

Kvalitet og faglitteratur

Nogle bemærkninger til Carl Gustav Johannsens (CGJ) artikel

Af Birger Hjørland

CGJ (Johannsen, 1992) har her i Biblioteksarbejde fremsat nogle synspunkter vedr. kvalitetsbegrebet, som hvad angår faglitteratur alene bygger på en artikel, jeg har publiceret i Svensk Biblioteksforskning (Hjørland, 1992).

CGJ læser min artikel ud fra den baggrund, at han har et bestemt koncept "Total Kvalitetsledelse" (TQM = Total Quality Management), som han vil afprøve, og som ikke kan siges at være ganske overensstemmende med min opfattelse. Dette giver for det første mulighed for en spændende dialog. For det andet giver det vist desværre også anledning til en bestemt læsning af min artikel, som jeg ikke ganske kan godtage.

Hvad angår referering af modstanderes synspunkter gælder jo den gyldne regel, at en referering bør være tilstrækkelig objektiv til, at modstanderen kan genkende og acceptere udlægningen af sine synspunkter. Dette princip er ikke helt overholdt i CGJs artikel, selvom jeg har fået den til gennem-

syn i manuskript, og vi i dialogen har nærmet os til hinanden.

Mit hovedsynspunkt er enkelt: det afgørende kvalitetskriterium ved faglitteratur er, at faglitteraturen er sand, korrekt, objektiv eller hvad man nu vil kalde det. Et atlas over Sverige skal afspejle Sveriges geografi, en bog om hussvamp skal være botanisk og teknisk korrekt, en lægebog skal indeholde korrekte oplysninger om sygdomme, for så vidt disse er erkendt af lægevidenskaben. Der er naturligvis mange andre kvalitetskrav, ligesom sandhedsproblematikken naturligvis er særdeles kompliceret - især udenfor det naturvidenskabelige felt - men dette er det centrale i min holdning.

Overfor dette står CGJ med sit brugerorienterede kvalitetsbegreb. Kvalitet afgøres i høj grad ved brugerens præferencer. Jeg vil prøve at belyse konsekvensen af CGJs opfattelse med et eksempel:

I disse tider, hvor måske halvdelen af befolkningen går til alternativ medicinsk behandling,

må konsekvensen være, at bibliotekerne i deres indkøb skal prioritere den alternative medicinske litteratur lige så højt som den forskningsbaserede. Det er jeg uenig i, selvom problemet er kompliceret, fordi bibliotekerne på den ene side må basere deres kvalitetskrav på videnskabelige normer, og på den anden side må udgøre reelle alternative og supplerende informationskanaler overfor begrænsninger i faglige institutioner. Bibliotekerne kan hverken sætte sig ud over f.eks. de medicinske videnskabsnormer eller indskrænke sig til kun at omfatte disse, men skal tværtimod problematisere dem på den mest muligt kvalificerede måde, for ikke alle alternativer til den gængse medicinske vidensopfattelse er lige værdifulde.

CGJ pointerer også kvalitetskriteriernes faktuelle karakter: Det skal være let og objektivt at afgøre, hvad der er kvalitet. Side 14 skriver CGJ således:

"Fokus på fakta

Facts, ikke fornemmelser og intuition, skal i følge TQM danne basis for beslutninger. Gennemførelse af regelmæssige kvalitetsmålinger er derfor nødvendige for at tilvejebringe de nødvendige facts. Det førnævnte princip om kunden i centrum betyder i denne sammenhæng, at det bliver vigtig ikke kun at måle på produktionsprocessen, fx antal udlån, men også, og især, på kundetilfredshed"

Det er klart, at fakta er lettere at have med at gøre, på de områder, der består af simple fakta. Sagen er blot, at fakta indenfor viden og faglitteratur ofte implicerer positivisme, og positivismen, hvis formål oprindeligt var at modvirke metafysik, subjektivism og skepticisme, har såvel i filosofien som i praksis vist sig at implicere nøjagtigt det, den skulle bekæmpe. For en administrativ-bureaukratisk holdning er det naturligvis meget ønskeligt, at kvalitetsafgørelsen kan gøres til en empirisk procedure. Men tænk på, hvad det indebærer: Den menneskelige lærdom, den kultur- og idéhistoriske baggrund skal der ses bort fra i vurderingen. (Det vil føre for vidt nærmere at forklare sammen-

hængen mellem positivisme og subjektivism på dette sted).

