

Lejla Kodrić\*

## MODELI SARADNJE ARHIVA, BIBLIOTEKA I MUZEJA PRI REALIZACIJI DIGITALNIH INFORMACIJSKIH USLUGA

**Izvlaček:**

**Modeli sodelovanja med arhivi, knjižnicami in muzeji pri realizaciji digitalnih informacijskih storitev**

Digitalno informacijsko okolje je ustvarilo pogoje za sodelovanje med arhivi, knjižnicami in muzeji. Ti pogoji so utemeljeni na mnogo širših osnovah, kot je bil to primer v prejšnjem tradicionalnem okolju. V dandanašnjem informacijskem okolju so možnosti omenjenega sodelovanja prerasle izmenjavo informacij ter zajele delitev ostalih pomembnih sestavnih elementov informacijskih storitev - strokovnjakov, uporabnikov ter informacijskih virov, ki tako postajajo skupni resursi v izgradnji učinkovitih ter najdljivih informacijskih storitev. Ker je praksa sodelovanja pri oblikovanju dediščne informacijskih storitev očitno že zaživela, se pričujoči prispevek posveča priporočenim modelom sodelovanja med arhivi, knjižnicami in muzeji pri skupni realizaciji digitalnih informacijskih storitev.

**Ključne besede:**

ustanove dediščine, digitalne informacijske storitve, modeli sodelovanja.

**Abstract:**

**Executing Digital Information Services - Models of Cooperation among Archives, Libraries and Museums**

Digital information environment has ensured the real conditions for cooperation among archives, libraries and museums, based on much broader foundations than it was possible before, in the traditional environment. Today, in the current information environment, the possibilities of cooperation among archives, libraries and museums have grown out the information exchange and have become an act of sharing other important elements - components of information services - information professionals, users and information sources. In the collaborative heritage digital information services of today, these elements are becoming common resources for building effective and attractive heritage information services. Having in mind that the practice of collaborative heritage information services has, apparently, already become reality, the proposed paper is addressing the recommended models of cooperation among archives, libraries and museums in the joint realization of digital information services.

**Key words:**

heritage institutions, digital information services, models of cooperation.

U tradicionalnim okvirima informacijske usluge ustanova baštine mahom se poimaju, ali i realiziraju kao djelatnosti nekolaborativne, mjesno usmjerene prirode, odnosno kao svojevrsni zatvoreni konverzacijski prostori »ličnih odnosa između bibliotekara i korisnika«,<sup>1</sup> govoreći riječima S. S. Greena, začetnika prvih teorijskih

\* Doc. dr. Lejla Kodrić, Filozofski fakultet Univerziteta u Sarajevu, Odsjek za komparativnu književnost i bibliotekarstvo, Katedra za bibliotekarstvo, Franje Račkog 1, 71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina.

<sup>1</sup> Green, Samuel Swett. Prema: Bopp, Richard. E.; Smith, Linda C. Reference and Information Services: An Introduction Englewood: Libraries Unlimited, INC., 1995., str. 16; Janes, Joseph. Introduction to Reference Work

koncepta u području bibliotečkih informacijskih usluga. Pa ipak, i pored činjenice da je tzv. »jedan prema jedan» odnos između informacijskih stručnjaka i korisnika najčešća pojava informacijske usluge u tradicionalnom okruženju, takav njen vid, zapravo, samo je manifestacija informacijske usluge u njenom krajnje pojednostavljenom vidu. Rudimentarni oblici saradnje postoje čak i unutar tradicionalnog informacijskog okruženja kojeg, istina, odlikuje odsustvo mogućnosti eksplicitnih saradničkih projekata između informacijskih usluga većeg broja ustanova baštine, a koji su postali mogući tek s razvojem digitalnih mrežnih tehnologija. Tradicionalna informacijska usluga saradnički je projekt nužno ograničenih razmjera, odnosno proces koji se poglavito realizira kao dijeljenje *znanja* između informacijskih stručnjaka i korisnika mahom izdvojenih ustanova baštine. Pritom, naravno, ne treba zanemariti važnu *referalnu djelatnost* koja je unutar tradicionalnog informacijskog okruženja najočigledniji korak naprijed te anticipacija kasnijih, krajnje razvijenih kolaborativnih informacijskih usluga. Zapravo, tradicionalna referalna djelatnost indicira te potvrđuje činjenicu da *nijedna informacijska usluga nije otok*.<sup>2</sup>

