

レファレンス・アンド・レフェラル・センターの機能

—Bay Area Reference Center (BARC) の場合—

薬袋秀樹

Reference and Referral Center: A Case Study of Bay Area Reference Center (BARC)

Hidiki MINAI

Bay Area Reference Center (BARC) was planned by San Francisco Public Library as 2-year project to provide backup reference service to North Bay Cooperative Library System in 1967. 15 years later, BARC provides reference and referral service to all public library systems and cooperates with many special and academic libraries, in northern California. The six components of BARC are reference referrals (information sources, reference questions), continuing education program (staff exchange, workshops), publications program (newsletters, proceedings of workshops, bibliographies), special and academic libraries program, LSCA grants, and self-evaluation system. BARC has problems of relationship with San Francisco Public Library, morale of local librarians, and lack of communication. The present paper attempts to describe the outline of BARC.

1. 序 論

A. 問題意識

最近、中小公共図書館でも、読書相談やレファレンスの重要性が広く認められるようになり¹⁾、実際の取り組みも盛んになっている。

この取り組みを発展させるには、都道府県立図書館の援助と協力が不可欠である。実際に、大部分の都道府県立図書館は、市町村立図書館からの質問の処理やレファレンスの援助にかなり積極的に取り組んでおり²⁾、この2つのサービスは、既に県立図書館の機能の一部として定式化されている³⁾。

しかし、こうしたサービスの提供に際して問題がないわけではない。たとえば、東京都の場合、区市立図書館から都立図書館にサービスの向上を求める要求が出されているが⁴⁾、都立図書館側は、必ずしも十分に対応し得ず⁵⁾、協力レファレンスに対する姿勢の弱さを見せている。

こうした姿勢を反映してか、これまで、協力レファレンスの具体的な問題点や対策などはほとんど明らかにされていない。その結果、ともすれば直接利用者へのサービスに埋没し、ますます、協力レファレンスに消極的になる傾向も見られる。

そこで、本稿では、アメリカにおける協力レファレンス組織の1つのタイプをとりあげて考察し、わが国における協力レファレンス運営の参考としたい。

B. 協力レファレンスの2つのタイプ

チルダーズ (Thomas Childers) によれば、アメリカにおける協力レファレンス・サービスはコネチカット州立図書館による Library-Line のような集中的なタイプと、BARC のような協力機関タイプからなる⁷⁾。

Library-Line は、1973年にコネチカット州立図書館内に設置された電話レファレンス・センターで、州民なら誰でも必要な時に直接利用できる (ただし、質問は行政、ビジネス、マネジメント関係に限定される)⁸⁾⁹⁾。

BARC (Bay Area Reference Center) は、1967年に、

サンフランシスコ市立図書館内に設置され、カリフォルニア州北部をサービス対象とするレファレンス・アンド・レフェラル・センターで、地域図書館からの質問だけを受けつけるため、一般市民は直接には利用できない。

この2つのタイプのうち、前者は、①地域図書館を援助するというよりも、それと競争することになり、②サービス内容も質問への回答に限定される¹⁰⁾のに比して、後者は、①地域図書館の利用を促進し、②質問への回答以外に、各種プログラムによって、地域図書館のレファレンス・サービスへの援助を旨ざしているという点で評価しうる。

BARC については、菅原峻氏が1969年7月に渡米された際に見学され、その概要をきわめて簡潔に手際よく紹介されている¹¹⁾。しかし、残念ながら、その後、具体的な研究や紹介は全く行われていない。

なお、ロスアンゼルス市立図書館に設置され、カリフォルニア州南部をサービス対象としている同種の機関にSCAN (Southern California Answering Network) がある。これについては、細野公男氏¹²⁾、伊藤昭治氏¹³⁾、森耕一氏¹⁴⁾、がそれぞれ概略を紹介されているが、いずれもごく簡単なものである。

C. レファレンス・アンド・レフェラル・センターとは何か

レファレンス・アンド・レフェラル・センターは、National Referral Center for Science and Technology のようなレフェラル・センター¹⁵⁾とも、公共図書館のインフォメーション・アンド・レフェラル・サービス (I&R サービス)¹⁶⁾とも異なり、公共図書館のネットワークにおいて、地域図書館から寄せられる参考質問を処理するレファレンス・センターを示す言葉である¹⁷⁾。

具体的には、小図書館は自館で解決しえない参考質問を公共図書館システムの中心館に照会し、中心館でも解決できない場合は、その質問をレファレンス・アンド・レフェラル・センターへ照会し、それでも解決できない場合には、センターが他館種図書館や専門機関などに照会して最終的に解決する。

従って、まず、①最初に自館の資料を用いて回答そのものを探索する、②すべての主題の質問を受けつける、この2点で、レフェラル・センターやI&Rサービスとは異なっている。他方、従来の1館単位のレファレンス・サービスと比べると、レファレンスとレフェラルが分かち難く結びついているため、レファレンス・(アンド)・レフェラルと呼ばれるものと思われる。

II. BARC の形成と発展

A. カリフォルニア州におけるレファレンス・ネットワークの形成

1. 1960年代アメリカの公共図書館システム

アメリカの公共図書館界では、1950年代末から1960年代にかけて、ペンシルバニア、メリーランドなどの州やニューヨーク、シカゴ、ロスアンゼルスなどの大都市で3段階からなるレファレンス・サービスのネットワーク(システム)が計画された¹⁸⁾¹⁹⁾。

これは、3つのレベルの図書館からなり、住民に最も身近な地域図書館は Local Library と呼ばれ、小自治体の図書館ないし公共図書館システムの分館がこれにあたる。

次のレベルは、Area library, Regional Library, District Library と呼ばれ、公共図書館システムの中央館ないし大都市の地区中央館からなる。

最も上のレベルは、Resource Center, Reference and Research Library と呼ばれ、大都市の中央図書館や主な大学図書館がこれに指定される。このレベルがレファレンス・アンド・レフェラル・センターの機能を果たすことになる。

2. カリフォルニア州マスタープランの形成²⁰⁾

カリフォルニア州でも、マスタープランの中で、3段階のサービスが計画されている。

1953年に、州図書館協会は、公共図書館サービスの目標として、州公共図書館基準 *Public Library Standards for California* を採択した。

