


# AKO ČETUJÚ KNIHOVNÍČKY?

MGR. IVETA BABJAKOVÁ

 iveta.babjakova@vkmk.sk

 Verejná knižnica Mikuláša Kováča

 www.vkmk.sk

The paper is dealing with innovative ways of communication via the Google Workspace platform at Mikuláš Kováč Public Library in Banská Bystrica, with regard to effective information sharing and professional communication at internal as well as external levels. The author points out the importance of using digital technologies which increases the standard of the work in terms of communication between individual branches and with the library management. Thus, the modernization of communication ultimately saves time and reduces the error rate within activities requiring cooperation and file sharing among employees.

**Keywords:** digital technologies, Google Workspace, cloud storage, information systems, information sharing, Mikuláš Kováč Public Library, Banská Bystrica

# MODERNÁ KNIŽNICA ZVNÚTRA

## ZAVEDENIE SLUŽBY GOOGLE WORKSPACE

V príspevku sa snažíme načrtnúť príklady dobrej praxe vo Verejnej knižnici Mikuláša Kováča (VKMK) so zameraním sa na zavedené moderné spôsoby vnútornej komunikácie a poukázaním na efektívne zdieľanie informácií v prostredí knižníc dislokovaných po celom meste, ako aj profesionálnu komunikáciu s externým prostredím.

V úvode opisujeme východiskovú situáciu a potreby, ktoré viedli k zavedeniu aplikácie Google Workspace do praxe vo VKMK, ale aj procesy potrebné na úspešné zavedenie tejto služby. Na záver príspevku sa pokúsime zhrnúť výhody používania služby Google Workspace vo VKMK.

## VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

Verejná knižnica Mikuláša Kováča (VKMK) pôsobí ako regionálna (okresy Banská Bystrica a Brezno) a mestská knižnica (mesto Banská Bystrica). Založená bola v roku 1973, od roku 2002 je jej zriaďovateľom Banskobystrický samosprávny kraj.

VKMK pôsobí na území mesta Banská Bystrica ako sieť pobočiek (Pobočka Centrum, Pobočka detskej literatúry, Pobočka Fončorda, Pobočka Sásová, Pobočka Sídliisko), ktorými plošne pokrýva takmer celé krajské mesto.

Vedenie Verejnej knižnice Mikuláša Kováča, ktoré nastúpilo v závere roka 2020, kladie vysoký dôraz na zvýšenie štandardov práce zamestnancov VKMK prostredníctvom formalizácie pracovných postupov a stratégií, ako aj štandardu ponuky očakávaných služieb knižnice. Meniace sa štandardy vytvárajú tlak nielen na profesionálne vzdelávanie, prípravu a rast zamestnancov, ale aj na ponuku moderných technológií. **Štandardy práce umožňujú knižnici zadefinovať zásady a postupy potrebné na zdravé fungovanie knižnice, využívanie zdrojov, kvalitnú internú komunikáciu (nevyhnutnú hlavne v dislokovaných pobočkách) a efektívnu činnosť VKMK.**

# KOMUNIKAČNÁ SITUÁCIA V ROKU 2021

Neefektívny a časovo náročný **spôsob komunikácie** medzi pobočkami/vedením a pobočkami, často končiaci telefonickým vybavovaním s jednotlivými knihovníčkami a opakovaným vysvetľovaním a zadávaním úloh, viedol k dvojitej práci na jednej činnosti, ako emailová komunikácia, grafické spracovanie veľkých súborov, spolupráca medzi jednotlivými pobočkami a pod.