Fundamentalnu sklonost ka saradnji u području informacijskih usluga između ustanova baštine potvrđuje njihov razvojni put u digitalnom informacijskom okruženju, a koje je, po prvi puta u toj mjeri, stvorilo stvarne preduvjete njihove saradnje, utemeljene na mnogo širim osnovama nego što je to ranije bilo moguće. Danas, u aktuelnom informacijskom okruženju, mogućnosti dijeljenja prerasle su razmjenu informacija posredstvom ličnog kontakta informacijskih stručnjaka i korisnika jedne ustanove te su postale dijeljenje ostalih važnih elemenata-sastavnica informacijskih usluga - informacijskih stručnjaka, korisnika, informacijskih izvora, a koji u kolaborativnim baštinskim digitalnim informacijskim uslugama današnjice postaju zajednički resursi izgradnje efikasnih te potraživih baštinskih informacijskih usluga. Čak i oni oblici saradnje koji su zasigurno postojali u tradicionalnom informacijskom okruženju, istina u nešto manje formalnim te transparentnim oblicima, poput međusobne saradnje informacijskih stručnjaka angažiranih na realizaciji informacijskih usluga, pa i između samih korisnika, bivaju osnaženi u digitalnom informacijskom okruženju kroz njihova učešća u zajedničkim prostorima digitalne pomoći za informacijske stručnjake, a, svakako, i za korisnike.<sup>3</sup>

---

*in the Digital Age*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 2003., str. 8-10; Coffman, Steve. *Going Live: Starting & Running a Virtual Reference Service*. Chicago: American Library Association, 2003., str. 1-3.

<sup>2</sup> Aluzija autorice rada na jedan od pet čuvenih Ranganathanovih zakona bibliotekarstva da »nijedna biblioteka nije otok«.

<sup>3</sup> Danas postoje brojna mrežna mjesta za međusobnu razmjenu iskustava te pružanje pomoći informacijskim stručnjacima angažiranim na realizaciji informacijskih usluga. I dok se informacijski stručnjaci ove orijentacije u baštinsko-informacijski nedovoljno razvijenim zajednicama još uvijek suočavaju s početnim naporima u vezi s implementacijom digitalnih informacijskih usluga, zajednice informacijskih stručnjaka informacijski izraslijih sredina u mogućnosti su sistematiziranja, evaluiranja te kontinuiranog unapređenja digitalnih informacijskih usluga, dostupnih korisnicima ustanova baštine već više od dva desetljeća. Tako, npr., LiveRef jeste mrežno mjesto koje osigurava popise svih američkih biblioteka koje realiziraju digitalne informacijske usluge, uz bibliografiju radova o području, izvješća o konferencijskim susretima i projektima, informacije o mogućim softverskim rješenjima za ovaj dio usluga i sl. <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/Liveref.htm>, 23. 7. 2010. Na sličan način korisno mrežno mjesto jeste i ono pod nazivom *Digital Reference Services for Libraries*, a koje informira o mogućim definiranjima digitalnih informacijskih usluga, smjernicama za njihovu implementaciju, marketinškim i evaluacijskim kriterijima, vodećim inicijativama u ovom području, objavljenim monografskim, ali i periodičnim publikacijama u području digitalnih informacijskih usluga, popisu komercijalnih / nebaštinskih digitalnih informacijskih usluga, popisu biblioteka koje osiguravaju digitalne informacijske usluge diljem svijeta, kao i o postojećim softverskim rješenjima za ovo područje. <http://www.west.asu.edu/jbuenke/librarianship/digiref.html#initiatives>, 23. 7. 2010. Zanimljiv doprinos informiranju stručne javnosti, ali i javnosti uopće o području digitalnih informacijskih usluga u trenutku njihovog sve intenzivnijeg razvoja jeste već duži niz godina postojeća mrežna stranica pod nazivom *The Teaching Librarian* (usp. <http://www.teachinglibrarian.org/index.htm>, 23. 7. 2010.) Stephena Francoeura, kao i blog istoga autora pod

