

MÜRACAAT HİZMETİNİN UYGULANMASI

Yazan :
Louis SHORES

Çeviren :
Asuman ULUSAN

1 — MÜRACAAT HİZMETİNİN YERİ:

Kütüphane organizasyonu : Her iyi kurulmuş büyük-küçük halk kütüphanesi, üniversite, okul kütüphanesi ve özel kütüphane şu dört esas bölümü kapsar : Satılma (aksesyon), katalog ve tasnif, ödünç verme ve müracaat.

Satılma bölümü, kitap, süreli yayın, el yazması, resim ve diğer kütüphane malzemesini seçer, ısmarlar, satılır, kütüphaneye giren bu materyeller, katalog ve tasnifleri de yapıldıktan sonra ödünç verme bölümü ile müracaat hizmetleri bölümünün ellerine devredilir.

Ödünç verme bölümü genellikle kütüphane dışına çıkabilen materyallerin iaresi işini yüklemiştir. Kütüphanelerin çoğunda «müracaat» malzemesi olan kitaplar, halen çıkmakta olan ve tamamlanmış süreli yayınlar dışında bütün kitaplar ödünç verilir. Bazı kütüphaneler resim, plâk film, broşür, hattâ süreli yayınları da ödünç verir. İare edilecek materyalin çeşidi ne olursa olsun, bu işle görevli bölüm ödünç verme bölümüdür.

Müracaat bölümü, kütüphane malzemesini okuyucularının önüne seren bölümdür. Aslında müracaat bölümü ödünç verilmeyen materyellerden sorumludur, fakat görevini yaparken kütüphane koleksiyonunun tümünden hattâ kütüphane dışındaki kaynaklardan da yararlanır.

Müracaatın anlamı. Tanınmış iki kütüphaneci, William Warner Bishop ve James Ingersoll Wyer, müracaat hizmetini şöyle tanımlarlar:

Müracaat hizmeti, Kütüphanenin en süratli ve en yararlı şekilde kullanılmasını sağlamak için yapılan düzenli çalışmadır.

William Warner Bishop

Kütüphane koleksiyonunu araştırma ve çalışmalar için samimiyetle istifadeye sunan kişisel bir yardımdır.

James Ingersoll Wyer

«A.L.A. Glossary»yi derleyenler müracaat hizmetini şöyle tanımlarlar :

Okuyucuya kütüphaneden bilgi edinmesinde ve kütüphane kaynaklarını çalışma ve araştırmalarında kullanılmasında doğrudan doğruya yardımcı olma safhasıdır.

Haber alma teşkilâtının askerlikte önemi ne ise müracaatın da kütüphane için önemi o derece büyüktür. Müracaat odasında kütüphane malzemesi özel ihtiyaçları karşılamak için kullanılır. Çoğunca özel bir meseleye cevap aranır, bir materyelin yeriyle ilgili bir soru sorulabilir. Okuyucu, kütüphaneciden araştırmasında yardımcı olmasını, kültürünü artırmak, ya da hoşca vakit geçirmek için yol göstermesini, fikir vermesini isteyebilir.

1942 de Amerikan Kütüphaneciler Derneği, kütüphane görevlerinin bir incelemesini yapmış ve bunun sonucunda şehir halk kütüphaneleri, fakülte ve üniversite kütüphanelerinde çalışmaların işlerinde bir gruplandırma yapılarak maaşları tesbit edilmiştir. Bu inceleme müracaat hizmetinin altı önemli işlemini ortaya çıkarmıştır: Denetleme, danışma, rehberlik, öğretim, bibliyografya ve değerlendirme.

2 — DENETLEME İŞLEMİ :

Denetleme işi (1) işlerin kolaylıkla yürütülmesi için iyi bir düzen, (2) materyellerin seçimi, (3) personelin idaresi, (4) okuyucunun tanınması yollarıyla yeterli bir müracaat hizmetinin yapılmasıdır. Denetleme işinde gerekli bütün unsurlar el altında bulundurulacağı gibi kütüphanenin diğer bölümleriyle işbirliği ve hizmet edilen toplumun gayeleriyle yakın ilgi kurulur.

Müracaat odası. Başlıbaşına müracaat odası diye bir oda olmayabilir. Şayet böyle bir odanın varlığı düşünülürse, bu uzunluğu genişliğinin iki katı, duvarları raflarla kaplı, okuyucular için masa ve sandalyeler, ayrıca raflı bir kaç çalışma masası bulunan bir yer olarak tasarlanabilir. Bu odanın giriş kapısına yakın bir yerde memurlar için bir veya iki masa, buna yakın bir yerde çelik dosya dolabı, fiş kutuları, bir atlas sehbası, bir sözlük sehbası, bir yerküre ve haritalar bulunmalıdır. Bu büyük okuma salonunun yanında birkaç küçük oda da konferanslar, göze -kulağa hitabeden çalışmalar, ve tamamlanmış süreli yayınlar için ayrılabilir.

Müracaat bölümünden kolayca yararlanılabilmesi için materyellerin çeşitlerine ve konularına göre düzenlenmesi şarttır. Süreli yayınların son sayıları ve gazeteler özel raflar ve teşhir raflarında; eski sayılar ciltlenmiş ya da muhafaza kutularına konmuş olarak bunlara yakın raflarda; devamlı gelen devlet yayınları ve ciltlenmiş eserler de yine müracaat odasında bulundurulmalıdır.

Bir tek müracaat odası bulunan kütüphaneler, bir büyük halk kütüphanesi veya üniversite kütüphanesinde bulunan bütün konulara ait müracaat eserlerini bu tek odada toplarlar. Birden fazla müracaat odası olan halk kütüphaneleri genellikle fen ve teknik, resim, müzik, eğitim, jeneoloji, yerli tarih ve o şehre ait müracaatları karşılamak için ayrı odalar tanzim eder. Üniversitelerin merkez veya bölüm kütüphanelerinde de müracaat odaları, fizik ilimleri, biyoloji, sosyal ilimler, edebî ilimler, tıp, hukuk, ziraat, mühendislik gibi konular için ayrı ayrıdır.

Müracaat hizmetinin düzenlenmesi kütüphanenin gaye ve büyüklüğüne göre değişir. Bir okul kütüphane odasında, odanın bir köşesi müracaate ayrılır. Bir küçük fakülte veya halk kütüphanesinde başlıbaşına bir oda müracaat hizmetine ayrılabilir. Daha geniş halk ve üniversite kütüphanelerinde ise süreli yayınlar, devlet yayınları, haritalar, mikrofilm, mikro kart, fotostat, el yazmaları, nadir eserler ve bibliyografya gibi müracaat materyellerinin herbiri için odalar ayrılabilir.