Derfor er der en kløft mellem CGJ's og mine kvalitetskriterier allerede i udgangspunktet. Denne forskel uddybes i behandlingen af enkelte problemer:

CGJ skriver side 21: "Hjørland afviser ... at anvendelse af forskellige vægte i forhold til kriteriets vigtighed kunne være en løsning. Den logiske videreførelse af dette synspunkt er, at det faktisk ikke er muligt på forhånd, at definere hvad kvalitet for faglitteratur er, men at man må sætte sin lid til, at bedømmeren på udefinerlig vis stillet over for virkelig kvalitet vil opdage den, når han ser den. Hjørlands modvilje mod positivismen har her, ironisk nok, ført ham over i en definition i slægt med transcendent kvalitet, I Garvins forstand, og dermed over i nærheden af hermeneutikernes rækker".

Kommentar: Det forhold, at en bedømmelse af en bogs kvalitet afhænger af en helhedsvurdering, at helheden og enkeltdelene gensidigt betinger hinanden, er ganske rigtigt en hermeneutisk opfattelse, som jeg tilslutter mig (hvilket ikke implicerer at jeg nødvendigvis tilslutter mig andre hermeneutiske opfattelser). Jeg ser intet "udefinerligt" i en helhedsvurdering, og jeg kan slet ikke tilslutte mig betegnelsen "transcendent" (eller "oversanselig"). Dokumenters kvalitet konstateres først og fremmest ved at læse dem, d.v.s. ved synssansen, ikke "oversanseligt". Der kan udmærket gives objektive principper for sammenhænge mellem helhed og enkeltdel, f.eks. nævner jeg i min artikel princippet: Hvis et arbejde, f.eks. af Søren Kierkegaard, er præget af en meget stor grad af originalitet, genialitet, relevans m.v., så vil det være et udtryk for pedanteri at tillægge forhold som f.eks. manglende register en afgørende forhold i kvalitetsvurderingen. Vi ser altså, at CGJ skyder mig forkerte ting i skoene, og at han for ukritisk anvender Garvins typologi.

Garvins typologi viser iøvrigt sin mangel, idet min opfattelse på den ene side beskrives som positi-

vistisk, på den anden side værende i modsætning til positivismen. Denne mangel kunne opløses, hvis Garvins teori blev udbygget med en kvalificeret realistisk teori.

Værre bliver det på side 22 hoc CGJ:

"Endnu værre ville det dog opleves, hvis bibliotekaren eller fagreferenten begyndte at nægte indkøb af en bog med henvisning til, at den byggede på en "fejlagtig" teori. Ved at læse Hjørlands artikel får man let det indtryk, at en teori kan være forkert eller fejlagtig på samme måde, som et ord kan være forkert stavet eller en enkeltoplysning empirisk usand fx at jorden er flad eller at månen er en grøn ost. Begreberne korrekt og fejlagtig er uhensigtsmæssige i forhold til et fænomen som en teori. En teori vurderes i forhold til om den er frugtbar eller inspirerende i en given forskningsproces eller problemstilling, ikke om den er sand eller falsk i absolut forstand".

Kommentar: CGJ prøver for det første her at presse mig ind i en rolle som en absolutist, der er bålbrænder overfor "falske teorier", eller i al fald ikke vil have dem repræsenteret på bibliotekerne. Det er en grov beskyldning af flere grunde. Det fremgår af min artikel, at der er forbundet store vanskeligheder med at konstatere hvilke teorier, der er sande og falske.

Således skriver jeg: "Man kan simpelt hen ikke behandle kvalitetsproblemer seriøst, hvis man ikke fagligt er "klædt på", bl.a. videnskabssteoretisk. **Det forhold, at det er svært, at der ikke findes lette løsninger, er ikke noget argument imod at prøve.** Det er i høj grad selve processen med at undersøge kvalitetskriterier og -normer, der er kvalificerende".

