

# Online referentne usluge : pregled razvoja u teoriji i praksi

---

**Bosančić, Boris**

*Source / Izvornik:* **Vjesnik bibliotekara Hrvatske, 2010, 53, 64 - 86**

**Journal article, Published version**

**Rad u časopisu, Objavljena verzija rada (izdavačev PDF)**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:142:104307>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-02-17**



**FILOZOFSKI FAKULTET**  
SVEUČILIŠTE JOSIPA JURJA STROSSMAYERA U OSIJEKU

*Repository / Repozitorij:*

[FFOS-repository - Repository of the Faculty of Humanities and Social Sciences Osijek](#)



  
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

# ONLINE REFERENTNE USLUGE : PREGLED RAZVOJA U TEORIJI I PRAKSI<sup>1</sup>

## ONLINE REFERENCE SERVICES : OVERVIEW OF THEIR DEVELOPMENT IN THEORY AND PRACTICE

*Boris Bosančić*

Odsjek za informacijske znanosti

Filozofski fakultet Osijek

bbosancic@ffos.hr

UDK / UDC 25.5:004

Stručni rad / Professional paper

Primljeno / Received: 10. 2. 1020.

### *Sažetak*

Online referentne usluge, u svom najopćenitijem obliku, predstavljaju referentne usluge u mrežnom okruženju. U radu je dan sažet pregled razvoja online referentnih usluga od njihovih početaka pa sve do danas. Na početku, razmatra se njihova povijest te odnos s tradicionalnom referentnom uslugom. U teoretskom dijelu rada dana je definicija i podjela online referentnih usluga, a zatim je opisan najzastupljeniji model usluge. Dio rada, koji razmatra praktične vidove promatranog fenomena, govori o tehničkim standardima te programskoj podršci online referentnim uslugama. U završnom dijelu rada slijedi i kratki prikaz dviju online referentnih službi dostupnih u Hrvatskoj: Pitajte knjižničare – online referentne usluge hrvatskih narodnih knjižnica te usluge QuestionPoint, trenutno najveće online referentne usluge na svijetu, koju nudi i Nacionalna i sveučilišna knjižnica u Zagrebu.

*Cljučne riječi:* online referentne usluge, digitalne referentne usluge, virtualne referentne usluge, Pitajte knjižničare, QuestionPoint

### *Summary*

In their most common form online reference services represent the reference services in a network environment. The paper gives a concise overview of the development of online reference services from their beginnings until today. First part describes the relationship between online and traditional reference services. The theoretical part of the work

---

<sup>1</sup> Rad se temelji na poglavlju moga magistarskog rada "Baze znanja online referentnih usluga" koji je obranjen 2009. na Filozofskom fakultetu u Zagrebu.

deals with definition and types of online reference services but also discusses the most common model of services. Part of the paper that provides practical aspects of the observed phenomena tells more about technical standards and program support to online reference services. Finally, two Croatian online reference services are presented: Ask the librarians from Croatian public libraries and QuestionPoint, currently the largest online reference service in the world, offered in Croatia by the National and University Library in Zagreb.

*Keywords:* online reference, digital reference, virtual reference, ask a librarian, QuestionPoint

## Uvod

Iako mnogi knjižničari i drugi informacijski stručnjaci imaju predodžbu o tome što su to online referentne usluge, manje su sigurni kako ih zapravo imenovati.<sup>2</sup> Nazivi “online referentne usluge ili servisi”, “digitalne referentne usluge ili servisi”, “virtualne referentne usluge ili servisi”, “internetski informacijski servisi” ili u izvornom obliku naziv “*e-reference*” – međusobno se mogu zamijeniti u označavanju referentne usluge ili servisa koji je na određeni način usko povezan s informacijsko komunikacijskom tehnologijom. Uočena raznovrsnost naziva u području upućuje na njegovu nedovoljnu teoretsku profiliranost, ali i na trenutno mnogo različitih zajednica koje sudjeluju u prakticiranju same usluge.

Virtualne, digitalne ili online referentne usluge u svom su najopćenitijem obliku referentne usluge u mrežnom okruženju. I kao takve, prije svega, smatraju se proširenjem postojećih referentnih usluga koje se još od druge polovice 19. stoljeća pružaju u knjižnicama. Danas knjižnice, pored tradicionalne referentne usluge koju pruža knjižničar informator na informacijskom pultu, na svojim mrežnim stranicama nude i online inačicu referentne usluge, najčešće pod nazivom Pitajte knjižničara (*Ask a Librarian*).

S druge strane, s pojavom *World Wide Web*-a, online referentne usluge počinju pružati i oni koji po zvanju nisu knjižničari. Kao posljedica ekspanzije informacija, na internetu su se unazad 15 godina pojavili različiti oblici ovakvog tipa usluge pod različitim, već navedenim, nazivima. Tako, pravo na područje online referentnih usluga danas polaže više zajednica informacijskih i srodnih stručnjaka: osim spomenute usluge tipa Pitajte knjižničara, koju knjižnica može pružati pojedinačno ili u obliku združenog projekta povezana s drugim knjižnicama, s pojavom mreže pojavili su se i tzv. *Ask-A* servisi, dugo okupljeni oko projekta *Virtual Reference Desk*,<sup>3</sup> prvenstveno namijenjeni zadovoljavanju informacijskih potreba učenika, studenata i profesora u školama i na sveučilištima u SAD-u. Ovdje se prvenstveno misli na tzv. K-12 zajednicu<sup>4</sup> koja je potaknula razvoj ka-

<sup>2</sup> Usp. Berube, Linda. Digital reference overview. February 2003 [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>

<sup>3</sup> WebJunction : virtual reference [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.webjunction.org/do/Navigation?category=11649>

<sup>4</sup> K-12 – izraz se odnosi na ustanove i aktivnosti povezane s obrazovanjem djece do 12. razreda u SAD-u, prije njihova upisa na koledž. U sebi uključuje osnovne, srednje i druge rjeđe vrste škola.

snije vrlo popularnih K-12 digitalnih referentnih *Ask-A* servisa poput *Ask-A-Scientist*, *Ask-A-Geologist* i sl., a iza kojih, umjesto knjižničara, stoje pojedini stručnjaci područja koji odgovaraju na upite korisnika.

Online referentne usluge baštine svrhu tradicionalne referentne usluge – zadovoljavanje informacijskih potreba korisnika djelovanjem ljudskog posrednika, ali se kao novost pojavljuju alternativni načini komunikacije s krajnjim korisnikom temeljeni na primjeni računalne i komunikacijske tehnologije u novomu digitalnom okruženju. Tako se komunikacija s korisnikom u digitalnom okruženju može odvijati elektroničkom poštom, mrežnim obrascem, pričaonicom (*chat*), video-konferencijskim pomagalima i sl.

Da bismo razumjeli pravu prirodu online referentnih usluga, potrebno je prethodno se kratko osvrnuti na njenu tradicionalnu inačicu, koja i danas postoji u knjižnicama i koju uspješno pružaju knjižničari informatori te zatim promotriti odnos tih dviju vrsta referentnih usluga.

### **Od referentnih do online referentnih usluga**

Referentne usluge, koje se često mogu pronaći i pod nazivima “informacijske i referentne usluge”, “informacijsko-referentne usluge” ili čak referalne ili “informacijsko-referalne usluge” (sintagma najčešće rabljena u hrvatskomu knjižničarskom nazivlju), u svom najširem smislu predstavljaju takav oblik usluge koji koristi neku vrstu posredništva u pronalaženju traženih informacija. Izraz je nastao od latinske riječi *refere* koja u doslovnom prijevodu glasi upućivanje; međutim, u ovom kontekstu pojam se više odnosi na posredovanje kod odgovaranja na upite ili obuhvaća bilo koji drugi oblik djelovanja knjižničara informatora s ciljem zadovoljenja informacijskih potreba korisnika. U svakom slučaju, referentne usluge, koje se najprije prepoznaju kao usluge posredovanja kod traženja informacija, najuže su povezane s knjižničarima i njihovim pozivom.

U knjižnicama, referentne usluge pružaju knjižničari informatori u sklopu posebno ustrojene informacijske službe. “Pojam ‘informacijska služba’ objedinjuje općenito teoriju i praksu uslužne djelatnosti koja povezuje tražitelje informacija s informacijskim izvorima”.<sup>5</sup> Knjižnična informacijska služba, pak, mnogo je više od posredništva i upućivanja korisnika na informacijske izvore radi zadovoljenja njihovih informacijskih potreba. Informacijske usluge u sklopu informacijske službe trebaju uključivati i savjet čitateljima, izradu putokaza, knjižničnih vodiča i sl., pored “dostave informacijskih izvora iz odabranih izvora”.<sup>6</sup> Za potrebe ovog rada, razmatranja će se ograničiti na usluge upućivanja i posredovanja u sklopu knjižnične informacijske službe.

<sup>5</sup> Usp. Sečić, Dora. *Informacijska služba u knjižnici*. Lokve : Benja, 2006. Str. 154.