Digitalno informacijsko okruženje posljeduje krupnim restrukturiranjima u području baštinskih informacijskih usluga, pored ostalog, i na način postupnog jačanja fundamentalno saradničke prirode informacijskih usluga ustanova baštine koje u aktuelnom okruženju pronalaze dugo tražene mogućnosti ostvarivanja kolaborativnih baštinskih informacijskih usluga. U prilog tome govori činjenica da su kolaborativni baštinski informacijski modeli najučestaliji vid pojavnosti baštinskih informacijskih usluga današnjice. Na dramatičan porast broja baštinskih informacijskih konzorcija u informacijskim zajednicama koje predvode razvoj ovog dijela baštinskih usluga, kao i šire, još u počecima njihovog intenzivnijeg organiziranja, ukazuje, recimo, i širenje međunarodnog konzorcija *QuestionPoint* »s 300 na 1000 biblioteka u periodu između 2002. do 2004. godine«. <sup>4</sup>

Pritom, konzorciji informacijskih usluga osobito su česti u području bibliotečkih informacijskih usluga, <sup>5</sup> a naspram nešto manje razvijenih modela udruživanja informacijskih usluga muzejskih, arhivskih te ostalih ustanova baštine, kao i njihovog udruživanja međusobno, a što bi bio krajnji cilj kolaborativnih nastojanja u području baštinskih informacijskih usluga. Tek u sinergiji informacijskih djelatnih snaga raznolikih ustanova baštine stvaraju se uvjeti za nadasve uspješne te društveno relevantne baštinske informacijske usluge. <sup>6</sup> Razloge manje aktivnosti na udruživanju u konzorcije informacijskih usluga muzeja i arhiva, a naspram onih bibliotečkih, jedan od najuglednijih autora u području baštinskih informacijskih usluga današnjice J. Pomerantz pronalazi u nerijetko slabije institucionaliziranoj informacijskoj službi unutar velikog broja muzeja i arhiva, u odnosu na često razvijenije bibliotečke informacijske službe. Iako takvo što nipošto ne predstavlja opći zaključak za sve ustanove ovog tipa, ipak je moguće da, u pojedinim slučajevima, ovakvi zaključci

---

nazivom *Digital Reference* (usp. <http://www.teachinglibrarian.org/weblog/blogger.html>, 23. 7. 2010.). Njima se svakako pridružuje veliki broj diskusionih skupina, blogova te wikija posvećenih području.

<sup>4</sup> Pomerantz, Jeffrey. *Collaboration as the Norm in Reference Work*. // *Reference & User Services Quarterly*. Vol. 46, br. 1 (2006), str. 49; <https://proxy.knjiznice.ffzg.hr/proxy/nphproxy.cgi/000100A/http/web.ebscohost.com/ehost/pdf-3fvid=3d4=26hid=3d9=26sid=3d30614013-77d3-4b77-b353-7882e5be2544=2540sessionmgr111>, 23. 7. 2010.