- **E-mailová komunikácia** – posielanie niekoľkých verzií dokumentov prostredníctvom klasickej e-mailovej pošty bez intranetu bolo neprehľadné. Zapracovanie zmien z viacerých verzií bolo náročné a spôsobovalo preplnenie nielen e-mailových schránok, ale aj zahltenie pevných diskov počítačov. Následkom pomalého výkonu počítačov vznikala potreba zakúpenia nových PC.
- **Grafické spracovanie dátovo veľkých súborov** a zároveň ich posielanie e-mailovou poštou nebolo vzhľadom na dátový objem možné (grafičky využívali súkromné externé úložiská a cloudové účty na posielanie dát medzi pobočkami).
- **Spolupráca** na spoločných dokumentoch, podujatiach alebo projektoch na jednotlivých pobočkách bola veľmi náročná. Pripomienkovanie, respektíve zapracovanie pripomienok od viacerých kolegov v rovnakom čase, bolo nemožné, pretože samotní užívatelia zapracovávali návrhy a pripomienky do posielaných súborov (prípadne v ich kópiách) často bez využívania funkcie sledovať zmeny, a tak sa úpravy bez zapnutia tejto funkcie (sledovať zmeny) takmer nedali odsledovať. Následne vznikalo viacero verzií dokumentu, ktoré bolo náročné alebo zdĺhavé spojiť do jednej finálnej verzie.
- Neprehľadnosť, ťažká orientácia v **dochádzkovom systéme**, ktorý bol z dnešného pohľadu „offline“, a nedostupnosť informácií o dochádzke komplikovala aj plánovanie a prehľad o zastupiteľnosti medzi jednotlivými pobočkami v knižnično-informačných službách.
- Neexistovali iné spoločné **komunikačné kanály**, ako e-mail a telefón. Na rýchlu odpoveď z pobočiek bol e-mail pomalý (dlhý čas čakania na odpoveď od pobočiek). Taktiež telefonická komunikácia zaberala organizátorke veľa pracovného času, ak mala organizovať päť pobočiek a potrebovala okamžitú odpoveď od všetkých.

- **Úložisko** dokumentov bolo v jednej pobočke, teda bolo dostupné len vedeniu knižnice a v počítačoch pripojených do siete. Mimo tejto pobočky nebol prístup k spoločnému úložisku, čo spôsobovalo nedostupnosť informácií pri práci vedenia na iných pobočkách.

Vedeniu i zamestnancom chýbali vymoženosti **video-konferencií** na spoluprácu medzi pobočkami. V dôsledku pandemických obmedzení absentoval osobný kontakt. Skoro všetci zamestnanci počas tohto obdobia v súkromí získali skúsenosti s aplikáciami, ako Webex, Microsoft Teams a iné, a videli ich možnosti, ale nevedeli tieto skúsenosti preniesť do pracovného prostredia. Existujúce obmedzenia technického charakteru, napríklad počítače na pobočkách bez kamier a reproduktorov, a spoplatnené aplikácie nenaplnili všetky potreby knižnice mimo online pracovných stretnutí.

Z uvedených dôvodov oslovilo vedenie VKMK externé prostredie s víziou spoločne pracovať na vývoji **vlastného intranetu**. Jeho cieľom bolo zdieľať dokumenty, ale aj informácie a skúsenosti z organizovania podujatí, sprehľadniť organizáciu pracovného času na pobočkách a vytvoriť rýchlu komunikačnú platformu v podobe chatu. Rozpracované riešenie sme porovnali s platformou Google Workspace a po analyzovaní kľúčových požiadaviek sme sa rozhodli nepokračovať vo vyvíjaní vlastnej, ale implementovať už hotovú a modernú cloudovú platformu, pretože z dlhodobého pohľadu ponúkala všetko, čo sme potrebovali a v mnohých funkciách prekonala naše očakávania.

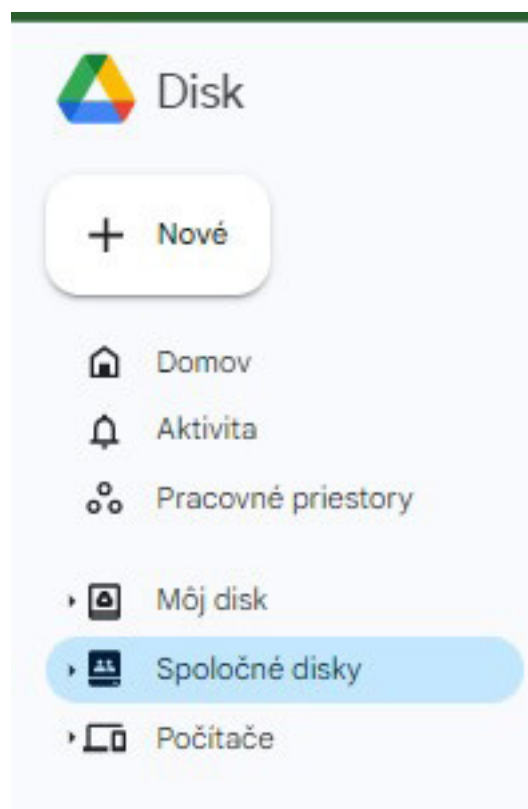
## IMPLEMENTÁCIA GOOGLE WORKSPACE V ROKU 2022

Google Workspace obsahuje všetko, čo potrebuje moderný informačný systém v inštitúcii ako knižnica s viacerými pobočkami. Nejde len o využívanie e-mailovej komunikácie, ale aj o komunikáciu cez chat, videohovor a využívanie najmodernejších systémov Google a veľkého cloudového úložiska. Nevyžaduje dodatočné doprogramovanie, aktualizácie alebo nové verzie.