これが出発点となり、州議会は1957年に、この基準と比較対象すべき蔵書やサービスの現状を正確に測定するために、臨時・州公共図書館委員会 (California Public Library Commission) を設置した。この委員会は、1959年、カリフォルニア大学のワイト (Edward A. Wight) による州内公共図書館間の著しい格差を指摘した報告書を提出すると共に、①図書館システムの形成による資源の充実強化、②州補助金プログラムの実施の2点を勧告した。

この勧告を契機に、州レベルでの地域計画の必要性が認められるようになり、その結果、最初のマスタープラン *Master Plan for Public Libraries in California*²¹⁾ が作成され、1962年、州図書館協会によって採択された。

このプランにもとづき、1963年、州公共図書館サービス法 (California Public Library Service Act) が成立し、図書館システムの計画・設立・運営に対し資金援助を行

うことになった。これによって、州内公共図書館の協力活動は著しく前進した。

次いで、州立図書館はラトガース大学のライブラリー・スクールの前教授マーチン (Lowell Martin) に、将来の要求に備えるために州内公共図書館資源の調査とサービス目標の決定を委嘱した。この調査の報告が、通称『マーチン・レポート』と呼ばれる *Public library service equal to the challenge of California* (1965) である²²⁾。

マスタープランよりも高い基準と包括的な計画を提起したこの報告は州図書館協会によって採択され、これをもとに、マスタープランが改訂された。こうして、1967年に新しいマスタープラン *A Master Plan for the Development of Public Library Service in the State of California*²³⁾ が採択されたのである。

3. マスタープランにおける公共図書館システム

2つのマスタープランと『マーチン・レポート』では、それぞれ前述の3段階に第4レベルの State Library を加えた4段階のシステムが計画されており²⁴⁾、67年のマスタープランでは次のようになっている。

レベルⅠ Community Libraries

レベルⅡ Area Libraries

レベルⅢ Research Libraries

レベルⅣ California State Library²⁵⁾

『マーチン・レポート』には、上記のレベルⅠ～Ⅲに対する数量的基準が示されており、資料・職員に関する部分は次の通りである²⁶⁾。

○レベルⅠ

単行書	最小限5万冊
年間増加冊数	2500タイトル程度
定期刊行物	200タイトル

○レベルⅡ

単行書	10万～12万5000タイトル
参考図書	7500～1万タイトル
年間増加冊数	7000～1万タイトル程度
定期刊行物	700～1000タイトル

○レベルⅢ

単行書	75万～100万タイトル以上
年間増加冊数	2万～2万2000タイトル
定期刊行物	8000タイトル
職員	25～35分野の主題専門家

レベルⅡのかなり強力な蔵書とレファレンス・コレクション、レベルⅢの多数の主題専門家などが興味深い。

なお、67年のマスタープランでは、レベルⅢの Research Library が所蔵すべき資料として、価値ある国内出版物

すべて、外国出版物のうちかなりの部分の他に、基本的資料として次のものが規定されている²⁷⁾。

- 新刊書の書誌ツール・遡及的書誌ツール
- 大規模大学図書館、州立図書館、議会図書館の所蔵情報
- 研究調査資料（一次資料、二次資料）
- 内外の雑誌・新聞・逐次刊行物の広範なコレクション
- 連邦・州政府刊行物すべての寄託
- 国連・国際機関刊行物のかんりの部分
- 地域の歴史に関する網羅的コレクション
- 特許・系図学・ビジネス・技術関係主題の専門的コレクション
- 貴重書コレクション

このレベルⅢをどの図書館が受け持つかについて、62年のマスタープランでは、独立施設の新設や相互貸借のための州立図書館分館設置の可能性にも触れているが、基本的には、既存レファレンス図書館との契約による方法が想定されている²⁸⁾。

67年のマスタープランでは、大規模公共図書館システムの中心館2～3館が担当することになっている²⁹⁾。この図書館は自館の行政区域内だけではなく、区域外の利用者にもサービスを提供するわけである。

なお、『マーチン・レポート』では、レベルⅢとして、サンフランシスコ市立図書館、ロスアンゼルス市立図書館、サクラメント市・カウンティ立図書館が指定されている³⁰⁾。

4. 多館種図書館ネットワークへ

1969年には、州図書館協会によって、全館種間の図書館協力のマスタープラン *Master Plan for Total Library Services*³¹⁾ が採択された。これは、公共図書館システムを中心に、各館種の図書館が参加する「地域ネットワーク」、館種に関わりなく、主題コレクションを持つ図書館が参加する「主題ネットワーク」からなり、各ネットワークは、それぞれ中心となるレフェラル・センターを通じて協力活動を行い、州立図書館が全体の調整を行うというものである。

これは、67年のマスタープランにおける、レベルⅢの Research Library は大学・専門図書館と契約によって提携し、より高いレベルのサービスを提供すべきであるという勧告³²⁾を発展させたものであろう。こうして、公共図書館システムから多館種ネットワークへの発展の方向が示されたのである。

B. BARC の発展と機能

1. BARC の設立と発展

こうして、サンフランシスコ市立図書館は市内へのサービスと共に、周辺自治体の図書館へのサービスという任務を負うことになった。しかも、この任務を、本来的任務を損なうことなく、円滑に処理しなければならない。そこで、この任務のために、中央館内に、協力レファレンスのための独立した組織が設立されることになった。

a) BARC の設立

1967年春、サンフランシスコ市立図書館はマスタープランのレベルⅢを実施すべき時期が来たと判断し、6つのカウンティからなる湾北部協同図書館システム(North Bay Cooperative Library System, NBCLS)の17館へレファレンス・サービスを提供する実験プロジェクトを計画した。

他方、独自にレファレンス・サービスの提供に努めてきた湾北部協同図書館システムも、より専門的な要求を満たすために、大規模図書館との提携を希望していた。双方の目的には、かなり関連性があったため、州立図書館の指導の下で、共同して LSCA 補助金を申請し、2年間の実験プロジェクトとして、認可を得ることができた³³⁾。

こうして BARC が設立され、1967年8月から、市立図書館システムと湾北部協同図書館システムを対象にサービスを開始した。

b) BARC の発展

これは実験期間の2年間に十分成功を取めて、継続されることになり、湾岸地区の他の図書館の注目を集めつつ順調に発展した³⁴⁾。1970年には3つの公共図書館システム³⁵⁾が加盟し³⁶⁾、さらに、1974年までに7つの公共図書館システム³⁷⁾が加わって³⁸⁾、州北部のすべての公共図書館システムにサービス範囲を拡大した。