<sup>5</sup> Uz već spomenute američke kolaborativne digitalne informacijske usluge biblioteka usp., također, saradničke projekte biblioteka diljem svijeta pri realizaciji objedinjenih informacijskih usluga: Biblioteksvagten je digitalna informacijska usluga realizirana u saradnji javnih i specijalnih biblioteka Danske, <http://www.biblioteksvagten.dk/>, 23. 7. 2010.; Ask A Librarian je kolaborativna digitalna informacijska usluga javnih i specijalnih biblioteka u Finskoj, [http://www.libraries.fi/en-gb/ask\\_librarian/](http://www.libraries.fi/en-gb/ask_librarian/), 23. 7. 2010.; u Njemačkoj djeluje više saradničkih digitalnih informacijskih projekata prvenstveno javnih, ali i univerzitetskih te specijalnih biblioteka poput Die Deutsche Internetbibliothek, [http://www.internetbibliothek.de/index\\_user.jsp](http://www.internetbibliothek.de/index_user.jsp), kao i HeBIS, <http://www.hebis.de/>, 23. 7. 2010.; Al@din je projekt objedinjenja digitalnih informacijskih usluga javnih biblioteka Holandije, <http://aladin.bibliotheek.nl/jeugd>, 23. 7. 2010.; Biblioteksvar.no je saradnički projekt digitalnih informacijskih usluga javnih biblioteka Norveške, <http://www.biblioteksvar.no>, 23. 7. 2010.; Pregunte: las bibliotecas responden je digitalna informacijska usluga javnih biblioteka Španije, <http://www.pregunte.es>, 23. 7. 2010., uz još jedan španski projekt sličnog tipa pod nazivom La Biblioteca Responde, <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/responde/>, 23. 7. 2010.; Fråga biblioteket je saradnički projekt digitalnih informacijskih usluga javnih biblioteka Švedske, <https://www.eref.se/>, 23. 7. 2010.; Švicarska nacionalna biblioteka saraduje s nizom biblioteka na realizaciji projekta Swiss Infodesk, <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=en>, 23. 7. 2010.; Enquire je objedinjena digitalna informacijska služba javnih biblioteka Engleske i Škotske, <http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.TFSRedirect?virtcategory=10836>, 23. 7. 2010.; Ask Cymru saradnički je projekt digitalnih informacijskih usluga javnih, univerzitetskih i specijalnih biblioteka Velsa, <http://www.askcymru.org.uk/askcymru/en/index>, 23. 7. 2010.; The Virtual Reference Desk prva je digitalna kolaborativna informacijska usluga u Kini, <http://www.library.sh.cn/english/service/askform/ask.htm>, 23. 7. 2010.; AskNow prva je kolaborativna digitalna informacijska usluga Australije, <http://www.asknow.gov.au>, 23. 7. 2010.; Reference Point, pod vodstvom Nacionalne biblioteke Singapura, prva je kolaborativna digitalna informacijska usluga u ovoj zemlji, [http://www.nl.sg/NLWEB.portal?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=NL\\_ASK](http://www.nl.sg/NLWEB.portal?_nfpb=true&_pageLabel=NL_ASK), 23. 7. 2010.

<sup>6</sup> Za detaljnije informiranje o mogućnostima objedinjenih informacijskih službi različitih ustanova baštine usp. Faletar Tanacković, Sanjica. *Mogućnosti suradnje baštinskih ustanova: magistarski rad*. Zagreb: S. Faletar Tanacković, 2006.

navode na ispravna razumijevanja. Istovremeno, kako upućuje J. Pomerantz, priroda dostavljenih upita unutar muzejskih informacijskih službi nerijetko je u toj mjeri mjesno usmjerena, odnosno zainteresirana za lokalnu građu te izvore na način da upiti ne mogu biti jednako uspješno riješeni u okviru neke saradničke informacijske ustanove, a što posebno postaje očigledno u slučaju arhiva koji pohranjuju te omogućavaju pristup uglavnom unikatnoj, opet često mjesno usmjerenoj građi.<sup>7</sup> Ovi prirodni poticaji generirani specifičnostima svake vrste ustanove baštine ponaosob svakako ne znače da uspješni integrirani modeli baštinskih informacijskih usluga nisu mogući. Veliki broj primjera unutarsektoralnog ujedinjenja informacijskih usluga biblioteka, arhiva, muzeja i ostalih ustanova baštine, posebice u smislu kulturnomemorijalnih i informacijskih nastojanja lokalnih baštinskih zajednica, potvrda su iznimnih mogućnosti ovog oblika informacijske saradnje.<sup>8</sup>

