

UVOĐENJE PLATFORME ZOOM U KNJIŽNICE GRADA ZAGREBA

THE ZOOM PLATFORM IMPLEMENTATION IN ZAGREB CITY LIBRARIES

Mihael Bily

Knjižnice grada Zagreba
mihael.bily@kgz.hr

Aleksandra Cvitković

Knjižnice grada Zagreba
aleksandra.cvitkovic@kgz.hr

Tito Kliska

Knjižnice grada Zagreba
tito.kliska@kgz.hr

UDK / UDC: 027.022(497.521.2):[005:004.738.52]
Prethodno priopćenje / Preliminary communication
<https://doi.org/10.30754/vbh.66.3.1129>
Primljeno / Received: 31. 7. 2023.
Prihvaćeno / Accepted: 7. 10. 2023.

Sažetak

Cilj. Cilj je ovoga rada opisati platformu Zoom i njezino uvođenje u poslovanje Knjižnica grada Zagreba (u nastavku KGZ-a) te prikazati evaluaciju korištenja te digitalne platforme.

Pristup/metodologija/dizajn. U radu je korištena istraživačka metoda anketiranja te prikaz službenih podataka. Anketom je ispitano korištenje platforme Zoom od strane djelatnika KGZ-a, a službeni podaci o upotrebi pokazali su učestalost korištenja te knjižnične usluge na daljinu.

Rezultati. Rezultati istraživanja potvrđuju postavljenu hipotezu da je platforma Zoom koristan i jednostavan alat za provođenje programa na daljinu, ali da unatoč jed-

nostavnosti korištenja djelatnici nailaze na određene poteškoće te je potrebna dodatna edukacija za veći broj djelatnika KGZ-a. Rezultati su također pokazali da djelatnici koriste platformu Zoom najviše za prisustvovanje događanjima za knjižničare, u manjoj mjeri za organiziranje i vođenje događanja za korisnike.

Ograničenja. Dobiveni rezultati istraživanja ograničeni su brojem ispitanika jer istraživanju nisu pristupili djelatnici svih knjižnica iz mreže KGZ-a. Unatoč tome, rezultati se mogu poopćiti na ukupnu ciljnu populaciju djelatnika KGZ-a jer su anketi pristupili djelatnici iz više od 50 % lokacija, pa rezultati mogu poslužiti kao pokazatelj u kojem smjeru treba djelovati kako bi se poboljšalo korištenje platforme Zoom u poslovanju KGZ-a.

Praktična primjena. Rezultati istraživanja mogu se koristiti za unaprjeđenje pružanja usluga na daljinu u KGZ-u te za prenošenje iskustava u drugim narodnim knjižnicama koje su uvele digitalnu platformu Zoom u svoje poslovanje.

Originalnost/vrijednost. U ovome su radu prikazani originalni rezultati istraživanja koje je obuhvatilo djelatnike KGZ-a te su korišteni službeni podaci o korištenju licence Zoom. Vrijednost rada jest u prikazu dobre prakse glede organizacije poslovanja i koordinacije pri uvođenju novih alata u svakodnevnom radu.

Ključne riječi. digitalna platforma Zoom; istraživanje zaposlenika; Knjižnice grada Zagreba; knjižnične usluge na daljinu; narodna knjižnica

Abstract

Aim. This paper aims to describe the Zoom platform and its implementation into the operations of the Zagreb City Libraries and to present an evaluation of using this digital platform.

Approach/methodology/design. The paper presents the research conducted using the survey method and the presentation of the official data. The survey examined the use of the Zoom platform by the Zagreb City Libraries employees. The official data was presented to show the usage frequency of this remote library service.

Results. The research results confirmed the hypothesis that the Zoom platform is a useful and simple tool for conducting library programs remotely, but despite the ease of use the employees encountered certain difficulties. Therefore, the additional education is needed for a larger number of employees of the Zagreb City Libraries. The results have also shown that the employees use the Zoom platform mostly to attend events organized for librarians, and to a lesser extent for organizing and conducting events for patrons.

Limitations. The results of the research are limited by the number of respondents because not all employees from all libraries of the Zagreb City Libraries network participated in the survey. Despite this, the results can be generalized for the total target

population, i.e. the employees of the Zagreb City Libraries, since the employees from more than 50% branch locations took part in the survey, so the results can serve as an indicator in which direction to act in order to improve the use of the Zoom platform in the Zagreb City Libraries.

Practical application. The results of the research can be used to improve the provision of remote services in the Zagreb City Libraries and to transfer the experiences to other public libraries that have introduced the Zoom digital platform in their operations.

Originality/value. The paper shows the original results of a research conducted among the Zagreb City Libraries employees and presents the official data on the use of the Zoom license. The value of the paper lies in the presentation of good practice regarding business organization and coordination when introducing new tools in everyday work.

Keywords. employee survey; public library; remote library services; Zagreb City Libraries; Zoom Platform

1. Uvod

Pandemija bolesti COVID-19 značajno je promijenila način na koji su Knjižnice grada Zagreba (u nastavku KGZ) pružale usluge korisnicima, ali i način na koji su djelatnici obavljali određene segmente svoga rada, edukacije i usavršavanja. Odgovor KGZ-a na ograničenja uzrokovana pandemijom bio je uvođenje digitalne platforme za videokonferencije Zoom kojom se omogućio pristup knjižničnim uslugama na daljinu poput predavanja, predstavljanja knjiga, radionica, susreta i događanja za korisnike, kao i raznih konferencija, skupova, stručnih sastanaka i seminara za knjižničare. Za knjižnice je to značilo, osim materijalnih ulaganja, prilagođavanje novonastalim okolnostima svojom fleksibilnošću i sposobnošću usvajanja novih znanja kako bi aktivno sudjelovale u tehnološkim promjenama koje zahvaćaju sve segmente društva.

U pretpandemijskom razdoblju sva su se događanja za korisnike i djelatnike organizirala isključivo u fizičkom obliku, u prostorima KGZ-a. Pandemijsko razdoblje obilježila je upotreba platforme Zoom, a događanja su se organizirala uglavnom na mreži ili u hibridnom obliku koji predstavlja spoj fizičkog prisustva sudionika u prostoru i sudjelovanja s udaljenog mjesta uz pomoć platforme Zoom. U postpandemijskom razdoblju u KGZ-u prevladavaju događanja u fizičkom obliku, premda se u znatnoj mjeri zadržao i hibridni oblik.

