

Онуфриенко Галина Федоровна,
ведущий научный сотрудник Центра по исследованию проблем развития библиотек в
информационном обществе Российской государственной библиотеки

Инновации в обслуживании читателей: зарубежный опыт Обзор

Для цитирования: Онуфриенко Г.М. Инновации в обслуживании читателей: зарубежный опыт [Электронный ресурс] : обзор // Библиотека в эпоху перемен. – 2017. – Вып. 1. – Режим доступа: http://infoculture.rsl.ru/donArch/home/bep/2017/01/2017-01_bep-3.pdf

Соответствовать вызовам нового времени, для которого характерны масштабные преобразования во всех областях жизни – такую задачу ставят сегодня перед собой библиотеки всего мира. Соответствовать – значит приводить традиционные функции библиотеки в гармонию с новыми технологиями и формами обслуживания, чтобы быть востребованными населением. Появление World Wide Web, цифровая революция, рост альтернативных источников информации, когда для её получения отпадает необходимость посещать здание библиотеки, острая конкуренция на рынке свободного времени, изменение стиля жизни современных людей (человек в наушниках, с айпадом или ноутбуком и КПК в рюкзаке, с сотовым телефоном, ежеминутно проверяющий e-mail, sms, скачивающий музыку и фильмы на MP3/M4A, посылающий фото в формате JPG, общающийся в блоге или играющий в онлайн игры (MMORPG)) – вот лишь некоторые из перемен, прямо или косвенно влияющих на деятельность библиотек.

Электронные услуги и продукты зарубежных библиотек

Новые технологии и экспансия электронной информации полностью изменили стиль жизни общества. По этой причине библиотеки стремятся предлагать электронные ресурсы (электронные книги, электронные журналы, электронные аудиовизуальные ресурсы и т. д.) в режиме онлайн, а также обеспечивать их доступность на мобильных устройствах. В интернет перенесены и другие направления библиотечной деятельности, например, продвижение чтения, раскрытие фондов. Часть инноваций вызвана социально-экономическими изменениями, к которым относятся старение общества, урбанизация, безработица, рост миграции населения. Среди нововведений в зарубежных библиотеках немало и такого, что не имеет прямого отношения к миссии и функциям библиотек (например, курсы садоводства, танцев сальса и танго, прокат электротехники и садового оборудования в американских библиотеках).

Мобильные библиотечные услуги

В повседневную жизнь общества широко вошли мобильные устройства (смартфоны, планшеты, айпады и т.д.), которые постепенно превращаются в основное средство доступа к глобальной сети. Развитие мобильных технологий сделало этот процесс лёгким, быстрым и удобным, не ограниченным ни во времени, ни в пространстве. Библиотеки также не могут его игнорировать, поэтому одной из актуальных технологических инноваций в их работе становятся мобильные библиотечные услуги. Мобильные библиотечные услуги – это услуги, которые доступны пользователям библиотек в любое время, в любом месте с мобильных устройств и мобильного интернета.¹

¹ Choi, W. Development and application of mobile technology in South Korean libraries // Libri. – 2009. – Vol. 59. – p. 14 – 22.

Все больше библиотек предлагают свои веб-сайты в мобильной версии. Она удобно открывается с разных мобильных устройств, обладает легко воспринимаемым контентом и макетом изображения. Так как мышь и клавиатура заменены сенсорным экраном, версией удобно пользоваться с помощью прикосновений. Её характерными параметрами являются ограниченное количество текста и удобная навигация. Как правило, в мобильной версии доступно меньше услуг, поскольку она адаптирована для ограниченных по мощности и производительности мобильных устройств с небольшим экраном.

Мобильные приложения являются специально разработанными программными обеспечениями, предназначенными для операционных систем мобильных устройств. Обычно библиотечные мобильные приложения создаются после разработки мобильной версии веб-сайта. Часто, в функциональном отношении, они бывают её копией, но более быстрой и простой в использовании.

Одной из наиболее востребованных мобильных услуг является доступ пользователя к своей учётной записи (читательский аккаунт) и поиск в каталоге в интерактивном режиме (Online Public Access Catalogue или OPAC) – возможность искать, заказывать, резервировать, продлевать срок пользования изданиями, а также отправлять записи на мобильное устройство или по электронной почте. Популярность этой услуги способствовала появлению нового термина – MOPAC или Mobile OPAC.

