

Abstrakt

Cílem diplomové práce je popis aplikace chatu ve virtuálních referenčních službách v teoretické i praktické rovině. Na základě prostudované převážně cizojazyčné literatury je napsána teoretická část práce. První úvodní kapitola pojednává o terminologii a definici referenčních služeb a následně virtuálních referenčních služeb, které doposud nejsou ustálené. Druhá kapitola se již zabývá aplikací chatu, jsou přiblíženy všechny fáze zavedení služby od plánování, přes implementaci, marketing až po výsledné hodnocení provozu a využívání služby. Třetí kapitola se věnuje chatu jako specifické formě komunikace, jsou nastíněny jeho výhody a nevýhody při využití v oblasti služeb knihoven. Poznatky z kapitol v teoretické části byly využity v analýze vybraných virtuálních referenčních služeb. Praktická část představuje ve čtvrté kapitole chat v reálném využívání, nejdříve v zahraničních knihovnách, poté i v českých. Hlavním přínosem praktické části je ovšem pátá kapitola, která popisuje přípravy chatu v rámci české kooperativní virtuální referenční služby Ptejte se knihovny v Národní knihovně ČR, na kterých se autorka této diplomové práce podílela. Závěr přináší stručné shrnutí této problematiky.