Ovaj rad opisuje uvođenje digitalne platforme Zoom te njezin utjecaj na poslovanje KGZ-a fokusirajući se na učinkovitost pružanja usluge na daljinu te mogućnost poboljšanja pristupa knjižničnim uslugama. U prvome se dijelu definira platforma Zoom te se prikazuju njezine osnovne odlike i način rada. Drugi dio

pruža uvid u implementaciju platforme Zoom u KGZ, objašnjava kako je djelatnici koriste te prikazuje službene podatke o upotrebi platforme Zoom. U trećem je dijelu rada prikazano istraživanje o korištenju platforme Zoom u kojemu su anketom ispitani djelatnici KGZ-a.

2. Platforma Zoom

Napretkom tehnologije od kraja devedesetih, dolazi do razvoja raznih komunikacijskih kanala s ciljem da se korisnicima olakša komunikacija. Tehnološke su kompanije putem ICQ-a, MSN-a, Skypea i sličnih komunikacijskih alata u proteklih nekoliko desetljeća tražile način kako usavršiti i poboljšati komunikaciju na internetu. Proteklih 10-ak godina tržišnu dominaciju uspostavio je Skype kao komunikacijski alat koji svojim korisnicima nudi ostvarivanje poziva te videopoziva na internetu.

Izbijanjem pandemije bolesti COVID-19 svjetsko se gospodarstvo mijenjalo uslijed brojnih ograničenja i mjera opreza. Mnoge kompanije i pojedinci nastoje uz pomoć internetskih komunikacijskih platformi nastaviti svoje poslovanje i komunikaciju. Rastuća kompanija Zoom Video Communications vješto je iskoristila novonastalu situaciju te u 2020. godini aplikacija Zoom postala je petom aplikacijom na svijetu po broju preuzimanja (Here are, s. a.).

U nastojanju da se definira Zoom, moguće je reći da je to komunikacijska platforma uz pomoć koje korisnik može komunicirati preko audio, video kanala te *chata* na svom računaru, tabletu ili pametnom mobitelu pod uvjetom da ima stalan pristup internetskoj mreži (What is Zoom, 2023).

Jedan od razloga Zoomove popularnosti nalazi se u kvalitetnoj implementaciji njegovih značajki kao što su videosastanci i videokonferencije, mogućnosti dijeljenja ekrana, snimanje sastanaka, opcija tekstualnih razgovora unutar sastanaka (engl. *chat*), implementacija vanjskih aplikacija te jednostavnost korištenja (Audio and video, 2023).

Kako bi se ostvarila komunikacija, potrebno je zakazati sastanak s unaprijed definiranim postavkama koje će postaviti administrator, tj. domaćin sastanka. Nakon što je sastanak zakazan, stvara se URL poveznica preko koje je moguće pristupiti sastanku. Ako osoba želi zakazati sastanak, mora imati aktivan korisnički račun. Prednost Zoom-a je također u njegovoj jednostavnosti korištenja. Primjerice, ako korisnik želi prisustvovati sastanku to može učiniti preko poveznice bez kreiranja korisničkog računa korištenjem aplikacije ili preko internetskog pretraživača (Getting started, 2023).

Još jedan od razloga velike popularnosti Zooma jest to što nije hardverski zahtjevan te je interoperabilan na svim postojećim platformama. Korisniku je potrebna stalna internetska veza, zvučnici, mikrofoni i kamera, dok je kao minimalan

prag za samu jačinu računala ili mobitela potreban procesor od 1 GHz. Ipak, Zoom daje najbolje rezultate s četverojezgrenim procesorom pri čemu će videopozivi i ostale opcije kao npr. dijeljenje ekrana ići bez zastajkivanja (Zoom system requirements, 2023).

Zoom se može pokrenuti na Windows, MacOS ili Linux operativnom sustavu na najpopularnijim preglednicima Google Chromeu, Mozilla Firefoxu, Windows Edgeu te Safariju. Mobilna verzija Zooma također podržava sve mobilne operativne sustave, tj. iOS, iPad iOS i Android (ibid.). Prilikom spajanja na sastanak Zoom će automatski prilagoditi postavke sastanka ovisno o jačini korisnikove internetske mreže kako bi korisniku pružio što kvalitetnije iskustvo. Tako, naprimjer, korisnik sa slabijom internetskom mrežom neće moći pratiti sastanak preko visoke razlučivosti (engl. *HD – High Definition*), nego će mu Zoom automatski namjestiti nešto lošiju sliku kako bi bez zastajkivanja ili prekidanja mogao pratiti video sastanak (ibid.).

Prilikom registracije korisnik ovisno o svojim potrebama može birati između triju inačica Zoom programa. To su besplatna, profesionalna i poslovna inačica. Uz pomoć besplatne inačice korisnik može kreirati sastanke koji mogu primiti do 100 korisnika trajanja do 40 minuta prije nego što se program isključi. Nakon završetka sastanka moguće je poveznicom ponovno pristupiti istom sastanku. Tu su također opcija razgovora unutar sastanka (engl. *chat*) te opcija korištenja pametne ploče na kojoj je moguće zajedničko crtanje i zapisivanje ideja (Plans and pricing, 2023).

Besplatna inačica preporučuje se povremenim korisnicima koji kreiraju sastanke trajanja do 40 minuta. Profesionalna inačica korisnicima nudi mnogo više značajki i mogućnosti uz plaćanje. Sastanci i dalje ostaju ograničeni na kapacitet od 100 uzvanika, no trajanje sastanka povećava se na 30 sati po sastanku. Tu je i mogućnost korištenja do tri pametne ploče po sastanku, opcije razgovora unutar sastanaka te serverski prostor na oblaku veličine 5 GB na koji se mogu spremati snimke sastanaka i pristupiti im se uz pomoć korisničkog računa (ibid.).