<sup>6</sup> American library association : reference and user services association : professional competencies for reference and user services librarians [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>

Najpoznatiji oblik upućivanja predstavlja upućivanje korisnika na određene izvore informacija kroz dostavljanje bibliografskog popisa literature na određenu temu za potrebe, primjerice, seminarskog ili nekoga drugoga stručnog rada. S druge strane, uobičajeno je da informacijsko referentne usluge daju i odgovor na konkretna faktografska pitanja (*ready reference*), uz navođenje izvora odakle je odgovor preuzet. Referentne usluge, prema tome, kolebaju u svome obujmu, a u novije vrijeme sve više obuhvaćaju i funkcije informacijskog opismenjivanja korisnika te – s pojavom interneta – vrednovanje online izvora informacija.<sup>7</sup>

Referentne i online referentne usluge razlikuju se prvenstveno u načinu komunikacije knjižničara informatora s krajnjim korisnikom. Tradicionalna referentna usluga oduvijek se zasnivala na verbalnoj komunikaciji na samom informacijskom pultu, pri čemu je mnogo pažnje poklanjala načinu vođenja informacijskog intervjua. S druge strane, komunikacija se u slučaju online referentnih usluga odvija na daljinu, izvan zidova knjižnice, uz obveznu podršku neke od aplikacija informacijske tehnologije. Osim u načinu komunikacije s krajnjim korisnikom, tradicionalne i online referentne usluge razlikuju se u bitno olakšanoj mogućnosti online inačice da očuva razmjenu, odnosno konverzaciju između knjižničara-informatora i korisnika, vođenu s ciljem da se zadovolje informacijske potrebe korisnika. Osim što bi se na taj način u digitalnom obliku sačuvao upit i pripadni odgovor, u ovisnosti o načinu komunikacije s korisnikom mogle bi se sačuvati još neke informacije, primjerice, o samom korisniku (stručna sprema, dob i sl.), pa čak i o samom knjižničaru informatoru koji je odgovorio na upit. Drugim riječima, mogućnost pohranjivanja referentnih razmjena nastalih na osnovi komunikacije knjižničara informatora i krajnjeg korisnika u mrežnom okruženju, nudi temelje za izgradnju svojevrsne baze znanja online referentne usluge koja bi trebala koristiti prije svega knjižničarima informatorima kod odgovaranja na upite korisnika u budućnosti, a potom i za potrebe istraživača u ovom području.

Iako se online referentne usluge, u širem kontekstu, najčešće promatraju kao proširenje postojećih referentnih usluga, postoje autori koji tvrde da je njihova priroda bitno različita.<sup>8</sup> Čak, štoviše, neke je učinio nesigurnima u procjeni njihova razvoja u budućnosti. William (Bill) Katz, urednik časopisa *The Reference Librarian* i profesor emeritus informacijskih znanosti sa Sveučilišta *Albany*, autor glasovitog djela *Introduction to Reference Work* koje je 2002. godine doživjelo i svoje osmo izdanje te se uzima kao standardan udžbenik u izobrazbi knjižničara informatora, nije uvjeren da su virtualne referentne usluge “konačan odgovor” u traženju referentne usluge koja će biti brza, pouzdana i lagana za upravljanje.<sup>9</sup>

<sup>7</sup> Usp. Bunge, Charles. Reference services. // *Reference librarian* 66, (1999), 185-199.

<sup>8</sup> Usp. Lankes, R. David. The Digital reference research agenda. // *Journal of the american society for information science and technology* 55, 4(2004), 301-311.

<sup>9</sup> Usp. Katz, Bill. Digital reference : an overview. // *The Reference librarian* 79-80, (2002/03), str. 1-17.

## Povijesni pregled načina za posredovanje online referentnih usluga

### *Elektronička pošta*

Prvotni oblik online referentne usluge bilo je odašiljanje odgovora u obliku poruka poslanih elektroničkom poštom i pojavio se u medicinskim znanstvenim knjižnicama sredinom 80-ih godina prošlog stoljeća. Sam početak pružanja usluge bio je više nego skroman. U anketi koju je 1988. provela američka Udruga znanstvenih knjižnica (*Association of Research Libraries – ARL*), na upit nudi li knjižnica informacijsku uslugu elektroničkom poštom, samo je 20 posto knjižnica odgovorilo potvrdno.<sup>10</sup>

Od kraja 1980-ih te početkom 1990-ih pa sve do danas davanje informacijskih usluga elektroničkom poštom u knjižnicama postalo je jedan od najkorištenijih načina uopće. Isprva se koristilo kao komunikacija među knjižnicama, primjerice pri međuknjižničnoj posudbi, da bi naknadno počelo služiti i kao komunikacija između knjižnice i njenih korisnika kod rezervacije naslova ili naručivanja fotokopiranja građe. Elektronička pošta pruža alternativu korisnicima knjižnica da dobiju informaciju koju traže, a da zbog toga ne moraju ići u knjižnicu. Davanje usluga elektroničkom poštom nije ograničeno radnim vremenom knjižnice. Može se poslati bilo kad i s bilo kojeg mjesta. U sklopu online referentnih usluga zaprimanje upita elektroničkom poštom dopušta knjižničaru više vremena za pripremu odgovora, što može uključiti i konzultacije s drugim knjižničarima informatorima za koje smatra da mogu ponuditi najbolji mogući odgovor u odnosu na njihovo poznavanje područja iz kojeg upit dolazi.<sup>11</sup> Odgovor na upit u elektroničkom obliku smatra se mnogo potpunijim u odnosu na onaj ponuđen na gužvom opterećenom informacijskom pultu u knjižnici.

S druge strane, komunikacija elektroničkom poštom ima i svojih slabosti koje se mogu prepoznati u relativno dugom čekanju korisnika na odgovor<sup>12</sup> te teškoćama u provedbi informacijskog intervjua.<sup>13</sup> Konačno, prvi put se događa da u referentnoj razmjeni odgovor knjižničara informatora ostaje zapisan u nekom obliku, što korisnik kasnije može iskoristiti u različite svrhe. Primjećeno je čak da se u okolnostima nezadovoljstva ponuđenom uslugom ili ophođenjem knjižničara prema korisnicima, ti zapisi mogu koristiti za podizanje tužbe protiv knjižničara ili knjižnice.<sup>14</sup>

---

<sup>10</sup> Usp. Horn, Judy. The future is now : reference service for the electronic era. // *Crossing the divide : proceedings / the 10th National conference of the association of college and research libraries*, March 15-18, 2001., Denver, SAD [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/events/pdf/horn.pdf>

<sup>11</sup> Usp. Lam, Kwan-Yau. Exploring virtual reference : what it is and what it may be. // *Implementing digital reference services : setting standards and making it real / edited R. David Lankes, Charles R. McClure, Melissa Gross and Jeffrey Pomerantz*. New York : Neal-Schuman Publishers, 2002. Str. 31-39.

<sup>12</sup> Usp. Coffman, Steve. Distance education and virtual reference : where are we headed? // *Computers in libraries* 21, 4(2001), 20-25.

<sup>13</sup> Usp. Abels, Eileen G. The E-mail reference interview. // *RQ* 35, 3(1996), 345-358.

<sup>14</sup> Usp. Henson, Bruce; Kathy Gillespie Tomajko. Electronic reference services : opportunities and challenges. // *Journal of educational media & library sciences* 38, 2(2001), 113-121.

### ***Ask-A servisi i mrežni obrasci***

Kao specijalni projekt *ERIC Clearinghouse on Information & Technology*, 1992. pokrenut je *AskERIC* internetski informacijski servis, koji se smatra jednim od prvih *Ask-A* servisa na mreži uopće.<sup>15</sup> *AskERIC* je i prvi servis kasnije mreže K-12 digitalnih referentnih servisa koji su stekli veliku popularnost među učenicima, studentima i profesorima u K-12 zajednici u SAD-u. Glavna je svrha tih servisa pružiti odgovor na upit korisnika, pri čemu sudjeluju stručnjaci iz pojedinih područja – najčešće volonteri. *AskA* Servisi pokrivaju gotovo sva područja ljudskog znanja i nose nazive poput *Ask-A-Scientist*, *Ask dr. Math*, *Ask A Volcanologist* i sl.

U *Ask-A* servise, zbog sličnosti imena, neki će ubrojiti i uslugu tipa Pitajte knjižničare (*Ask A Librarian*), međutim postoji bitna razlika u načinu odgovaranja na upit korisnika između usluge Pitajte knjižničare i *Ask-A* servisa. Usluga *Ask A Librarian*, u pravilu, uz odgovor navodi i izvor informacija odakle je odgovor preuzet, dok su *Ask-A* servisi u potpunosti oslonjeni na znanje stručnjaka koji stoji u pozadini pojedinog servisa i koji istovremeno može predstavljati i izvor informacija. S druge strane, zajednička je značajka tih usluga da dolaze iz neprofitnih organizacija.

Postoje *Ask-A* servisi koji pružaju i *dot-com* kompanije poput *AskAnExpert.com*. Ono što obilježava *Ask-A* vrstu usluge jest mogućnost zaprimanja korisničkog upita mrežnim obrascem. Korisnik popunjava polja mrežnog obrasca s informacijama potrebnim da bi se zadovoljila njegova informacijska potreba. Na osnovi informacija iz mrežnog obrasca, koje često sadržavaju i neke dodatne informacije o samom korisniku, knjižničar informator ili stručnjak pojedinog područja rješava upit te najčešće elektroničkom poštom šalje odgovor korisniku.

### ***Online referentne usluge u stvarnom vremenu (real time reference services)***

Ipak, svoj pun obuhvat, u obliku kakav danas poznajemo, online referentne usluge dosežu ako komunikaciju s korisnikom u digitalnom okruženju provode u stvarnom vremenu. Najčešći oblik komunikacije na internetu u stvarnom vremenu odvija se pričaonicama. Djelovanje pričaonice svodi se na razmjenu više kratkih poruka koje se unose u poseban mrežni obrazac odgovarajućeg programa. Tako informator ponovno dobiva, zakratko izgubljenu komunikaciju s korisnikom u stvarnom vremenu. Međutim, s druge strane, referentne razmjene nastale na osnovi čavrljanja teže je strukturirati u korisne zapise u mogućoj bazi znanja zbog ogromnog broja beznačajnih informacija (npr., pozdrav korisnika knjižničaru, pohvala ili pokuda usluge i sl.). Gary McKiernan od 2001. održava zaseban direktorij online referentnih usluga u stvarnom vremenu.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Usp. Lam, Kwan-Yau. (2002). Nav. dj. Str. 31.