Po implementácii sme získali **dostatok e-mailových schránok**, neboli sme obmedzení balíkom služieb hostingu domény a obmedzeným počtom e-mailových adries. E-mailové schránky majú neporovnateľne väčšiu kapacitu, čo odstránilo problémy s plnou kapacitou schránok.

E-mailová adresa je dnes pre každého zamestnanca zabezpečená aj **dvojstupňovým overením identity (2FA)**. Túto požiadavku sme síce nemali, no dnes vieme, že o bezpečnosť údajov je týmto prvkom postarané. 2FA zároveň garantuje bezpečnosť všetkých služieb poskytovaných nielen prehliadačom Google, ale aj iných vyhľadávačov, pretože e-mailové adresy (účty Google) používame na overenie prihlasovania, čím máme zabezpečené naše identity v cloudovom priestore.

Google Workspace nám poskytuje **cloudový diskový priestor** s dostatočnou kapacitou na všetky (aj veľké) grafické súbory. Prístup ku grafickým a iným podkladom má každá pobočka ihneď po ich vytvorení na spoločnom cloudovom disku, a to aj bez posielania prostredníctvom e-mailov. Takto sa odľahčila e-mailová komunikácia a zároveň knihovníčky nemusia používať vlastné cloudové úložiská.

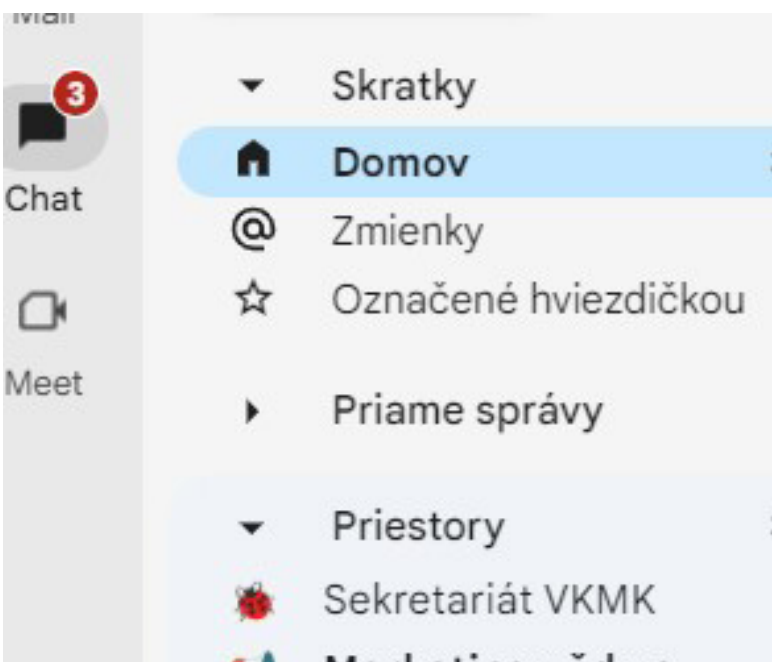


Obr. 1 Jednoduché prostredie cloudového úložiska

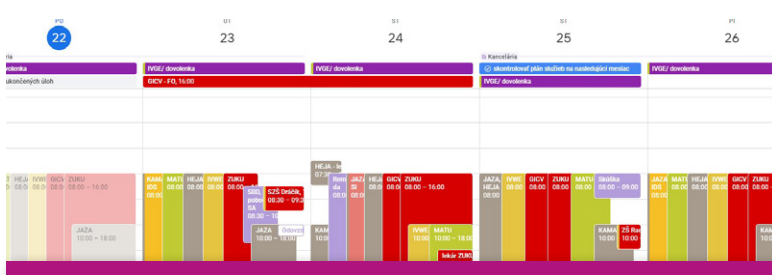
S využitím možností Google Workspace vyzerá dnes spolupráca úplne inak ako kedysi. Dokument je v rámci pobočiek zdieľaný, nie posielaný. Máme ho otvorený na každej pobočke a pracujeme súčasne na jednej verzii dokumentu priamo v cloude. Do spoločných tabuliek, dokumentov je možné implementovať skripty, akoby roboty na automatizáciu a robotizáciu našej práce.