Poslovna inačica nudi najviše mogućnosti. Tako uz sve mogućnosti profesionalne verzije, tu je i mogućnost organiziranja sastanaka za čak 300 uzvanika, korištenje *single sign-on* (SSO) opcije koja omogućuje prijavljivanje na više aplikacija, uključujući Zoom, preko jednog korisničkog imena i lozinke te korištenje tzv. *company brandinga*, opcije koja omogućuje korisniku korištenje promotivnog materijala svoje institucije prilikom sastanka ili na samom programu Zoom aplikacije (npr. korištenje *loga* institucije na pozadini svakog sastanka ili kao prozirna zastava, engl. *banner*, na ekranu prilikom sastanka) (ibid.). Uz detaljan prikaz značajki besplatne i plaćenih verzija Zooma svaki privatni ili poslovni korisnik može sam procijeniti koja je opcija najbolja za njegove potrebe.

Premda postoje cjenovno tri različita modela korištenja Zooma, svaki od njih ima jednaku zaštitu privatnosti i sigurnost u slučaju hakerskih napada. Svi sastanci i komunikacija tako su zaštićeni AES-enkripcijom (engl. *Advanced Encryption Standard*) te opcionalnom E2EE-enkripcijom (engl. *End-to-End Encryption*) (Security, 2023) koja osigurava da nitko osim administratora sastanka i osoba koje imaju pozivnicu za sastanak ne može pristupiti samom sastanku. Ako korisnik ima plaćenu verziju Zooma, snimljeni sastanak može se spremirati na službeni Zoomov server, zaštićen posebnom lozinkom.

Što se tiče prijave na samu aplikaciju Zoom, ona je također zaštićena lozinkom koju sam korisnik izabire uz vlastitu adresu elektroničke pošte, SAML-metodom (engl. *Security Assertion Markup Language*) koja omogućuje korisniku prijavu na više aplikacija pomoću istog korisničkog imena i lozinke (What is SAML, 2023). Navedena je metoda iznimno korisna za poslovne subjekte i npr. knjižnice unutar kojih više zaposlenika treba pristupiti jednom računu. Korisniku je dostupna i opcionalna 2FA-autentifikacija (engl. *Two-factor authentication*) kao dodatan vid zaštite. 2FA-autentifikacija koristi dva stupnja zaštite prilikom prijave na željeni korisnički račun. U većini slučajeva, nakon što se prijavi preko korisničkog imena ili adrese elektroničke pošte i lozinke, od korisnika će se tražiti i dodatan kod koji će mu doći na *token* ili SMS-om na broj koji je prilikom registracije upisao u aplikaciju (What is two-factor, 2023).

Popularnost Zooma naglo je porasla tijekom pandemije bolesti COVID-19. U 2020. godini (tijekom mjera izolacije) prijavljeno je 300 milijuna korisnika, aktivnih na video sastancima (Zoom user statistics, 2023). Prednosti su jednostavno korištenje te mnoštvo funkcija poput dijeljenja ekrana, razgovora i spremanja video sastanaka nakon njihova završetka. Broj dostupnih funkcija, prije svega opcija neograničene duljine trajanja sastanka, s plaćenom inačicom raste, te je ona postala najčešćim izborom svim poslovnim subjektima i knjižnicama.

2.1. Prilagodavanje novonastaloj situaciji u pandemiji uz pomoć digitalne aplikacije Zoom

Jedan od mnogobrojnih inozemnih primjera prilagodbe digitalnoj tehnologiji jest javna knjižnica grada Vancouvera koja je tijekom pandemije većinu svojih usluga učinila dostupnima preko aplikacije Zoom. Korisnicima su tako bili na raspolaganju čitalački klubovi, radionice za traženje posla, čitanje priča za najmlađe, susreti s autorima knjiga te mnoge druge aktivnosti (Zoom video, 2023). Aktivnosti su bile upisane na službenoj stranici knjižnice te su korisnici bili zamoljeni da se registriraju za željenu aktivnost. Nakon registracije korisnik bi dobio poveznicu preko koje se mogao priključiti željenoj aktivnosti. Budući da su aktivnosti održavane na Zoomu, broj mjesta bio je ograničen, te su usluge koristili samo korisnici knjižnice koristeći korisnički broj i PIN. Hrvatske knjižnice također su tražile

načine kako odgovoriti na te suvremene izazove te su nastojale, ovisno o svojim mogućnostima, što veći broj programa prilagoditi i prebaciti u digitalno okruženje na zadovoljstvo vlastitih korisnika. Program Zoom odabran je u mnogim knjižnicama kao glavni alat uz pomoć kojeg su održavani čitateljski klubovi, virtualne radionice itd. Neki od primjera jesu Gradska knjižnica Zadar koja je na Zoomu jednom tjedno održavala dječju radionicu u suradnji s Dječjim vrtićem Sunce na kojoj su knjižničarke čitale priče djeci predškolskog uzrasta (Izvešće GKZ, 2021) te Gradska knjižnica Rijeka, koja je tijekom karantene 2020. godine osnovala dva čitateljska kluba *Moljci* i *Zoomeri* koji su se održavali na Zoomu (Izvešće GKRI, 2021). Popularnost Zooma među knjižničarskim čitateljskim klubovima izražena je te se upravo oni većinom odlučuju za Zoom kao primarno sredstvo virtualne komunikacije. To potkrepljuje i aktualno istraživanje provedeno među čitateljskim klubovima aktivnima tijekom pandemije. Točnije, njih 24 koristili su *online* susrete, a 13 ih je koristilo aplikaciju Zoom kao alat za virtualnu komunikaciju u radu kluba (Žentil-Barić i Radman, 2021).

Svojom lakoćom korištenja te naglim rastom popularnosti, Zoom je postao sinonim za virtualnu komunikaciju te gotovo nezaobilazan alat za organiziranje virtualnih sastanaka, predavanja i radionica.