I denne situation må man naturligvis "lade usikkerheden komme den anklagede til gode", d.v.s. hvis en teoris sandhedsværdi er uklar, må den bringes i en dialog med andre teorier, hvilket man ikke gør ved at ekskludere den fra bibliotekerne. Men når der er tale om f.eks. parapsykologi, astrologi o.s.v. mener jeg, at bibliotekerne har en opgave i

at bekæmpe pseudovidenskab og "forkerte" teorier. Ikke, at det slet ikke skal være repræsenteret, men ikke repræsenteret i forhold til efterspørgslen, og fulgt af en aktiv formidling af kritiske synspunkter.

Jeg er uenig med CGJ i, at en teori ikke kan være falsk. Dette er ikke blot et "akademisk spørgsmål". Indenfor psykologi sværmer kunderne som fluer omkring litteratur om reinkarnation m.v. (Jfr. f.eks. Bjertrup, 1992). Man kan mene, at eksemplet med reinkarnation er marginalt, men det er et tilsvarende eksempel. Jeg behandler i min originale artikel, og en hel del af bogvalgsdebatten drejer sig også om disse ting. Ekstreme eksempler er vel også mest velegnede til at blotlægge de mest grundlæggende principper. Men skal vi tage CGJ på ordet, så kan teorien om reinkarnation altså ikke være usand, kun mere eller mindre frugtbar eller inspirerende. Og når det nu er den, "kunderne" flokkes om, så må den vel være frugtbar for dem. Dette synspunkt vil CGJ muligvis ikke vedkende sig, men så må han revidere sin tese om at teorier ikke kan være usande.

Selvom der kan udpeges eksempler på "fejlagtige" teorier (eller rettere: teorier, som i relation til den moderne videnskabelige erkendelse har en høj grad af sandsynlighed for at være falske), er det ikke det samme som at sige, at bibliotekerne kun bør have et snævert teoriudvalg repræsenteret. Der er naturligvis en grund til, at forskellige menneskesyn, samfundssyn, videnskabssyn m.v. eksisterer side om side: De repræsenterer fundamentale erkendelsesteorier, hvis sandhedsværdi ikke lader sig forkorte til et simpelt ja/nej. Der er meget mere at sige om dette, bl.a. er det naturligvis også vigtigt at være opmærksom på, at der selv med udgangspunkt i falske teorier nogle gange er fundet vigtige videnskabelige resultater. Hovedproblemet med kvalitet i faglitteratur er dog ikke i så høj grad klare eksplicite teorier af tvivlsom sandhedsværdi, som det er ophobning af trivialiteter og ligegyldigheder, der lægger beslag på brugernes bevidsthed og dermed spærrer for en egentlig erkendelse.

I nogle sammenhænge refererer CGJ mit synspunkt, som om kvalitetsproblemet i faglitteratur er af filosofisk karakter, og at vi kunne løse det ved at ansætte fagfilosoffer i bibliotekerne. Det er forkert refereret. En bog om Sveriges geografi har Sveriges geografi som genstand, og en ekspert på dette område kan bedst vurdere dens lødighed (En pædagog/psykolog kan måske bedre vurdere dens forståelighed, f.eks. for forskellige aldersklasser, men dette er et sekundært kvalitetskriterium). Så det er faglige, ikke filosofiske kriterier, der er de afgørende. Når jeg inddrager filosofien er det, fordi vi på en biblioteksskole må finde frem til generaliserede principper. Og sådanne overordnede, generelle principper - og de dybeste faglige principper - er af filosofisk natur (Så fagfolk må også, indenfor faget, arbejde filosofisk, når de vil opstille faglige kvalitetskriterier). Denne misfortolkning udlægger CGJ særlig ondartet side 25, hvor det siges: "mens Hjørland ikke har brug for fakta om brugernes kvalitetssyn, fordi hans filosofiske indsigt giver ham meget bedre kvalitetsmål". For det første mener jeg - som tidligere behandlet i modsætning til CGJ - at det er svært at opstille kvalitetskriterier, og at disse aldrig kan eller må blive billige fiduser - hvilket jeg dog heller ikke tillægger CGJ som intention, men måske en utilsigtet konsekvens af hele "TQM"-konceptet. For det andet siger jeg ikke, at det er et spørgsmål om een persons filosofiske indsigt, men om i hvilken udstrækning kvalitetskriterierne er i overensstemmelse med faglige kvalitetsnormer, normer, der ikke fastlægges ved gallupundersøgelser, men som i en retsag ved at bevis lægges ved bevis, at "anklager" og "forsvarer" vender alle argumenter, og at de uvildige nævninge efter grundig argumentation og sagsbehandling fælder en dom. Sådan kan man komme sandheden nærmere, men der gives ingen ufejlbarlig metode.

