

Natalia Gromow
Miejska Biblioteka Publiczna w Gdyni
n.gromow@bibliotekagdynia.pl

Biblioteka zaprojektowana pod młodzież – jak funkcjonuje Biblioteka z Pasją

Streszczenie: W artykule przedstawiono proces powstawania Biblioteki z Pasją – jednej z filii Miejskiej Biblioteki Publicznej w Gdyni, przeznaczonej dla młodych odbiorców. Przy organizowaniu biblioteki zastosowano metodę service design opartą na projektowaniu na podstawie badania potrzeb potencjalnych użytkowników. Autorka prezentuje etapy tego procesu takie jak analiza, prototypowanie i weryfikacja prototypów na badanej grupie. Jednym z efektów tych działań było stworzenie person – modelowych użytkowników. Przedstawiono efekty projektu czyli Bibliotekę z Pasją, która stworzyła nową, dynamiczną przestrzeń nie tylko dla młodzieży, ale dla wszystkich, którzy chcą się dzielić swoimi pasjami z innymi.

Słowa kluczowe: projektowanie bibliotek, persony, profile użytkowników, doświadczenia użytkowników, service design, biblioteka dla młodzieży, Biblioteka z Pasją, Miejska Biblioteka Publiczna w Gdyni

Miejska Biblioteka Publiczna w Gdyni¹ to sieć składająca się z 20 filii, których zadaniem jest obsługa czytelników w każdym wieku. Filie znajdują się w niemal każdej dzielnicy miasta. Niestety, lokale bibliotek nie zawsze dostosowane są do potrzeb jej odbiorców.

Przeprowadzona w ubiegłym roku analiza ruchu czytelników na podstawie danych statystycznych, a także obserwacji prowadzonych przez samych bibliotekarzy pokazała, że jedną z grup, która w niewielkim stopniu korzysta z naszych usług, jest młodzież w wieku 13–19 lat. Postanowiliśmy dowiedzieć się, jaki jest tego powód i czy istnieje sposób, żeby to zmienić.

Sytuacji sprzyjał fakt otrzymania lokalu w Pomorskim Parku Naukowo-Technologicznym, miejscu skupiającym młodych przedsiębiorców, organizacji zajmującej się przemysłami kreatywnymi² i prowadzącym Experiment – największe na Pomorzu centrum nauki. To tam postanowiliśmy stworzyć bibliotekę, której docelowym odbiorcą będzie młodzież.

Nowe możliwości lokalowe oraz chęć działania w zespole doprowadziły nas do metody service design. Jest to metoda projektowa, w centrum której stoi użytkownik obecny i potencjalny. Stał się on punktem wyjścia w opracowaniu koncepcji funkcjonowania Biblioteki z Pasją. Otwarcie nowej placówki nastąpiło w listopadzie ubiegłego roku. Celem niniejszego tekstu jest przedstawienie naszych doświadczeń zdobytych w procesie projektowania oraz próba zderzenia założeń z rzeczywistością.

¹ Biblioteka używa skróconej nazwy: Biblioteka używa skróconej nazwy: Biblioteka Gdynia [przyp. red.].

²Podmioty gospodarcze prowadzące działalność gospodarczą związaną z kulturą i technologią, łączące działalność artystyczną z przedsiębiorczością.

Definicja service design, sformułowana przez Service Design Network, międzynarodową instytucję skupiającą praktyków i entuzjastów tego procesu, mówi, że: *Service Design jest działalnością planowania i organizowania osób, infrastruktury, komunikacji i rzeczowych komponentów usługi, w celu polepszenia jej jakości i interakcji pomiędzy dostawcą usługi, a klientami. Celem metodologii „service design” jest projektowanie zgodnie z potrzebami klientów lub uczestników, aby usługa była przyjazna użytkownikowi, konkurencyjna i istotna dla klientów*³.

Projektując Bibliotekę z Pasją, staraliśmy się poznać naszych potencjalnych czytelników i ich stosunek do biblioteki, określić ich oczekiwania i potrzeby, poznać zachowania, przyzwyczajenia, sposób spędzania wolnego czasu. Chcieliśmy dowiedzieć się, dlaczego młodzi ludzie nie przychodzą do biblioteki i co musielibyśmy zrobić, żeby chcieli nas odwiedzać i zatrzymać się na dłużej.