I dok su za neke potrebe, recimo, za potrebe promocije lokalne građe veliki baštinski konzorciji sastavljeni od različitih ustanova baštine iznimno kreativna te uspješna rješenja, za informacijske potrebe druge vrste pogodniji bi bili modeli »usitnjenih« konzorcija, odnosno konzorcija ujedinjenih po principima jasno ograničenih, zajedničkih interesa. Ovakav trend posljedica je potencijalno otežavajućih okolnosti za informacijske usluge ujedinjene po geografskom, odnosno područnom principu, posljedično kojem kao dio istog informacijskog konzorcija, te samim time, s prirodnom usmjerenošću jednih na druge, djeluju ipak različite vrste ustanova, pri čemu je malo vjerovatno da će se u ovakvoj konzorcijskoj mreži svaka vrsta baštinske ustanove efikasno moći osloniti na neku drugu, ali i obratno. Stoga nisu rijetki ni konzorciji manjeg opsega, ujedinjeni po principu srodnosti između ustanova baštine. Uključivanje u konzorcije neovisno o područnoj pripadnosti, s ciljem što uspješnijeg usluživanja korisnika, posljeduje širenjem konzorcija u pravcu njihove internacionalizacije te kolaborativnim baštinskim informacijskim modelima sa sve zanimljivijim mogućnostima.<sup>9</sup>

Kako je praksa kolaborativnih baštinskih informacijskih usluga još od kraja 20. stoljeća očito zaživjela, pri realizaciji saradničkih baštinskih informacijskih usluga već se prepoznaju te izdvajaju uobičajeni izvedbeni modeli, a koji mogu poslužiti kao polazišta za ustanove baštine koje su u nastojanju oformljenja konzorcija informacijskih usluga.<sup>10</sup> Kao najfunkcionalnija, pritom, izdvajaju se tri modela: *istorazinski model* (engl. *peer-to-peer model*), zatim *model sa središtem* (engl. *center model*) te *kombinirani model* (engl. *mixture model*), kao i njihovi brojni podmodeli.

U slučaju prvog spomenutog modela, svaka ustanova baštine može saradivati s baštinskim ustanovama koje su članice konzorcija baštinskih informacijskih usluga. Pritom, nijedna od uključenih ustanova ne igra središnju ulogu unutar konzorcija, te

---

<sup>7</sup> Usp. Pomerantz, Jeffrey, *Collaboration as the Norm in Reference Work*, str. 49.

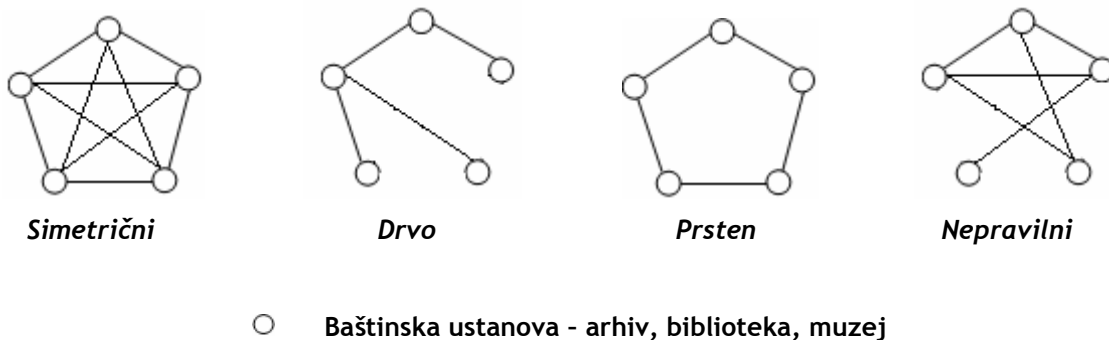
<sup>8</sup> Na značaj te primjere projekata integriranja informacijskih službi arhiva, biblioteka, muzeja te ostalih ustanova baštine upućuje i S. Faletar Tanacković. Usp. Faletar Tanacković, Sanjica, *Mogućnosti suradnje baštinskih ustanova*, str. 99-101.

<sup>9</sup> Tako se, recimo, i Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu trenutno probno uključuje u internacionalnu digitalnu informacijsku uslugu *QuestionPoint*, na taj način izravno sudjelujući u kreiranju *Globalne baze znanja »QuestionPoint«*. <http://www.nsk.hr/DigitalLib.aspx?id=96>, 23. 7. 2010.