しかし、この時期には公共図書館のみに限られ、大学図書館、専門図書館と提携していない点が弱点となっていた³⁹⁾。1974年、これらの図書館からの関心の高まりに応じて、専門図書館・大学図書館プログラムが開始され、協力関係が結ばれ始めた。

こうして設立10年目の1977年には、州北部のすべての公共図書館システム、公共図書館80館およびその分館、46カウンティ、人口約800万人(州人口の約40%)をサービス対象とするまでになった⁴⁰⁾。この他、湾岸地区の多数の専門図書館、大学図書館と協力関係を結び、その数は1981年には190館を越えた⁴¹⁾。

2. BARC の目的と機能

こうして発展してきた BARC の目的は次のように要約することができる。

どんなに小規模であっても、最も身近な図書館を通じて、大都市の中央図書館の専門的調査資料を容易かつ迅速に利用できるようにすることによって、州北部の広大な地域において、レファレンス・サービスの均質化をはかることである⁴²⁾。

BARC の機能は次の3点に要約できる。

- ①主題専門家からなる組織で、市立図書館中央館内に設置されているが、同館からは独立して運営され、LSCA 補助金によって維持されている。
- ②州北部の公共図書館システムと多様な通信手段で結ばれ、そこから寄せられる未解決質問に対し、市立図書館の資料を利用して回答し、未解決の場合は、さらに州内の大学図書館や全国の主要図書館、種々の関係機関や団体に問い合せて回答する。
- ③各公共図書館システム全体のレファレンス・サービスの向上をめざして、継続教育のために研究会や研究会を開催し、情報提供のためにニューズレターを発行し、書誌やニュースを掲載する。

Ⅲ. BARC の構成要素

BARC は、レファレンス・レフェラル、継続教育プログラム、出版プログラム、専門図書館・大学図書館プログラムの4つのプログラムの他、LSCA 補助金、自己評価システムを含めて、6つの構成要素からなりたっている。

A. レファレンス・レフェラル

最も基本的なサービスは、他の図書館から寄せられる質問に回答することである。近年、協力関係にある専門図書館や SCAN などのレファレンス・センター、他州の公共図書館などからも広く質問が寄せられている⁴³⁾。

年間の質問数は、最近4年間の平均値で約3250件である。設置直後は平均1000件台であったが、以後逐次増加し、近年は3000件台で安定している⁴⁴⁾。以下、この質問処理に必要な要素について順次説明していこう。

1. 職員

BARC は市立図書館中央館2階の1室にある。14名の職員の主力は主題専門家9人⁴⁵⁾で、各主題部門を担当している⁴⁶⁾。彼らの任務は、参考質問への回答、書誌作成、ニューズレターの編集、公共図書館システムおよび市立図書館各部門との連絡の4つである。

2. 情報源

a) インフォメーション・ファイル

BARC 独自の情報源で、何年にもわたってくり返えられる同じ質問に容易に答えられるように、また、図書館外の一般に知られていない多数の情報源を容易に捜し

出せるように編成されたもので、これによって、労力や時間が大巾に節約されている。

通常、市立図書館の蔵書を利用する前に、まず、このファイルが検索され、これによって質問の約10%が解決されている⁴⁷⁾。

これは、資料を収めたバーチャル・ファイルの索引カードと情報(資料名、住所等)を記載したカードを独自の件名順に混配したものである⁴⁸⁾。これまでの質問への回答とその出典の他、大学図書館・専門図書館の専門コレクション、情報源として役立つような一般に知られていない各種の団体・機関などを収録している⁴⁹⁾。

b) レファレンス・コレクション

独自の蔵書を持たず、市立図書館の蔵書を利用している。これによって、質問の約50~60%が解決されている⁵⁰⁾⁵¹⁾。

BARCの設立時には、『マーチン・レポート』で指摘されたように⁵²⁾、レベルⅢの任務に比して蔵書が不十分だったため、最初の4年間にBARCの資金計15万ドル以上を投じて、重要なレファレンス・ツール多数を購入し、コレクションの強化をはかった⁵³⁾。BARCが一方的に資料を利用しているわけではない。最近では、BARCからの援助は減少し、コレクションの弱い部分を指摘するに留めている⁵⁴⁾。

こうして、蔵書は強化され、1978年の時点で、図書161万冊以上、雑誌7447タイトルを数えている⁵⁵⁾。

c) 他の図書館

それでも解決できない場合には、他の図書館へ問い合せる。協力関係にある大学図書館、専門図書館は190館以上にのぼり、主なものには、カリフォルニア大学(パークレー校)図書館、スタンフォード大学図書館とCIN(Cooperative Information Network)⁵⁶⁾がある。その他、ニューヨーク公共図書館や大英博物館など、必要であれば世界中に問い合せる⁵⁷⁾。

d) データベース

1976年までは、カリフォルニア大学(パークレー校)図書館の検索サービスを受けていたが、1977年以後は州立図書館の検索サービスの提供を受けていた⁵⁸⁾。

BARCでも、1980-81年度から、市立図書館と共用の端末によって、DIALOG、RLINの検索を開始した。15カ月の経験から、緊急性のある質問、学際的質問、技術関係主題の質問に関して探索能力が改善されたこと、印刷形態のツールには索引されていない資料が検索できるため、市立図書館の蔵書の利用が増加したことが指摘されている⁵⁹⁾。

3. 通信手段

テレタイプ、電話で各図書館と連絡を取り、州北部以外との連絡には、原則として郵便を利用する。通信費は十分確保されている。

初期には、湾北部協同図書館システムの5館、市立図書館システムの2分館(ビジネス分館他)との間にファクシミリ通信網が結ばれていた。4年間にわたって、緊急の質問に対する回答に必要な図表、相互貸借用資料、Update等の電送実験を行なったが、当時は、ファクシミリの効率が低く、利用者も少なかったため、費用効果比が低く、中止された⁶⁰⁾⁶¹⁾。

4. 質問処理

a) 処理手続⁶²⁾

一般に、質問はテレタイプか郵便で送られてくる。まず、回答期限の有る質問と無い質問に分けられ、前者は期限に間に合うように処理され、後者は、容易な質問と困難な質問に分けられる。容易な質問は直ちに調査する。回答の得られない場合は、困難な質問とあわせ、順次調査する。