<sup>16</sup> Usp. McKiernan, Gerry. LiveRef(Sm) : a registry of real-time digital reference services [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: [www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm](http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm)

### **Pionirski projekti online referentnih usluga**

*Internet Public Library (IPL)* bila je prva vrsta online referentne usluge koju je osnovao Joseph Janes na Sveučilištu Michigan još u studenom 1995. Glavna motivacija za pokretanje projekta, prema riječima samog utemeljitelja, bila je sadržana u pitanju “što knjižničarstvo ima za reći odnosno ponuditi u mrežnom okruženju”.<sup>17</sup> Osim zbirke poveznica na elektroničke informacijske izvore, u srcu usluge stajao je online referentni servis pružajući usluge odgovaranja na upite korisnika. Na upite su odgovarali studenti, polaznici studija knjižnične i informacijske znanosti na tamošnjem sveučilištu te knjižničari volonteri. Od samog osnutka, možda zbog akademskog okruženja, *Internet Public Library* bio je poligon za isprobavanje specijaliziranih programa pričaonice izvorno predviđenih za poslovno područje poput *Customer Relations Management (CRM)* sustava koji su bili prilagođeni da služe potrebama online referentne usluge. Od 1. siječnja 2007. *IPL* prerasta u *IPL* konzorcij u kojem sudjeluje 15 koledža, a brigu o njemu preuzima Odjel za informacijske znanosti i tehnologije Sveučilišta Drexel.

24/7 *Reference* primjer je združenog projekta knjižnica u području *Los Angelesa* koje su se okupile oko udruženja *Metropolitan Cooperative Library System (MCLS)*. Zamisao zajedničkog pružanja online referentne usluge kroz različite vrste konzorcija, knjižnicama je otvorila nove vidike. Ne samo da usluge postaju djelotvornije i daleko pristupačnije krajnjim korisnicima, nego se tako ostvaruje povezivanje među knjižničarima koji su dotad djelovali u fizički odvojenim ustanovama i u funkcionalnom smislu komunicirali jedino preko međuknjižnične posudbe građe.<sup>18</sup>

Odličan primjer konzorcijskog udruživanja predstavlja i usluga *Ask a Librarian* u Velikoj Britaniji, koju je u studenom 1997. utemeljio EARL – konzorcij za mrežu narodnih knjižnica. Jedna od začetnica usluge Sheila Harden<sup>19</sup> ističe da ju je na osmišljavanje te vrste usluge, između ostalog, potaknula upravo potreba tješnje suradnje knjižničara u mrežnom okruženju.<sup>20</sup> U listopadu 2001. brigu i skrb oko usluge preuzeo je Co-East. Danas se usluga razvila unutar projekta *People's Network*<sup>21</sup> kao online usluga engleskih narodnih knjižnica, koja se pruža u sklopu najvećeg projekta online referentne usluge na svijetu – *QuestionPointa* – o kojoj će se kasnije opširnije raspravljati.

<sup>17</sup> Usp. Janes, Joseph. The internet public library : an intellectual history. // *Library hi tech* 16, 2(1998), 55-68.

<sup>18</sup> Usp. Bosančić, Boris. Put k povezivanju : usluga Pitajte knjižničara na mrežnim stranicama narodnih knjižnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 46, 3/4(2003), 80-92.

<sup>19</sup> Knjižničarka u narodnoj knjižnici u Richmondu Upon Thames i koautorica mrežnih stranica britanskih narodnih knjižnica [http://dSPACE.dial.pipex.com/town/square/ac940/ukpublib.html]

<sup>20</sup> Usp. Ormes, Sarah. Public libraries corner : ask a librarian [citirano: 2010-01-20]. // *Ariadne* 13, 1(1998). Dostupno na: <http://www.ariadne.ac.uk/issue13/public-libraries>

<sup>21</sup> People's network [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/index.html>



1997. Kongresna knjižnica (*Library of Congress*) pokreće CDRS (*Collaborative Digital Reference Service*) s ciljem pružanja “stručne referentne usluge svim stručnim istraživačima u bilo koje vrijeme i s bilo kojeg mjesta kroz međunarodnu mrežu knjižnica i srodnih ustanova”.<sup>22</sup> CDRS projekt predstavljao je zapravo mrežu knjižnica koje ostvaruju suradnju kroz zajedničku online referentnu uslugu. CDRS je počivao na trima važnim stavkama, odnosno “polugama”:<sup>23</sup>

- informacijama o profilu knjižnice uključene u projekt
- specijaliziranom programu koji je zaprimao i preusmjerivao upite pojedinoj knjižnici te slao odgovore
- bazi znanja, odnosno pretraživom arhivu postavljenih upita i odgovora.

U primjeru CDRS pilot projekta Kongresne knjižnice, na svjetlo je izišla jedna od najvažnijih prednosti pružanja referentnih usluga u online okruženju: mogućnost udruživanja u zajednički projekt. Više online referentnih usluga okupljenih u konzorcij poput CDRS mreže knjižnica ili *24/7 Reference* projekta u jednom zajedničkom poslu – odgovaranja na upite korisnika – daleko je djelotvornije i isplativije rješenje od pružanja iste usluge u sklopu jedne ustanove.

Od lipnja 2000. CDRS se provodi kao pilot projekt u kojem sudjeluje 220 knjižnica, aktivnih članica.<sup>24</sup> Konačno, 2003. projektu se pridružuje i OCLC (*Online Computer Library Center*) što rezultira njegovim razvojem u *QuestionPoint* – danas najpoznatiju online referentnu uslugu na svijetu.

### **Definicije online referentne usluge**

U pokušaju da se potakne istraživanje u navedenom području, Informacijski institut sa Sveučilišta Syracuse pod vodstvom R. D. Lankesa organizirao je 2003. dvodnevni simpozij posvećen istraživanju online referentnih usluga. Simpoziju su pokrovitelji američko Udruženje knjižnica koledža i znanstvenih knjižnica (*Association of College & Research Libraries*), OCLC te Kongresna knjižnica, što upućuje na iznimnu važnost skupa koji je uspio okupiti dvadesetak visokorangiranih istraživača u području knjižnične i informacijske znanosti. Na skupu su predstavljani radovi koji su ubrzo iza toga postali među najcitiranijima u području.<sup>25</sup> Simpozij je iznimno važan i zbog napora koji se uložio u sumarni prikaz pokušaja da se na općeprihvatljiv način definiraju online referentne usluge. Konačno, zadbivena je suglasnost oko središnjeg pitanja: “kako ljudsko posredništvo može biti djelotvorno i isplativo uključeno u informacijske sustave kod odgovaranja na upite korisnika”.<sup>26</sup>

---

<sup>22</sup> Usp. Kresh, Diane Nester. Libraries meet the world wide web : the collaborative digital reference service [citirano: 2010-01-15]. // ARL 219, 12(2001), 1–3. Dostupno na: <http://www.arl.org/resources/pubs/br/br219/br219cdrs.shtml>

<sup>23</sup> Isto.

<sup>24</sup> Isto.

<sup>25</sup> Lankes, R. David. The Digital Reference Research Agenda. Nav. dj.

<sup>26</sup> Isto.

Dakle, 2003. godina bila je godina u kojoj su istraživači počeli s pokušajima definiranja fenomena, ustaljenog mnogim knjižnicama te neknjižničnim informacijskim servisima različite namjene, od *helpdesk* servisa do usluga koje nude stručnu pomoć stručnjaka pri rješavanju različitih problema. Tako se došlo do nekoliko definicija online referentne usluge. B. Whitlach tu vrstu usluge definira kao "internet uslugu koja zapošljava stručnjake ili posrednike za osiguravanje informacija za korisnike".<sup>27</sup> J. Pomerantz govori o takvoj vrsti usluge koja "osigurava odgovore na upite korisnika u računalno posredovanom okruženju".<sup>28</sup> Konačno, R. D. Lankes, služeći se već visoko stručnim nazivljem, kaže da online referentne usluge "upućuju na mrežu ekspertize, posredovanja i izvora informacija stavljenih na raspolaganje osobi koja traži odgovore (na upit) u online okruženju".<sup>29</sup>

Iz tih definicija važno je izdvojiti tri zajednička koncepta:

- odgovaranje na postavljene upite
- ljudsko posredništvo
- digitalno okruženje.

Prema tome, u pokušaju sumiranja možemo reći da su online referentne usluge ljudski posredovane usluge kojima se nastoji odgovarati na upite korisnika u digitalnom, odnosno mrežnom okruženju.

### ***Vrste online referentnih usluga***

S obzirom na to provodi li se komunikacija s krajnjim korisnikom u stvarnom vremenu ili ne, u teoriji se došlo do tipične podjele na **asinkrone** (komunikacija nije u stvarnom vremenu, npr., elektronička pošta) i **sinkrone** (komunikacija u stvarnom vremenu, npr., pričaonica, video sesija itd.) online referentne usluge.<sup>30</sup>

Asinkrone ili referentne usluge elektroničkom poštom mogu se nadalje podijeliti na:

- jednostavne usluge elektroničkom poštom kod kojih se komunikacija u oba smjera obavlja tim putem
- usluge kod kojih korisnik postavlja upit mrežnim obrascem, a informator šalje odgovor elektroničkom poštom.