Sam proces projektowania składał się z trzech następujących etapów: analizy zebranych danych, prototypowania oraz weryfikacji wypracowanych prototypów na odpowiedniej grupie odbiorców. W pracę nad biblioteką dla młodzieży, oprócz zespołu bibliotecznego, włączyliśmy gdyński startup (który przeprowadził edycję Miejskiego Service Designu poświęconą bibliotece) oraz 70-ciu bibliotekarzy z różnych regionów Polski – uczestników (nie)konferencji Kierunek-Wizerunek⁴ (podczas jednodniowych warsztatów wykonywali oni prototyp biblioteki dla młodych odbiorców). Podsumowanie prac obu zespołów odbyło się na wspomnianej (nie)konferencji, a testerami wykonanych prototypów była młodzież z gdyńskich gimnazjów i liceów. Wnioski zebrane podczas spotkania, uzupełnione o pozostałe dane, stały się podstawą do opracowania planu funkcjonalno-użytkowego Biblioteki z Pasją oraz jego realizacji.

Podczas całego procesu korzystaliśmy z następujących narzędzi badawczych: ankiet przeprowadzonych w placówkach Biblioteki Gdynia, których celem było określenie ruchu godzinowego w bibliotece (pod kątem wieku użytkowników), wywiadów oraz wywiadów pogłębionych z uczniami gdyńskich liceów i gimnazjów, obserwacji i *service safar*⁵.

Uzyskane informacje stały się podstawą do stworzenia person – modelowych klientów przyszłej Biblioteki z Pasją, niezbędnych do rozpoczęcia prototypowania biblioteki. Do czego miały służyć persony? Przede wszystkim do upodmiotowienia grupy odbiorców w wielu 13–19 lat, dania im twarzy, opisanie zainteresowań, obowiązków, lęków i nadziei oraz zastanowienia się, w których sferach ich życia może zaistnieć biblioteka.

Kolejnym etapem wynikającym z metodologii service design było stworzenie prototypu biblioteki dla młodzieży. Prototypy bibliotek stworzone zostały przez bibliotekarzy i pracowników bibliotek w trakcie warsztatów na (nie)konferencji oraz w trakcie spotkań uczestników Miejskiego Service Design. Pomysły i rozwiązania przetestowane zostały na

³ FOKS, Ł. 4 najtrafniejsze definicje Service Design [online]. [Dostęp 8.11.2018]. Dostępny w: <https://medium.com/@fokslukasz/4-najtrafniejsze-definicje-service-design-a10d9159227d>.

⁴ (nie)konferencja Kierunek Wizerunek [online]. 18-19 czerwca 2018 r. [Dostęp 8.11.2018]. Dostępny w: <http://www.kierunekwizerunek.pl/>

⁵ Doświadczenie usługi. Wolontariusze prowadzący badania zapisywali się do bibliotek, wypożyczali książki, korzystali z innych serwisów i prowokowali nietypowe sytuacje. Wyniki obserwacji poddawane były analizie, a wnioski z niej płynące zostały uwzględnione w procesie projektowania biblioteki.

potencjalnych użytkowników biblioteki – uczniach gdyńskich gimnazjów i liceów, którzy uczestniczyli w warsztatach. Dzięki temu projektanci mogli uzyskać informację zwrotną i dokonać poprawek już na tym etapie pracy.

Projektowanie obejmowało również usługi świadczone przez bibliotekę. Tym zajmowała się grupa pracowników Biblioteki Gdynia, która opracowała listę aktywności naszej instytucji i wpisała je, w kontekście każdej tworzonej osoby, w trzy kategorie określające ich istnienie:

- wygaszanie – w kategorię tę wpisane są aktywności, których rozwój nie jest celowy,
- aktualny poziom – oznacza aktywności, które realizowane są obecnie na satysfakcjonującym poziomie,
- rozwój – to działania, na które należy położyć nacisk, mają bowiem potencjał, aby zachęcić do korzystania z oferty biblioteki.