回答は図書館に送られ、部分的にのみ解決された場合や容易に回答できない場合は中間報告を行う。回答に必要な場合には、コピー・サービス、図書の相互貸借も行う⁶³⁾。

b) 質問処理上の問題点

現在の課題は、①各図書館に質問に関して情報の追加を求める回数を減らすこと、②提供していない種類の情報を求める質問の数を減らすことであり⁶⁴⁾、それぞれ、①質問様式を指定し、②サービスの提供範囲を明示するなどの対策をとっている。

(1) 質問様式

各図書館では、この様式に従って利用者にインタビューを行い、それをもとに質問を記録することができる。この様式は、一般的な事項の他、次の項目からなりたっている⁶⁵⁾。

- 回答期限とその理由
- 質問(できる限り正確かつ詳細に、十分説明すること)
- 利用者は、質問事項についてどこで読んだか、あるいは聞いたか。(いつ、どこで、だれから——その情報がどの程度信頼できるかを知るため)
- 必要な情報のレベルと量および使用意図(どのレベルか、あるいは単なる好奇心か)
- 英語以外の言語の資料でもよいか、その場合は言語名。
- 調査済の資料(調査期間、調査した件名標目)
- BARCで調査すべき情報源

この他に、さらに、質問される頻度の多い7つの主題（収集品・古美術品、自動車・トラック、伝記、紋章、工作・製造、音楽・歌、引用句・詩）について記入例を示して、各主題固有の注意事項について解説している⁶⁶⁾。

その他、①質問は、キーワードや語句の羅列ではなく、文章体で記述すること、②質問の典拠となる資料があれば、そのコピーが必要なこと、③各図書館で発見した資料が回答に役立たなかったときは、その理由を記入すること、④緊急の質問の場合は、具体的な回答期限を記入することなどを求めている⁶⁷⁾。

② サービスの提供範囲

サービスを部分的にしか、あるいは、全く提供していない主題・タイプの質問13項目について、サービスの提供範囲を規定している。これは、いわゆる「制限事項」（医療、法律、翻訳等）と、引用句の典拠、家系図の調査、文献探索などサービスの限定が難しい分野からなりたっている⁶⁸⁾。

c) 質問処理の所要時間と回答率

1981年7～9月のデータ⁶⁹⁾によれば、質問の受取から最初の回答まで平均5.27日（土日休日含む）、質問の受取から着手まで平均2.68日（同上）を要している。8月の質問272件のうち77件は即日回答し、202件は7日以内に回答しており、容易な質問と困難な質問への振り分けに対応している。

初期には、48時間を回答期限として設定し、質問の70～80%に24時間以内に回答していたこと⁷⁰⁾と比べると、回答所要時間が長くなっているようである。

質問の回答率は、有効質問266件（総数271件）のうち、219件（約82%）に回答しており、他に、保留21件がある⁷¹⁾。

B. 継続教育プログラム

職員交換・図書館訪問と研究会・小研究会の2種類のプログラムが実施されている。

1. 職員交換・図書館訪問

公共図書館システムの職員に対し、BARCの費用で、BARCおよび市立図書館のオリエンテーションを1日間実施し、仕事の手順、質問の処理法、レファレンス・コレクションについての説明が行われた。

しかし、小図書館では職員が少なく、この種の企画に参加しにくい場合、このような場合には、BARCの職員が、中小図書館での実習も兼ねて、2日間その図書館へ交代に派遣され、その館の仕事を代行して、オリエンテーションへの参加を促進した。

こうして、恒常的な職員交換と図書館訪問が制度化さ

れ、ネットワークの両側で、職員間の交流と、情報やアイデアの自由な交換が行われるようになった⁷²⁾。これによって、双方の職員の間で面識ができたことがBARCの成功の一つの要因といわれている。この種の職員交流は、全国的にもあまり例を見ないものであった。

その後、各公共図書館システムに、連絡担当者として職員が割り当てられ、各システムのレファレンス関係の会議に出席して情報交換に努めている⁷³⁾。

2. 研究会

正規の研究会と小規模の研究会がある。

a) 正規の研究会

全公共図書館システムを対象に隔月に行なわれ、数十名から百名前後が参加する。必ず書誌、関連資料などからなる資料のセットが配布される。これによって大量の情報が得られ、参加者の自己学習の素材となる。また、終了後、報告書が作成され、ERICからハードコピーとマイクロフィッシュ形態で刊行される。

研究会の運営方法は緻密に定式化されており、研究会の計画と運営の訓練を行うために「研究会の運営方法に関する研究会」⁷⁴⁾が行われている。

テーマは、わが国の公共図書館界で見られるような抽象的、全般的なテーマではなく、実践的・具体的で限定された内容のもので、主題別レファレンスと利用対象別サービスからなる。前者の例には、「ビジネス・サービス」「美術書とレファレンス・ライブラリアン」「公共図書館における医療関係レファレンス・サービスの倫理と問題点」など、後者の例には、「スペイン語系市民へのサービス」「老人サービス」などがある。

b) 小規模の研究会・学習会

各図書館システム内で、BARCによって主催され、約十数名が参加する。この目的は地域図書館職員とBARC職員との交流をはかると共に、BARCの活動について説明することにある。

テーマは、レファレンスの方法論と主題別レファレンスが中心で、入門的な内容のものが多い。前者の例には、「小規模のレファレンス・コレクションの取扱い方」「レファレンス・インタビューの方法」「レファレンス・レフェラルの正しい方法」などがある。後者の例には、「地方史の収集」「系図の研究」などがあるが、これらは一般市民にも大変人気があるため、会場のスペースが許す場合には、広く参加を呼びかけており、宣伝や利用促進に大きく貢献している⁷⁵⁾。

この研究会は、公共図書館システムの職員間のコミュニケーションの改善にも大きな効果があり、また、サービスや仕事の改善のための討論や提案が行われ、業務の

改善に役立っている。

問題のレベルに応じて開かれる2種類の研究集会は、職員交換・図書館訪問と同様、個人的な接触を通じて相互理解を広げ、ネットワークの運営の円滑化に寄与している。

C. 出版プログラム

ニュース・レター、Updating Service、研究集会報告書、ディレクトリーの4つのプログラムがある。

1. ニュース・レター

これは BARC の大きな特徴の一つであり、残念ながら、これに比すべきものはわが国には見られない。

誌名は *BARC Notes* で、月刊毎月20ページ弱で、約1000部発行され、参加している公共図書館と協力関係にある専門図書館に配布されている。最近の号は、主として、次の8項目から成り立っている⁷⁶⁾。

①ニュース (Recent Miscellany)

BARC のサービスに関する連絡・報告、州北部におけるレファレンス関係のニュース、近刊参考図書・資料の紹介などからなる。

②参考質問の例

寄せられる質問の例を示したもので、場合によって回答を付記してある。

③未解決質問の例 (Does anyone remember?)