Ovdje je bitno naglasiti ulogu mrežnog obrazaca kao oblika postavljanja korisničkog upita koji vrši utjecaj u smjeru promišljanja unapređenja usluge u cjelini. Primjerice, informacije koje korisnik pošalje mrežnim obrascima, mogu se iskoristiti na mnogo načina, a s ciljem poboljšanja djelotvornosti usluge. Jedan od

---

<sup>27</sup> Whitlatch, Bell. Policies for digital references. // The Digital reference reseach agenda / Publications in librarianship. Chicago : Association of college & research libraries, 2003. Str. 84-102.

<sup>28</sup> Pomerantz, Jeffrey. Integrating digital reference service into the digital library environment. // The Digital reference reseach agenda / Publications in librarianship. Chicago : Association of college & research libraries, 2003. Str. 23-47.

<sup>29</sup> Lankes, R. David. Impact and opportunity of digital reference in primary and secondary education [citirano: 2010-01-15]. // The Digital reference reseach agenda / Publications in librarianship. Dostupno na: <http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Proceedings/K12DR.pdf>

<sup>30</sup> Usp. Berube, Linda. Nav. dj.

tih ciljeva svakako je i ugradnja u bazu znanja usluge, odnosno bazu pitanja i odgovora.

Sinkrone ili usluge pričaonice mogu se podijeliti na:

- usluge koje koriste jednostavni nekomercijalni program pričaonice (poput AOL-ovog *Instant Messenger*-a, Microsoft-ovog *MSN*-a i sl.),
- usluge koje koriste mrežne sobe za pričanje (često ugrađene u komercijalni program koji naručuju knjižnice)
- usluge koje koriste napredna programska rješenja koja podržavaju zajedničko pregledavanje mrežnih stranica (*web site co-browsing*) i učitavanja mrežnih stranica na udaljenom računalu (*web site pushing*).

Djelovanje pričaonice svodi se na razmjenu više kratkih poruka koje se unose u poseban mrežni obrazac odgovorajućeg programa. Ipak, najveći nedostatak ovog pristupa prepoznaje se u nelagodnom čekanju korisnika na informatorov odgovor kad on beznadno gleda u ekran ne znajući trenutni status rješavanja svoga upita. Ovaj nedostatak može se premostiti naprednijim programskim rješenjem koje omogućuje da korisnik i informator dijele sučelje mrežnog preglednika, a kojim upravlja informator (zajedničko pregledavanje). Na ovaj način korisnik može ne samo pratiti tijek pronalaženja tražene informacije, nego i svojim opaskama i komentarima sudjelovati u postupku pretraživanja. Također, naprednija programska rješenja online referentnih usluga omogućuju knjižničaru-informatoru i učitavanje mrežne stranice na korisničkom računalu (*web site pushing*).

Najnapredniji oblik usluga pričaonice predstavljaju video usluge u kojima se komunikacija između korisnika i informatora obavlja ponovno licem u lice u stvarnom vremenu, ali na ekranu. Trenutni najveći nedostatak video referentne usluge u knjižnicama je nedjelotvorno provedeno vrijeme knjižničara informatora pred video radnom stanicom u očekivanju da korisnik postavi pitanje.

### ***Modeli online referentne usluge***

Od modela online referentne usluge vrijedi svakako izdvojiti model asinkrone digitalne referentne usluge izveden iz rada R. D. Lankesa<sup>31</sup> te istraživanja u sklopu *VRD* projekta vezanih uz stvaranje programa koji bi podržavao takvu uslugu.<sup>32</sup> Prva verzija programa koja se temeljila na spomenutom modelu nosila je naziv *Incubator*.<sup>33</sup> Naknadno, model je doraden i opisan u radu ključnih autora područja<sup>34</sup> te vidljiv na slici 1.

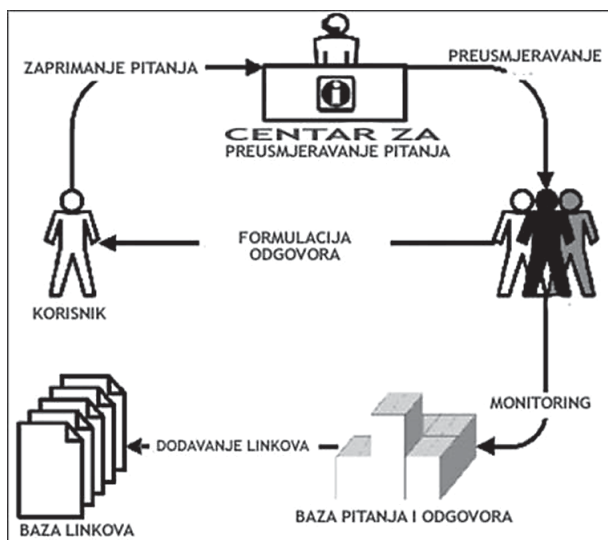
---

<sup>31</sup> Usp. Lankes, R. David. *Building & maintaining internet information services : K-12 digital reference services*. Syracuse : ERIC Clearinghouse on information and technology, 1998.

<sup>32</sup> Virtual reference desk AskA software : decision points and scenarios [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: [http://www.webjunction.org/c/document\\_library/get\\_file?folderId=439351&name=D LFE-11547.pdf](http://www.webjunction.org/c/document_library/get_file?folderId=439351&name=D LFE-11547.pdf)

<sup>33</sup> Isto.

<sup>34</sup> Usp. Pomerantz, Jeffrey; Scott Nicholuson; Yvonne Belanger; David R. Lankes. *The current state of digital reference : validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services*. // *Information processing and management* 40, 2(2004), 347-363.



Slika 1. Model asinkrone online referentne usluge

U modelu možemo razlikovati sljedeće zadatke:<sup>35</sup>

1. Zaprimanje upita (*Question acquisition*) bilo elektroničkom poštom, mrežnim obrascem ili uslugom pričaonice. U širem smislu, taj se korak odnosi na korisnikovo zaprimanje bilo kakvih informacija. U tradicionalnoj referentnoj usluzi taj se postupak provodio informacijskim intervjuom, dok u elektroničkoj inačici za to služe mrežni obrasci. Polja mrežnog obrasca mogu se oblikovati tako da osim samog upita zahtijevaju i neke dodatne informacije. Primjerice, mogu se zahtijevati informacije vezane uza što bolje razumijevanje konteksta samog pitanja (npr., za što vam je potreban odgovor? Hobi, seminarski rad i sl.), ili pak zahtijevati informacije o profilu korisnika (stupnju obrazovanja, spolu itd.);
2. Preusmjerivanje pitanja (*Triage*) koje može biti automatsko, pomoću programa, primjerice, preusmjerivanje upita trenutno dežurnoj knjižnici u suradničkom projektu *Ask a Librarian*, određenom stručnjaku iz traženog područja i sl., ili prepušteno odluci čovjeka. Npr., u slučaju usluge Pitajte knjižničare hrvatskih narodnih knjižnica, informatori sami preuzimaju pitanja prema vlastitom izboru, a u skladu s poznavanjem područja. Preusmjerivanje pitanja odnosi se i na slučaj kad odgovor na određeno pitanje već postoji. U tom će slučaju korisnik biti preusmjeren na arhiv odgovorenih korisničkih upita.
3. Oblikovanje odgovora (*Answer formulation*) uključuje sve akcije informatora ili stručnjaka iz određenog područja kod davanja odgovora na za-

<sup>35</sup> Usp. Isto. Str. 348.

- primljeni upit uključujući i njegovo slanje na adresu korisnika. Taj korak podrazumijeva i uvažavanje nekih socijalnih vidova kod odgovaranja, poput uvažavanja dobne skupine korisnika, kulturne pripadnosti i sl.
4. Monitoring (*Tracking*) arhiva odgovorenih korisničkih upita u smislu praćenja koja se pitanja ponavljaju i izbjegavanje da se odgovara na već odgovorena pitanja, a u širem smislu uspostavljanjem uvjeta za podizanje arhiva odgovorenih korisničkih upita na stupanj baze znanja.
  5. Uspostavljanje baze poveznica, odnosno zbirke informacijskih izvora koji najprije mogu pomoći kod pronalaženja odgovora. Na neki način, baza poveznica informatoru može služiti kao podsjetnik, a korisniku kao pretkorak u pronalasku traženih informacija; naime, moguće je da korisnik tražene informacije pronađe pomoću baze linkova i da nema potrebe izravno se obratiti usluzi.

Od drugih modela referentne usluge, vrijedi izdvojiti model *Internet Public Library* koji je predstavljen na VRD konferenciji 2001.<sup>36</sup> Model je prikazan u obliku dijagrama tijekom s naznačenim stanjima u koje se upit korisnika može dovesti elektroničkim putem (npr., zaprimljen, odbijen, već odgovoren itd.), odgovarajućim postupcima.

### ***Tehnički standardi u sklopu online referentnih usluga***

U prvo vrijeme, dok su se online referentne usluge pružale mjesno, odnosno u sklopu jedne ustanove, potreba za tehničkim standardima nije bila toliko uočljiva. Tek na stupnju razvoja koji je doveo do uspostave kooperativnih online referentnih usluga, pojavila se i potreba za standardizacijom referentnih razmjena. Odatle se digitalni referentni prostor može promatrati kao apstraktni prostor koji se sastoji od određenog broja online referentnih usluga.<sup>37</sup> Pritom, predviđa se da će tri elementa unutar tog prostora biti osobito zahvaćena standardizacijom:

- profil ustanove koja sudjeluje u združenom projektu online referentne usluge,
- protokol kojim će se u tehničkom smislu omogućiti prijenos razmjene među uslugama te
- specifikacija sheme metapodataka baze znanja proizišle iz iskustva arhiviranja razmjena.