<sup>10</sup> Za informacije o sistematizaciji, grafičkim prikazima te objašnjenjima prednosti i nedostataka pojedinih izvedbenih modela kolaborativnih baštinskih informacijskih usluga usp. Jin, Yi; Huang, Min; Lin, Haoming; Guo, Jing. *Study on the Collaboration Mechanism of the Virtual Reference Service*. // *The Electronic Library*. Vol. 25, br. 6 (2007), str. 733-740. <https://proxy.knjiznice.ffzg.hr/proxy/nphproxy.cgi/000100A/http/www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=3dArticle=26&fileName=3dhtml/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/2630250608.pdf>, 23. 7. 2010.

ne postoji centralna ustanova koja bi koordinirala aktivnosti ostalih ustanova unutar konzorcija. Istovremeno, i pored potencijalne mogućnosti svih kolaborativnih ustanova da međusobno saraduju na realizaciji ujedinjenih baštinskih usluga, njihova komunikacija može biti *direktna*, odnosno *indirektna*, posljedica čega jeste formiranje i svojevrstnih podmodela - *simetričnog* i *asimetričnog*, s tim da se asimetrični modeli, s obzirom na usmjerenost komunikacije, simbolički mogu predstaviti u vidu drveta, prstena te uopće kao nepravilni oblik.<sup>11</sup>

**Grafički prikaz 1: Kolaborativni modeli digitalnih informacijskih usluga ustanova baštine - istorazinski model**



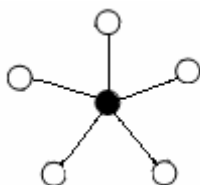
Dakle, *istorazinski model* osigurava jednostavne oblike saradnje ustanova baštine pri realizaciji digitalnih informacijskih usluga. Usto je i iznimno održiv model s obzirom na to da se potencijalno mogući propusti u realizaciji digitalnih informacijskih usluga između dvije ili više ustanova uključenih u konzorcij ne odražavaju na funkcioniranje kolaborativnih informacijskih usluga ostalih članica. S druge strane, bez koordiniranja informacijskog usluživanja iz jednog mogućeg centra, saradničke aktivnosti uključenih ustanova nerijetko funkcioniraju po proizvoljnom, neusustavljenom principu, dovodeći do smještanja prevelikih odgovornosti na neke ustanove, uz istovremeno zanemarivanje mogućeg doprinosa drugih saradničkih ustanova. Također, odsustvo centralne koordinacijske ustanove onemogućava automatizirano preusmjeravanje upita na onu ustanovu čije je radno vrijeme u toku, a kako bi se korisnicima omogućila tzv. *non-stop informacijska usluga*, što ovaj model čini neprikladnim za kolaborativne projekte koji uključuju veliki broj ustanova, posebice na velikom geografskom području. Suprotno tome, ovaj model uspješnim se pokazao za udruživanje informacijskih usluga manjeg broja baštinskih ustanova.

Spomenuti nedostaci prevazilaze se udruživanjem informacijskih službi ustanova baštine u vidu *modela sa središtem*, pri čemu svi informacijski upiti najprije bivaju prosljeđeni u ustanovu koja je centralno koordinacijsko tijelo cijelog konzorcija, a koja po obavljenoj procjeni prosljeđuje zahtjev najpogodnijoj ustanovi.<sup>12</sup>

<sup>11</sup> Usp. *peer-to-peer model*. Jin, Yi; Huang, Min; Lin, Haoming; Guo, Jing, *Study on the Collaboration Mechanism*, str. 734.

<sup>12</sup> Usp. *model sa središtem*. Jin, Yi; Huang, Min; Lin, Haoming; Guo, Jing, *Study on the Collaboration Mechanism*, str. 735.