На мобильной версии сайта обычно доступна информация о часах работы библиотеки, телефон, адрес электронной почты, Skype, дорожная карта с кратчайшим путём к библиотеке, профили Twitter, Flickr, YouTube, Facebook. Так, например, мобильная версия веб-сайта публичной библиотеки федерального округа Колумбия (The District of Columbia USA) обеспечивает читателю доступ к аккаунту, даёт возможность пользоваться каталогом, просматривать изображение обложки выбранной книги и прочесть аннотацию к ней, заказать эту книгу в ближайшем филиале, получить его адрес, фотографию, контактную информацию, а в придачу список самых читаемых книг.²

Кроме вышеупомянутых, в библиотеках доступны следующие мобильные информационные продукты:

- коллекции — электронные книги, аудиокниги, записи музыки, фильмы, фотографии и другие мультимедиа;
- базы данных, адаптированные к использованию с мобильных устройств;
- мобильные справочники;
- библиотечные новости, календарь библиотечных мероприятий;
- наиболее часто задаваемые вопросы (FAQ);
- библиотеки текстовых сообщений (Short Message Service, SMS), различные виды уведомлений посредством SMS-сообщений (напоминание о сроке возврата книг и т.д.);
- списки новых поступлений литературы;
- мобильная виртуальная экскурсия по библиотеке;
- план внутренних помещений библиотеки;
- информация о доступности компьютеров и библиотечных помещений для дискуссий, возможность их бронирования;
- возможность создать свою личную книжную полку;
- информационный бюллетень библиотеки;
- возможность подписаться на библиотечный RSS (с помощью RSS даётся краткое описание новой информации, появившейся на сайте, и ссылка на её полную версию).³

² The District of Columbia Public Library [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.dclibrary.org/> (дата обращения: 15.07.2017).

³ Inovācijas bibliotēka [Электронный ресурс] / Sagatavojusi M. Krasovska. – Rīga, 2014. – Режим доступа: <http://dom.lndb.lv/data/obj/file/244247.pdf> (дата обращения: 15.07.2017).

Прежде чем внедрять мобильные услуги, рекомендуется выяснить, какие операционные системы для мобильных устройств доминируют у читателей и какие именно услуги им нужны.

Разработка и внедрение мобильных приложений в библиотечную работу даёт отличную возможность популяризировать накопленное библиотекой культурное наследие. С их помощью можно расширить доступ как к печатным, так и цифровым библиотечным фондам, уникальным материалам и краеведческим коллекциям, интегрировать библиотечные ресурсы в современную информационную среду.

Электронный гид Сан-Хосе

В Сан-Хосе, столице республики Коста-Рика, немало достопримечательностей: музеи, архитектурные и исторические памятники, парки, культурные центры, площади, рынки. Чтобы познакомить с ними жителей страны и туристов, городская публичная библиотека (San José Public Library) создала мобильное приложение – бесплатный интерактивный гид или электронный гид Сан-Хосе для мобильных устройств. В маршруты трёх исторических экскурсий электронного гида включена информация о 31 объекте осмотра, в том числе их изображения из собраний библиотеки.⁴ Таким образом, библиотека популяризирует свои уникальные исторические коллекции и делает их общедоступными. В разработке мобильного приложения использовалась программа Google Maps, информация системы глобального позиционирования (GPS) и Geotag. Приложение также увеличило доступ к библиотечным фондам, поскольку в условиях кризиса мировой экономики в связи с сокращением финансирования, рабочее время филиалов некоторых библиотек свелось к 25 часам в неделю. Девиз библиотекарей теперь звучит так: «Мы для вас, где бы вы ни были, какое бы устройство не использовали».⁵

Хотя на сайте библиотеки ещё до появления приложения были размещены более 1300 цифровых файлов, их доступность обеспечивали только обычные компьютеры, что не везде и не всегда удобно. К тому же, по данным известной американской исследовательской организации Pew Research Center, в последнее время тенденция использования мобильных устройств усиливается, а стационарных компьютеров – снижается. Персонал библиотеки отмечает, что создав приложение, они буквально вложили свои коллекции в ладони пользователей. И пусть это всего лишь малая часть богатейшего библиотечного фонда, но и она дополнительно стимулирует желание познакомиться с собраниями библиотеки, как в её стенах, так и с её ресурсами в интернете.

