

Bakalářská práce podává přehled o aktuálním stavu veřejně dostupných virtuálních referenčních služeb, provozovaných knihovnami v USA. V úvodní části jsou virtuální referenční služby (VRS) stručně představeny, je uvedena definice a formy, ve kterých se vyskytují. Druhá část je věnována pravidlům provozování VRS se zaměřením na směrnice Sekce referenčních a informačních služeb mezinárodní federace IFLA a americké asociace RUSA. Třetí část obsahuje výsledky analýzy vybraných příkladů VRS, poskytovaných knihovnami v USA: celostátní floridskou VRS (<http://www.askalibrarian.org/>), VRS Kongresové knihovny (<http://www.loc.gov/rr/askalib/>) a VRS knihoven Iowské univerzity (<http://www.lib.uiowa.edu/contact/ask/index.html>). Jednotlivé služby jsou stručně charakterizovány, popsán je vždy způsob položení referenčního dotazu. Závěrečná část mapuje současný stav problematiky virtuálních referencí, pozornost je věnována také probíhajícímu výzkumu v této oblasti. Nastíněny jsou i trendy jejich dalšího rozvoje.