Büyük bir müracaat kütüphanesinde bulunacak bazı özel bölümleri: (1) Soru ve isteklerin karşılanacağı ve okuyucuya, faydalanacağı kısmı gösterecek bir müracaat masası; (2) bir telefon; (3) fotostat ve mikrofilmle eserlerin röpodüksiyonlarının yapıldığı bir bölüm; (4) diğer kütüphanelerle işbirliği yapan kütüphaneler arası ödneç verme servisi; (5) ahelflist, katalog ve tasnifle ilgili kayıtlar; (6) içinde broşür kupür ve resimlerin bulunduğu dosyalar; (7) plâk, ses alma makinası, teleks, film ve projeksiyon aletlerinin bulunduğu yer.

Müracaat materyelleri. Materyellerin büyük bir kısmı müracaat işinde kullanılır. Bunların başında «M» (müracaat) kitapları gelir. Bunlar raflarda Dewey onlu tasnifine göre yerleştirilirler. Müracaat koleksiyonunun kalbi bu kitaplardır. Sözlükler, ansiklopediler, yıllıklar, rehberler, el kitapları, seriler, indeks ve bibliyografyalar müracaat koleksiyonuna girer. Bazı müracaat koleksiyonları süreli yayın, gazete, broşür, resim, dokümanlar, müzik notaları, filmler, plâklar ve hattâ müze eşyalarını da içine alır. Örnek bir müracaat odasının varlığı nasıl mümkün değilse, aynı şekilde örnek bir müracaat koleksiyonunun varlığı da imkânsızdır.

Personel. «Board on Personel Administration 1 tarafından hazırlanıp 1948 de yayınlanan «A.L.A. Descriptive List of Professional and Non-Professional Duties in Libraries2» kütüphanelerde karşılaşılması mümkün bazı müracaatları tanımlar. Kütüphanenin müracaat bölümü müdürü bu bölümün idaresinden sorumludur. Yardımcıları ise ya genel

1 Personel Yönetimi Kurulu

2 Kütüphanelerdeki Meslekî ve Meslek Dışı Görevlere Ait Açıklamalı Amerikan Kütüphaneciler Derneği Lisesi

olarak bütün müracaat işlerini görmeye veya müracaat bölümünün işlerinden birini yapmaya tayin edilmişlerdir. Zamanla, üniversite, halk ve özel kütüphanelerin müracaat hizmetleri bölümlerine bu konularda ihtisas sahibi kimseler aranmaya başlanmıştır.

Kütüphanenin hiçbir bölümü, müracaat servisi kadar ansiklopedik zekâyâ ihtiyaç duymaz. Bilgiyi ihtiyaca göre sınıflandırabilmek önemli bir avantajdır, bu da bir parça hayal unsurunu gerektirir. Bu tabii vasıftan da önemli olarak, devamlı ve çok okuma, merak, toplum hareketlerinden haberi olmak ön plânda gelir.

Okuyucular. Herkesin cevabını aradığı birtakım soruları vardır. O halde beşikten mezara bütün insanlar müracaat odasının okuyucusudur. Yaşları, eğitim seviyeleri, gördükleri işler ve buldukları yerler dolayısıyla farklı gruplara ayrılan okuyucular en az kütüphaneci ve kütüphane materyeli kadar müracaat servisinin niteliğinde etkilidirler. İyi bir müracaat kütüphanecisi, aynı konuda bir dördüncü sınıf öğrencisinin, bir ev kadınının, bir profesörün ve yeni gelmiş bir göçmenin sorularını cevaplandırmak için değişik müracaat malzemesi kullanılabilir. Okul veya üniversitelerde çalışma kurları, şehir veya bölgenin esas endüstrisi, kaynakları, eğlence zevkleri ve o yer tarihi, sunulacak müracaat hizmetinin cinsini tayin eder.

3 — DANIŞMA İŞLEMİ :

Müracaat bölümünün en bilinen ödevi soruları cevaplandırmaktır. Bu sorularda bir konu birliği ya da mantıkî bir sıra yoktur. Bir halk kütüphanesine baş vuranlar, Pearl Harbor'ın bütün hikâyesini öğrenmek isteyen bir adam, Sam Amca'nın tam boy resmini isteyen bir çocuk, bakkaldaki malların nasıl konacağı hakkında fikir isteyen bir iş adamı olabilir. Empire State Building'in yüksekliği, Karışı ile Miami arasındaki hava yolunun uzunluğu, biyolojik harpteki son yenilikler, bir düğün davetinin nasıl yapılacağı gibi ve daha başka pek çok soruya cevap verecek kaynakları halk kütüphanesindeki kütüphaneci gecikmeden okuyucuya verebilmelidir.

Fakülte veya okul kütüphanelerine müracaat edenlerin soracakları soruların şeklini önceden tesbit etmek bir dereceye kadar mümkündür. Kütüphanelerde sorulan sorularda ne mantıkî ne de başka yönden bir düzen olmamasına rağmen bunları sınıflandırmak için çeşitli çalışmalar yapılmış ve sorular (1) konu, (2) tip, (3) gaye, (4) soran kimse, (5) sorunun cevaplandırılmasında baş vurulan kaynaklar olmak üzere sınıflara ayrılmıştır.

Soruların konularına göre sınıflandırılması. Bu konuda ilk çalışmayı 1927 de Pittsburgh Halk Kütüphanesinde Martha Conner yaptı. 1905,

1910, 1915, 1920 ve 1925 yıllarında eylül ayından aralığa kadar sorulan 24.727 sorunun incelenmesi sonunda en çok üzerinde durulan konuların sosyal ilimler ile fen ve tatbiki ilimler olduğu ortaya çıkmıştır.

Bu buluş, sonradan Chicago Üniversitesi Kütüphanecilik Okulunca yapılan iki araştırma ile tekrar ele alındı. Bu araştırmalardan birinde, Dorothy E. Cole onüç kütüphanede sorulmuş 1026 soruyu inceledi. Bu kütüphaneler arasında büyük-küçük halk kütüphaneleri, edebiyat fakülteleri, sosyal ilimler, işletmeler, tatbiki ilimler kütüphaneleri ve genel müracaat kütüphaneleri vardı. Soruların yüzde 69-80 i sosyal ilimler, edebiyat ve fen ,ve tarih konularında olmuştur. Bu soruların yüzde oranı halk ve üniversite kütüphanelerinde daha küçük, özel kütüphanelerde ise daha yüksektir.