**Rapídne sa zmenila komunikácia medzi pobočkami a vedením.** K e-mailu a telefonátu pribudli moderné služby, ako je interný chat a videohovory. Chat predstavuje najčastejší komunikačný kanál, všetky kolegyně si ho osvojili veľmi rýchlo. Komunikujeme jednotlivito, ale veľká časť komunikácie prebieha v spoločných kanáloch, čím zabezpečujeme okamžitú vzájomnú informovanosť všetkých. Videohovormi dopĺňame naše osobné porady. Sú rýchle, nezdržiavajú nás cestovaním po meste medzi pobočkami. Na komunikáciu (ale aj prácu s fotografiami a pod.) používajú pobočky smartfóny, čím sme sa vyhli čakaniu na obnovenie počítačovej techniky na pobočkách a zároveň sme mohli nasadiť novú platformu.

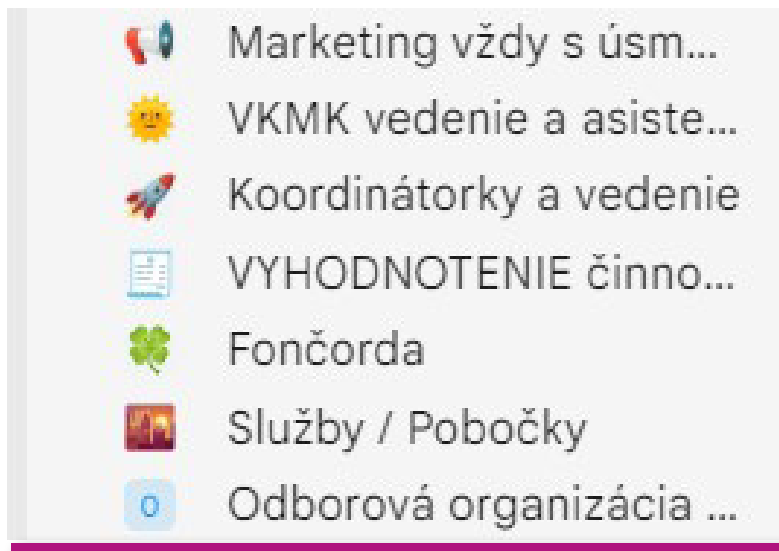
**Dochádzkový systém, evidencia podujatí, školení a metodických aktivít** je v súčasnosti organizovaná prostredníctvom elektronických kalendárov. Kalendár má každý zamestnanec, pobočka, miestnosť



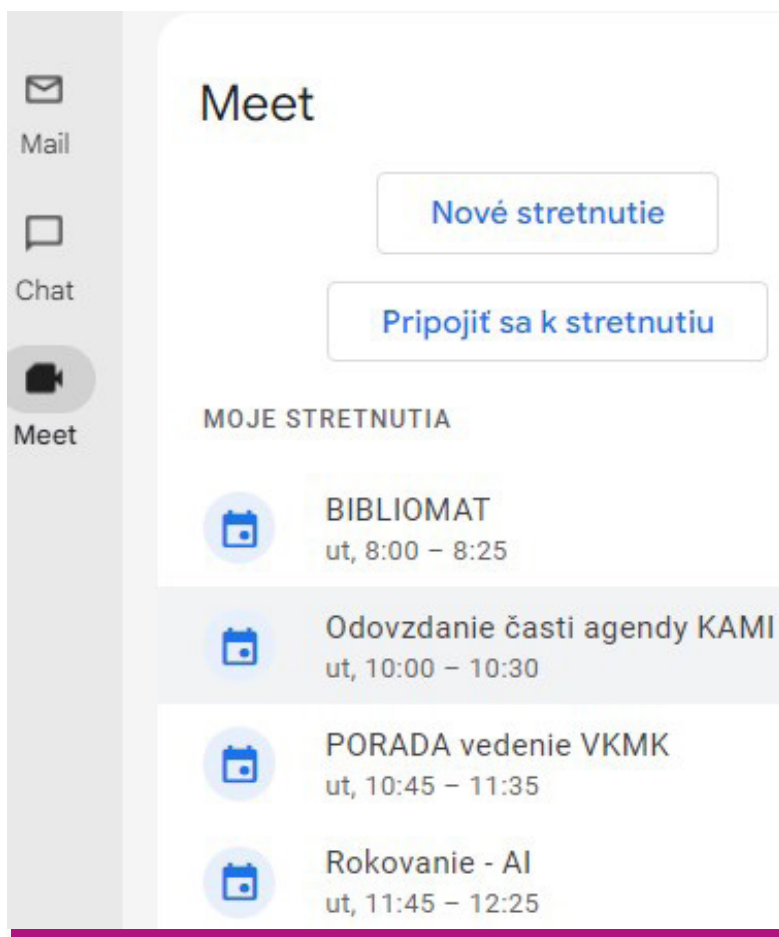
Obr. 2 Komunikácia v priestoroch – v skupinách