寄せられた質問のうち解決できなかった質問について、他の図書館職員に対して広く手がかりや回答を求めるものである。詩、引用句などの出典を求めるもの、不十分な手がかりから文学作品や図書の書誌的事項を求めるものなどである。

④選択的書誌

時事的に重要であるか、あるいは地域に関するテーマの数ページ程度の選択的書誌で、簡単な注解を付してある。毎回、テーマが異なり、各図書館では、蔵書構成の参考にしたたり、サービスに利用したりしている。

⑤研修情報 (Continuing Education Exchange)

州北部で行われる図書館関係の研究集会、研修会、セミナーなどの要項を紹介したリスト。研修情報を提供し、テーマの重複を避けることによって、継続教育の効率の向上を意図する。

⑥発注図書リスト

市立図書館の最近の発注図書のうち、高価本、小出版社の刊行物、最近関心の持たれているテーマの図書などの中から、地域図書館職員に関心があると思われるものを選択収録したもの。

⑦不要参考図書 (Giveaways)

各図書館が廃棄する参考図書およびそれに類する資料で、他館で受入・利用される価値のあるものについて受入先を募集するもの

⑧専門的コレクション (Area Special Collections)

サービス対象地域内にある各専門図書館について、歴史・概要、主題範囲、所蔵資料の内容、特殊資料、カード索引類を約2頁にわたって詳細に紹介したものの。

なお、初期には「協力」を意味する *Synergy* という誌名の月刊のニュース・レターが刊行されていた。これは、特定テーマに関する要約レポートを中心に、同様に、参考図書の紹介、書誌、質問例、*Update* (1月分) 等を掲載していたが⁷⁷⁾、*BARC Notes* に比べて、情報誌の性格は弱かった。

2. SCAN Updating Service

これは、ロスアンゼルス市立図書館内にある SCAN から、月2回刊行されている10ページ足らずのインフォメーション・プレティンで、現在、BARC に提供されている。

これは、人事、物故者、受賞者、ニュース、映画化された著作など、レファレンス・サービスに不可欠な事項について最新情報を提供している⁷⁸⁾。特に人事欄では、*World Almanac* など、レディ・レファレンス・ツールの更新箇所を出典と共に示しており、各図書館では、これによって、これらのツールの内容を容易に最新状態に保つことができる。

残念ながら、わが国には、このようなツールは存在しないし、試みられたこともないようである。

元々、BARC では、このうち人事関係の情報だけを収録したほぼ同内容の週刊の *Update* を刊行してきたが、現在では、この *SCAN Updating Service* によって代られ、刊行されていない。

3. 研究集会報告書

これには、主題レファレンスに必要な各種の二次資料、書誌、ディレクトリー、参考文献が豊富に収録されている。

たとえば、ビジネス関係のレファレンスを扱った研究集会の報告書⁷⁹⁾では、公共図書館が所蔵すべき基本参考図書の解題リスト、統計資料の書誌、ビジネス統計関係政府刊行物リストが3分の1以上を占めている。これもわが国には希なことである。

このように、様々な種類の書誌が *BARC Notes* と研究集会報告書に掲載されている。

4. 専門コレクション要覧

州北部にある各種図書館の専門的コレクションと自家

製索引を解説したディレクトリー *Directory of special collections and in-house indexes in northern California libraries*⁸⁰⁾ の他、これまで自動車修理解説書やビジネス関係レファレンス・ツールの総合目録などが刊行されている⁸¹⁾。

D. 専門図書館・大学図書館プログラム⁸²⁾

1974年に開始されたもので、他館種図書館との協力の担当者が、これらの図書館を順次訪問して、蔵書内容、ファイル資料、カード索引などを刻明に調査すると共に、未解決質問の回答を相互に依頼できる協力協定を結ぶ。

この調査結果は BARC のインフォメーション・ファイルに追加され、*BARC Notes* に掲載される。BARC では、この協力協定に応えるために、他館種図書館からの質問専用の回線を設けている。

各図書館は、ニュース・レターや研究集会報告書など刊行物の頒布を受け、オリエンテーションに参加する。

こうして、BARC は専門的質問、他館種図書館は分野外の質問を相互に照会して解決し、それぞれ大きな利益を得ているのである。

E. LSCA 補助金

BARC は、LSCA 補助金 Title I によって設立維持され、現在では Title I およびⅢによって維持されている。設立以来 10 年間の予算額総計は約 198 万ドル⁸³⁾である。1977-78 年度の年間予算額は約 34 万ドルで、そのうち 9 割までが人件費であり、残りは旅費、通信費にあてられ、十分確保されている⁸⁴⁾。

この予算額は市立図書館の人件費⁸⁵⁾の約 9% 程度に相当し、人件費を一定額追加することによって協力レファレンスを充実しうることが示している。

F. 自己評価システム

BARC は様々な形で、利用者の満足度調査を行うと共に、利用者の意見の反映に努めている。これは、LSCA の新ガイドラインによって、連邦プロジェクトとして行われているサービスはすべて利用者による評価を必要とするようになった⁸⁶⁾ためと思われる。

各プログラムの評価方法と、全体の評価方法をあわせて次の 5 種類の評価方法が実施されている。

①レファレンス・レフェラル

利用者とは図書館職員に対し満足度の調査を行なっている。ある年の調査では、利用者の 90% 以上が満足と回答し、図書館職員の 98.9% が満足と回答している⁸⁷⁾。

②研究集会・小研究会

いずれも、終了時に質問紙によるアンケート調査を

実施している。この質問紙に関して、特に注目すべきことは、会議全体に関する満足度の段階評価の他、会議における個々の講演や討論の価値と時間の配分について比較評価を求めている点である⁸⁸⁾。

③ニュース・レター

BARC Notes の内容についても、各図書館に対して満足度調査を行なっており、高い評価を得ている⁸⁹⁾。支持率の低い記事は掲載を中止するなどの改善を加えている。

その他、書誌作成を希望するテーマについてもアンケートをとり、100 以上のテーマが寄せられている⁹⁰⁾。

なお、初期に刊行されていた *Synergy* も高く評価され、1970 年には H. W. Wilson 社の Award for Library Periodicals を受賞している⁹¹⁾。