3. Uvođenje i postupak korištenja platforme Zoom u Knjižnicama grada Zagreba

Knjižnice grada Zagreba suvremeno su organizirana mreža narodnih knjižnica koje svoju djelatnost obavljaju na 42 lokacije, uz Bibliobusnu službu te Matičnu i razvojnu službu (KGZ. Strateški plan, s. a.). Prema IFLA-inim i UNESCO-vim smjernicama za narodne knjižnice (2011) jedna od glavnih djelatnosti narodne knjižnice jest pružanje usluga korisnicima u svrhu zadovoljavanja njihovih obrazovnih i informacijskih potreba te potreba vezanih uz slobodno vrijeme i razonodu. Michael Gorman (2006) također navodi kako „osnova ukupne knjižničarske djelatnosti jest pružanje usluga pojedincima, društvu i cijelom čovječanstvu“. Knjižnične usluge svakako podrazumijevaju i raznovrsna događanja koja knjižnice redovito organiziraju, a to su predavanja, razgovori, susreti s književnicima, predstavljanja knjiga, radionice, seminari i mnogi drugi općeobrazovni, kulturno-umjetnički i zabavni sadržaji. Uz to, knjižnice redovito organiziraju i seminare te stručne skupove za djelatnike knjižnica i informacijske stručnjake.

Do proglašenja pandemije bolesti COVID-19 svi su se navedeni programi provodili u prostorima KGZ-a. Nakon proglašenja pandemije i zatvaranja, odnosno ograničavanja broja posjetitelja, provedba programa bila je onemogućena ili svedena na minimalan broj posjetitelja, što je dovelo u pitanje taj segment poslovanja. S obzirom na to da svako ograničavanje pristupa knjižničnim uslugama onemogućuje ispunjavanje osnovne zadaće narodne knjižnice – zadovoljenja potreba svoje

zajednice (Sabolović-Krajina, 2020), Knjižnice grada Zagreba morale su se prilagoditi novonastaloj situaciji.

Tako se poslovanje KGZ-a u 2020. godini našlo pred velikim izazovima i potrebom pronalaženja novih načina upravljanja. U kriznom vremenu izazvanom pandemijom bolesti COVID-19, u vrijeme kada su mjere socijalne izolacije postale dio naše svakodnevice, jedan od bitnih zadataka bio je omogućiti dostatnu komunikaciju, razviti nove oblike poslovanja te zadovoljiti kulturne, obrazovne i društvene potrebe korisnika.

Osim pandemije bolesti COVID-19, na otežano poslovanje Knjižnica utjecali su i potres te poplave (Rad KGZ-a, s. a.). U takvim kriznim situacijama bilo je neophodno donositi odluke sukladno načelima kriznog upravljanja, među kojima su pri samom vrhu bile one koje su temeljene na osiguravanju sigurnosti djelatnika i korisnika. Prilikom organizacije poslovanja vodila se briga o uključivanju svih rukovodećih i stručnih dionika u proces donošenja odluka (Cej, Faletar Horvatić and Maras, 2021).

Važan odgovor na sve te izazove bio je i uvođenje digitalne platforme za video-konferencije Zoom kojom se nastojalo učiniti dostupnim knjižnične programe korisnicima na daljinu te nastaviti održavanje stručnih sastanaka i skupova za djelatnike. Dakle platforma Zoom uvelike je pridonijela osiguravanju uvjeta za nesmetano poslovanje u *online* okruženju te osigurala mogućnost kvalitetne komunikacije svih čimbenika knjižničnog poslovanja. Knjižnice grada Zagreba tu su svojevrsnu digitalnu transformaciju (Vrana i Kovačević, 2023) započele u svibnju 2021. godine nabavom licence za sastanke do 100 sudionika. Određena su dva tehnička koordinatora Zoom sastanaka te su izrađene *Smjernice za korištenje Zoom licence za sastanke i događanja u KGZ-u* namijenjene djelatnicima u cilju pružanja osnovnih informacija o načinu korištenja, funkcijama i mogućnostima Zoom sastanaka o kojima kao voditelji/domaćini sastanaka moraju voditi računa. Također je izrađen mrežni kalendar u obliku Excel tablice dostupan djelatnicima na servisu Google Drive, kao i Obrazac za rezerviranje sastanaka. U Obrascu voditelji/domaćini sastanaka navode podatke koji su potrebni tehničkom koordinatoru za oblikovanje sastanaka: naziv sastanka, kratak opis, datum, vrijeme početka i trajanje sastanka, je li potrebna registracija sudionika, žele li opciju čekaonice, trebaju li kamere domaćina i sudionika biti ugašene na početku, treba li utišati sudionike i aktivirati automatsko snimanje sastanka. Uz te podatke navodi se i datum ispunjavanja Obrasca te kontaktni podaci osobe koja je ispunila Obrazac. Postupak rezerviranja i pokretanja Zoom sastanka sastoji se od sljedećih koraka:

1. provjera dostupnosti termina na mrežnom kalendaru te predbilježba u slobodnom terminu
2. popunjavanje Obrasca za rezerviranje sastanka

3. slanje popunjenog Obrasca elektroničkom poštom jednom od tehničkih koordinatora
4. potvrda o rezerviranom terminu i poveznica za sastanak stižu na navedenu adresu elektroničke pošte
5. poveznicu za sastanak voditelj/domaćin šalje predviđenim sudionicima ili objavljuje u pozivnici za događanje (uz napomenu da sastanku može prisustvovati najviše 100 osoba)
6. u terminu sastanka/događanja tehnički koordinatorski s kojim je dogovoren termin pokreće Zoom sastanak i predaje ovlasti domaćina voditelju sastanka
7. nakon završetka sastanka domaćin zatvara Zoom sastanak i brine se o pohranjenim zapisima, ako su bili predviđeni (video snimka, pohranjeni tekst *chata*, pohranjeni rezultati anketa).

Tako se željelo postići kvalitetno i učinkovito korištenje platforme Zoom, čemu je doprinijela i edukacija za knjižničare na kojoj su objašnjene funkcije i mogućnosti platforme te su dani korisni savjeti za njezinu uspješnu upotrebu. Knjižničari su pokazali spremnost na brzu prilagodbu i potvrdili posjedovanje novih znanja i vještina koje Yadav (2022) u svom istraživanju svrstava u osnovna znanja i vještine knjižničara te navodi kako, osim tradicionalnih knjižničnih znanja, knjižničarski i informacijski stručnjaci imaju i računalna znanja i vještine. Brojni knjižničari počeli su pružati usluge na daljinu koristeći platformu koju do tada nisu poznavali (Goddard, 2020).

