

**Библиотечная «Виртуальная справка»  
с позиции пользователя Интернета, никогда не посещавшего библиотеку  
«Virtual Reference» at the Library from the View of Internet User,  
who Never Visited the Library**

**Бібліотечна «Віртуальна довідка» з позиції користувача Інтернету,  
який ніколи не відвідував бібліотеку**

*Ятвицкая Д. П.*

*Вологодская областная универсальная научная библиотека им. И. В. Бабушкина, Вологда, Россия*

*Степин А. В.*

*Архангельская областная научная библиотека им. Н. А. Добролюбова, Архангельск, Россия*

*D. P. Yatvitskaya*

*I. V. Babushkin Regional Universal Scientific Library, Vologda, Russia*

*Artem V. Stepin*

*N. A. Dobrolyubov Regional Universal Scientific Library, Arkhangelsk, Russia*

*Ятвицька Д. П.*

*Вологодська обласна універсальна наукова бібліотека ім. І. В. Бабушкіна, Вологда, Росія*

*Стьопін А. В.*

*Архангельська обласна наукова бібліотека ім. М. О. Добролюбова, Архангельськ, Росія*

Освещаются особенности функционирования виртуальной справочно-информационной службы публичных библиотек («Виртуальной справки») как одной из форм Интернет-коммуникаций.

Рассматриваются аналогии «Виртуальной справки» с такими формами Интернет-общения, как чат, онлайн дневники, форумы, гостевые книги, а также анализируются некоторые аспекты этих форм Интернет-коммуникаций в контексте виртуального справочного обслуживания.

Приведены примеры активного включения небиблиотечной аудитории в сферу действия одной из библиотечных служб, какой является «Виртуальная справка».

The special features of the virtual reference information service at public libraries («Virtual Reference») as the form of Internet communications are highlighted.

The analogies between the «Virtual reference» and other forms of Internet communications, such as chat, online diary, forums, guest books, others are considered. Several aspects of these forms of Internet communications in context of virtual reference service are analyzed.

The examples of active inclusion of non-library audience into the operations of the library service, which the «Virtual Reference» is, are offered.

Висвітлюються особливості функціонування віртуальної довідково-інформаційної служби публічних бібліотек («Віртуальної довідки») як однієї із форм Інтернет-комунікації.

Розглядаються аналогі «Віртуальної довідки» з такими формами Інтернет-спілкування як чат, он-лайн щоденники, форуми, книги гостей, а також аналізуються деякі аспекти цих форм Інтернет-комунікації в контексті віртуального довідкового обслуговування.

Наведені приклади активного включення небібліотечної аудиторії в сферу дії однієї з бібліотечних служб, якою є «Віртуальна довідка».