Afsluttende bemærkninger

Jeg føler ikke, at CGJs analyser har bragt noget nyt for dagen, der sætter os i stand til på biblioteksskolen at lave bedre undervisning i materialevalg eller informationsselektion. **Han polemiserer**

imod min artikel og efterlyser bl.a. mere faktuelle selektionskriterier, men han giver ikke selv et bud på, af hvad art de kunne være. Måske fordi han ikke har kunnet udtænke et eksempel, som han ikke selv kunne dementere med det samme? Han referer en model af Gavin, som jeg har antydnet er problematisk, selvom det falder uden for denne artikels rammer at analysere den.

Han efterlyser hos mig stillingtagen til mere brugerorienterede kvalitetskriterier. Jeg skal hertil sige, at der i undervisningen i materialevalg foruden min artikel om kvalitet indgår materiale om dokumenttypologi. I dokumenttypologien kommer vi ind på nogle analytiske dimensioner, man analyserer dokumenter ud fra. Een sådan dimension er "formidlingsniveauer" (henvender dokumentet sig f.eks. til børn eller til voksne, til begyndere eller til professionelle etc). En anden dimension er "funktionskategorier", f.eks. kan dokumenter have kildefunktioner, dokumenterende funktioner, oversigtsfunktioner og bibliografiske funktioner. Disse funktioner kan jo forbindes med forskellige typer brugerbehov. Min dokumenttypologi er ikke færdigudviklet eller offentliggjort, nogle eksemplarer af kompendierne findes i offentlige biblioteker. I min nye bog (Hjørland, 1992a) har jeg kort skitseret de helt overordnede aspekter af dokumenttypologien.

Jeg vil afslutningsvis sige, at selvom jeg er meget betænkelig ved CGJs opfattelse: at pølser, biler, videnskab og faglitteratur tilsyneladende er let at kvalitetsvurdere, og at bibliotekerne hurtigst muligt skal have indført nogle kontante, let målelige og effektive kvalitetskriterier, og selvom jeg mener her at have tilbagevist hovedparten af CGJs punkter, og selvom jeg - trods de roser han uddeler - som sagt finder hans læsning af min artikel for tendentios, så vil jeg alligevel takke ham for hans interesse for denne dialog. Det er ikke alle, der møder en teoretisk udfordring i en åben dialog. Lad os holde fast i diskussionen og nå frem til en større afklaring af, hvordan vi på biblioteksskolen bedst er med til at ruste bibliotekerne til højst

mulig kvalitet i materialevalg som i andre funktioner.

Referencer

Bjertrup, Susanne: Hjælp til selvhjælp. "Populærpsykologiske bøger. Hvad enhver kvinde mangler er en mand og ti tidligere liv. **Weekendavisen** 1.5.1992, side 17.

Hjørland, Birger: **Informationsvidenskabelige grundbegreber**. København: Danmarks Biblioteksskole, 1992a. xiv + 200 sider. (Pris 150 kr. excl. moms., excl. forsendelse. Bestilles på Danmarks Biblioteksskole, Bogsalget, 31 58 60 66).

