképpen sem hasonlítható azok képességéhez, akik használják azt. Ez a képesség viszont elválaszthatatlan azoktól a morális és intellektuális sajátságoktól, amelyek meghatározzák minden emberi változás természetét és minőségét. Ranganathan végül is *mindig visszatér az érzék alapvetően fontos, intuitív sajátságához.*

Az osztályozás és az intuíció

Az érzékbe vetett hit Ranganathant végül is arra készítette, hogy az osztályozás elveit úgy tekintse, mint amelyek nem szisztematikusan nyertek levezetést a tudományos módszer spirál-elméletének megfelelően a megfigyelésen, az indukción, az intuíción és a logikai dedukción keresztül. Ezek inkább misztikusan és spontánul jöttek létre, mint az intuíció egyik fajtájának

eredménye, amely az emberi adottságok lehetőségein kívül működő kegyelmi ajándéknak tűnik.

A szerző hangsúlyozza, hogy *Ranganathan intuícioról inkább vallási, mint tudományos értelemben beszél, inkább természetfeletti sugalmazás, mint tudományos módszere spiráljának zenitjén előforduló betekintés az alaptörvények világába. Így az a módszer, amelyet Ranganathan használt, hogy kifejlessze osztályozási rendszere alapjául szolgáló elveit, végsősorban nem írható le, vagy vethető alá intellektuális próbának. Az osztályozási rendszer hatékonysága egyszerűen Ranganathan saját érzékétől függ, intuíciója igazságán múlik. Hasonlóképpen az alapelvek bármiféle kiegészítése vagy módosítása azoktól az osztályozóktól függ, akik részesednek a szóban lévő intuíciós hatalomban.*

A szerző megítélése szerint az analitikus-szintetikus osztályozásnak az intuíciónál való függése nem aknázza alá a szóban lévő rendszer értékét és használhatóságát. *Ranganathan meggyőzően bizonyította, hogy rendszere a tájékoztató szolgálatnak potenciálisan hatalmas eszköze. Mint ilyent ugyanolyan eszköznek kell tekintenünk, mint mások által használt hasonló eszközöket. Értéke nem valami különleges realitásokkal való kapcsolatban rejlik, hanem közvetlen hasznosságában, amit nem kevésbé illetékes tényezők ítélete állapít meg, mint a könyvtárosok és a könyvtárlátogatók.*

Következtetések

A szerző szerint Ranganathannak a könyvtári tájékoztató szolgálattal kapcsolatban kifejtett álláspontját illetően ugyanazok az észrevételek tehetők, mint általában a könyvtártudományi koncepcióját illetően. *Munkájának értéke semmiképpen sem kicsinyelhető le, de – megítélés szerint – nem is alapvető. Nem sikerült, bár igyekezett módot találni arra, hogy a könyvtártudomány rendszerét erősen odakösse a természetfelettséghez és azt állandóan a kozmikus alapra ráhangolva tartsa. Ő maga sem alkalmazza szigorúan a tudományos módszer spirál-elméletének követelményeit a könyvtártudományra, és azt sem mutatja ki, hogy ezeknek alkalmazása egyáltalán lehetséges-e. Azok, akik még nem tették magukévá a hindu vallás tanait, annak integrációs törekvéseit, nem valószínű, hogy megértőleg fogadják morális és lelki varázsait.*

Ranganathan elméleti kérdések iránti hajlamainál fogva *elsősorban alapelvek levezetésére törekedett, és mivel bízott a könyvtáros hivatása iránti érzékében, általában nem fordított különösebb gondot arra, hogy elvei hogyan követendők. Az a kép, amelyet a tényleges referensz szolgálatról fest, homályos és nem mélyreható, alig tér el az amerikai referensz eljárás módra vonatkozó általános megállapításoktól, ennek ellenére Ranganathan tevékenysége lényeges hozzájárulást jelent magához az amerikai tájékoztatáselmélethez és gyakorlathoz is.*

Ugyanis ilyen radikálisan eltérő felfogás az osztályozás funkciójáról, mint Ranganathané, kiszélesíti az amerikai könyvtárosok látókörét is, amely a számottevő rendszerek egyikének ismerete révén beszűkül abba a szemléletbe, amely szerint az osztályozás főleg a könyvek rendezésének egyik módszertani eszköze. Ranganathan szerint az osztályozás potenciális értéke sokkal alapvetőbb és kiterjedtebb. Világossá teszi, hogy az *analitikus-szintetikus rendszer kitűnő és hatalmas eszköz a könyvtári munka szétszórta aspektusainak összekovácslására*, olyan eszköz, amely alkalmas a hatékony tájékoztató szolgálat ellátásához. A szerző szerint Ranganathan legkézzelfoghatóbb hozzájárulása a tájékoztató szolgálat számára éppen az osztályozásról alkotott koncepciójában keresendő.