Od rujna do prosinca 2021. godine Zoom je korišten 17 puta, a održani su sljedeći sastanci i događanja: tri Informativna utorka, tri Informativne srijede, tri sastanka stručnih službi i osam događanja za korisnike (tribine, predavljanja knjiga, predavanja, susreti).

Od siječnja do kraja prosinca 2022. godine Zoom je korišten 64 puta s 1 543 korisnika i ukupnim trajanjem od 112 451 minute.

Održano je osam Informativnih utorka, osam Informativnih srijeda, deset sastanaka i edukacija stručnih službi, jedan stručni skup, 17 događanja za korisnike (tribine, predavljanja knjiga, predavanja, radionice, susreti) i 11 proba za najavljen susrete i/ili sastanke.

Prema statističkim podacima Zoom se najviše koristio u ožujku (16 pristupa s 405 posjetitelja), a najmanje tijekom srpnja, kolovoza i rujna.

Sljedeći podaci pokazuju učestalost, posjećenost i trajanje Zoom sastanaka tijekom 2022. godine (tablica 1):

Tablica 1. Učestalost, posjećenost i trajanje Zoom sastanaka u 2022. godini

R. br.	Mjesec 2022.	Broj pristupa	Broj posjetitelja	Trajanje (minute)
1.	siječanj	11	71	3 330
2.	veljača	9	189	13 737
3.	ožujak	16	405	24 626
4.	travanj	8	165	9 303
5.	svibanj	3	142	11 101
6.	lipanj	3	90	5 331
7.	srpanj	0	0	0
8.	kolovoz	0	0	0
9.	rujan	1	36	2 850
10.	listopad	3	118	9 407
11.	studenj	5	65	5 208
12.	prosinac	5	262	27 558
Ukupno:		64	1 543	112 451

Od siječnja do kraja lipnja 2023. godine Zoom je korišten 15 puta s 465 korisnika i ukupnim trajanjem od 1896 minuta.

Održano je pet Informativnih utoraka, četiri Informativne srijede, tri događanja za korisnike (tribine, predstavljanja knjiga, predavanja, radionice, susreti), dvije probe za najavljene susrete i/ili sastanke i jedan sastanak stručnog povjerenstva za izbor hrvatskih umjetnika BIB 2023.

Prema statističkim podacima Zoom se najviše koristio u ožujku (četiri pristupa sa 111 posjetitelja), a najmanje tijekom lipnja (jedan pristup s 44 korisnika).

Sljedeći podaci pokazuju učestalost, posjećenost i trajanje Zoom sastanaka tijekom prvih šest mjeseci 2023. godine (tablica 2):

Tablica 2. Učestalost, posjećenost i trajanje Zoom sastanaka od siječnja do lipnja 2023.

R.br.	Mjesec 2023.	Broj pristupa	Broj posjetitelja	Trajanje (minute)
1.	siječanj	1	3	98
2.	veljača	3	114	428
3.	ožujak	4	111	368
4.	travanj	3	107	381
5.	svibanj	3	86	471
6.	lipanj	1	44	150
Ukupno:		15	465	1896

Godišnja licenca istječe u svibnju 2024. godine te se nadamo mogućem produženju i povećanju učestalosti korištenja.

4. Istraživanje korištenja platforme Zoom u KGZ-u

Cilj je istraživanja bio utvrditi koji su motivi djelatnika KGZ-a za korištenje platforme Zoom, koliko im je ona jednostavna za korištenje i s kojim se problemima susreću.

Istraživačka pretpostavka:

Uvođenjem platforme Zoom djelatnicima Knjižnica grada Zagreba omogućeno je korištenje jednostavnog alata za pružanje usluga na daljinu.

Na tragu postavljene pretpostavke, izvedena su sljedeća istraživačka pitanja:

1. U koju svrhu djelatnici upotrebljavaju platformu Zoom?
2. U kojoj je mjeri platforma Zoom jednostavna za korištenje?
3. S kojim se poteškoćama djelatnici susreću prilikom korištenja platforme Zoom?

4.1. Metodologija

Osnovna metoda istraživanja bila je anketa koja je provedena na neprobabilističkom prigodnom uzorku zaposlenika Knjižnica grada Zagreba. Anketni upitnik imao je ukupno sedam pitanja, od kojih je šest pitanja bilo zatvorenog, a jedno otvorenog tipa.

4.2. Provedba

Istraživanje je provedeno među zaposlenicima Knjižnica grada Zagreba od 17. travnja do 17. svibnja 2023. godine, distribucijom *online* upitnika elektroničkom poštom. Kako bi se privuklo što više ispitanika, anketni upitnik bio je anonimn i sastavljen od malog broja pitanja. Anketi je pristupilo 45 ispitanika (N = 45).

4.3. Rezultati

Prvi dio upitnika sastojao se od dva pitanja kojima se tražio odgovor o mjestu zaposlenja unutar mreže Knjižnica grada Zagreba i koriste li platformu Zoom u okviru svoga posla. Upitnik je tako postavljen da je za ispitanike koji nisu označili da koriste platformu Zoom anketiranje završeno. Za sve ostale ispitanike ponuđen je drugi set pitanja.

Od 42 knjižnice, Bibliobusne službe i Matične i razvojne službe koje čine mrežu Knjižnica grada Zagreba, ispitivanju su pristupili djelatnici iz 24 knjižnice te djelatnici Matične i razvojne službe, što je 54,5 % ukupnog broja lokacija. Distribucija ispitanika po knjižnicama prikazana je u tablici 3, a odnos ispitanika koji ne koriste Zoom i koji ga koriste prikazan je u tablici 4.