İkinci çalışma Florence Van Hoesen tarafından yapıldı. Van Hoesen altı halk kütüphanesinde sorulan 3596 soruyu inceledi ve en çok ilgi çeken konuların Dewey onlu tasnifindeki 300 (sosyal ilimler), 900 (tarih), 500 (nazari ilimler), 600 (tatbiki ilimler) olduğunu gördü. Dewey tasnif cetveli içinde ilgiyi çeken daha başka konular da bulan Van Hoesen en çok sorulan onar soruyu kapsıyan iki liste yaptı:

Merkez kütüphanelerinde :	Şube Kütüphanelerinde :
1 — Biyografya	1 — Biyografya
2 — Eğitim	2 — Coğrafya
3 — Coğrafya	3 — Amerika Birleşik Devletleri tarihi
4 — Kanunlar	4 — Şiir ,şarkı ve ilâhiler
5 — Tıbbî terim ve konular	6 — Tıbbî terim ve konular
6 — Tarih	7 — Edebiyat
7 — Şiir, şarkı ve ilâhiler	8 — Amerika Birleşik Devletleri hükûmeti
8 — Amerika Birleşik Devlet- letleri tarihi	9 — Sanat terim ve konuları
9 — Sanat terim ve konuları	10 — Ticaret ürünleri
10 — Müzik terim ve konuları	

Soruların tiplerine göre sınıflandırılması . Bu konuda çeşitli zamanlarda çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Iva I. Swift'in Washington Halk Kütüphanesindeki: (1) Kütüphanedeki materyellerin, bölümlerin yeri, şehrin çeşitli yerleri ile ilgili adres soruları; (2) basit olaylar veya materyellerin bulunması için World Almanac 1 veya The Reader's Guide² gibi yıllık ve rehberlerin nasıl kullanılacağı ile ilgili sorular; (3) belirli bir gaye için en iyi materyelin yani en faydalı kitapların seçimi ile ilgili sorular; (4) bibliyografik bilgi ve özel müracaat materyellerin gerektiren ihtisas soruları.

1 Dünya almanacı

2 Okuyucu rehberi

İki Chicago halk kütüphanesi ve bir de New York halk kütüphanesinde sorulan soruların analizini yapan Helen Darsie de aynı dört soru tipini bulmuştur. Burada sorulan soruların da yarısı genel konular ve ihtisas çalışmalarıyla ilgilidir.

A.L.A. Committee on the Measurement of Reference Service' de Edith Guerrier'nin başkanlığında 100.000 soruyu inceleyerek aynı sonuçta ulaşmıştır.

Dorothy E. Cole'un soruları hem tiplerine hem konularına göre ayıran çalışmasında soruların yüzde 93 ü şu tipteydi: (1) Olaylar % 55; (2) genel konularla ilgili bilgi %20; (3) bazı şeylerin nasıl yapılacağı ile ilgili sorular % 10; (4) özel günlerle ilgili % 8. Bunlara Dayanarak Carter Alexander da Columbia Üniversitesinde çok detaylı bir çalışma yapmıştır.

Soruların gayelerine ve soran kimselere göre sınıflandırılması . Soru soranlar kimlerdir ve bunlar sorularına aradıkları cevaplardan ne-relerde yararlanırlar? Van Hoesen tezinde bunları beş maddede gösterir: (1) Okul eğitimi, sömestir ödevi, münazaralar, yetişkinlerin eğitimi; (2) ilâncılık, personel, mimarî, öğretim işleri gibi meslek çalışmaları; (3) kulüpler, izciler, okul aile birlikleri, kiliseler gibi kuruluşlar; (4) bağımsız çalışma ve araştırmalar; (5) son olayların izlenmesi, bilmecelerin çözülmesi, Van Hoesen'e göre soru soranların yarısından fazlası öğrenciler, profesyonel çalışanlar; yüzde 10-20 si ev kadınları; geri kalanlar da sırasıyla kâtipler, stenograflar, dükkâncılar ve satıcılar, işçiler, ve çiftçilerdir. Bunun gibi Dorothy E. Cole da 1026 sorudan 356 sını öğrencilerin, 210 unu profesyonel çalışanların sordukları sonucuna varmıştır.

Soruların, cevaplandırılmasında baş vurulan kaynaklara göre sınıflandırılması. 1935 de Helen C. Carpenter, New York'taki bir ilkokul kütüphanesinde sorulan 989 müracaat sorusunu incelemişti. Bu sorulardan 510 unun cevaplandırılmasında müracaat kitaplarından yararlanılmıştı. Ansiklopediler 290 soruya cevap vermiş, The World Almanac 42, sözlükler de 33 soruyu karşılamıştı. Lise kütüphanelerindeki müracaat hizmetlerinin de buna benzer raporları hazırlanmıştır. Tennessee'deki kütüphanelerde sorulan 1000 sorunun incelenmesinde, soruların üçte birinden fazlasının ansiklopedi ve yıllıklarla karşılandığı sonucuna varılmıştır.

Van Hoesen'in müracaat soruları üzerine çalışması, müracaat kitaplarının 3596 sorudan 1136 sını, yani altı merkez ve şube kütüphanesinde sorulan soruların üçte birini cevaplandığını göstermiştir. Bu müracaat kitaplarına diğer müracaat materyelleri, süreli yayınlar, devlet yayınları, broşürler, resimler de katılırsa müracaat sorularından 2064 ü, yani ortalama yüzde atmışının müracaat materyelleri ile karşılandığı görülür.

Sorulara cevap vermekte kullanılan kaynaklar sınıflandırıldığında, olaylarla ilgili soruları cevaplandıran kaynakların yarısını, istatistik sorularını cevaplandıran kaynakların üçte birini, tarih kaynaklarının yarısını, biyografik sorular, kitaplar ve yayınlarla ilgili soruları cevaplandıran kaynakların da dörtte üçünü müracaat eserlerinin kapsadığı ortaya çıkmıştır.