④四半季別報告書⁹²⁾

LSCA の補助金によって運営されているため、四半期ごとに州立図書館に対し報告書を提出している。この中では、プロジェクトが認可された計画に従っているか、予算範囲内に収まっているかを点検すると共に、その四半期の業務の分析、問題点、対策について報告している。特に、質問への回答に用いた情報源、回答までに要した日数を詳しく分析している。

⑤諮問委員会

1970 年代後半から、利用者の意見を反映するために、非公式の諮問委員会を開催してきた。しかし、利用者の意見をより十分に反映するために、1981 年秋に公式の諮問委員会の設置が決定された。これは各公共図書館システムの代表と専門図書館の代表からなり、年 2 回開催される予定である⁹³⁾。

IV. BARC の問題点と意義

A. BARC の問題点

BARC の問題点については、既に BARC 職員によって、サンフランシスコ市立図書館との関係、参加図書館システムとの関係の 2 点にわたって明らかにされている⁹⁴⁾。

1. サンフランシスコ市立図書館との関係

市立図書館職員の側では、⑦ BARC が市立図書館内にあり、市立図書館をフルに利用しながら、カウンター業務や図書発注などの地味な仕事を免除されていること、④これまで見てきたように BARC の方がサービスのレベルがはるかに高く、職員の専門的能力を発揮しうること、⑤資料利用が競合することがあること、の 3 点

が問題となり、感情的反撥や不満を招く恐れがある。

これへの対策としては、特別の組織を設けず、中小図書館へのレファレンスを一般利用者の質問と区別せずに扱うという方法があるが、この方法では、中小図書館へのサービスが軽視されがちであり、中小図書館職員との協力関係が維持できないという欠点⁹⁵⁾があり、上記の欠点はやむをえないものである。しかし、市立図書館はBARCの資金によって、レファレンス・コレクションが充実された他、他の公共図書館システムと同様のサービスを受けており、受ける利益も大きい筈である。

他方、BARCの側では、直接、利用者に接しないために、サービスから人間の満足が得られず、志気の低下をもたらす可能性がある。

2. 参加図書館システムとの関係

① BARC 職員の身分は市職員であり⁹⁶⁾、地域図書館との間に図書館規模や財政事情、待遇等の相違があることから、両者間に感情的な対立や不和を招く恐れがあること。

② 中小図書館側で協力レファレンスに消極的な場合があること。

この理由としては、⑦質問を自力で解決する満足感を失うこと、④他人に解決してほしくないというエゴイズム、②自分の知識不足に対する不安⁹⁷⁾、⑤ネットワークのサービスや資料に対する無理解などがある。

③ 中小図書館職員によるレファレンス・インタビューが不足するため調査の手がかりが不足し、情報の追加を求める必要があること⁹⁸⁾。

これは、中小図書館職員が⑦レファレンス能力の不足から、どの種類の情報が必要か理解していないこと、④自分の能力不足の露呈を恐れること、②単独館時代の消極性をぬけられないことなどの理由による。

④ 質問がネットワークを通じて伝達されるため、伝達過程で、電話などによる同音異義語への誤解や⁹⁹⁾、同綴異義語による誤解など、伝達内容の歪みが生じる可能性がある。

こうした問題点への対策として、たとえばモーガンは、質問様式、研究集会、職員交換、ニューズレターなどによる知識とコミュニケーションの改善をあげているが¹⁰⁰⁾、これらはいずれもBARCによって実施されている。また、大都市立図書館主体のサービスであり、中小図書館の要求を十分反映しえないのではないかという懸念についても、諮問委員会の設置や自己評価システムによって、ある程度補われているとみるべきであろう。

B. BARC の評価と意義

1. BARC に対する客観的評価

BARCへの評価は、まずBARCの実際の発展から知ることができる。⑦元々実験的プロジェクトとして出発したにもかかわらず、15年間にわたって存続発展していること、④サービス対象が2つの公共図書館システムから北カリフォルニアの全公共図書館システムへ広がり、他館種図書館との協力関係が作り出されていること、⑤質問数がかなり高いレベルで安定していることの3点から、大きな発展を収めていることが理解できる。

BARCに関する文献のほとんどはBARC職員によるものであり、文献からBARCに対する客観的評価を行うことは困難である。究極的には、BARCのサービス対象による評価が必要であるが、これも、ある程度、BARC側で実施されている。

BARC側では、①レファレンス・レフェラルによって必要な情報を提供しうること、②これによって、図書館、図書館員、利用者にも利益をもたらしうること、③各種プログラムによって州内のレファレンス能力の向上をもたらしうること、④レファレンス・レフェラルがカリフォルニア州に必要なものであることの4点を証明したと評価している¹⁰¹⁾。

2. 日本の公共図書館に対する問題提起

本稿では、BARCの形成・発展過程、各プログラムの内容、問題点について論じた。いずれも、わが国の公共図書館における協力レファレンスの運営に際して大きな示唆を与えるものであろう。そこで、次の3点について問題提起を行なってみよう。

a) 都道府県立図書館における協力レファレンスの確立

わが国の都道府県立図書館とアメリカの州立図書館は行政上対応しているが、日本の都道府県立図書館がアメリカの市立中央図書館的な直接サービスも提供しているのに対して、アメリカの州立図書館は、州政府へのサービス、補完サービスに重点を置き、大都市圏の直接サービスは強力な大都市立図書館に委ねている。

従って、日本の都道府県立図書館はアメリカの大都市立図書館と州立図書館を兼ねる位置にあり、曖昧な性格を持っている。すなわち、都道府県立図書館であるから、協力レファレンスは当然の任務として認識されているが、大都市の図書館であるため、直接利用者が多く、それが多ければ多いほど、そちらに圧迫されがちである。協力レファレンスに理解を示す一方で、消極的態度が見られる原因はここにあるのではないだろうか。

従って、このような場合、特に大都市圏の場合は、都道府県立図書館内に、この種のセンターを設置することが考えられる。

b) 全域レファレンス・サービスのための有力市立図書館への援助

わが国では、サンフランシスコ市立図書館のように周辺自治体から依存されるほど強力な市立図書館がまだまだ少ない点は事情が異なるが、都道府県下全域へレファレンス・サービスを提供するには、既に疑問の持たれている県立図書館複数館方式よりも、有力な市立図書館への資料費・人件費の補助を行う方法の可能性を検討すべきである。

c) 協力レファレンスのプログラム

いかなる組織形態をとるにせよ、協力レファレンスの運営に際して、これらのプログラムや問題点の指摘を大いに参考にすべきであろう。ここでは、4つのプログラム（と自己評価システム）に関するわが国の現状に言及することはできないが、これらは、いずれもわが国では、行われていないか、あるいは、行われていても形骸化していることが多いものだからである。