Tablica 3. U kojoj su knjižnici ispitanici zaposleni (N = 45)

	N	%
Gradska knjižnica	6	13,33
Knjižnica Augusta Cesarca, Šubićeva	4	8,89
Knjižnica Marina Držića	4	8,89
Matična i razvojna služba	3	6,67
Knjižnica Medveščak	3	6,67
Knjižnica Novi Zagreb	3	6,67
Knjižnica Staglišće	2	4,44
Knjižnica Dugave	2	4,44
Knjižnica Sesvete	2	4,44
Knjižnica Božidara Adžije	1	2,22
Knjižnica Tina Ujevića	1	2,22
Knjižnica Voltino	1	2,22
Dječja knjižnica „M2“	1	2,22
Knjižnica Savski gaj	1	2,22
Knjižnica Jelkovec	1	2,22
Knjižnica S. S. Kranjčevića	1	2,22
Knjižnica Ivane Brlić Mažuranić	1	2,22
Gradska knjižnica Ante Kovačića, Zaprešić	1	2,22
Dječja knjižnica Marina Držića	1	2,22
Knjižnica Ivana Gorana Kovačića	1	2,22
Knjižnica Savica	1	2,22
Knjižnica Gajnice	1	2,22
Knjižnica Podsused	1	2,22
Knjižnica Špansko-jug	1	2,22
Knjižnica Špansko-sjever	1	2,22

Očekivano, najveći broj ispitanika uglavnom dolazi iz knjižnica koje broje najviše zaposlenih i koje su imale najviše događanja. Rezultati pokazuju da je najveći broj knjižnica, njih 19, sudjelovao u ispitivanju s jednim ili dvoje ispitanika, dok je samo pet knjižnica (uz Matičnu i razvojnu službu) sudjelovalo s troje ili više ispitanika, pa se zaključuje da su ispitanici relativno ravnomjerno distribuirani po lokacijama.

Tablica 4. Koriste li ispitanici platformu Zoom u okviru svoga posla u KGZ-u (N = 45)

	N	%
Ne koristi platformu Zoom	5	11,11
Koristi platformu Zoom	40	88,89

Kako bi se dobili što vjerodostojniji odgovori, a s obzirom na pretpostavku da platformu Zoom ne koriste svi zaposlenici kojima je anketni upitnik poslan na adresu elektroničke pošte, zanimalo nas je koriste li ispitanici platformu Zoom u okviru svoga posla. Namjera je bila da na pitanja koja slijede odgovaraju samo ispitanici koji koriste Zoom.

Dobiveni podaci govore da većina ispitanika u okviru svoga posla koristi platformu Zoom, te je na drugi dio ankete nastavilo odgovarati 40 ispitanika (Tablica 4).

Nastojeći saznati u koju svrhu zaposlenici koriste platformu Zoom, ispitanicima su u sljedećem pitanju ponuđena četiri odgovora te im je bio omogućen višestruki izbor. Odgovori su formirani s obzirom na svrhu zbog koje je Zoom licenca i nabavljena, a to su organizacija događanja za korisnike ili za knjižničare te prisustvovanje događanjima za korisnike ili za knjižničare (tablica 5).

Tablica 5. U koju svrhu zaposlenici KGZ-a koriste platformu Zoom (N = 40)

	N	%
Prisustvovanje događanjima za knjižničare	38	95
Prisustvovanje događanjima za korisnike	5	12,5
Organiziranje događanja za knjižničare	11	27,5
Organiziranje događanja za korisnike	9	22,5

Najviše ispitanika (95 %) platformu Zoom koristi za prisustvovanje događanjima za knjižničare. Taj podatak nije relevantan za korištenje Zoom licence jer za prisustvovanje događanjima (sastancima, skupovima, seminarima i sl.) nije potrebno imati licencu, ali pokazuje da većina ispitanika više koristi platformu Zoom za prisustvovanje događanjima za knjižničare nego događanjima za korisnike (12,5 %). Podaci bitni za korištenje licence pokazuju da malo više ispitanika

koristi Zoom za organiziranje događanja za knjižničare (27,5 %) u odnosu na organiziranje događanja za korisnike (22,5 %).

Na pitanje bi li radije prisustvovali događanju u knjižnici osobno ili na Zoomu, većina ispitanika izjasnila se za prisustvovanje događanjima fizički u knjižnici (tablica 6). Za pretpostaviti je da taj rezultat proizlazi iz činjenice da ispitanici preferiraju sudjelovati osobno iz navike te zbog boljeg iskustva praćenja uživo i stvarnog kontakta s ljudima, a manji broj vjerojatno preferira praćenje preko Zooma iz praktičnih razloga, poput nemogućnosti dolaska na događanja, troškova putovanja i sl.

Tablica 6. Preferencije ispitanika o sudjelovanju na događanjima osobno ili putem Zooma

	N	%
Radje bih prisustvovao/la osobno u knjižnici	34	85
Radje bih prisustvovao/la putem Zooma	6	15

U sljedećem pitanju nastojalo se doznati koliko je ispitanicima blizak rad s platformom Zoom, kako se snalaze u radu te smatraju li je jednostavnom i korisnom. Za mjerenje stavova ispitanika korištena je Likertova ljestvica, a rezultati su prikazani u tablici 7.

Tablica 7. Mjerenje stavova ispitanika o radu s platformom Zoom (N = 40)

	U potpunosti se ne slažem		Uglavnom se ne slažem		Niti se slažem niti se ne slažem		Uglavnom se slažem		U potpunosti se slažem	
	1		2		3		4		5	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Zoom je koristan digitalni alat kojim su Knjižnice grada Zagreba unaprijedile usluge za korisnike i za djelatnike.	4	10,0	1	2,5	0	0,0	15	37,5	20	50,0
Zoom je jednostavan za korištenje te se lako snalazim kao organizator ili kao sudionik događanja.	3	7,5	3	7,5	2	5,0	14	35,0	18	45,0
Postupak rezervacije termina i primopredaje ovlasti domaćina jednostavan je.	1	2,5	3	7,5	9	22,5	10	25,0	17	42,5
Potrebna je dodatna edukacija o korištenju Zooma za djelatnike.	2	5,0	4	10,0	11	27,5	11	27,5	12	30,0