Müracaat sorularının sınıflandırılmasının değeri. Müracaat sorularının bütün bu sınıflandırılmaları müracaat kütüphanesine çalışmalarına hazırlık yapması için yardımcıdır. Bir genel müracaat bölümüne gelen soruların çoğunun sosyal ilimler, fen ve teknikle ilgili konularda olduğunu, soru sahiplerinin de en çok biyografya ve coğrafyaya ilgi duyduklarını bilmek kütüphane için faydalı olur. Kütüphaneci soruların büyük bir kısmının adres ve yerlerle, basit araştırmalarla ilgili, okunacak eserler için tavsiye isteyen sorular olduğunu bilmelidir. Halk kütüphanelerindeki soru sahiplerinin yarısından fazlasının öğrenciler ve profesyonel çalışanlar olduğunu ortaya koyan araştırmalar muhakkak ki bu kütüphanelere müracaat materyellerinin seçilmesinde etkili olur. Fakat en önemlisi sorulara cevap vermek için baş vurulan kaynaklardır. Müracaat materyellerine kuvvetle ihtiyaç duyulması, bunların seçimi, değerlendirilmesi ve kullanılmasında dikkati gerektirir. Aşağıdaki sınıflama bu yazıda tanımlanan bütün müracaat sorularını kapsamaktadır :

Sorunun Çeşidi :	Örnekler :	Müracaat kaynakları
1 — Dil	Tanım, söyleyiş, kısaltma, sem-boller, yabancı terimler, kullanılan şekilleri.	Sözlük
2 — Temel bilgiler	Genel bilgi, kendikendine öğrenme.	Ansiklopedi
3 — Eğilim	Son olaylar, olaylarda gelişmeler.	Yıllık, seri eserler
4 — İnsanlar	Tanınmış kimseler, uzmanlar ve başkaları.	Biyografik sözlük
5 — Yerler	Bulunduğu yer, tanımı, uzaklığı.	Yer adları indeksi, atlas
6 — Kuruluşlar	Adresleri, gayeleri.	Rehber
7 — Olaylar	Acaip olaylar, istatistikler, ka-ideler.	El kitapları
8 — Çalışmalar	«Nasıl yapılabilir.»	El kitapları

Sorunun çeşidi	Örnekler	Müracaat Kaynakları
9 — Bibliyografya	Eleştiriler, en iyi kitaplar, bir konuda eserler.	Millî, ticarî ve konuyu bibliyografyaları
10 — Resimleme	Resimler, karikatürler, film ve plâklar.	slide, Göze ve kulağa hitabeden materyaller

Müracaat sorularının cevaplandırılması. Soruların sınıflandırılmasındaki başlıca gaye mükemmel bir cevap kaynağına sahip olup müracaat hizmetini tam olarak yapmaktır. Uygulamada bazı ufak farklar ortaya çıkarsa da işin esası değişmez.

Soru analizi. İyi bir müracaat kütüphanecisi soru sahibini dikkatle dinleyerek sorusunu ayrıntılarıyla anlatmaya teşvik eder. Hiçbir isteğe hemen «Olmaz» diye cevap verilmediği gibi, hiçbir soru sahibine de sorusunun önemsiz, haksız ve sorduğu şeyin mânasının açıkça meydanda olduğu söylenmez. Aksine onu ince sorularla konuşturmaya, ne anladığını açıklamaya gayret edilir. Müracaat kütüphanecisi soruyu anlamasa da genel anlamını kavriyana kadar okuyucuyu konuşturur.

Kaynağa yaklaşma. Müracaat kitapları ilk baş vurulan kaynaklardır. Genellikle her iyi kaynak başlangıç için yeterlidir. Okuyucu bir terimin tanımını isterse her standard sözlük uygun bir kaynaktır. «Kızıl Haç», «Kömür ocakları» ya da «Yaşlılık hakkında bilgi edinmek istiyorum» denildiği zaman modern bir ansiklopediye baş vurmaya gerekir.

İzleme. Bazı müracaat kütüphanecileri kaynağı okuyucuya verip, onun değerlendirmeyi kendi kendine yapması fikrindedir. Bazı kütüphaneciler de daha büyük sorumluluk yüklenmek gerektiği, yalnız değerlendirmede değil, okuma, dokümanları özetleme ve hattâ buluşunda okuyucuya yardımcı olmak fikrindedir. Araştırma veya incelemeye katılan kütüphaneci ile sadece okuyucuya kaynak bulmasında yardım eden kütüphaneci arasında büyük ayrılık vardır. Birinci, okuyucunun mesleğinden anlayıp, yalnız müracaat kaynağının değil bütün konunun değerlendirilmesini yapabilir. Fakat bu farklı durumlar yanında müracaat hizmetinin bir felsefesi vardır ki bu da okuyucunun sorusuna gerekli yardımın yapılmasıdır: «Soru sahibine ihtiyacı olduğu kadar yardım edin; hiç yardım etmemektense yardımda bulunurken bazı hatalar yapmak çok daha iyidir.»

Materyeller. Soru sahibinin eline hemen bir kaynak vermek doğru olur. Bu arada kütüphaneci de diğer kaynakları araştırmaya devam edecektir. Tabii okuyucuya verilen materyel, ona araştırmasında yardım edecek bir kaynak olmalı. Kütüphanecinin, materyel ve bilgilerini okuyucuya sunarken bir «yürüten ansiklopedi» pozuna girmeyip alçak gönüllü olması da tavsiye edilir. İlk baş vurulan kaynaklardan bir sonuç alınmazsa o konudaki bütün bibliyografyalara bakılır. Son kaynak olarak da bir ihtisas sahibine baş vurulur.

4 — REHBERLİK İŞLEMİ :

Bazı kütüphanelerde okuyucuyu aydınlatma hizmeti müracaat servisinin çalışmaları içine girer. Bu aydınlatmanın büyük bir kısmı meslek konularındadır. Okuyucu, tıp, mühendislik, marangozluk, diyet ihtisası, aktörlük, yazı gibi konularda iyi kitapların sağlık verilmesini ister.

Kendi kendine eğitim yapanlara rehberlik daha da önemlidir. Müracaat kütüphanecisi okuyucuyu bulunduğu eğitim seviyesinden alıp, istediği seviyeye ulaşmasında yol gösterir. Bu da hem okuyucunun yeteneklerini bilmeyi, hem de sağlık verilecek kitapları tanımayı gerektirir.

Üçüncü bir rehberlik çeşidi de biblioterapidir. Biblioterapi, bazı aklî ve bedensel hastalıkların tedavisinin okuma yoluyla yapılmasıdır. Bu da hastahanelerde, özel şekilde yetiştirilmiş kütüphanecilerle yapılır.

Belirli konularda koleksiyona sahip kütüphaneler veya özel kütüphanelerde, rehberlik, danışma ve ödünç verme işlemleri birleşebilir. Böyle bir durumda müracaat kütüphanecisi kendisi ihtisas sahibi bir kimse dir veya kendi konusuna yardımcı bir konu üzerinde de yeter çalışma yapmıştır. Bu şekilde çift eğitim, kütüphanecinin ileri bir rehberlik hizmeti yapmasını ve böylece dokümanları özetleme, derleme, yazma ve o konularda bilgi vermesini sağlar.