Ranganathan erőfeszítései – fentebb bírált nézetei ellenére is – alkalmasak arra, hogy az amerikai könyvtárosokat rádöbbenesse a tájékoztató szolgálat megközelítésével kapcsolatos fáradozásaik korlátozott voltára. Tevékenysége arra kell, hogy ösztönözze őket, hogy a *tájékoztató szolgálat hatékonyságának értékelését ne csak a könyvtárlátogatók meglegedettségének szemszögéből, hanem a társadalmi érdekek szélesebb összefüggéseinek szem előtt tartásával végezzék.*

/CHAPPEL, H.: *The place of reference service in Ranganathan's theory of librarianship = The Library Quarterly*, 46. köt. 4. sz. 1976. p. 378–396./

(Balázs János)

Irodalom

1. ROTHSTEIN, S.: The development of reference services through academic traditions, public library practice, and special librarianship. Chicago, Association of College and Reference Libraries, 1955.
2. RANGANATHAN, S. R.: The five laws of library science. 2. kiad. Madras, Madras Library Association, 1957.
3. RANGANATHAN, S. R.: Prolegomena to library classification. 3. kiad. Bombay, Asia Publishing House, 1967.
4. DANTON, J. P.: Plea for a philosophy of librarianship = *Library Quarterly*, 4. köt. 1934, október, p. 527–551.
5. EDGERTON, F.: Interpretation of the Bhagavad Gita. The Bhagavad Gita. Ford. Edgerton, F. New York, Harper and Row, 1964.
6. RANGANATHAN, S. R.: Preface to library science. Delhi, Univ. of Delhi, 1948.
7. RANGANATHAN, S. R.: Classification and communication. Delhi, Univ. of Delhi, 1951.
8. RANGANATHAN, S. R.: Reference service: the hub and foundation of library work. Seminar on reference service, 1971. Working paper and proceedings. Bangalore, Documentation and Training Centre, 1971.
9. RANGANATHAN, S. R.: Reference service. 2. kiad. London, Asia Publishing House, 1961.
10. RANGANATHAN, S. R.: Reference service through four centuries = *Library Herald*, 9. köt. 1966, július és október, p. 87–93.

11. RANGANATHAN, S. R.: Essence of documentation and training of documentalists = *Herald of Library Science*, 7. köt. 1968, július, p. 157–162.
12. RANGANATHAN, S. R.: Documentation. Delhi, Vikas Publishing House, 1973.
13. COATES, E. J.: Classification in reference service = *Annals of Library Science*, 1. köt. 1954, szeptember, p. 152–161.
14. RANGANATHAN, S. R.: Philosophy of Library Classification. Copenhagen, Ejnar Munksgaard, 1951.
15. RANGANATHAN, S. R.: Classification and international documentation. La Haye, Bureau de la Rédaction, 1948.
16. RANGANATHAN, S. R.: Hidden roots of classification = *Information Storage and Retrieval*, 3. köt. 1967. november–december, p. 399–410.



A könyvtári munkamenetek racionalizálásának lehetőségei

A tudomány, a technika és a népgazdaság rohamos fejlődése egyre nagyobb követelményeket állít a könyvtárak és a tájékoztatói központok elé. Ez szükségessé teszi, hogy intenzíven keressük munkájuk ésszerűsítésének, hatékonyabbá tételének lehetőségeit. E tekintetben akkor érhetünk el eredményeket, ha a könyvtári-tájékoztatói munkát rendszerként fogjuk fel és vizsgáljuk, majd ezt követően kialakítjuk azokat a racionális munkameneteket, amelyek keretében – a hozzáértő személyzetet és a megfelelő működési adottságokat feltételezve – optimális mennyiségű és minőségű munka végezhető el.

A könyvtárak és a tájékoztatói központok nagy részében a munkafolyamat a gyakorlat során, a változásokat követő „ad hoc” toldozgatással-foltozgatással alakult ki, s így korántsem mondhatjuk el róla, hogy korszerű munkamenetekből áll.

A munkamenet – kiteljesült megjelenési formájában – a megvizsgált gyakorlat alapján olyan ésszerű érdemi és időbeli sorrendbe állítja az egyes üzemi-technológiai műveleteket, ami az adott helyen társadalmilag és könyvtárilag (intézményileg) egyaránt hatékony eredményeket biztosít.

Fenti definícióban az ésszerű sorrenden és az időbeliségen van a hangsúly. E mellett kap nyomtatékot az „adott hely”, hiszen mind a sorrendiség, mind a realizálási idő nagymértékben függ az adott intézmény térbeli körülményeitől, az alkalmazott technikától, az ember és a technika viszonyának szabályozásától, az alapvető szociológiai és pszichológiai követelmények érvényesítésétől.

Egy-egy munkamenet kialakítása előtt tüzetesen meg kell ismerkednünk a munkafolyamat egyes elemeivel. A munkafolyamat előbb munkafázisokra, majd munkaelemekre bontható. A munkaelemek között, bonyolultságtól függően, munkaszakaszokat, munkaműveleteket és munkamozzanatokat szoktunk megkülönböztetni. A munkamozzanat a tevékenységek legelemibb része,