U raspravu oko tehničkih standarda u online referentnim uslugama uključila se i *Nacionalna organizacija* za standarde iz područja informacijskih djelatnosti (*National Information Standards Organization – NISO*), neprofitna udruga koju akreditira Američki institut za nacionalne standarde (*American National Standar-*

---

<sup>36</sup> Usp. McClennen, Michael. A process model for digital reference. // Setting standards and making it real / 3rd Annual VRD conference, Orlando, SAD, 12-13 November, 2001.

<sup>37</sup> Lankes, R. David. Emerging standards for digital reference : the question interchange profile. // Implementing digital reference services : setting standards and making it real / edited by R. David Lankes, Charles R. McClure, Melissa Gross and Jeffrey Pomerantz. New York : Neal-Schuman Publishers, 2002. Str. 85-93.

ds Institute – ANSI), u čijoj organizaciji je u travnju 2001. održana *NetRef* radionica u Kongresnoj knjižnici. Cilj radionice bio je istražiti standarde neophodne za budući razvoj i implementaciju umreženih online referentnih usluga koji bi omogućili djelovanje usluge i preko institucijskih i zemljopisnih granica.<sup>38</sup> Pitanja poput, “Koji bi vidovi online referentnih usluga bili pogodni za standardizaciju?” i “Koje je istraživanje nužno provesti za razvoj odgovarajućih standarda?”, prevladavala su skupom. Na radionici su predstavljeni i dotadašnji naponi u pokušaju standardizacije u tom području (QuIP,<sup>39</sup> KnowBit<sup>40</sup>). Radionica se, potom, podijelila na tri raspravljačke skupine koje su raspravljale o značaju protokola, profiliranja ustanova i uspostave baza znanja kao o tri kandidata nužna za standardizaciju.

U sljedećem razdoblju, NISO je nastavio s radom na razvijanju tehničkih standarda u sklopu online referentnih usluga, što je rezultiralo novim tehničkim izvještajem 2006., koji razlaže prijedlog standarda protokola razmjene u sklopu navedenih usluga.<sup>41</sup> Standard u sebi uključuje sintaktička i semantička pravila kod razmjenjivanja poruka između korisnika i knjižničara informatora kao i pojedinih dijelova sustava koji osiguravaju programsku podršku online referentnim uslugama.

### ***Programska podrška online referentnim uslugama***

Na ovom mjestu vrlo je bitno napomenuti važnu ulogu koju igraju tehnički standardi u razvoju odgovarajućih programskih rješenja kao podrške online referentnim uslugama. Kao što se moglo vidjeti u modelu asinkrone online referentne usluge, programska rješenja nameću se oko najmanje dva vida u predstavljenom modelu – trijaže ili preusmjerivanja upita korisnika te arhiviranja upita i odgovora, odnosno stvaranja svojevrzne baze znanja na osnovi prethodno obavljenih referentnih razmjena. Zbog toga programska rješenja i njihov razvoj predstavljaju nezaobilazan čimbenik u analiziranju online referentnih usluga uopće.

Još 1998. u sklopu *Virtual Reference Desk* projekta započelo se s promišljanjima o mjerilima koja bi trebao zadovoljiti program za podršku online referentnoj usluzi, a koji bi prevladao dotad uobičajenu komunikaciju elektroničkom poštom u referentnoj razmjeni. Zapravo, s pojavom mrežnih obrazaca kao forme za postavljanje korisničkih upita, pojavila se i potreba za sofisticiranijim programskim rješenjem koje bi upravljalo cijelim postupkom zaprimanja i odgovaranja na korisničke upite.

Oslanjajući se na model online referentne usluge prikazan ranije u ovom radu, izrađena je specifikacija potrebitog programa koji bi predstavljao podršku u radu,

<sup>38</sup> NISO : networked reference services : workshop final report. 25-26 April 2001 [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.niso.org/news/events/niso/past/netref/>

<sup>39</sup> QuIP (*The Question Interchange Profile*) je koncept koji je predložio R. David Lankes u svojoj doktorskoj disertaciji 1998., a koji je trebao poslužiti standardizaciji postupka raspačavanja pitanja i odgovora unutar K-12 mreže tzv. *Ask-A* servisa.

<sup>40</sup> KnowBit je format koji se rabi u OCLC-evoj *Question and answer database* te CPEX (*Customer Profile Exchange*) – primjer napora u stvaranju standarda za profiliranje ustanova, ljudi i uloga.

<sup>41</sup> Networked reference services : question/answer transaction protocol [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.niso.org/publications/tr/TR04-NetRefQAProtocol.pdf>

za početak, autonomnoj online referentnoj usluzi, a koji bi u svom budućem razvoju bio prilagođen potrebama konzorcija *Ask-A* servisa ili knjižnica. Pritom bi se očekivalo da osigurava središnje mjesto zaprimanja upita i moćan sustav preusmjerivanja pitanja unutar mreže spomenutog konzorcija. Sastavnice specifikacije programskog rješenja kao podrške online referentnoj usluzi neznatno se razlikuju od sastavnica prikazanog modela. Neznatna razlika sadržana je u isticanju tipičnih tehničkih funkcionalnosti koje bi trebao posjedovati program kako bi omogućio implementaciju modela online referentne usluge u praksi. Sastavnice specifikacije programskog rješenja s mogućim scenarijima razvoja u budućnosti jesu:

- Zaprimanje upita – mrežnim obrascima; program bi trebao uključivati mogućnost provjere valjanosti adrese elektroničke pošte korisnika koji je postavio upit i sl.
- Trijaža ili preusmjerivanje pitanja – u usluzi u kojoj dvije ili više osoba daju odgovore na korisničke upite modul trijaže je neophodan. Preusmjerivanje pitanja podrazumijeva programsko rješenje koje omogućuje automatsko i ljudski posredovano preusmjerivanje pitanja do odgovarajućeg stručnjaka ili slobodnog knjižničara
- Generiranje odgovora – što uključuje i preoblikovanje korisničkog upita radi čišćenja upita od suvišnih riječi i pravopisnih pogrešaka, moguće korištenje predložaka kod odgovaranja na pojedine upite korisnika koji se ponavljaju i sl.
- Slanje odgovora – koje se može provesti ili slanjem odgovora elektroničkom poštom na adresu korisnika ili stvaranje posebne mrežne stranice s odgovorom
- Praćenje arhiva referentnih razmjena – s ciljem prepoznavanja upita koji se ponavljaju, često korištenih značajnih izvora i sl.

S pojavom sinkronih online referentnih usluga započelo se i sa širom implementacijom odgovarajućih programskih rješenja kao podrške komunikaciji u stvarnom vremenu. Uglavnom je bila riječ o danas masovno korištenim aplikacijama usluge pričaonice, odnosno aplikacijama za čavrljanje. Zapravo, prva programska rješenja bila su zasnovana na prilagodbi postojećih komercijalnih programa za podršku kupcima (*Commercial Customer Service Applications*), za potrebe odvijanja komunikacije u sklopu online referentnih razmjena, kako svjedoči jedan od pionira u tom poslu – Steve Coffman.<sup>42</sup> Prema njegovim riječima, to nije bio nimalo lak posao pa i pored značajnih razlika između podrške kupcima u komercijalnom području i posredovanja u pronalaženju odgovora na korisnički upit u referentnim uslugama, Coffman smatra da je prilagodba tih programa i dalje najpovoljnija mogućnost za knjižnice koje se spremaju ponuditi ovakvu vrstu

---

<sup>42</sup> Usp. Coffman, Steve. We'll take it from here : developments we'd like to see in virtual reference software [citirano: 2010-01-15]. // LITA 20, 3(2001). Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/lita/ital/2003coffman.cfm>

usluge.<sup>43</sup> Programi za podršku kupcima u komercijalnom području odlikuju se mogućnostima:<sup>44</sup>

- zajedničkog pregledavanja mrežnih stranica odnosno mogućnošću da i knjižničar i korisnik vide isti sadržaj u pregledniku za vrijeme pretraživanja
- dijeljenja strategija pretraživanja i drugog teksta preko mrežnih obrazaca
- dijeljenja datoteka
- pohranjivanja referentne razmjene i slanja na adresu elektroničke pošte i korisniku i knjižničaru
- stvaranja jednostavne baze znanja od zapisa iz datoteka koje sadrže popis aktivnosti u sustavu (*log files*) i datoteka referentnih razmjena itd.

Za pretpostaviti je da će komunikacija pričaonicom u budućnosti biti zamijenjena onom izvornom – komunikacijom glasom.

Posebna pažnja u razvoju programa za podršku online referentnim uslugama poklanja se povezivanju više virtualnih referentnih usluga u jedan združeni projekt. Pritom, program mora posebno voditi računa o modulu preusmjerivanja pitanja koji pored osnovnih funkcija preusmjerivanja, koje su ranije spomenute u ovom radu (preusmjerivanja upita određenom stručnjaku i sl.), sad se proširuje i na zadatke preusmjerivanja koje su u stanju prepoznati dostupnost pojedine ustanove uključene u projekt i njenu trenutnu mogućnost da se bavi poslovima vezanim uz odgovaranja na korisnički upit. Često se kao primjer takve dostupnosti navode združene knjižnice u Americi koje rade u različitim vremenskim zonama te na taj način i praktično, na općoj razini, ostvaruju dostupnost usluge 24 sata dnevno.