こうして、振りかえってみるとき、わが国では「図書館の図書館」という言葉も、まだ、その第一歩を踏み出したばかりであることが明らかであろう。

注・引用文献

- 1) 酒川肇, “参考図書の学習を,” 『みんなの図書館』 no. 50, 1981. 7, p. 49-50.
- 2) M. “理論集会雑感 1. 貸出,” 『みんなの図書館』 no. 50, 1981. 7, p. 44.
- 3) 〔山口県立図書館〕『昭和48年度全国公共図書館研究集会(奉仕部門)資料』1974, p. 17
- 4) 鹿児島県図書館協会, “県立図書館の機能と役割,” 『図書館雑誌』 Vol. 66, 1972. 11. p. 7.
- 5) 所蔵していない資料について、所蔵館を紹介してほしいとの要求がある。(八里正, “都内公共図書館間の相互協力の現状と問題点,” 『参考事務連絡会会報』 no. 11, 1977. 3, p. 1.) 当然, レファレンス全体についても同様なことがいえるであろう。
- 6) 都立中央図書館参考課参考事務委員会, “参考課におけるレファレンスの当面する問題とその対策,” (『研究紀要』 no. 12, 1981. 3, p. 1-37)では, “相互協力については, もっと区市立図書館を含めた場で検討されなければならない, 私達の方では及ばなかった”(p. 3-4)とされ, ほとんど触れられていない。
- 7) Childers, Thomas. “The future of reference and information service in the public library,” *Library quarterly*, Vol. 48, Oct. 1978, p. 465.
- 8) “Library Line” *American libraries*, Vol. 6, Jan. 1975, p. 19.
- 9) Shields, Gerald R. “Sorry, the Library-Line is busy!” *Library journal*, Vol. 99, April 15, 1974, p. 1105.
- 10) Honebrink, Andrea C. “Quality control,” *RQ*, Vol. 18, Summer 1979, p. 362.
- 11) 菅原峻, “アメリカの図書館四十日・6「ブラックイズ ビューティフル」,” 『図書館雑誌』 Vol. 64, 1970. 5, p. 217.
- 12) 細野公男, “カリフォルニアにおける公共図書館の相互協力,” 『図書館雑誌』 Vol. 66, 1972. 7, p. 312.
- 13) 森耕一, 伊藤昭治『アメリカ大都市の公共図書館』日本図書館協会, 1977, p. 72-73.
- 14) 森耕一『公共図書館』雄山閣出版, 1976 (日本図書館学講座 4), p. 146-147.
- 15) Katz, William A. *Introduction to reference work*. 2. ed. Vol. 2. New York, McGraw-Hill, 1974, p. 15.
- 16) 葉袋秀樹, “アメリカ公共図書館におけるレファレンス・サービスの最近の動向,” 『社会教育学・図書館学研究』 no. 4, 1980, p. 74.
- 17) Reference and Referral Center という用語は, Anthony T. Kruzas. *Encyclopedia of information systems and services*. の各版で, BARC の記述中に用いられている。他方, BARC 関係の論文では, 照会される質問や, 回答のためのサービスに Reference Referral という用語が用いられており, BARC は Reference Center, Resource Center などと呼ばれている。
- 18) Laich, Kathrine. “Regional reference library service,” *News notes of California libraries*, Vol. 56, Sept. 1961, p. 254-265.
- 19) Haas, Warren J. “Statewide and regional reference service,” *Library trends*, Vol. 12, Jan. 1964, p. 405-412.
- 20) “A Master Plan for the Development of Public Library Service in the State of California, adopted by the California Library Association at Fresno, October 25, 1967,” *California librarian*, Vol. 29, April 1968, p. 101-103.
- 21) “Master Plan for Public Libraries in California adopted by the California Library Association at Coronado, October 26, 1962,” *California librarian*, Vol. 24, Jan. 1963, p. 17-28.

- 22) Martin, A. Lowell and Bowler, Roberta. *Public library service equal to the challenge of California*. Sacramento, California State Library, 1965, 131 p.
- 23) "A Master Plan for ... 1967," *op. cit.*, p. 101-112.
- 24) 62年のマスタープランでは次の通り。
 ①Community Libraries (Local Level) ②Local Library System ③Regional Library Service Centers (State Level) ④California State Library.
 『マーチン・レポート』では次の通り(p. 71-78)。
 ①Local Community Libraries—Level I, ②Reader Service Centers—Level II, ③Library Systems—Level III, ④Research and Reference Centers—Level IV, ⑤State Library Coordination—Level V.
- 25) 州立図書館の任務は、州政府へのサービス、行政資料の収集、州内公共図書館の振興行政とそのため
 の研究・助言などである。
- 26) Martin, *op. cit.*, p. 77.
- 27) "A Master Plan ... 1967," *op. cit.*, p. 107.
- 28) "Master Plan ... 1962," *op. cit.*, p. 24.
- 29) "A Master Plan ... 1967," *loc. cit.*
- 30) Martin, *op. cit.*, p. 76-77.
- 31) "Master Plan for Total Library Services adopted by the membership of the California Library Association at its annual conference in San Francisco, December, 1969," *New notes of California libraries*, Vol. 65, Winter 1970, p. 414-416.
- 32) "A Master Plan ... 1967," *loc. cit.*
- 33) Coenberg, Richard. "Synergizing reference service in the San Francisco Bay Region," *ALA Bulletin*, Vol. 62, Dec. 1968, p. 1379-1384.
- 34) "LSCA in California," *News notes of California libraries*, Vol. 71, 1976, p. 31.
- 35) Berkeley-Oakland Service System (BOSS)
 Santa Clara Valley Library System
 Peninsula Library System
- 36) Ramirez, William L. "San Francisco's BARC," *News notes of California libraries*, Vol. 65, Summer 1970, p. 535.
- 37) Camino Real Library System/East Bay Cooperative Library System/San Joaquin Valley Library System/Monterey Bay Area Cooperative Library System/49-59 Cooperative Library System/Mountain Valley System/North State Cooperative Library System.
- 38) Kruzas, Anthony T. *Encyclopedia of information systems and services*. 2. ed. Ann Arbor, Kruzas Associates, 1974, p. 468.
- 39) Clark, Collin. "Four-alarm reference service," *Library journal*, Vol. 93, April 15, 1968, p. 1596.
- 40) McNamee, Gil. "Cooperative information handling," <Library Association of Australia. Conference, Hobart, Aust. 1977. *Libraries in society*. 1977.> p. 27.
- 41) Bay Area Reference Center. *BARC primer; a handbook for reference referral*, 1981, p. 1.
- 42) Coenberg, *op. cit.*, p. 1379.
- 43) *National/Regional resource center, BARC; quarterly project progress report*, July-Sept. 1981, p. [7]-[12].
- 44) *Ibid.*, p. [3].
 各会計年度の質問件数は次の通りである。
 67-68: 1041 68-69: 1650 69-70: 1439
 70-71: 2224 71-72: 3567 72-73: 3111
 73-74: 3018 74-75: 3334 75-76: 3879
 76-77: 3437 77-78: 3197 78-79: 3182
 79-80: 3359 80-81: 3286
- 45) Kruzas, Anthony T. *Encyclopedia of information systems and services*. 3. ed. Detroit, Gale Research, 1978, p. 414.
- 46) MacNamee, *op. cit.*, p. 30.
- 47) *National/Regional resource center, BARC...*, *loc. cit.*
- 48) Bay Area Reference Center, *op. cit.*, p. 28-29.
- 49) MacNamee, *op. cit.*, p. 28.
- 50) *Ibid.*, p. 32.
- 51) *National/Regional resource center, BARC...*, *loc. cit.*
- 52) Martin, *op. cit.*, p. 77.
- 53) Ramirez, *op. cit.*, p. 535-536.
- 54) MacNamee, *op. cit.*, p. 32.
- 55) Kruzas, *op. cit.*, p. 414.
- 56) スタンフォード大学図書館に本部を置き、周辺5
 カウンティの各館種図書館約300館が加盟する図書
 館ネットワーク。
- 57) MacNamee, *op. cit.*, p. 28.
- 58) *Ibid.*, p. 28.