Hjørland, Birger: Kvalitetsbegrebet i faglitteratur og videnskab. **Svensk Biblioteksforskning**, 1992b, (Nr. 3), side 17-37.

Johannesen, Carl Gustav: Kvalitet i nyt perspektiv. **Biblioteksarbejde**, nr. 37, 1992, side 39-66.

APPENDIX

Som baggrundsmateriale for den noget teoretiske diskussion bringes nedenfor et glimt fra virkelighedens verden, som bibliotekarere må lære at forholde sig til:

Selvhjælpslitteratur og poppsykologi:

Susanne Bjertrup: Hjælp til selvhjælp. **Weekendavisen** 1.5.1992, side 17:

"Populærpsykologiske bøger. Hvad enhver kvinde mangler er en mand og ti tidligere liv. Stablerne med psykologiske bøger har samme virkning som en skål sukker i august. Det er omkring dem, at kunderne sværmer på en tilfældig eftermiddag i Magasins boghandel, og ekspedienten anslår, at der nok går 30-35 af slagsen over disken hver dag.

Kunderne er overvejende kvinder. Det samme er forfatterne til de bedst sælgende titler. Men mændene behøver ikke at føle sig udelukket fra det gode selskab af den grund. Næsten halvdelen af bøgerne handler nemlig om, hvordan man skal finde ud af det der med mænd.

Hvad enten man nu bliver ved med at rende ind i besværlige typer eller blot vil have det lidt bedre i sit ægteskab, er der hjælp at hente i populærpsykologien. Man kan lære at forstå mænd, at kende deres hemmeligheder og at lade dem være. Og man kan lære, at man selv rummer værdier, som er langt mere interessante end alverdens mænd.

En bog som Robin Norwoods "Kvinder, der elsker for meget" er foreløbig gået i 15.000 eksemplarer. Den henvender sig til folk, der befinder sig i en uudholdelig situation, hvor det stort set er ligemeget, om det er ægteskabet eller livsholdningen, der skal skiftes ud. I lighed med f.eks. Wayne Dyers populære "Forny dig selv" indeholder bogen anvisninger på, hvordan man kan komme af med sine fejl og lære at leve livet i overensstemmelse med sine egne interesser.

På Borgens forlag, der udgiver en stor meget stor del af de populærpsykologiske bøger, har man imidlertid iagttaget et skift i markedet i de seneste år. "Folk er ikke mere kun optaget af at gøre op med deres fortid. Det nye er, at folk viser tillid til tilværelsen og tager deres skæbne i egen hånd. De er blevet mere spirituelle og søger nu lys og kærlighed fremfor konfrontation med forældrefigurerne", siger Elsebeth Gynther, der er redaktør på forlaget.

De helt store navne inden for spirituel selvudvikling er Shakti Gawain, Chris Griscom & Louise Hay. De sælger som forfatterskaber, hvilket vil sige, at den første bog automatisk har skabt interesse for den næste.

I de spirituelle bøger optræder reinkarnation som en naturlig ting. Problemerne i dette liv hænger sammen med uløste problemer fra tidligere tilværelser. Men via meditation og psykiske øvelser kan man fylde sindet med fred og lys og skabe grundlaget for en sund krop.

Interessen for spirituel selvudvikling er ikke kun et kvindefænomen. I Det Ukendtes boghandel sælges de tre forfattere til begge køn. Kvinderne kombinerer ofte interessen for selvudvikling med en interesse for ædelsten og krystaller, mens mændene som gruppe går mere op i healing og magi samt naturvidenskabens grænseområder.

Også astrologien har vundet ind på den klassiske psykologis terræn. Den er ikke længere så skæbneorienteret, som den har været før.

Forfattere som Liz Greene og Stephen Arroyo har tilført astrologien en psykologisk dimension. At få lagt sit horoskop betyder idag at få kendskab til en række muligheder og problemområder i ens liv, som man kan arbejde videre med selv.

I boghandelen har man indtryk af, at de, der køber bøgerne, er mennesker, som vælger ikke at gå i terapi. De ønsker at klare det hele selv og har eventuelt dårlige erfaringer med en psykolog."