Tutaj również rozpatrywaliśmy zagadnienia dotyczące komunikacji i budowania wizerunku biblioteki. Dla przykładowej Ani, jednej ze stworzonych wcześniej person, wynik analizy wyglądał następująco: wśród działań, którymi nie byłaby zainteresowana, znalazły się lekcje biblioteczne oraz spotkania z mało znanymi autorami. Wydarzenia, które mogłyby zwrócić jej uwagę powinny dostarczać zintensyfikowanych przeżyć typu escape room lub wypożyczanie gier planszowych. Ta część oferty, którą powinniśmy rozwijać, to przede wszystkim: wzbogacenie zbiorów o ciekawe książki obcojęzyczne, tworzenie przyjaznych przestrzeni do spotkań i zmiana sposobu prezentacji książek na bardziej intuicyjny i przyjazny. Oczywiście, każda persona miała swój zestaw oczekiwań.

Prototypowanie i testowanie rozwiązań było ostatnim etapem procesu service design. Na podstawie zebranych materiałów sformułowaliśmy wnioski, które staraliśmy się przełożyć na konkretne rozwiązania zastosowane w Bibliotece z Pasją.

Jaka więc powinna być biblioteka dla młodzieży? Zaczynając od architektury – powinna być to nowoczesna, przyjazna i dostosowana do potrzeb osób niepełnosprawnych przestrzeń z miejscem na swobodne spotkania, łatwa do aranżacji, pozwalająca na pracę w grupie, relaks i rozmowy. W niezbyt dużej przestrzeni Biblioteki z Pasją (około 270 m²) znalazło się miejsce na salę warsztatową, którą w razie potrzeby można oddzielić od pozostałej części biblioteki. Spotkania odbywają się również w wypożyczalni, tam też umieściliśmy rzutnik i ekran oraz podest dla gości, na co dzień wykorzystywany jako miejsce do rozmów albo czytania. Aranżacja biblioteki sprawia, że czytelnicy czują się swobodnie i kształtują przestrzeń zgodnie ze swoimi potrzebami. Niezwykłą popularnością cieszą się leżanki, fotele i stoliki rozmieszczone w różnych miejscach biblioteki.

W bibliotece dla młodzieży niezwykle ważny jest dostęp do nowych technologii i internetu. Możliwość korzystania z bibliotecznych laptopów i tabletów, praca na własnym sprzęcie oraz dostęp do ładowarek do smartfonów – te kwestie zostały uznane przez naszych respondentów za ważne. W Pasji nie ma komputerów stacjonarnych, naszym użytkownikom udostępniamy na miejscu tablety i laptopy. Plusy tego rozwiązania to przede wszystkim mobilność urządzeń i możliwość pracy w każdym miejscu biblioteki. Minusy to brak stałych miejsc do pracy oraz początkowa niechęć do korzystania z laptopów, szczególnie wśród starszych czytelników. Dzięki wspianiemu zespołowi jesteśmy w stanie tę niechęć przełamać.

Czytelnicy mogą korzystać również z drukarki 3D oraz instrumentów muzycznych – pianina i gitary. Instrumenty są elektroniczne i można odsłuchiwać się za pomocą słuchawek, nie przeszkadzając pozostałym użytkownikom biblioteki.

Kolejny niezwykle ważny element biblioteki to zbiory. Obecnie jest nieco ponad 7000 woluminów. Są to przede wszystkim książki (beletrystyka, poradniki, mangi, komiksy i literatura w językach obcych), filmy, audiobooki, gry planszowe i ebooki. Dbamy o to, żeby zbiory były atrakcyjne, zarówno pod względem treści, jak formy. W Bibliotece z Pasją znajdują się tylko nowe książki. Zgodnie z życzeniami naszych testerów, zrezygnowaliśmy z układu związanego z UKD. Zbiory ułożone są bardzo intuicyjnie, nie ma też gęsto ustawionych regałów. Zależało nam na zachowaniu jak najbardziej otwartej przestrzeni biblioteki i swobodzie wyboru lektury.

Mimo że Biblioteka z Pasją projektowana była jako miejsce dla młodzieży, nowe zbiory przyciągają również inne grupy wiekowe. Największą grupą tych czytelników są tzw. młodzi dorośli⁶, studenci i pracujący. Interesują ich przede wszystkim komiksy, ogólnie pojęta fantastyka, literatura polska oraz poradniki. Mamy też grono seniorów szukających nowości biograficznych, historycznych i reportaży. Dorośli przede wszystkim czytają kryminały, aczkolwiek zauważamy zainteresowanie osób starszych klasyką fantastyki, ale nie tylko. Niezwykle popularny okazał się zbiór filmów i gier planszowych, po które sięgają osoby w każdym wieku. Niejednokrotnie zdarza się, iż osoba starsza, niepotrafiąca obsługiwać komputera, prosi bibliotekarki o pomoc przy oglądaniu filmów na miejscu.