**Grafički prikaz 2: Kolaborativni modeli digitalnih informacijskih usluga ustanova baštine - model sa središtem**



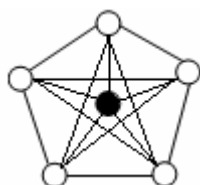
- Baštinska ustanova - arhiv, biblioteka, muzej
- Centralno koordinacijsko tijelo digitalnog informacijskog konzorcija

Na ovaj način, informacijski upiti ne rješavaju se nasumice, već postoji strategija njihovog razrješenja kroz pronalaženje ustanove koja je najpogodniji izvor za tu svrhu. S druge strane, iako kontrolira neke nedostatke istorazinskog modela, potpuna oslonjenost na jednu centralnu, koordinacijsku ustanovu svojevrsna je pozicija ovisnosti, a koja može biti ugrožena ukoliko u radu centralne ustanove nastupi zatajenje. Najpoznatiji te najuspješniji primjer modela sa središtem jeste već spominjani, istina isključivo bibliotečki informacijski konzorcij *QuestionPoint*.

Bibliotekar-informator čija je biblioteka članica ovog konzorcija, u nemogućnosti da odgovori na korisnički upit prosljeđuje ga u *Globalnu referentnu mrežu QuestionPoint*<sup>13</sup> koja, kao centar ovog modela usluživanja, automatski identificira i predlaže najpovoljnije prilike za pribavljanje odgovora na pitanje, upoređujući zahtjeve iz korisničkog upita s mogućnostima koje pružaju članice *QuestionPoint* mreže.

*Kombinirani model*, a što je jasno već i iz njegovog imenovanja, svojevrsna je mješavina oba spomenuta modela. Svaka ustanova može direktno saradivati s drugom ustanovom pri realizaciji digitalnih informacijskih usluga. Usto, mogućnosti saradnje mogu biti koordinirane iz centra, ukoliko za takvo što postoji razlog.<sup>14</sup>

**Grafički prikaz 3: Kolaborativni modeli digitalnih informacijskih usluga ustanova baštine - kombinirani model**



- Baštinska ustanova - arhiv, biblioteka, muzej
- Centralno koordinacijsko tijelo digitalnog informacijskog konzorcija

<sup>13</sup> Usp. *QuestionPoint Global Reference Network*. <http://www.loc.gov/rr/digiref/>, 23. 7. 2010. Pod vodstvom američke Kongresne biblioteke okuplja biblioteke i bibliotekare članice *QuestionPoint* konzorcija s ciljem pružanja pomoći u dostavljanju informacijskih usluga korisnicima.

<sup>14</sup> Usp. *kombinirani model*. Jin, Yi; Huang, Min; Lin, Haoming; Guo, Jing, *Study on the Collaboration Mechanism*, str. 735.

Iako se u prvi mah čini nadasve fleksibilnim, održivim te funkcionalnim modelom, u praksi kombinirani model pokazuje se zahtjevnim za izvedbu. Također, dijelom je oslonjen na samostalnu procjenu saradničkih ustanova baštine u vezi s odlukom koje informacijske upite proslijediti centralnoj koordinacijskoj ustanovi, a koje po svom nahodjenju direktno na neku od članica. I ovaj model kolaborativnog informacijskog usluživanja, poput modela sa središtem, prikladan je za kolaborativne projekte širih razmjera.

Ove preporuke te iskustva iz prakse organiziranog udruživanja arhiva, biblioteka, muzeja te ostalih ustanova baštine pri realizaciji digitalnih informacijskih usluga polazišta su za nastanak novih tipova baštinskih konzorcija utemeljenih na predloženim modelima, ali i za razvoj drugačijih, unaprijeđenih saradničkih rješenja za budućnost.

