

**Виртуальная справочно-информационная служба публичных библиотек:  
два года работы, двадцать участников, два миллиона пользователей**

**Virtual Reference Information Service of Public Libraries:  
Two Years of Work, Twenty Participants, Two Million Users**

**Віртуальна довідково-інформаційна служба публічних бібліотек:  
два роки роботи, двадцять учасників, два мільйони користувачів**

*Пурник А. А.*

*Межрегиональная ассоциация деловых библиотек, Москва, Россия*

*Anton A. Purnik*

*Interregional Association of Business Libraries, Moscow, Russia*

*Пурник А. О.*

*Міжрегіональна асоціація ділових бібліотек, Москва, Росія*

Представлены результаты двух лет работы Виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек («Виртуальная справка»). Участниками первого в России такого рода корпоративного проекта стали 22 областных и муниципальных библиотек из различных регионов, одна из которых — Центральная городская библиотека г. Николаева, Украина. Их специалисты прошли специальную подготовку и получили сертификат на право работать операторами. С учетом предыдущих 3 лет работы «Виртуальной справки» на сайте ЦБС «Киевская» в нее поступило 17000 запросов из более чем 80 городов России и 40 стран мира. Были разработаны новые модули программного обеспечения службы и введены новые сервисы для пользователей.

This is a review of the results of two-year work of the Virtual Reference Information Service of Public Libraries (the so-called Virtual Query). Among the members of this corporate project, the first in Russia of this kind, were 22 regional and municipal libraries from various regions. Among these was the Central City Library from Nikolaev, Ukraine. The staff members of this library passed special training and were awarded an operator's certificate. With account of the previous three-year work of the Virtual Query on the site of the Kievskaya Central Library System, this Service processed 17,000 queries from over 80 towns of Russia and 40 countries. New program modules have been designed for this Service and new types of user services have been introduced.

Представлено результати двох років роботи Виртуальної довідково-інформаційної служби публічних бібліотек («Віртуальна довідка»). Учасниками першого в Росії корпоративного проекту такого типу стали 22 обласні і муніципальні бібліотеки з різних регіонів, одна з яких — Центральна міська бібліотека м. Николаєва, Україна. Їх спеціалісти пройшли спеціальну підготовку і отримали сертифікат на право працювати операторами. При врахуванні попередніх 3 років роботи «Віртуальної довідки» на сайті ЦБС «Київська» до неї надійшло 17000 запитів з більше ніж 80 міст Росії і 40 країн світу. Було розроблено нові модулі програмного забезпечення служби і введенні нові сервіси для користувачів.