Młodzież będąca naszą grupą docelową najczęściej sięga po literaturę fantastyczną, również w językach obcych. Gry planszowe oraz filmy cieszą się nie mniejszym zainteresowaniem.

Zbiory kształtowane są zgodnie z życzeniami czytelników. Bibliotekarki pytają o tytuły, które powinny znaleźć się w bibliotece – na tej podstawie kupowane są nowości, dostarczane, tak jak w każdej z naszych filii, raz na dwa tygodnie. Dzięki temu najbardziej oczekiwane tytuły znajdują się w bibliotece niemal w tym samym czasie, co w księgarni. Rozmowy z czytelnikami są niezwykle cenne; jeżeli tylko odwiedzająca nas osoba wyrazi taką chęć, nasz zespół zawsze ma czas na to, żeby porozmawiać i udzielić podpowiedzi w kwestii wyboru lektury. Wszystkie zatrudnione w Bibliotece z Pasją bibliotekarki mówią płynnie po angielsku, nie ma więc problemu z rozmową z obcojęzycznym czytelnikiem.

Kształtowanie gustu czytelniczego działa w obie strony. Odbiorcy literatury zachęcają bibliotekarki do zakupu i czytania książek, po które tesięgają, ale również i zespół Pasji stara się kształtować gust czytelniczy młodzieży młodszej i starszej.

Jak wynikało z ankiet i wywiadów, młodzież często boi się bibliotekarzy i kontaktów z nami. Dlatego w Pasji stawiamy na „nieinwazyjnego bibliotekarza” – osobę, która nie „śledzi” czytelnika między regałami. Czteroosobowy zespół Biblioteki z Pasją spełnia te oczekiwania w 100%. Bibliotekarki skracają dystans do minimum, są bezpośrednio i świetnie na-

⁶ Młodzi dorośli – na potrzeby naszych badań w ten sposób określiliśmy osoby, które zakończyły edukację szkolną, pracują lub dalej się uczą, a nie osiągnęły jeszcze 35 roku życia. Najczęściej są to osoby, które nie założyły jeszcze własnych rodzin, są mobilne, a w czasie wolnym rozwijają swoje zainteresowania oraz spędzają go w gronie przyjaciół.

wiązują kontakt z użytkownikami, jeżeli odwiedzające nas osoby mają taką chęć. Każda z nich ma swoją pasję, którą realizuje w bibliotece. Dzięki temu czytelnicy mogą uczyć się gry na pianinie czy gitarze, rozwijać zdolności plastyczne czy uczestniczyć w spotkaniach dyskusyjnego klubu książki. Zawsze mogą liczyć na poradę w związku z lekturą, oczywiście jeśli sobie tego życzą. Pomocą w Pasji służą także młodzi wolontariusze z programu European Voluntary Service. Jeżeli natomiast czytelnik chce być anonimowy i samodzielny, może na to liczyć i spotkać bibliotekarza tylko przy ladzie.

Biblioteka to nie tylko przestrzeń, książki i miejsce indywidualnych spotkań. Niezwykle istotne są również wydarzenia kulturalne, na które zapraszamy naszych czytelników. O ile ze zbiorów biblioteki korzystają właściwie wszyscy za wyjątkiem dzieci, przy organizowaniu wydarzeń kulturalnych kierujemy się przede wszystkim potrzebami zakładanej grupy docelowej, aby zgodnie z naszym celem tworzyć miejsce integracji młodzieży. W Bibliotece z Pasją są to wydarzenia skierowane do młodzieży oraz organizowane przez młodzież. Pomysły czerpiemy z różnych źródeł – głównie od czytelników, bazując na ich zainteresowaniach, a także z internetu, książek, filmów, konwentów. Zespół biblioteki podpatruje dobre praktyki innych bibliotek – szukając na Facebooku, stronach branżowych, uczestnicząc w wyjazdach na różnorodne wydarzenia. Kalendarium Biblioteki z Pasją zawiera również wydarzenia okazjonalne takie, jak Halloween, Światowy Dzień Komiksu czy Tydzień Profilaktyki Uzależnień. Spotkania literackie związane są przede wszystkim z zainteresowaniami odbiorców. Dzięki temu w bibliotece gościliśmy m.in. Glogerów Arlenę Witt i Miecicia Mietczyńskiego, Dorotę Masłowską. Obecnie realizujemy cykl spotkań „Książka – z salonów do internetu”. W Bibliotece z Pasją odbył się Dzień Gwiazdnych Wojen, spotkanie z filmowe z Grupą Darwina, spotkanie w ramach oswojania niepełnosprawności „Niepełnosprytność kontra rzeczywistość” (naszymi prelegentkami były dziewczyny poruszające się na wózkach inwalidzkich).