Электронные книги в публичных библиотеках

Благодаря неуклонно растущему распространению электронных книг, планшетов и смартфонов, в обществе укрепляется привычка читать с экранов цифровых устройств. В США уже в 2012 году 76% публичных библиотек выдавали своим пользователям электронные книги, а 39% выдали ещё и планшетные компьютерные устройства.⁶

Больше всего комплектование библиотек электронными книгами ограничивают высокие цены издателей. Чтобы объединить финансы на приобретение электронных книг, в Соединённых Штатах создаются библиотечные консорциумы. К примеру, в 2011 году 17 региональных публичных библиотек штата Висконсин объединились в Wisconsin Public Library Consortium и создали Висконсинскую цифровую библиотеку (Wisconsin's Digital

⁴ San, José Public Library [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.scanjose.org/> (дата обращения: 15.07.2017).

⁵ Inovācijas bibliotēkā [Электронный ресурс] / Sagatavojusi M. Krasovska. – Rīga, 2014. – Режим доступа: <http://dom.lndb.lv/data/obj/file/244247.pdf> (дата обращения: 15.07.2017).

⁶ Там же.

Library).⁷ Её ресурсами (электронные книги, аудиокниги, видео, музыкальные диски) могут пользоваться читатели всех объединённых в консорциум библиотек - необходимы лишь читательский билет и ПИН-код. Вследствие объединения ресурсов, даже в самых маленьких библиотеках штата Висконсин пользователям в 2013 году были доступны около 60 000 электронных книг и более 10 000 аудиокниг.⁸

В Германии также широко распространено создание объединений для приобретения цифровых медиа. Крупнейшим из них является Der OnleiheVerbundHessen, куда входит 67 гессенских публичных и школьных библиотек. В 2013 году, по сравнению с 2012 годом, выдача электронных книг в Der OnleiheVerbundHessen увеличилась на 300 %.⁹ В библиотеках данного объединения, как и в других немецких библиотеках, устройства для чтения е-книг зарегистрированным пользователям выдаются бесплатно.

Поскольку авторские права для произведений в печатной и цифровой форме различаются, выдача их в библиотеках тоже осуществляется на разных условиях. Приобретая произведение в печатной форме, покупатель становится собственником с правом сдавать его в аренду, продать, подарить и пр. Правообладателем же цифрового произведения остаётся издатель, поэтому произведения в цифровой форме могут быть заимствованы только с разрешения владельца прав, после получения лицензии. Модели лицензирования различны, но главное условие одно – обеспечить контроль за использованием электронного издания путем ограничения прав доступа:

- ограничение срока пользования произведением в электронной форме;
- контроль количества читателей (обычно, так же, как и в случае с произведением в печатной форме – одна лицензия одновременно только одному читателю);
- защита от копирования;
- условия подключения (только онлайн или в автономном режиме).¹⁰

Для обеспечения контроля за использованием цифровых произведений, требуется особое технологическое решение. В публичных библиотеках Германии, например, это платформа электронных медиа Die Onleihe, обеспечивающая выдачу электронных книг, газет, журналов, аудиокниг, музыкальных и видеозаписей зарегистрированным пользователям библиотеки, которые могут загрузить файлы в читающее устройство либо пользоваться ими в режиме онлайн.

Данную платформу создал ведущий в области электронных медиа агрегатор (посредник между библиотеками и издательствами) Германии DiViBib. В немецкоговорящих странах – ФРГ, Австрия и Швеция – её используют более 1600 библиотек. В одной только Германии эта услуга доступна 30 миллионам жителей. В настоящее время пользователям предлагается 120 000 цифровых произведений от более, чем 800 издательств. Ежегодно этот список пополняется примерно 15 000 новых работ. Учитывая большой спрос, Die Onleihe предлагает библиотекам приобрести лицензию XL, позволяющую одновременно использовать произведение более, чем одному читателю.

В англоязычных странах ведущим дистрибьютором е-книг, аудиокниг и других цифровых медиа является платформа OverDrive. Сегодня она предлагает более миллиона названий от 2000 издательств всего мира. Услугами OverDrive пользуются более 22 000 библиотек, школ и колледжей. Эта платформа также начала предлагать лицензию Maximum

⁷ Wisconsin's Digital Library [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://dev.wvls.org/wisconsins-digital-library> (дата обращения: 15.07.2017).