Iz dobivenih podataka o mjerenju stavova ispitanika o radu s platformom Zoom razvidno je da se većina ispitanika (87,5 %) uglavnom ili u potpunosti slaže s tvrdnjom da je Zoom koristan digitalni alat kojim su Knjižnice grada Zagreba unaprijedile svoje usluge za korisnike i djelatnike. Nadalje, 80 % ispitanih uglavnom se ili u potpunosti slaže s tvrdnjom da je Zoom jednostavan za korištenje te se lako snalaze kao organizator ili sudionik događanja. Što se tiče stavova ispitanika o jednostavnosti postupka rezervacije termina i primopredaje ovlasti domaćina, 67,5 % ispitanih smatra da je postupak jednostavan, dok se 22,5 % niti slaže niti ne slaže, a 10 % uglavnom se ili u potpunosti ne slaže. Ti podaci govore kako bi se moglo razmisliti o mogućnostima pojednostavljenja postupka rezervacije termina. Na kraju, 57,5 % ispitanih uglavnom se ili u potpunosti slaže da je potrebna dodatna edukacija o korištenju Zooma za djelatnike, a 27,5 % se niti slaže niti ne slaže, što daje naslutiti kako prevladava stav da bi trebalo provesti dodatnu edukaciju djelatnika.

Prijašnje iskustvo korištenja platforme Zoom pokazalo je da unatoč jednostavnosti korištenja ponekad dolazi do određenih poteškoća. Stoga se u posljednjem pitanju zatvorenog tipa željelo doznati s kojim su se poteškoćama prilikom rada s platformom Zoom ispitanici susreli (tablica 8).

Tablica 8. Poteškoće u radu s platformom Zoom (N = 40)

	N	%
Prekidi internetske veze	21	52,5
Dijeljenje prezentacije ili drugog sadržaja s ostalim sudionicima	13	32,5
Strah od pogreške prilikom vođenja sastanka	10	25,0
Kontrola uključivanja i isključivanja mikrofona i kamere	8	20,0
Spajanje mikrofona/zvučnika/kamere	7	17,5
Postavke modaliteta prikaza galerija/govornik	6	15,0
Povezivanje Zooma na Facebook ili YouTube	6	15,0
Snimanje sastanka	6	15,0
Ništa od navedenog	5	12,5
Rad s bijelom pločom	4	10,0
Pohrana i/ili pronalaženje snimke na računalu ili u oblaku	4	10,0
Testiranje mikrofona i zvučnika	3	7,5
Primopredaja ovlasti domaćina sastanka	2	5,0
Ispunjavanje obrasca za rezervaciju termina	1	2,5
Rad s postavkom čekaonice	1	2,5
Rad s dopisivanjem (<i>chat</i>)	1	2,5
Komunikacija s tehničkim koordinatorima Zooma Knjižnica grada Zagreba	0	0,0

Unatoč podacima iz prethodnog pitanja koji pokazuju da se 80 % ispitanika uglavnom ili u potpunosti slaže da je platforma Zoom jednostavna za korištenje te se lako snalaze kao organizatori ili sudionici događanja, u posljednjem pitanju saznaje se da određeni broj ispitanika (10 – 30 %) nije dovoljno upoznat s osnovnim funkcijama i mogućnostima korištenja platforme Zoom. Više od 50 % ispitanika navelo je problem s prekidima internetske veze, što je jedina stavka na koju ne mogu izravno utjecati, pa bi rješenje bilo u poboljšanju internetske infrastrukture na pojedinim lokacijama gdje takav problem postoji. U visokom postotku (25 %) ispitanici su naveli strah od pogreške prilikom vođenja sastanka. Veliki dio ovoga straha mogao bi se prevladati češćim korištenjem i stjecanjem iskustva u radu sa Zoomom te boljom pripremom. Sve ostale stavke predstavljaju osnovne funkcionalnosti i mogu se brzo i jednostavno usvojiti na edukaciji. Važan je podatak da nitko od ispitanika nije imao poteškoća u komunikaciji s tehničkim koordinatorkama, jer to je onaj prvi i najvažniji korak za početak rada s platformom Zoom u Knjižnicama grada Zagreba. Također valja istaknuti kako tek 12,5 % ispitanika nije imalo niti jednu od navedenih poteškoća u radu sa Zoomom. To je također pokazatelj kako je nužna dodatna edukacija djelatnika.

Na otvoreno pitanje na kraju ankete u kojemu se tražilo ispitanike da napišu svoj komentar ili prijedlog za poboljšanje korištenja platforme Zoom u Knjižnicama grada Zagreba, većina ispitanika je odgovorila je pozitivno u smjeru edukacije djelatnika s ciljem kvalitetnijeg i učinkovitijeg rada s platformom Zoom.

4.4. Zaključno o provedenom istraživanju

Istraživanje provedeno anketnim upitnikom među djelatnicima KGZ-a pokazalo je da se platforma Zoom najviše koristi za prisustvovanje događanjima organiziranima za knjižničare, poput stručnih skupova, sastanaka i sl. Rezultati ankete potvrdili su postavljenu hipotezu da su djelatnici KGZ-a uvođenjem platforme Zoom dobili koristan i jednostavan alat i za organizaciju knjižničnih programa i događanja na daljinu. Unatoč jednostavnosti korištenja, iz istraživanja se zaključuje kako je potrebna dodatna edukacija većeg broja djelatnika u svrhu učinkovitijeg i kvalitetnijeg rada s platformom Zoom, posebno u tehnički zahtjevnijim prilikama, poput povezivanja na Facebook i YouTube kanale i realizacije događanja uživo. Najčešće su poteškoće vezane uz nestabilan internet, što je jedan od otežavajućih čimbenika na koje ni korisnici ni administratori ne mogu utjecati. S druge strane poteškoće nastale pri dijeljenju sadržaja i prezentacija podjednako su česte, ali za razliku od prethodnih na njih možemo utjecati i ukloniti ih.

Ispitanici su pozitivno ocijenili komunikaciju s tehničkim koordinatorkama Zoom licence te smatraju kako je proces rezervacije termina jednostavan i učinkovit.

Na temelju dosadašnjeg korištenja platforme Zoom u KGZ-u te odgovora anketiranih djelatnika može se zaključiti da postoji još mnogo prostora za povećanje učestalosti njezine primjene, posebice u segmentu organiziranja događanja za korisnike, što svakako treba uzeti u obzir u daljnjem korištenju Zoom-a.