Za kraj rada ostavljeni su prikazi najznačajnijih online referentnih usluga u praksi, kako u Hrvatskoj tako i u svijetu. S tim u vezi izdvojena su dva projekta: Pitajte knjižničare,<sup>45</sup> online referentna usluga hrvatskih narodnih knjižnica kao domaći primjer usluge te u ovom trenutku sigurno najveća online referentna usluga na svijetu – *QuestionPoint*<sup>46</sup> – zajednički projekt Kongresne knjižnice i OCLC-a kao primjer sveobuhvatne online referentne usluge koja uključuje gotovo sve vidove vezane uz ovu vrstu usluga razmatrane u ovom radu.

## Prikazi online referentnih usluga

### *Pitajte knjižničare – online referentna usluga hrvatskih narodnih knjižnica*

Po uzoru na slične usluge u drugim europskim zemljama, osobito u Velikoj Britaniji<sup>47</sup> i Finskoj,<sup>48</sup> hrvatski su knjižničari stvorili vlastitu uslugu tipa *Ask A*

---

<sup>43</sup> Usp. Isto.

<sup>44</sup> Isto.

<sup>45</sup> Knjižnica.hr: pitajte knjižničare : online referentna usluga hrvatskih narodnih knjižnica [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/>

<sup>46</sup> QuestionPoint [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.questionpoint.org>

<sup>47</sup> Ask a librarian [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: <http://www.ask-a-librarian.org.uk/>

<sup>48</sup> Libraries.fi: ask a librarian [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.libraries.fi/ask-librarian>



*Librarian*, prilagođenu hrvatskim okolnostima i mogućnostima.<sup>49</sup> Početkom 2004., petnaest hrvatskih narodnih knjižnica započelo je s pilot projektom *Pitajte knjižničare*. Riječ je o online informacijsko referentnoj usluzi namijenjenoj svima koji imaju pristup internetu, a ne samo članovima knjižnica. U početnoj fazi besplatan smještaj mrežnih stranica projekta omogućio je CARNet, dok se odnedavno mrežne stranice usluge mogu pronaći na mrežnim stranicama portala narodnih knjižnica Knjižnica.hr.<sup>50</sup> Kako se radilo o projektu, odlučeno je da se nakon iskustava stečenih tijekom prve godine postojanja usluge, započne s poučavanjem novih djelatnika i proširenjem usluge. Planirano je da se do kraja 2008. godine svi dje-latnici u narodnim knjižnicama osposobe za pružanje online referentnih usluga.<sup>51</sup>

Mrežne stranice usluge imaju dva sučelja: korisničko i administracijsko (knjižničarsko). Korisničko sučelje pored obrasca za postavljanje upita osigurava pristup mrežnim stranicama pravila usluge, baze poveznica, baze odgovorenih pitanja te mrežnoj stranici na kojoj se nalaze informacije o projektu. S druge strane, knjižničarsko je sučelje organizirano kroz sustav za upravljanje sadržajem koji se sastoji od dijela u kojemu se odgovara na pitanje korisnika i dijela u kojem se uređuje baza poveznica. Također, knjižničari imaju izravan pristup i svim dosad odgovorenim pitanjima. Tu su još i statistike, podaci o knjižničarima te stranica Pomoć. U svakom slučaju, koncepcijska struktura usluge odgovara ranije prikazanom asinkronom modelu online referentne usluge, a zbog značajne jednostavnosti izvedbe samo programsko rješenje usluge *Pitajte knjižničare* neće se dalje i opsežnije tematizirati.

## Pitajte knjižničare

Početna | Pravila | Baza linkova | Postavite pitanje | Odgovorena pitanja | O projektu

Dobro došli na mrežne stranice online referentnih usluga knjižničara iz hrvatskih narodnih knjižnica!

**Ne gledajte - pitajte knjižničare!**

Baza linkova		
Priručnici	Zdravlje	Književnost
Adresari, Enciklopedije...	Medicina, Psihologija...	Povijest književnosti, Teorija književnosti...
Hrvatska	Inženjersvo i tehnika općenito,	Geografija
Općine, službeni izvori informacija...	Automobili...	Općenito, Afriki...
Društvo	Računarstvo i Internet	Raznosađa i hobiji
Demografija, Etnografija...	Internet općenito, Web portal...	Prehrana, Stanovanje...
Filozofija, vjerovanja, običaji	Umjetnost	Svijet
Suvremena alternativa, Filozofija...	Arhitektura, Ples...	Europa, Sjedinjena Američka Država
Povijest	Sport	E-katalozi knjižnica
Ahologija, Biografije...	Trekning, Joga...	Narodne knjižnice, Nacionalne knjižnice...
Odgov i obrazovanje	Mediji	Kultura
Učenje na daljinu, Općenito...	Novine, Časopisi...	Općenito, On-line knjižare
Prisudodivje	Jezici	Feminizam
Geografija, Općenito...	Lingvistika, Hrvatski jezik...	Praksa u Europi, Praksa u Hrvatskoj

**Postavite pitanje (pročitajte Pravila!):**

E-mail:

Pitanje:

**Primjeri postavljenih pitanja:**

- Što je mongolska pjega ? - **odgovor**
- Za potrebe diplomskog rada na temu "Križničarenje ljudima" molim dostupnu literaturu (Internet, časopisi, statistika...). - **odgovor**

Slika 2. Naslovna stranica online referentne usluge Pitajte knjižničare hrvatskih narodnih knjižnica

<sup>49</sup> Usp. Bosančić, Boris; Božica Dragaš-Matijević. The Role of "ask a librarian" service in promoting information literacy. // 14<sup>th</sup> European conference on reading, Zagreb, Croatia, July 31 – August 3, 2005. Str. 195-199.

<sup>50</sup> Knjižnica.hr: pitajte knjižničare : online referentna usluga hrvatskih narodnih knjižnica [citrano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/>

<sup>51</sup> Usp. Isto.

Na mrežnim stranicama narodnih knjižnica, u sklopu pilot projekta *Pitajte knjižničare* osiguravaju se dvije vrste usluga:<sup>52</sup>

- Informacijske usluge s “dodanom vrijednošću”, koje podrazumijevaju stvaranje baze poveznica s anotiranim i, u odgovarajuće direktorije raspoređenim, kvalitetnim izvorima informacija. Knjižničari, informacijski stručnjaci, tako pomažu svim korisnicima u brzem dolaženju do vrijednih i provjerenih izvora informacija na internetu.
- Komunikacijske usluge *Pitajte knjižničare*, koje osiguravaju posredničku ulogu knjižničara-informatora na relaciji korisnik – izvor informacija. Korisnicima koji ne pronađu odgovor na upit u bazi linkova, otvorena je mogućnost ostvarivanja komunikacije s knjižničarem informatorom pomoću mrežnog obrasca, u skladu s Pravilima o pružanju usluga te prema opisanom modelu asinkrone online referentne usluge.

Osnovna obilježja, pak, usluge *Pitajte knjižničare* jesu:<sup>53</sup>

- kvaliteta izvora informacija koji se navode u odgovorima (vjerodostojnost, pouzdanost i provjerenost izvora)
- demokratičnost (besplatna usluga raspoloživa svima koji imaju pristup internetu, bez obzira na dob, stručnu spremu, članstvo u knjižnici i sl.)
- brzina (odgovor u roku dva radna dana)
- stalna dostupnost – 24 sata svih sedam dana u tjednu.

Usluga *Pitajte knjižničare* ušla je u sedmu godinu svoga postojanja i sad već ima preko 22.500 zaprimljenih upita.<sup>54</sup> Motivacija knjižnica uključenih u projekt je velika te se u nadolazećem razdoblju, osim vrednovanja dosadašnjeg rada, planira i neprekidan razvoj usluge u cjelini od uključivanja drugih knjižnica u projekt pa sve do poboljšanja vlastite programske podrške.

### **Online referentna usluga *QuestionPoint***

U lipnju 2002. Kongresna knjižnica i OCLC predstavili su združeni projekt nazvan *QuestionPoint* – danas najveću online referentnu uslugu na svijetu. *QuestionPoint* se razvio iz CDRS-a, pilot projekta Kongresne knjižnice pokrenutog 1998. te je od njega naslijedio mnoge značajke: djelovanje na načelu prijava članica u projekt, mogućnost preusmjerivanja pitanja unutar uspostavljenje mreže knjižnica, dijeljenje zajedničke baze znanja odnosno baze postavljenih pitanja i danih odgovora i sl. Šest mjeseci nakon predstavljanja, u projekt je bilo uključeno preko 300 knjižnica, a korisnicima iz SAD-a pridružili su se i oni iz Australije, Kanade, Kine i nekih europskih zemalja.<sup>55</sup>

<sup>52</sup> Usp. Isto.

<sup>53</sup> Usp. Bosančić, Boris; Božica Dragaš-Matijević. Nav. dj. Str. 196.

<sup>54</sup> Broj zaprimljenih upita odnosi se na bilo koji zaprimljen korisnički zahtjev koji je zabilježio program. Broj stvarnih korisničkih upita je, s tim u vezi, manji, a odatle i broj odgovora informatora. Podatak je preuzet 1. 2. 2010. sa stranica usluge.