⁸ Council on Library and Network Development. Wisconsin Libraries, 2011–2013: Challenge, Adaptation and Recommendations [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dpi.wi.gov/coland> (дата обращения: 15.07.2017).

⁹ Inovācijas bibliotēkā [Электронный ресурс] / Sagatavojusi M. Krasovska. – Rīga, 2014. – Режим доступа: <http://dom.lndb.lv/data/obj/file/244247.pdf> (дата обращения: 15.07.2017).

¹⁰ Там же.

Access, которая позволяет использовать отдельные произведения одновременно неограниченному количеству читателей.

Кроме обеспечения читателей электронным ресурсом, библиотеки ставят перед собой задачу популяризировать новую технику. Например, вышеупомянутый Висконсинский консорциум публичных библиотек создал так называемый Зоопарк технологий (Technology petting zoo) – особую выставку, где местное сообщество может повышать свою медийную грамотность.

Zinio – путешествуй с 5000 журналов в кармане!

В библиотеках США этот призыв стал очень популярным, с тех пор как осенью 2011 года появился крупнейший в мире портал цифровых версий периодических изданий Zinio. Благодаря сотрудничеству с более, чем 1500 издательствами (в том числе The Economist, National Geographic, Bonnier) Zinio предлагает доступ к 6000 названий журналов из 200 стран на 33 языках со стационарных компьютеров и разных типов мобильных устройств (iPhone, iPad, Kindle Fire/Fire HD, Blackberry, Playbook, Nook и др.). В дополнение к платному контенту портал ежедневно предлагает бесплатно около 3000 статей. Доступ к услугам Zinio осуществляется в режиме 24/7.¹¹

Специально для библиотек разработана программа Zinio for libraries. Библиотеки самостоятельно выбирают из общего списка те журналы, которые они хотели бы включить в свой каталог. Обычно это бывает 200–350 названий. Комплектование журналов осуществляется по разным основаниям: одни библиотеки выбирают популярные издания (Cosmopolitan, Good Housekeeping, Rolling Stone, Men's Health), другие руководствуются конкретными запросами своих читателей, третьи выбирают то, что отсутствует в их фонде в печатном виде.

Любой пользователь библиотеки, имеющий читательский билет, может загрузить в своё мобильное устройство бесплатное приложение Zinio, создать учётную запись, выбрать и скачать журналы, а затем читать их онлайн или в автономном режиме. Одновременно можно получить неограниченное количество журналов. Возвращать их не нужно. Электронные копии изданий могут навсегда оставаться в распоряжении библиотечных пользователей. Новый сервис делает также возможным одновременный доступ многих пользователей к одним и тем же журналам, что отменяет необходимость предварительного заказа и ожидания в очереди. Рост популярности Zinio for libraries сдерживают только большие затраты на её внедрение в библиотеку и высокая ежегодная абонентская плата.

Библиотека – центр коммуникаций в виртуальной среде

Продвижение чтения традиционно является одной из главных функций библиотеки. Если раньше считалось, что именно библиотекарь как эксперт в области литературы даёт лучшие советы по вопросам чтения и выбора книг, то сегодня читатели в качестве альтернативы похода в библиотеку всё чаще посещают места встречи книголюбов в интернете. Эта новая тенденция представляет собой как угрозу, так и возможность. Угрозу, если библиотекари её проигнорируют. Возможность, если грамотно используют интернет и стратегии, основанные на технологиях Web 2.0, чтобы продвигать чтение и популяризировать литературу в цифровой среде.

Одним из примеров интернеториентированной политики продвижения чтения является датский веб-сайт Litteratursiden.dk – совместный проект почти 100 публичных библиотек Дании. Эти библиотеки объединились в ассоциацию The Association of

¹¹ Getting Started with Zinio [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.phoenixpubliclibrary.org/browse/eLibrary/Pages/Getting-Started-with-Zinio.aspx> (дата обращения: 15.07.2017).