5. ZAKLJUČAK

Krizna vremena uzrokovana pandemijom bolesti COVID-19, potresima i poplavom potaknula su uvođenje digitalne komunikacijske platforme Zoom u Knjižnice grada Zagreba. Knjižničari su sposobnošću prilagodbe i brzog usvajanja novih znanja na najbolji način odgovorili na kriznu situaciju kako bi Knjižnice grada Zagreba normalizirale svoje poslovanje te nastavile pružati kvalitetne knjižnične usluge. Uvođenje platforme Zoom u poslovanje KGZ-a također je dio digitalne transformacije kojom knjižnice nastavljaju pratiti promjene u društvu, te se usklađuju s *IFLA-inim* i *UNESCO-vim smjernicama za narodne knjižnice* usmjerenim prema zadovoljavanju temeljnih i aktualnih potreba korisnika.

Ovo je prvo istraživanje o korištenju Zoom platforme među djelatnicima jedne hrvatske knjižnice koje je ukazalo na prihvaćenost rada na daljinu u segmentu komunikacije među zaposlenicima i pružanja *online* usluga korisnicima. Vrijedno bi bilo nastaviti sa sličnim istraživanjima u ostalim narodnim knjižnicama kako bi se moglo ukazati na dobrobiti *online* komunikacije među zaposlenicima i ponude novih usluga korisnicima te na prepreke s kojima se knjižnice susreću u procesima digitalne transformacije.

LITERATURA

- Goddard, J. (2020). Public libraries respond to the COVID-19 pandemic, creating a new service model. *Information Technology and Libraries* 39, 4. Dostupno na: <https://doi.org/10.6017/ital.v39i4.12847>
- Gorman, M. (2006). *Postojana knjižnica: Tehnologija, tradicija i potraga za ravnotežom*. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo.
- Izješće GKZ (2021). *Izješće o radu Gradske knjižnice Zadar i financijsko izvješće za 2020. godinu*. Gradska Knjižnica Zadar. [citirano: 2023–07–25]. Dostupno na: https://www.gkzd.hr/sites/default/files/sluzbene_informacije/Izvjescje_o_radu_za_2020._godinu.pdf
- Izješće GKRI (2021). *Izješće o radu Gradske knjižnice Rijeka za 2020. godinu*. Gradska knjižnica Rijeka. [citirano: 2023–07–25]. Dostupno na: <https://gkr.hr/content/download/18091/214562/version/1/file/Izvjecje%20o%20radu%20GKR%202020..pdf>

- KGZ. Strateški (s. a.). *Knjižnice grada Zagreba: 2021. – 2025.: Strateški plan*. [citirano 2023–06–30]. Dostupno na:
<https://www.kgz.hr/hr/o-nama/misija-vizija-i-strategija/222>
- Sabolović-Krajina, D. (2020). *Narodne knjižnice u tranziciji: Sociološki aspekti*. Koprivnica [i. e.]. Samobor: Meridijani.
- Vrana, R.; J. Kovačević (2023). Digitalna transformacija u Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića u Zagrebu. *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 66, 1: 225–244. Dostupno na:
<https://doi.org/10.30754/vbh.66.1.1038>
- Yadav, A. K. S. (2022). The essential skills and competencies of LIS professionals in the digital age: Alumni perspectives survey. *Global Knowledge, Memory and Communication* 71, 8/9: 837–856. Dostupno na:
<https://doi-org.ezproxy.nsk.hr/10.1108/GKMC-03-2021-0049>
- Žentil-Barić, Ž.; N. Radman (2021). Kako su se snašli klubovi čitatelja suočeni s pandemijom bolesti COVID-19? *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 64, 2: 33–57. Dostupno na: <https://doi.org/10.30754/vbh.64.2.812>

Mrežni izvori:

- Audio and video (2023). Zoom support. [citirano: 2023–07–17]. Dostupno na:
<https://support.zoom.us/hc/en-us/categories/201137166-Audio-and-Video>
- Getting started (2023). Getting started with the Zoom web client. Zoom Support. [citirano: 2023–07–17]. Dostupno na: <https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/214629443-Getting-started-with-the-Zoom-web-client#:~:text=The%20Zoom%20web%20client%20allows,meetings%20without%20downloading%20the%20application>
- Plans and pricing (2023). Zoom. [citirano: 2023-07-17]. Dostupno na:
<https://zoom.us/pricing>
- Rad KGZ-a (s. a.). Rad Knjižnica grada Zagreba nakon poplave. [citirano:2023–06–30]. Dostupno na:
<http://www.kgz.hr/hr/novosti/rad-knjiznica-grada-zagreba-nakon-poplave/53825>
- Security (2023). Zoom. [citirano: 2023–07–17]. Dostupno na:
<https://explore.zoom.us/en/trust/security/>
- What is SAML? (2023). Microsoft. [citirano: 2023–07–18]. Dostupno na:
<https://www.microsoft.com/en-us/security/business/security-101/what-is-security-assertion-markup-language-saml>
- What is two-factor (2023). What is two-factor authentication? Microsoft. [citirano: 2023–07–17]. Dostupno na: <https://www.microsoft.com/en-ww/security/business/security-101/what-is-two-factor-authentication-2fa>

What is Zoom (2023). What is Zoom video conferencing? Zoom Support. [citirano:2023-07-18]. Dostupno na:

https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/4420426401037-What-is-Zoom-Video-Conferencing-#h_01FS896RDH9KER66WV67XV4AGE

Zoom system requirements (2023). Windows, macOS, Linux. Zoom Support. [Citirano: 2023-07-19]. Dostupno na:

https://support.zoom.us/hc/en-us/articles/201362023-Zoom-system-requirements-Windows-macOS-Linux#h_88cb5a76-c9b5-419c-9537-d2ad5af2bbd2

Zoom user statistics (2023). How many people use zoom in 2023?. Search Logistics. [citirano: 2023-07-18]. Dostupno na:

<https://www.searchlogistics.com/learn/statistics/zoom-user-statistics/>

Zoom video (2023). Zoom Video&Web Conferencing. Vancouver Public Library. [citirano: 2023-07-19]. Dostupno na: <https://www.vpl.ca/zoom>