

Diplomová práce podává přehled o aktuálním stavu referenčních a virtuálních referenčních služeb v univerzitních knihovnách ve vybraných vysokých školách v Brně. V úvodní části jsou referenční a virtuální referenční služby stručně představeny, definovány a jsou uvedeny formy, ve kterých se vyskytují. Druhá část je věnována virtuální referenčním službám v Česku, především nejvýznamnější službě tohoto druhu u nás – Ptejte se knihovny. Třetí část obsahuje výsledky analýzy referenčních a virtuálních referenčních služeb ve zvořených knihovnách Vysokého učení technického v Brně a Masarykovy univerzity v Brně. Jednotlivé služby jsou stručně charakterizovány a popsány jejich prvky. Závěrečná část přináší shrnutí jednotlivých analyzovaných služeb a jsou nastíněny trendy rozvoje referenčních a virtuálních služeb.