Niejednokrotnie biblioteka udostępnia jedynie przestrzeń dla inicjatyw młodych. Tak było w przypadku monodramu Darii Dudy, uczennicy III LO w Gdyni, „Poeta płacze”, finału akcji „Otwórz oczy” – rzecz o bezdomności, wydarzenia gdyńskich licealistek czy polifonicznego spotkania dotyczącego emigrantów na kanwie opowiadania Magdaleny Parys ze zbioru pt. *NieObcy*. Dzięki inicjatywie młodzieży powstała również gazeta „Pasjopismo”. Organizowane są koncerty muzyczne i wystawy młodych artystów. Kolejne pomysły zainicjowane przez młodych to minikonwent fantastyki, który odbędzie się w grudniu tego roku, oraz warsztaty Cosplay⁷.

Zespół Biblioteki z Pasją stara się zarażać młodych swoimi pasjami, co również działa w obie strony. Dzięki temu wokół biblioteki tworzy się społeczność bardzo zaangażowanych młodych czytelników, którzy wiedzą, że jest to naprawdę ich miejsce, do nauki, zabawy, spotkań i realizowania własnych pomysłów i zainteresowań. A o to nam przede wszystkim chodziło.

Biblioteka z Pasją w listopadzie obchodzić będzie swoje pierwsze urodziny. Rok działalności to bardzo krótki okres czasu, ale już teraz wykorzystujemy zdobyte doświadczenia przy projektowaniu kolejnych bibliotek. Widzimy, jak ważna dla czytelnika jest dobrze zaprojek-

⁷Cosplay (*costumeplaying*) – zabawa w przebieranie, najczęściej za postaci z mangi, anime i komiksów. Na warsztatach w Bibliotece z Pasją uczestnicy uczą się, jak samodzielnie wykonać takie przebrania i prezentują wykonane przez siebie stroje.

towana przestrzeń i usługi, wiemy, na co zwrócić uwagę i przede wszystkim słuchamy naszych odbiorców. Idąc za ciosem, zorganizowaliśmy grupę warsztatową, która pomogła architektom zaprojektować kolejną placówkę. Jej otwarcie nastąpi w styczniu 2019 r. Metodę design thinking wykorzystujemy podczas spotkań dotyczących bibliotek w gdyńskich Przystaniach – domach sąsiedzkich⁸. Doświadczenie czytelników jest dla nas równie cenne jak nasze – to dla nich funkcjonują biblioteki i dla nich staramy się je tworzyć.

GROMOW, N. Biblioteka zaprojektowana pod młodzież – jak funkcjonuje Biblioteka z Pasją. *Biuletyn EBIB* [online] 2018, nr 5 (182), Użytkownik biblioteki i jego doświadczenia. [Dostęp 25.11.2018]. ISSN 1507-7187. Dostępny w: <http://open.ebib.pl/ojs/index.php/ebib/article/view/664>

⁸ Domy sąsiedzkie w Gdyni to miejski program związany z rewitalizacją przestrzeni społecznej. Ideą jest tworzenie Przystani sąsiedzkich – miejsc oddanych na potrzeby mieszkańców, w których będą mogli korzystać z różnych usług, a także tworzyć swoje własne wydarzenia, spotykać się, uczyć i bawić. W zamierzeniu obiekty mają integrować sąsiadów mieszkających w jednej dzielnicy. Skierowane do lokalnej społeczności obiekty w zamierzeniu będą integrować sąsiadów. W trzech stworzonych przez miasto Przystaniach znajdują się nowoczesne biblioteki, które w Gdyni w dużej mierze spełniają już rolę trzeciego miejsca.