5 — ÖĞRETİM İŞLEMİ :

Resmî olmayan öğretim. İyi bir müracaat kütüphanecisi daima bir öğretmen durumundadır. Her okuyucuya yardım edilirken, ona kütüphaneyi daha iyi kullanması öğretiliyor demektir. Okuyucu fiş kataloğuna, indeks veya herhangi bir müracaat kitabına yöneltilirken kütüphaneci okuyucunun bunları kullanmayı bildiğinden emin olmalıdır.

Birçok okul ve fakülte kütüphaneleri okuyucuyu kütüphaneye alıştırmak için kısa kurslar tertibeder. Bütün kütüphaneler kütüphane mater-

yelinin nasıl kullanılacağını anlatan elkitapları yayınlarlar. Bu öğretim gayretleri de müracaat kütüphanecisinin görevleri arasına girebilir.

Resmî kütüphane öğretimi. İlk ve orta okullardaki ders programlarına kütüphanenin nasıl kullanılacağını öğreten dersler de eklenir. Bu derslerde kitapların onu tasnife göre yerleştirilmesi fiş kataloğun, süreli yayın indekslerinin, sözlük ve ansiklopediler gibi önemli müracaat eserlerinin kullanılmasıyla ilgili bilgi verilir. Fakültelerde bu dersler ya dil kurları yanında veya başlıbaşına verilir. Bu öğretim görevi de çoğunca müracaat kütüphanesine düşmektedir.

6 — BİBLİYOGRAFİK İŞLEM :

Bibliyografyalar, kütüphanenin kendi yararlanması, okumanın artması, öğrencilerin sömestir ödevleri, kulüp plânları, araştırma yapanlara çalışmalarında yardımcı olamak gibi çeşitli gayelerle derlenir. Bibliyografya, medeniyetin yazılmış, basılmış veya çeşitli yollarla yaratılmış kayıtlarıdır. Bibliyografya şu çeşitlere ayrılabilirler: Kitap listesi, kısa bir bibliyografyadır, genellikle açıklama yapılmamıştır; teorik bibliyografya, genellikle bir konudaki veya o konunun bir kısmıyla ilgili eserlerin tam listesidir; tanımlı bibliyografya, açıklama yapılmış listedir; biblioloji (kritik bibliyografya), eleştiri yapan listedir; bio-bibliyografya, bir yazarın eserlerinin veya yazar hakkındaki eserlerin listesidir.

İyi bibliyografik çalışma dikkat, sebat, ve ince bir ayrımı gerektirir. Yanlış yazılmış yazar ve eser adları, yanlış sayılmış sayfalar, yanlış tarihler saatlerce aramaya sebep olur. Bibliyografya bütün ayrıntıları kapsamadığı sürece, yazılacak maddeler muhakame kullanılarak seçilmeli ve seçmede baş vurulan temel kaynaklar da şayet açıkça görülüyorsa, belirtilmelidir.

Bibliyografyanın şeklinin tesbiti. Kabul edilmiş tek bir bibliyografik şekil yoktur. Aşağıda bahsedilen teknik ve şekiller sadece birer figirdir. İlimde ileri birçok toplumlar, Chicago Üniversitesinin «Manuel of Style» adlı el kitabını kullanır. Fakat hangi şekil kabul edilirse edilsin sebatla uygulanmalıdır.

Temel fiş. Bibliyografik her madde temel fiş üzerinde gösterilir. Kitap için temel fiş örneği:

Eastman, Max, **Enjoyment of Poetry.** N. Y., Scribner, 254 Ş.
Bütün temel fişlerde dört unsur vardır:

1 — Yazar: Eastman, Max

2 — Kitap adı : Enjoyment of Poetry

3 — Baskı kaydı, yer, yayınlıyan, tarih: N.Y., Scribner, 1934

4 — Fiziksel nitelikler: Sayfadan başka cilt sayısı, resimleme, boy kayıtlarını da kapsar.

Bu unsurlar yanında istenirse seri, fiyat yazılıp, açıklamalar da yapılabilir.

Bibliyografyalarda yapılan değişikliklerle, çeşitli bibliyografik şekiller ortaya çıkar: (1) Unsurların aldıkları sıra (ör.: Bazı bibliyografyalarda kitap adı önce verilir); (2) büyük harflerin kullanılışı (ör.: bazı bibliyografyalarda yalnız kitap adının ilk harfi büyük yazılır; (3) noktalama (ör.: Basım yeri ile yayınlıyan çoğunlukla virgül yerine iki nokta ile ayrılır.) Unsurlardaki diğer değişmeler yayınların çeşitliliği ile önem kazanır. Bu unsurları ve bazı değişiklikleri ilkin kitaplar, sonra da diğer yayınlar için ele alalım.

Yazar. Raf veya listedeki düzen yazara göre alfabetikse, bibliyografyada yazar adı en önemli unsurdur. Kitabın bir yazarı varsa ilkin soyadı yazılır virgülden sonra adı örnekteki gibi verilir.

Gross, Tom Peete

Wood, Charles Erskine Scott

Fisher, Mrs. Lettice (Ilbert)

...

Çok kullanılan değişik bir şekil birden fazla küçük ad olduğu zaman ismin baş harflerinin yazılmasıdır: (Cross, T.P.); fakat küçük isim bir tane olduğunda, ve bir kadın yazarın adı açık olarak yazılır. Evli bir kadın yazarın eski soyadı da parantez içinde, yukarıdaki örnekte olduğu gibi yazılır.

Kitabın birden fazla yazarı varsa, ikisinin, bazen de üçünün adı verilir. Eğer fazla yazarı varsa, bunlardan birincisinin adı yazılır, diğer yazarlar için de «ve başkaları» yazılır.

Hill, Helen, ve Maxwell, Violet

Reavis, W.C., ve başkaları

Yazar olarak sorumluluğu taşıyan bir kuruluşsa, o zaman tüzel kişi yazar kabul edilir.

U.S. Office of Education

Chicago University

General Motors Corporation

Anonim eserler, birden fazla kimse tarafından derlenmiş yazılar, süreli yayınlar, bazı müracaat eserleri kitap adıyla yazılır.

Encyclopaedia Britannica

Publisher's Weekly

Kitap adı. Kitap adı eserin iç kapağında veya makalenin başlığında görüldüğü şekilde yazılır. Tamamlayıcı ad yazılmıyabilir. Yazılmıyan kısımlar üç nokta (...), dışardan eklenen kısımlar da parantezlerle belirtilir.