Obr. 3 Kalendár s naplánovanými aktivitami a službami



Obr. 4 Rýchla komunikácia/chat



Obr. 5 Naplánované videostretnutia prostredníctvom jednoduchej online komunikácie

a pomaly aj každé zariadenie. Keďže vidíme obsadený a voľný čas kolegov či pobočiek, vieme si organizovať spoločné stretnutia veľmi rýchlo a bez zbytočného písania e-mailov s otázkou, kedy má kto čas. Dnes presne vieme, kto zabezpečuje podujatie, kto má v tom

čase službu a ktorá/-ý kolegyňa/kolega ešte môže v danom čase zastupovať na inej pobočke. Pracujeme na sprístupnení voľných termínov aj pre verejnosť, hlavne školy, ktoré si môžu okamžite pozrieť, kedy a na ktorej pobočke máme pre nich voľný termín.

Všetky služby Google Workspace používame na počítačoch, ale aj na **smartfónoch**. Prechod do cloudu nielenže umožnil používať smartfóny, ale stali sa vyslovene potrebnými. Smartfón je vhodný aj pre služobne staršie kolegyne, je akosi bránou k používaniu služieb bez obáv z počítača. Reálne sme pripravení na moderné hybridné pracovné prostredie. Našou ambíciou je byť atraktívnym zamestnávateľom pre mladé kolegyne/kolegov, nové čiastočné pracovné úväzky a rôzne ďalšie výzvy v budúcnosti.

Pri **rekonštrukcii** jednej z pobočiek VKMK sa vedenie knižnice a všetky pracovníčky pobočky museli dočasne presťahovať na inú pobočku. Fyzické premiestnenie nám nespôsobilo žiadne komunikačné problémy. Všetky kolegyne sa dorozumievajú bez problémov, organizujú zastupovanie, plánujú aktivity, aj keď v súčasnosti dočasne pracujú z domu alebo na inej pobočke.

Na záver treba zdôrazniť, že knižnica ako vzdelávacia inštitúcia využíva licencie a služby Google Workspace za **poplatok 0 €**. Implementácia si vyžiadala

5 školení, čiže 20 hodín s odborným výkladom a ďalšie hodiny zapracovania informácií zo strany vedenia a metodiky.

Môžeme konštatovať, že rozhodnutie vedenia implementovať Google Workspace do systému práce v knižnici nám prinieslo **veľa výhod**, šetrenie času na podstatné aktivity a služby 21. storočia. Cítíme, že sme moderní a „trendy“, aj keď by sa to od knižnice možno nečakalo.

## ZÁVER

V príspevku sme poukázali na spoluprácu s externým prostredím, ktorá priniesla benefity na zlepšenie manažmentu knižnice dislokovanej do viacerých pobočiek rozmiestnených po celom meste. Konkrétnymi príkladmi z komunikačnej praxe knihovníčok s prostredím Google Workspace sme priblížili výhody, ktoré oceňuje vedenie i stredný manažment knižnice po zavedení nových systémov. Cieľom príspevku bolo ukázať, že aj v knižnici môžu byť aplikované moderné metódy komunikácie, ktoré zjednodušujú bežnú každodennú prax v administratívnych činnostiach.