- 59) *National/Regional resource center, BARC...*,
op. cit., p. [4].
- 60) Coenberg, *op. cit.*, p. 1380-1381.
- 61) MacNamee, *op. cit.*, p. 33.
- 62) Bay Area Reference Center, *op. cit.*, p. 4-5.
- 63) *National/Regional resource center, BARC...*,
op. cit., p. [3].
- 64) Bay Area Reference Center, *op. cit.*, p. 1.
- 65) *Ibid.*, p. 9.
- 66) *Ibid.*, p. 11-27.
- 67) *Ibid.*, p. 30-33.
- 68) *Ibid.*, p. 6-7.
- 69) *National/Regional resource center, BARC...*,
op. cit., p. [3]-[4].
- 70) Coenberg, *op. cit.*, p. 1382.
- 71) *National/Regional resource center, BARC...*,
op. cit., p. [3].
- 72) Coenberg, *loc. cit.*
- 73) Bay Area Reference Center, *op. cit.*, p. 35.
- 74) Workshop on how to give workshops. *Proceedings*. San Francisco, Calif., Bay Area Reference Center, 1976. 68 p. (ED 134134)
- 75) MacNamee, *op. cit.*, p. 31.
- 76) *BARC notes*, no. 119-121, Sept.-Nov. 1981, 3 v.
- 77) *Synergy*, no. 15-16-17, Mar.-April-May 1969. 2 v.
- 78) *SCAN Updating service*, April 24, 1974; Sept. 29, 1981; Oct. 13, 1981; Oct. 27, 1981. 4 v.
この概要は次の通りである。
- 情報の採録対象は, *New York Times*, *Los Angeles Times*, *Facts on File*などの新聞とレファレンス・ツール計8点。記載事項の変更を指示したレファレンス・ツールは, *World Almanac*, *Congressional Directory*, *California Roster* など5点。
 - 記載事項は①人事 (Appointment) : 件名 (地位の名称) — 人名, 前任者名, ②受賞 (Awards) : 件名 (賞の名称) — 人名, 受賞作, 受賞金額, ③物故者 (Necrology) : 人名, 年齢, 職業・地位, 死亡年月日・場所, 死因, ④ニュース・データ (Facts and Figures) : 件名 (主題) — ニュースの概要, ⑤映画化された作品 (Movie tie-ins) : 映画名 — 原作・原作者名。
- 79) *The librarian & the business question; a BARC workshop to assist librarians faced with business/economics/marketplace question*. San Francisco, Bay Area Reference Center, 1978. 68 p. (ED 165763)
- 80) *National/Regional resource center, BARC...*,
op. cit., p. [6].
- 81) MacNamee, *op. cit.*, p. 32.
- 82) *Ibid.*, p. 32.
- 83) "LSCA in California," *op. cit.*, p. 30.
- 84) MacNamee, *loc. cit.*
- 85) *American Library Directory*, 31 ed., New York Bowker, 1978. p. 118.
- 86) Workshop on how to give workshops, *op. cit.* p. 48.
- 87) MacNamee, *op. cit.*, p. 30.
- 88) Workshop on how to give workshops, *op. cit.* p. 48-49, 57.
- 89) *National/Regional resource center, BARC...*,
op. cit., p. [6].
- 90) *Ibid.*, p. [6].
- 91) O'donnell, Peggy and MacNamee, Gil, "BARC with love," *California librarian*, Vol. 32, Jan 1971, p. 30-35.
- 92) *National/Regional resource center, BARC quarterly project progress report*. (San Francisco Public Library).
- 93) *National/Regional resource center, BARC quarterly project progress report*, July-Sept 1981, p. [6].
- 94) Critchfield, Sue. "BARC and bites," *Synergy* no. 33, Summer 1971, p. 11-16.
- 95) Silver, Cy. "Reference and networking," *New notes of California libraries*, Vol. 71, 1976 p. 106-107.
- 96) Critchfield, *op. cit.*, p. 11.
- 97) Morgan, Candace D. "Cooperative reference," *RQ*, Vol. 18, Summer 1979, p. 356.
- 98) Lynch, Beverly P. "Networks and other cooperative enterprises," *RQ*, Vol. 15, Spring 1976, p. 199.
- 99) Morgan, *op. cit.*, p. 355.
- 100) *Ibid.*, p. 358-359.
- 101) MacNamee, *op. cit.*, p. 34.