Başka unsurlar. İç kapağın altında bulunan basım kaydı genellikle yer, yayımlayan ve tarih sırasıyla verilir. İç kapakta tarih verilmemişse, iç kapağın arka yüzünden son telif hakkı tarihi alınır. Fiziksel nitelikler ise kitabın bütün sayfalarının sayısını, bir takımın cilt sayısını veya cilt ve sayfa sayılarını kapsar.

Kitaplar dışında kalan eserlerdeki değişiklikler. Makalelerin yazar adı ve başlıklar diğer eserlerde olduğu gibi verilir. Sadece basım kaydı değişiktir. En çok kullanılan şekil :

Larick, Naney. «Design in Children's Books,» **Library Journal**, October 15, 1950, c. 75, s. 1776-81.

Devlet yayınları ve yüksek ilim topluluklarının yayınları, kitaplar gibi fişlenir. Bu yayınlarda yazar çoğunlukla tüzel kişiler olduğundan, en iyi yol mümkünse bir kişiyi yazar olarak seçmek ve şayet yayımlayan da aynı kuruluş değilse, tüzel kişinin adını seri kaydında almaktır.

Bibliyografyanın düzenlenmesi. Kartlar üzerinde bütün bibliyografik bilgi tamamlandıktan sonra, ya alfabetik düzenleriyle muhafaza edilirler veya aşağıdaki düzenleme şekillerinden biri uygulanır :

1 — Kitap adı : Bu şekil ismarlama kitapların listesinde uygulanır.

2 — Konu alfabetiği : Çok önemli konuları kapsıyan uzun bir bibliyografya da kullanışlıdır. Çeşitli konudaki eserler yazar adına göre alfabetik olarak sıralanır.

3 —Konu sınıflaması: Belirli alanlarda çalışanların konu alfabetiğine tercih ettikleri bu sınıflamada da eserler konularına göre ayrılıp, yazar adlarına göre alfabetik yapılır.

4 — Sözlük : Yazar, kitap adı ve konu fişleri bir alfabe dizisi içinde sıralanır.

Bunlar yanında, yayınevlerinin düzenlediği listeler gibi, daha başka çeşitli düzenlemeler de vardır.

Müracaat notu : Çok sorulan ve uzun araştırmayı gerektiren müracaat soruları için kayıtlar tutmak yararlı bir müracaat çalışması olur. Örneğin her sene yaz aylarında Great Lakes kıyılarında çoğalan binlerce böcek vardır. Bunlar «Kanada askerleri» (Kanada, da «Yankee Deniz-

ciler) olarak bilinir. Bu terimleri müracaat eserlerinde bulmak kolay değildir. Bunların bir adından diğerine hazırlanacak yöneltici fişler ve müracaat kaynaklarını gösteren bir liste araştırmada gereksiz tekrarları önler. Müracaat notu yazılan fişler 3x5 inçlik¹ kartlardır ve alfabetik olarak konu başlığına göre düzenlenir.

Müracaat notunun şekli: Müracaat notu için katalog hazırlanırken, bunun kitabın yeri ve diğer özellikleri hakkında tam bibliyografik künyeyi vermesi dikkate alınır. Böylece araştırmacıların da eserleri kolaylıkla bulmaları sağlanır. Müracaat fişi de bibliyografik fiş gibidir, sadece daha kısaltılarak yazılır: (1) Yazarın sadece soyadı (Yazarı tanıtmaya yeterli ise); (2) kitabın kısa adı veya tanıtıcı adı; (3) basım kaydında sadece son telif hakkı tarihi; (4) bilginin bulunduğu sayfaların numarası. Seri kaydının konuyu tanıtmada önemi yoksa fişte belirtilmez.

Bayraklar hakkında müracaat kaynaklarını gösteren bir müracaat fişi örneği :

BAYRAKLAR

Funk and Wagnalls New Stand. Dict. c. 1940 s. 934

Lincoln Library. c 1949 s. 2065

Kane. Famous First Facts. c 1933 s. 251

Shankle.State Names. 1934 s. 522

Boy Scouts. Handbook. 1948 s. 59-78

Dipnotlar : Dipnotlar, (1) esas kaynakları göstermede, (2) o kaynaklara teşekkür için, (3) Yazının diğer kısımlarına müracaat edilmesi gerektiğini göstermek için, (4) Daha geniş bilgi vermek için kullanılır.

Milletlerarası kabul edilmiş bir dipnot şekli yoktur. En çok kullanılan şekil Chicago Üniversitesinin ortaya koyduğudur. Dipnot, kısaltılmış bir bibliyografyadır. Basım kaydı yerinde sadece tarih, fiziksel nitelikler yerinde de sadece gerekli sayfa numaraları bulunur. Yazar adı yazılırken, ilkin adı, sonra soyadı yazılır. Bundan başka, cilt sayıları Roman rakamlarıyla, eser adları tırnak içinde, süreli yayın adları da italik harflerle verilir.

Dipnotlarda kısaltmalar: Dipnotlarda bazı kısaltmalar ve lâtince kelimeler kullanılır. Bunlardan bazıları :

cf. (Confer) — Karş. (karşılaştırınız)

cf. ante (Confer ante) — yk. karş. (Yukarıdaki ile karşılaştırınız)

cf. Post (Confer post) — son. karş. (sonraki ile karşılaştırınız)

¹7.5x12,5 sm.

²Burada, çeviren tarafından, kısaltmalardan bazılarının Türkçe karşılıklarına ait denemeler sunulmuştur.

et al. (et alii) — v.b. (ve başkaları)
 et passim — h. yer. (her yerde)
 ibid. (ibidem) — ayn. es. (aynı eser)
 loc. cit. (loco citato) — ayn. yer (aynı yer)
 op. cit. (opera citato) — ayn. böl. (aynı bölüm)
 Supra — yuk. (yukarıda)
 Infra — aş. (aşağıda)
 vid. (vide) — bk. (bakınız)
 viz. (Videlicet) — dem. (şu demek ki)

Bibliyografya şekilleri ile ilgili eserlerin listesi :

American Library Association. **A.L.A. Cataloging Rules for Author and Title Entries.** Chicago. A.L.A. 1949. 265 S.

Anderson J.E. and Valentine, W.L. «The Preparation of Articles for Publication in the Journals of the American Psychological Association,» **Psychological Bulletin**, June, 1944. c. 41,345-76 S.

Appel, Livia. **Bibliographical Citation in the Social Sciences; a Handbook of Style**, 2d rev. ed. Madison, Univ. of Wisconsin Pr., 1946. 30 S.