## IZVORI I LITERATURA

- *Al@din*, <http://aladin.bibliotheek.nl/jeugd>, 23. 7. 2010.
- *Ask A Librarian*, [http://www.libraries.fi/en-gb/ask\\_librarian/](http://www.libraries.fi/en-gb/ask_librarian/), 23. 7. 2010.
- *Ask Cymru*, <http://www.askcymru.org.uk/askcymru/en/index>, 23. 7. 2010.
- *AskNow*, <http://www.asknow.gov.au>, 23. 7. 2010.
- *Biblioteksvagten*, <http://www.biblioteksvagten.dk/>, 23. 7. 2010.
- *Biblioteksvar.no*, <http://www.biblioteksvar.no>, 23. 7. 2010.
- *Bopp, Richard. E.; Smith, Linda C. Reference and Information Services: An Introduction* Englewood: Libraries Unlimited, INC., 1995.
- *Coffman, Steve. Going Live: Starting & Running a Virtual Reference Service*. Chicago: American Library Association, 2003.
- *Die Deutsche Internetbibliothek*, [http://www.internetbibliothek.de/index\\_user.jsp](http://www.internetbibliothek.de/index_user.jsp), 23. 7. 2010.
- *Digital Reference*. <http://www.teachinglibrarian.org/weblog/blogger.html>, 23. 7. 2010.
- *Digital Reference Services for Libraries*. <http://www.west.asu.edu/jbuenke/librarianship/digiref.html#initiatives>, 23. 7. 2010.
- *Enquire*, <http://www.questionpoint.org/crs/servlet/org.oclc.home.TFSRedirect?virtcategory=10836>, 23. 7. 2010.
- *Faletar Tanacković, Sanjica. Mogućnosti suradnje baštinskih ustanova: magistarski rad*. Zagreb: S. Faletar Tanacković, 2006.
- *Fråga biblioteket*, <https://www.eref.se/>, 23. 7. 2010.
- *HeBIS*, <http://www.hebis.de/>, 23. 7. 2010.
- *Janes, Joseph. Introduction to Reference Work in the Digital Age*. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc., 2003.
- *Jin, Yi; Huang, Min; Lin, Haoming; Guo, Jing. Study on the Collaboration Mechanism of the Virtual Reference Service*. // *The Electronic Library*. Vol. 25, br. 6 (2007), str. 733-740.
- <https://proxy.knjiznice.ffzg.hr/proxy/nph-proxy.cgi/000100A/http/www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp=3fcontentType=3dArticle=26Filename=3dhtml/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/2630250608.pdf>, 23. 7. 2010.
- *La Biblioteca Responde*, <http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/responde/>, 23. 7. 2010.
- *LiveRef*. <http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/Liveref.htm>, 23. 7. 2010.

- Pomerantz, Jeffrey. *Collaboration as the Norm in Reference Work*. // *Reference & User Services Quarterly*. Vol. 46, br. 1 (2006), str. 49.
- *Pregunte: las bibliotecas responden*, <http://www.pregunte.es>, 23. 7. 2010.
- *QuestionPoint Global Reference Network*. <http://www.loc.gov/rr/digiref/>, 23. 7. 2010.
- *Reference Point*, [http://www.nl.sg/NLWEB.portal?\\_nfpb=true&\\_pageLabel=NL\\_ASK](http://www.nl.sg/NLWEB.portal?_nfpb=true&_pageLabel=NL_ASK), 23. 7. 2010.
- *Swiss Infodesk*, <http://www.nb.admin.ch/slb/dienstleistungen/swissinfodesk/index.html?lang=en>, 23. 7. 2010. *The Teaching Librarian*. <http://www.teachinglibrarian.org/index.htm>, 23. 7. 2010.
- *The Virtual Reference Desk*, <http://www.library.sh.cn/english/service/askform/ask.htm>, 23. 7. 2010.

## SUMMARY

### EXECUTING DIGITAL INFORMATION SERVICES - MODELS OF COOPERATION AMONG ARCHIVES, LIBRARIES AND MUSEUMS

Digital information environment has ensured the real conditions for cooperation between archives, libraries and museums, based on much broader foundations than it was possible before, in the traditional environment. Today, in the current information environment, the possibilities of cooperation between archives, libraries and museums have grown out the information exchange and have become an act of sharing of the other important elements-components of information services - information professionals, users and information sources. In the collaborative heritage digital information services of today, these elements are becoming common resources for building effective and attractive heritage information services. Having in mind that the practice of collaborative heritage information services has, apparently, already become reality, the proposed paper is addressing the recommended models of cooperation between archives, libraries and museums in the joint realization of digital information services.