Litteratusiden.dk, чтобы общими усилиями создать и поддерживать веб-сайт, посвящённый художественной литературе, издаваемой на датском языке (как оригинальной, так и переводной). Ассоциация ставит своей целью побудить людей читать отечественную художественную литературу и пользоваться библиотечными ресурсами.¹²

Первоначально на веб-сайте продвижения чтения были использованы традиционные формы популяризации чтения (информация об авторах, список рекомендуемой литературы, анализ произведений и т.д.), общение было односторонним, основанным главным образом на личном читательском опыте библиотекарей. При создании в 2009 году новой версии сайта были использованы технологии Web 2.0. В дальнейшем пользователям было предложено создать личный аккаунт, составлять списки литературы, участвовать в формировании содержания сайта, подписаться на новостную ленту RSS, делиться контентом сайта в социальных сетях. В настоящее время Litteratusiden.dk стал интернет-сообществом (web community) из библиотекарей и читателей.

Чтобы присоединиться к нему библиотекарям приходится не только совершенствовать свои профессиональные навыки, но и приобретать новые в области всеобщей коммуникации, социальной коммуникации, использования различных медиа, создания сетей, веб-приложений, написания аннотаций, рецензий и т.д.

При разработке Litteratusiden.dk была использована мультимедийность сети. На первых порах библиотекари делали видеointервью с поэтами и писателями собственными силами, но вскоре наладили сотрудничество с датским телеканалом Dk4. Профессиональная техника, а также знания и опыт персонала телевидения позволили значительно повысить качество работы. Теперь видеointервью сначала транслируются по телевидению, затем становятся доступными на Litteratusiden.dk. Поскольку содержание данного веб-сайта индексируется поисковыми системами интернета, на него можно выйти через любую поисковую программу, что максимально увеличивает аудиторию, в том числе и за счёт тех, кто в библиотеки не ходит.

Сайты – помощники библиотекарей и читателей

Большинство читателей испытывают трудности при выборе книг. Поэтому к библиотекарю часто обращаются с просьбой «посоветовать почитать что-нибудь хорошее», будучи уверенными в том, что вся литература из фондов библиотеки им прочитана. Но возрастающие нагрузки библиотекарей не всегда позволяют оправдать ожидания читателей. Особенно беспомощными в этой ситуации чувствуют себя молодые и неопытные библиотекари. К тому же в настоящее время, когда во многих странах курс литературы либо полностью выведен из вузовских программ обучения этой профессии, либо ему отведено совсем незначительное место, библиотекарям отнюдь нелегко ориентироваться в литературе. Для решения этой проблемы стали создаваться веб-сайты, которые помогают выбрать книги читателям и облегчают работу библиотекарям.

Финский проект Kirjasampo

Согласно данным исследования навыков пользования публичными библиотеками в Финляндии, более 80% респондентов считают библиотеку самым важным каналом получения художественной литературы, а выдачу литературы – важнейшей библиотечной услугой. Художественная литература всегда была значительной частью библиотечных фондов Финляндии, однако с конца прошлого века всё острее стала чувствоваться потребность совершенствования возможности поиска художественных произведений.¹³

¹² Inovācijas bibliotēkā [Электронный ресурс] / Sagatavojusi M. Krasovska. – Rīga, 2014. – Режим доступа: <http://dom.lndb.lv/data/obj/file/244247.pdf> (дата обращения: 15.07.2017).

¹³ Хипен, К. Kirjasampo – вдохновляющий, удивляющий, предоставляющий больше полномочий доступ к художественной литературе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kniga.seluk.ru/k-raznoe/655309-1->

В 2011 году была закончена работа над веб-платформой проекта Kirjasampo (Kirja – книга, Sampo – понятие, связанное с финским национальным эпосом Калевала: магический объект, который приносит удачу своему владельцу). Проект финансирует Министерство образования и культуры Финляндии, за формирование контента и координацию отвечает библиотека города Турку. В основе Kirjasampo лежит классификация метаданных, которая была специально разработана для художественной литературы. Это первая в Финляндии информационная система, в создании которой использованы семантические веб-технологии. Kirjasampo является инструментом сохранения информации и описаний книг. Фасетизированные описания содержания позволяют рекомендовать книги и, таким образом, пробуждают интерес к новому чтению.¹⁴ Задача сервиса – способствовать обмену знаниями о литературе библиотекарей и читателей.