Chicago University. **A Manual of Style.** 11th ed. Chicago, Univ. of Chicago Pr., 1949. 497 S.

Hook, Lucyle, and Gaver, Mary V. **The Research Paper.** N.Y. Prentice Hall, 1948. 64 S.

Hubbel, G.S. **Writing Documented Papers.** N.Y., Barnes and Noble, 1941. 164 S.

Hurt, Peyton. **Bibliography and Footnotes : A. Style Manual for College and University Students;** rev. and enl. by Mary L. Hurt Richmond. Berkeley Univ. of Calif. Pr., 1949. 167 S.

Joughlin, G.L. **Basic Reference Forms; a Guide to Established Practice in Bibliography, Quotations, Footnotes, and Thesis Format.** N.Y., Crofts, 1941. 94 S.

Taube, Mortimer, and Conover, Helen F. **Manual for Bibliographers in the Library of Congress.** Washington, Govt. Print. Off., 1944. 28 S.

Turabian, Kate L. **A Manual for Writers of Dissertations.** Chicago, Univ. of Chicago Pr., 1937. 61 S.

U.S. Government Office. **Style Manual.** Rev. ed. Washington, Govt. Print. Off., 1945. 435 S.

7 — DEĞERLENDİRME İŞLEMİ :

Müracaat materyelleri : Her müracaat bölümünün başarısı şu iki noktaya bağlıdır: (1) Elde doğru materyeller buldurmak ve (2) bu materyellerden en fazla bilginin nasıl elde edilebileceğini bilmek.

Şurası muhakkak ki her vasıttan müracaat materyeli olarak faydalanmak mümkündür. Yalnız bütün dünyadaki yazılı materyeller değil, göze, kulağa hitabeden materyeller, tabii ve insan yapısı her kaynak çeşitli soruları cevaplandırabilir. Müracaat kütüphanecisi görevini tam olarak yapabilmek için mümkün olan her vasıtayı kullanır.

Kütüphanecinin önem vereceği bir nokta da bütün dünyada çeşitli sorulara cevap vermek üzere hazırlanmış pek çok basılmış kaynak olduğudur. Bu eserler okuyucu tarafından sorulan soruların pek çoğunu kapsadıkları için bunların nasıl kullanılacağı üzerinde ayrıca durulmaya değer.

Müracaat kitabının tanımı : Sözlükler, bir konuyu geliştirmeyip, çeşitli konulara yer verdiklerinden ilgiyi çekmez ve okuyucu bir sözlüğü baştan sona kadar okumaz. Ancak çeşitli konularda bilgi edinmek için baş vurur. Halbuki romanlar baştan sona kadar okunmak için yazılmıştır. Genellikle müracaat kitaplarını diğerlerinden ayıran özellik, bunlara özel konularda bilgi edinmek için baş vurulmasıdır. «A.L.A. Glossary» müracaat kitabı için şu iki tarifi verir :

1. Sürekli okumak için değil, özel konularda bilgi elde etmek istendiği zaman baş vurulacak şekilde hazırlanmış eserler.

2. Sadece kütüphane binası içinde kullanılan kitap.

Müracaat kitaplarının çeşitleri : Müracaat kitapları konularına ve çeşitlerine göre sınıflandırılabilir. Pek çok konu kapsıyan müracaat kitapları arasında en bilinenleri : Sözlükler, ansiklopediler, yıllıklar, biyografik sözlükler, atlaslar ve yer adları indeksi, rehberler, el kitapları, indeksler, bibliyografyalardır. Başka iki müracaat kaynağı da devlet yayınları ve göze, kulağa hitabeden materyellerdir.

Müracaat eserlerinin incelenmesi ve değerlendirilmesi : Müracaat eserleri gayeleri yönünden diğer eserlerden farklı olduklarından, incelenme ve değerlendirilmeleri de ayrı çalışmayı gerektirir. Müracaat eserlerinin değerlendirilmesinde üzerinde durulacak noktalar :

1 — Yetki

1. Yazar veya yazarlar, esere yazılarıyla katılanlar ve yayımlı-yanların bilgi ve tecrübeleri nedir, diğer eserleri nelerdir, ele aldıkları konulardada ne dereceye kadar söz sahibidirler?
2. Yayınevi ünlü müdür, değeri nedir?
3. Yeni bir çalışma mıdır? Eski bir eserin yeni basımı ise ne derecede tekrar gözden geçirilmiştir?

2 — Amaç

4. Eser, girişte sözünü ettiği amaca ne derece ulaşabilmiştir?
5. Eser konunun ne kadarını kapsamaktadır, sınırları nedir? Aynı gayeyi güden diğer eserlerle karşılaştırıldığında nasıldır?
6. Yeni bilgileri ne derecede kapsamaktadır. Bütün konuların ve bibliyografyaların tarihi, telif hakkı kadar yeni midir?
7. Bibliyografyalar ne dereceye kadar ilmi değer taşır ve okuyucu-ycuyu daha fazla bilgi almaya yöneltir?

3 — Uygulanış

8. Konular tamam ve güvenilir midir?
9. Konular eşit ölçüde mi ele alınmıştır, yoksa bazılarında daha mı çok yer verilmiştir?
10. Eser kime hitabeder, bilgili bir kimseye mi, çocuğa mı yoksa orta tahsilli bir kimseye mi?

4 — Düzen

11. Konular ne şekilde sıralanmıştır, kronolojik, coğrafi, alfabetik veya başka şekillerde mi? Alfabetikse konu başlıkları uzun mu kısa mıdır, nasıl bir alfabetik düzen yapılmıştır?
12. Eser indeks ve atıflarla tamamlanmış mıdır?

5 — Fiziksel nitelikler

13. Cilt, kâğıt, baskı ve sayfa tertibi nasıldır, dikkatle ele alınmış mıdır?
14. Resimler iyi, hakikate uygun ve konu ile doğrudan doğruya ilgili midir?

6 — Özellikler

15. Bu müracaat eserini diğerlerinden ayıran özellik nedir?

Müracaat konusunda bibliyografya : Müracaat kitaplarının değerlendirilmesi konusundaki kaynaklar üç grupta toplanabilir : (1) Eski

müracaat kitaplarını değerlendiren kaynaklar, (2) Yeni ve yeniden basılmış eserleri değerlendiren süreli yayınlar, (3) Değerlendirme metod ve ölçüsünü veren el kitapları.