<sup>55</sup> Usp. Penka, Jeffrey T. The Technological challenges of digital reference [citirano: 2010-01-15]. // D-lib magazine 9, 2(2003). Dostupno na: <http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html>

S ciljem stalnoga vrednovanja vlastite usluge, projekt je osmislio niz vodiča, smjernica i primjera dobrih praksi kako bi osnažio povjerenje između sudionika projekta i uspostavio visoke standarde kvalitete.<sup>56</sup> Tako je svaka knjižnica kao članica projekta preuzela odgovornost za točnost danih odgovora unutar usluge, a postoji i poseban odbor zadužen za praćenje i vrednovanje dosad odgovorenih pitanja, kako bi se zadržala visoka kvaliteta sveopće baze znanja unutar usluge.

*QuestionPoint* online referentna usluga podijeljena je na dva dijela. Jedan se dio bavi upravljanjem referentnom uslugom (*Reference Management Service*), a drugi vidovima suradnje među članicama projekta (*24/7 Reference Cooperative*).<sup>57</sup> Oba dijela usluge oslanjaju se na odgovarajuću programsku podršku koja im osigurava pomagala za provođenje komunikacije s korisnicima te općenito pomagala za upravljanje uslugom. Naravno, riječ je o nekoj vrsti cjelovitoga modularnoga programskog rješenja usluge iza kojeg stoje stručnjaci OCLC-a. Tako je, primjerice, pomoću *QuestionPoint* programskog rješenja omogućeno jednostavno zaprimanje korisničkih upita mrežnim obrascima te slanje odgovora korisniku elektroničkom poštom. U naprednijoj varijanti omogućeno je provođenje referentnih razmjena pričaonicom uz korištenje mogućnosti zajedničkog pregledavanja stranica te ostvarivanja glasovne komunikacije s korisnikom telefonom. Konačno, osigurano je i optimalno pohranjivanje referentnih razmjena u mjesnoj i sveopćoj bazi znanja uz mogućnost njihova praćenja i ažuriranja tijekom vremena.<sup>58</sup>

Globalna referentna mreža (*Global Reference Network*) predstavlja mrežu knjižnica širom svijeta uključenih u projekt, koje imaju mogućnost međusobnog razmijenjivanja, preusmjerivanja te odgovaranja na upit korisnika na osnovi vlastitog profila. Taj profil uključuje pohranjene informacije o području ekspertize te podatke o dostupnosti informacijske službe pojedine knjižnice. Vrlo važan element koji se tiče upravljanja referentnom uslugom jesu i stranice koje nude uvjete rada s uslugom (*Terms and Conditions*). Na tim stranicama svaka knjižnica objašnjava uvjete pod kojima pruža uslugu. Osnovno upravljačko okruženje (*Base Management Environment*) i profil jedinice usluge (*Service Unit Profile*) omogućuju zadržavanje diskrecije pojedine knjižnice u sklopu projekta kao i mogućnost međusobnog udruživanja u zasebne cjeline unutar pojedine združene usluge.

### ***Baza znanja usluge QuestionPoint***

Baza znanja usluge *QuestionPoint* predstavlja “pretraživu bazu podataka odabranih i editiranih pitanja i odgovora pored transkripta čavrljanja”.<sup>59</sup> U dodatku, baza znanja sadržava i dodane metapodatke uza svako pitanje i pripadni odgovor odnosno transkript čavrljanja. Bit baze znanja online referentne usluge ogleda se

<sup>56</sup> QuestionPoint [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.questionpoint.org>

<sup>57</sup> QuestionPoint : overview [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: [http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/questionpoint\\_overview.pdf](http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/questionpoint_overview.pdf)

<sup>58</sup> Isto.

<sup>59</sup> QuestionPoint: ask a librarian and KB : contents of help [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: [http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/ask/ask\\_contents.html](http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/ask/ask_contents.html)

u mogućnosti da znanje u odgovoru jednog knjižničara informatora može postati dostupno i drugim knjižničarima informatorima uključenima u zajednički projekt. Zapisi u bazi znanja mogu se modificirati, aktivirati, indeksirati i učiniti dostupnim za pretraživanje i gledanje. Usluga *QuestionPoint* posjeduje dvije vrste baza znanja: sveopću i mjesnu bazu znanja.<sup>60</sup>

Zapisi globalne baze znanja dostupni su svim ustanovama članicama projekta. Riječ je o izvoru referentne građe koja knjižničarima može poslužiti kod odgovaranja na nove upite korisnika. Sve ustanove članice koje imaju aktiviran profil u globalnoj referentnoj mreži mogu i pohranjivati zapise u globalnu bazu znanja usluge. Svi zapisi iz globalne baze znanja su pretraživi knjižničarima. Globalna baza znanja svakodnevno se povećava na više načina.<sup>61</sup>

- Odgovori na upite koji upućuju na globalnu referentnu mrežu automatski su pohranjuju u bazi znanja;
- Urednici globalne baze znanja provjeravaju svaki zapis prema mjerilu značajnosti;
- Urednici slijede upute za otklanjanje osobnih informacija iz upita kao i pravopisnih i gramatičkih pogrešaka;
- Urednici aktiviraju zapis omogućivanjem pristupa za pretraživanje i pregledavanje drugim knjižničarima.

Globalna baza znanja online referentne usluge *QuestionPoint* javno je dostupna. Javni pristup može se ograničiti na samo određeni broj zapisa, pa čak i na samo određeni broj polja zapisa.

*QuestionPoint* usluga posjeduje više mjesnih baza znanja. Svaka mjesna baza znanja, zapravo, predstavlja mjesnu bazu podataka odgovorenih korisničkih upita koja pripada jednoj ili više knjižnica-članica projekta koje dijele isti *Base Management Environment (BME)*. Samo knjižnice koje dijele isti *BME* u mogućnosti su dodavati i pretraživati zapise mjesne baze znanja. U svakom pojedinom *BME* knjižnice su slobodne odlučiti hoće li implementirati mjesnu bazu znanja ili ne. Mjesna baza znanja posjeduje mnoge prednosti.<sup>62</sup>

- Predstavlja koristan referentni izvor informacija koji štedi vrijeme knjižničarima informatorima;
- Povećava uspješnost knjižničara informatora u odgovaranju na korisnički upit;
- Povećava brzinu usluge;
- Pomaže knjižničarima analizirati svoj rad kroz analizu odgovorenih upita u prošlosti.

### ***Modularno programsko rješenje usluge QuestionPoint***

U smislu programskog rješenja *QuestionPoint* usluga knjižničarima i administratorima nudi rad kroz sljedeće komponente:

---

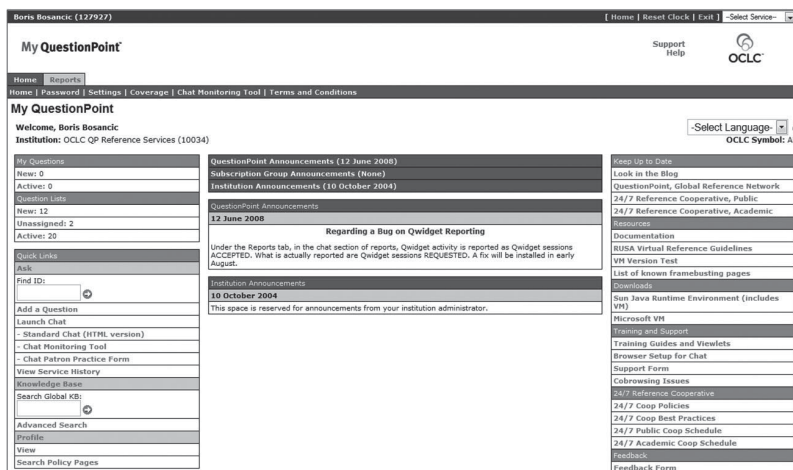
<sup>60</sup> Isto.

<sup>61</sup> QuestionPoint Overview. Nav. dj.

<sup>62</sup> Isto.

- Modul pitajte knjižničara (*Ask a Librarian module*) – omogućuje zaprimanje i sortiranje upita s obzirom na njihov trenutni status (npr., novi upiti, upiti u statusu odgovaranja, preusmjereni upiti itd.) te slanje odgovora. Ovaj modul omogućuje i neke akcije koje može pokrenuti knjižničar informator (npr., poslati zahtjev korisniku za pojašnjenjem pitanja).
- Modul administracije, odnosno profila ustanove koja sudjeluje u projektu (*Administration module*) – Modul administracije osim osnovnih informacija o samoj ustanovi koja je uključena u projekt (naziv ustanove, kontaktni podaci, vremenska dostupnost/nedostupnost za odgovaranje na upit, politika ustanove na osnovi koje se pruža usluga), sadrži i informacije o sveobuhvatnosti odnosno snazi zbirke (*Collection Strengths*) koju ustanova posjeduje.
- Modul pričaonice (*Chat module*) – Modul pričaonice usluge ne omogućuje samo komunikaciju u stvarnom vremenu knjižničara informatora s korisnicima, nego i s drugim knjižničarima uključenima u uslugu. Ako knjižničar informator pokrene modul pričaonice s popisa mogućih korisnika s kojima može započeti sesiju, moći će odabrati i druge knjižničare.
- Modul baze znanja (*Knowledge base module*) – dio sustava *QuestionPoint* preko kojeg se zapisi u bazi znanja mogu pretraživati, pregledavati, dodavati i uređivati.

Iz priloženog je lako zaključiti da *QuestionPoint* usluga i u izvedbenom smislu predstavlja trenutno najnaprednije rješenje implementacije online referentne usluge u praksi. Na tom se može zahvaliti stručnjacima OCLC-a koji stoje iza upravo predstavljenog programskog rješenja i koji na najbolji mogući način pokazuju što u praksi znači kad knjižnične usluge imaju osiguranu kvalitetnu podršku za primjenu informacijske tehnologije u svom radu.