Британский Whichbook

Whichbook (с англ. – какую книгу) – это веб-сервис, который помогает читателям выбрать книги по разным эмоциональным и другим важным для них критериям (счастливый-несчастный, весёлый-серьёзный, обычный-необычный и т.д.), по описанию главного героя (происхождение, возраст, пол и т.д.), сюжету, месту действия.¹⁵ Автоматизированная система Whichbook создаёт миллионы комбинаций этих факторов, а затем рекомендует книги, которые наиболее близко соответствуют потребностям конкретного читателя. Дополнительно предлагаются тематические списки литературы. Можно вести поиск по автору, названию книги, предоставляется также возможность поиска книг, похожих на ранее прочитанные. Даются гиперссылки на каталоги публичных библиотек, чтобы можно было быстро и удобно заказать желаемое произведение, указывается сайт книжного интернет-магазина Amazon, где это издание можно приобрести (Whichbook получает небольшой процент от суммы покупки). Читатели имеют возможность отправить информацию о книге по электронной почте всем, кого это может интересовать. На сайте также ведётся блог, посвящённый книгам.

«Открытые библиотеки» Дании

В Дании обрела популярность концепция «открытой библиотеки» – таковыми являются 180 из 450 датских библиотек и ещё многие собираются последовать их примеру.¹⁶ Считается, что «открытая библиотека» – самое успешное нововведение библиотек этого государства за последние годы.

Появление «открытой библиотеки» в Дании датируется 2004 годом, когда в первую такого типа библиотеку преобразовали публичную библиотеку Силкеборга в Ютландии. Была разработана специальная технология, которая вполне удовлетворила пользователей. В часы, когда рабочий день сотрудников уже закончился, читатели могут сами открыть дверь в библиотеку. Войти в здание можно при помощи читательского билета, медицинской карты, которую имеет каждый датчанин, или специальной карточки со встроенным чипом для верификации пользователя. Порядок и безопасность в библиотеках обеспечивает система видеонаблюдения.

kirjasampo-vdohnovlyayuschiy-udivlyayuschiy-predostavlyayuschiy-bolshe-polnomochiy-dostup-hudozhestvennoy-literature-kaysa-h.php (дата обращения: 15.07.2017).

¹⁴ Хипен, К. Kirjasampo – вдохновляющий, удивляющий, предоставляющий больше полномочий доступ к художественной литературе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://kniga.seluk.ru/k-raznoe/655309-1-kirjasampo-vdohnovlyayuschiy-udivlyayuschiy-predostavlyayuschiy-bolshe-polnomochiy-dostup-hudozhestvennoy-literature-kaysa-h.php> (дата обращения: 15.07.2017).

¹⁵ Whichbook is a unique site for choosing what to read [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.openingthebook.com/whichbook/about/> (дата обращения: 15.07.2017).

¹⁶ Larsen D. Open libraries in Denmark [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://slq.nu/?article=volume-46-no-3-2013-5> (дата обращения: 15.07.2017).

Если вначале модель «открытой библиотеки» была внедрена для того, чтобы улучшить доступ к информации в библиотеках, чье время работы было сокращено (например, два дня в неделю или несколько часов в день) или которым грозило закрытие, то позже это было признано отличной возможностью увеличить доступность библиотек. В принципе такая библиотека самообслуживания может работать даже в режиме 24/7. Обычно её работа начинается с раннего утра и длится до позднего вечера.

Читатель «открытой библиотеки» может использовать автомат самообслуживания по выдаче и возврату книг, читать, работать на компьютере, ксерокопировать, слушать музыку или даже устроить небольшой праздник.

Опыт показал, что в результате преобразований посещаемость библиотек увеличилась, появились новые читатели, ранее не пользовавшиеся библиотекой, среди которых дети, подростки и взрослые. Однако есть у этой инновации и минусы. Профессионалы обеспокоены тем, что политики могут сделать выбор в пользу значительного сокращения расходов на оплату рабочих часов сотрудников, так как, казалось бы, читатели и самостоятельно прекрасно справляются. Это уже произошло в нескольких местах. Тем не менее, считают специалисты, лучше иметь библиотеки, работающие по принципу частичного самообслуживания, чем не иметь их вовсе.

Модель «открытой библиотеки» завоевала популярность не только в Дании, но также в Швеции, Норвегии и Ирландии, где недавно была успешно введена в библиотечную деятельность.

Завершая обзор, следует отметить, что в настоящее время мировое библиотечное сообщество активно ищет новые идеи, формы и методы работы, внедряет инновации, чтобы быть востребованными населением. Этот опыт разных стран мира может оказаться полезным источником идей и инициатив для многих библиотек.