Eski kaynaklar : Bu kaynaklar içinde en geniş bibliyografyayı kapsayan Winchell'in **Guide to Reference Books**¹ adlı eseridir. Bu eser, ikisi Alice Bertha Kroeger ve Drexel Institute'ın editörlüğü ile (1902, 1908), dördü Columbia Üniversitesinden Isadord Gilbert Mudge'in editörlüğüyle (1917, 1923, 1929, 1936) altı defa basılmıştır. Bu basımların her biri için de ekler yayınlanmıştır. Yedinci basım onlu tasnife göre sınıflandırılmış İngilizce ve diğer dillerde 5500 kelimeyi kapsamaktadır. Bütün ayrıntılarıyla bir indeks ve her konu başlığının açıklaması vardır.

Daha seçkin bir bibliyografya Hirshverg'in **Subject Guide**² adlı eseridir. Bunun Winchell'in eserinden farkı, halk kütüphanelerinde en çok sorulan sorulara ait konuların alfabetik düzenle yer almış olmasıdır. Konular çeşitlidir ve konu adları da gerekli yerlerde tekrar edilmiştir. Ayrıca yazar ve kitap adları indeksi de eklenmiştir.

Diğer bir eser, **Barton** bibliyografyası, kütüphaneciden çok okuyucu için hazırlanmıştır. Fakat her ikisine de yararlı olabilir.

İngiltere'deki «Minto» bibliyografyasının artık modası geçmiştir. Kütüphanecilik okulu ve Londra Üniversite Arşivlerine dayanılarak hazırlanmış, seçkin bir bibliyografya A.D. Roberts'ın³ ders kitabıdır.

Süreli yayınlar : Müracaat kitapları için en iyi süreli yayın, üç ayda bir Amerikan Kütüphaneciler Derneğince yayınlanan «Subscription Books Bulletin»⁴ dir. Müracaat kitaplarının uzun ve kesin bir eleştirmesini yaparak sağlık verir veya faydalı olamayacağını belirtir.

¹Winchell, Constance M. **Guide to Reference Books**. 7. ed. Chicago, A.L.A., 1951.645 S.

²Hirshberg, H.S **Subject Guide to Reference Books**. Chicago, A.L.A., 1942. 259 S.

³Barton, Mary N., comp. **Reference Books; a Brief Guide for Students and Other Users of the Library**. Baltimore, Enoch Pratt Free Library 1951.99 S.

⁴Minto, John. **Reference Books**. London, Library Assn., 1929. 356 S. Supplement, 1931.

⁵Roberts, D.A. **Introduction to Reference Books**. 2d ed. London, Library Assn., 1951.214 S.

Subscription Books Bulletin, 1930 - (quarterly). Chicago, A.L.A.

Sürelî yayınlardan bu konudaki diğerk kaynaklar : Kongre Kütüp hanesince hazırlanan «United States Quarterly Book Review»; «Wilson Library Bulletin» de her ay çıkan «Current Reference Books» sütunu; «A.L.A. Book List» ve «Library Journal» daki eleştirmeler; «Publisher's Weekly» nin ve «Saturday Review» nın yıllık özel sayıları; «Guide to Reference Books» adlı eserin eki bu konuda en önemli sürelî yayınlardır.

Müracaat el kitapları : Müracaat metodu ile ilgili kitaplarda bu eserlerin değerlendirilmesi konusu da ele alınmıştır. Hutchins'in **Introduction to Reference Work**' adlı eserinin, müracaat soruları, materyelleri ve hizmetinin düzenlenişi, müracaatın değerlendirilmesi, biyografik ve coğrafi kaynaklara ait bölümleri özellikle dikkati çekecek önemdedir. Wyer'in **Reference Work**' adlı eseri yirmi senelik olduğu halde yine de müracaat sorularının sorulan sorulara göre sınıflandırılması konusunda önem taşır.

Bu konuda diğerk faydalı eserler : Butler'ın Chicago Üniversitesi Kütüphanecilik Enstitüsüne sunulmuş olan **Reference Function of the Library**' adlı eseri metod ve materyellerin çeşitlerini kapsamaktadır. Cowley'nin **Use of Reference Materials**' adlı eseri daha çok İngiliz öğrenciler için hazırlanmış olmakla beraber, Amerikalılar için de uygulamada yararlı olabilir.

Diğerk bir İngiliz eseri de yazarlar ve öğretmenler için yazılmış, fakat okuyucunun problemlerini de kütüphanecinin önüne sermekte yardımcı olan, Bagley'in **Facts and How to Find Them**' dir.

Ayrıca kütüphanecilik ders kitaplarının okul, üniversite ve halk kütüphanelerinde müracaat hizmetini anlatan bölümlerinde de bu konu işlenmiştir.

¹Hutchins, Margaret. **Introduction to Reference Work**. Chicago, A.L.A., 1944.214 S.

²Wyer, J.I. **Reference Work**. Chicago, A. L. A., 1930.315 S.

³Butler, Pierce, ed. **The Reference Function of the Library**. Chicago, Univ. of Chicago Pr., 1943.366 S.

⁴Cowley, j.D. **The Use of Reference Materials: an Introductory Manual for Librarianship Students and Assistans**. London, Grafton, 1937.138 S.

⁵Bagley, W. A. **Facts and How To Find Them; a Guide to Sources of Information and to the Method of Systematic Research**. 4th ed. London, Pitman, 1950.135 S.

Bibliyografya :

Alexander, Carter. «Technique of Library Searching.» **Special Litreries**, September, 1936, S. 27-28.

Asheim, Lester. «Publicity for a University Library's Reference Department.» **Library Journal**, March, 1951, c. 66, s. 206-07.

Carpenter, Helen Ci «What Is Back of Efficient Reference Work in an Elementary School Library?» **Wilson Bibrary Bulletin**. September, 1935 c. 10, s. 15-19.

Cole,Dorothy A. «Some Characistics of Reference Work. «College and Research Libraries, January, 1946, c. 7, c. 45-51.

Conner, Martha. «What a Refernece Librarian Should Know.» **Library Journal**, Arpril 15,1927, c. 52, s. 415-18.

Darsie, Helen. «Measuring the Results of Reference Service, **A. L. A. Bulletin**, September, 1935, c. 19, c. 604-05.

Guerrier, Edith. «Measurement of Reference Service,» **Library journal** july 1936, c. 61, s. 529-31.

Swift, Iva 1. «Classifying Readers Qwestinons,» **Wilson Library Bulletin**, january, 1934, c. 8, s 274-75.

Van Hoesen, Florence R. **Analysis of Adult Reference Work in Puplic Libraries As an Approach to the Content of a Reference Course**. Doctoral dissertation, University of Chicago, 1948.219 S.