Slika 3. Početna stranica *QuestionPoint* usluge nakon što se knjižničar informator prijavi u sustav

## Zaključak

Online referentne usluge imaju pristaše i protivnike koji, svaki sa svoga stajališta, raspravljaju o njihovim prednostima i nedostacima. Prednost takvog tipa usluge, primjerice, može se očitovati u raspoloživosti krajnjim korisnicima – u slučajevima tipa usluge Pitajte knjižničara usluga je raspoloživa 24 sata na dan, sedam dana u tjednu. Međutim, njihov buran i nepredvidiv razvoj od sredine 90-ih godina prošlog stoljeća mnoge je učinio nesigurnima u procjeni njihova razvoja u budućnosti. Pa tako, priznati knjižnični stručnjak Bill Katz nije uvjeren da su virtualne referentne usluge “konačan odgovor” u traženju referentne usluge koja će biti brza, pouzdana i lagana za upravljanje.

Online referentne usluge još u uvijek više predmet zanimanja praktičara, nego istraživača.<sup>63</sup> Na konferencijama se uglavnom izlažu pojedinačni slučajevi dobre prakse,<sup>64</sup> bez mnogo teoretiziranja. S druge strane, interakcija s područjem digitalnih knjižnica još uvijek nije na očekivanoj razini, iako se područje online referentnih usluga s pravom može smatrati jednim od potpodručja digitalnih knjižnica. U prvim godinama 21. stoljeća, u razvoju digitalnih knjižnica mnogo se više pažnje posvećuje pristupu i pretraživanju digitalnih sadržaja koje one pohranjuju, nego razvoju referentnih usluga i službi analognih onima u tradicionalnim knjižnicama.<sup>65</sup> Međutim, danas se takav pristup sve manje prakticira, pa tako u sklopu NSDL projekta<sup>66</sup> digitalna knjižnica doživljava svoje redefiniranje kao određeni odabir zbirki i usluga, odnosno kao odabir zbirki pristupačan preko odgovarajućih usluga. Odatle se može izvesti zaključak da će online referentne usluge, polako ali sigurno, pronaći svoje mjesto i u jednoj takvoj složenoj strukturi kao što su digitalne knjižnice.

## LITERATURA

Abels, Eileen G. the E-mail reference interview. // RQ 35, 3(1996), 345-358.

American library association : reference and user services association : professional competencies for reference and user services librarians [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/rusa/resources/guidelines/professional.cfm>

Ask a librarian [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: <http://www.ask-a-librarian.org.uk/>

Berube, Linda. Digital reference overview. February 2003 [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: <http://www.ukoln.ac.uk/public/nsptg/virtual/>

---

<sup>63</sup> Usp. Lankes, R. David. The Digital Reference Research Agenda. Nav. dj.

<sup>64</sup> Na primjer, na *Virtual Reference Desk* konferenciji 2001. od 80 prijavljenih radova, samo tri rada potpisuju istraživači s nekog sveučilišta.

<sup>65</sup> Usp. Chowdhury Gobinda G. Digital libraries and reference services : present and future. // *Journal of documentation* 58, 3(2002), 258-283.

<sup>66</sup> National science, technology, engineering, and mathematics education digital library (NSDL) [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.nsf.gov/pubs/2007/nsf07538/nsf07538.htm>

Bosančić, Boris. Put k povezivanju : usluga Pitajte knjižničara na mrežnim stranicama narodnih knjižnica. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 46, 3/4(2003), 80-92.

Bosančić, Boris; Božica Dragaš-Matijević. The Role of "ask a librarian" service in promoting information literacy. // 14<sup>th</sup> European conference on reading, Zagreb, Croatia, July 31 – August 3, 2005. Str. 195-199.

Bunge, Charles. Reference services. // *Reference librarian* 66, (1999), 185-199.

Chowdhury Gobinda G. Digital libraries and reference services : present and future. // *Journal of documentation* 58, 3(2002), 258-283.

Coffman, Steve. Distance education and virtual reference : where are we headed? // *Computers in libraries* 21, 4(2001), 20-25.

Coffman, Steve. We'll take it from here : developments we'd like to see in virtual reference software [citirano: 2010-01-15]. // *LITA* 20, 3(2001). Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/lita/ital/2003coffman.cfm>

Henson, Bruce; Kathy Gillespie Tomajko. Electronic reference services : opportunities and challenges. // *Journal of educational media & library sciences* 38, 2(2001), 113-121.

Horn, Judy. The future is now : reference service for the electronic era. // *Crossing the divide : proceedings / The 10th National conference of the association of college and research libraries*, March 15-18, 2001., Denver, SAD [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: <http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/events/pdf/horn.pdf>

Janes, Joseph. The internet public library : an intellectual history. // *Library hi tech* 16, 2(1998), 55-68.

Katz, Bill. Digital reference : an overview. // *the Reference librarian* 79/80, (2002/03), 1-17.

Knjižnica.hr: pitajte knjižničare : online referentna usluga hrvaskih narodnih knjižnica [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.knjiznica.hr/pitajte-knjiznicare/>

Kresh, Diane Nester. Libraries meet the world wide web : the collaborative digital reference service [citirano: 2010-01-15]. // *ARL* 219, 12(2001), 1-3. Dostupno na: <http://www.arl.org/resources/pubs/br/br219/br219cdrs.shtml>

Lam, Kwan-Yau. Exploring virtual reference : what it is and what it may be. // *Implementing digital reference services : setting standards and making it real / edited by R. David Lankes, Charles R. McClure, Melissa Gross and Jeffrey Pomerantz*. New York : Neal-Schuman Publishers, 2002. Str. 31-39.

Lankes, R. David. Building & maintaining internet information services : K-12 digital reference services. Syracuse : ERIC Clearinghouse on information and technology, 1998.

Lankes, R. David. Emerging standards for digital reference : the question interchange profile. // *Implementing digital reference services : setting standards and making it real / edited by R. David Lankes, Charles R. McClure, Melissa Gross and Jeffrey Pomerantz*. New York : Neal-Schuman Publishers, 2002. Str. 85-93.

Lankes, R. David. Impact and opportunity of digital reference in primary and secondary education [citirano: 2010-01-15]. // *the Digital reference reseach agenda / Publications in librarianship*. Dostupno na: <http://quartz.syr.edu/rdlankes/Publications/Proceedings/K12DR.pdf>

Lankes, R. David. The Digital reference research agenda. // *Journal of the american society for information science and technology* 55, 4(2004), 301-311.

Libraries.fi : ask a librarian [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: [http://www.libraries.fi/ask\\_librarian](http://www.libraries.fi/ask_librarian)

McClennen, Michael. A process model for digital reference. // Setting standards and making it real / 3rd Annual VRD conference, Orlando, SAD, 12-13 November, 2001.

McKiernan, Gerry. LiveRef(Sm) : a registry of real-time digital reference services [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: [www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm](http://www.public.iastate.edu/~CYBERSTACKS/LiveRef.htm)

National science, technology, engineering, and mathematics education digital library (NSDL) [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.nsf.gov/pubs/2007/nsf07538/nsf07538.htm>

Networked reference services : question/answer transaction protocol [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.niso.org/publications/tr/TR04-NetRefQAProtocol.pdf>

NISO : networked reference services : workshop final report. 25-26 April 2001 [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.niso.org/news/events/niso/past/netref/>

Ormes, Sarah. Public libraries corner : ask a librarian [citirano: 2010-01-20]. // Ariadne 13, 1(1998). Dostupno na: <http://www.ariadne.ac.uk/issue13/public-libraries>

Penka, Jeffrey T. The Technological challenges of digital reference [citirano: 2010-01-15]. // D-lib magazine 9, 2(2003), Dostupno na: <http://www.dlib.org/dlib/february03/penka/02penka.html>

People's network [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.peoplesnetwork.gov.uk/index.html>

Pomerantz, Jeffrey. Integrating digital reference service into the digital library environment. // The Digital reference research agenda / Publications in librarianship. Chicago : Association of college & research libraries, 2003. Str. 23-47.

Pomerantz, Jeffrey; Scott Nicholason ; Yvonne Belanger; David R. Lankes. The current state of digital reference : validation of a general digital reference model through a survey of digital reference services. // Information processing and management 40, 2(2004), 347-363.

QuestionPoint [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.questionpoint.org>

QuestionPoint : ask a librarian and KB : contents of help [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: [http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/ask/ask\\_contents.html](http://www.questionpoint.org/crs/html/help/en/ask/ask_contents.html)

QuestionPoint : overview [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: [http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/questionpoint\\_overview.pdf](http://www.questionpoint.org/support/documentation/gettingstarted/questionpoint_overview.pdf)

Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Lokve : Benja, 2006.

Virtual reference desk AskA software : decision points and scenarios [citirano: 2010-01-20]. Dostupno na: [http://www.webjunction.org/c/document\\_library/get\\_file?folderId=439351&name=DLFE-11547.pdf](http://www.webjunction.org/c/document_library/get_file?folderId=439351&name=DLFE-11547.pdf)

WebJunction : virtual reference [citirano: 2010-01-15]. Dostupno na: <http://www.webjunction.org/do/Navigation?category=11649>

Whitlatch, Bell. Policies for digital references. // The Digital reference research agenda / Publications in librarianship. Chicago : Association of college & research libraries, 2003. Str. 84-102.