

**A Budaörsi Telekuckó Tudástárában megtalálható nyomtatott dokumentumok jegyzéke**

| <b>Cím</b>  | <b>Alcím</b>   | <b>Alkotó</b>  | <b>Kiadó</b>   | <b>Kiadás</b> |
|---|--|--|--|---------------|
| Társadalmi közfelelősség és közigazgatási közönségszolgálat                         | Javaslat két kritikus társadalmi probléma megoldására a digitális átalakulás részeként | Budai Balázs Benjámin;<br>Gáspár Mátyás                        | Külgazdasági és<br>Külügyminisztérium                      | 2021          |
| Public social responsibility and public customer service                            | A proposal to solve two critical social problems as part of the digital transformation | Budai Balázs Benjámin;<br>Gáspár Mátyás                        | Külgazdasági és<br>Külügyminisztérium                      | 2021          |
| Public social responsibility and public customer service                            | A proposal to solve two critical social problems as part of the digital transformation | Budai Balázs Benjámin;<br>Gáspár Mátyás                        | Külgazdasági és<br>Külügyminisztérium                      | 2021          |
| Új Magyar Közigazgatás - szakmai folyóirat (14. évfolyam 1. szám;2021. március 14.) |  | Gyergyák Ferenc<br>(főszerkesztő)                              | Wolters Kluver   | 2021          |
| Digitális jövő - a kiterjesztett közigazgatási közönségszolgálat                    |  | Gáspár Mátyás  | Wolters Kluver   | 2021          |
| Police Café módszertani kézikönyv   |  | Molnár Kata  | Nincs jelezve  | 2021          |
| Újabb rendőrkvévházi élményeim  | Police Café blogkönyv 2. rész  | Molnár Kata  | Rejtjel Kiadó  | 2020          |
| Ünnepi tanulmánykötet a 70 éves Gáspár Mátyás tiszteletére                          |  | Tevanné dr. Südi<br>Annamária (szerk.)                         | Acta Publica Kiadó   | 2019          |
| Információs társadalom  | Tematikus szám az okos városokról  | Csótó Mihály<br>(főszerkesztő)                                 | INFONIA Alapítvány,<br>Gondolat Kiadó                      | 2016          |
| Csipkerózsika, ébredj!- avagy új kihívások előtt a közösségi hozzájárás             |  | Gáspár Mátyás  | INFONIA Alapítvány,<br>Gondolat Kiadó                      | 2016          |
| Üzleti tanácsok fejlődő vállalkozások részére                                       |  | Szenes Gábor (szerkesztő)                                      | Nincs jelezve  | 2015          |
| 3D-s virtuális közigazgatási közönségszolgálat                                      |  | Gáspár Mátyás  |  | 2013          |
| Mindenki fontos!  | A helyi közösségi önkormányzás esélyei, a közmenedzsment új irányai                    | Gáspár Mátyás; Göndör<br>András; Tevanné dr. Südi<br>Annamária | Budafoke-Tétény Budapest<br>XXII. Kerület<br>Önkormányzata | 2011          |
| Public internet access points (PIAPs) research project: a model study for Turkey    |  |  | Airfoglú; Ali; Er, Erkan;<br>Afacan, Güglü; Asik, Özlem    | 2009          |
| A szociális szolgáltatások modernizációja és fejlesztése                            | Kihívás a helyi szociális szolgáltatásnyújtásban közreműködő szakemberek számára       | Progress Consult Kft.<br>Szakemberei                           | Szociálpolitikai és<br>Munkaügyi Intézet                   | 2008          |

|   |   |   |  |      |
|---|---|---|--|------|
| Képességet mindenkinek!                                       | Információs társadalom mentorok a digitális szolidaritás szolgálatában        | Gáspár Mátyás (szerkesztő)  | Nincs jelezve  | 2008 |
| A korszerű ügyfélszolgálati rendszerek szervezése és működése |   | Gáspár Mátyás   | Kézirat  | 2007 |
| Közigazgatási közönségszolgálat                               |   | Gáspár Mátyás   | E-Government Alapítvány  | 2007 |
| From the ground up  | The evolution of the telecentre movement                                      | Carvin, Andy; Surman; Mark (szerkesztő)                                   | telecentre.org   | 2006 |
| Digitális esély: közösség és hálózat                          | Változtassuk meg a világot!   | Gáspár Mátyás; Tevanné dr. Südi Annamária és még sokan mások              | Teleház Szövetség Európai Uniója, IT-mentor Programiroda       | 2006 |
| Empátia   | A beleélés lélektana - Folyamatok, alkalmazás, új szempontok                  | Buda Béla   | Urbis Könyvkiadó   | 2006 |
| Ügyfélközpont   |   | Gáspár Mátyás   | BM Központi Adatfeldolgozó, Nyilvántartó és Választási Iroda   | 2005 |
| Ügyfélszolgálat felsőfokon                                    |   | Performance Research Associates (Teljesítménykutató Tudományos Egyesület) | Z-Press Kiadó Kft.   | 2005 |
| Makulátlan tanácsadás   | Útmutató a szervezeti változtatásokhoz tanácsadóknak, ügyfeleknek, vezetőknek | Block, Peter  | HVG Kiadói Rt.   | 2005 |
| Mediáció  | A konfliktusmegoldás lélektani aspektusai                                     | Strasser, Freddie; Randolph, Paul   | Nyitott Könyvműhely Kiadó                                      | 2005 |
| Doing business with the poor a field guide                    |   |   | The World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) | 2004 |
| Teleházország   | A fenntartható közösségi hozzájárás gyakorlati útmutatója és forráskönyve     | Gáspár Mátyás   | Gondolat Kiadó   | 2004 |
| Community-Net in South and East Europe                        |   | Gáspár Mátyás + több szerző   | e-Government Research and Development Center                   | 2003 |
| Connected for development                                     | Information Kiosks and Sustainability   | United Nations Information and Communication Technologies Task Force      | Badshah, Akhtar; Khan, Sarbuland; Garrido, Maria               | 2003 |

|  |   |   |  |      |
|--|---|---|--|------|
| Munkaerő-piaci segítő szolgálat  | Módszertani kézikönyv   | Szellő János (szerkesztő)   | Foglalkoztatáspolitikai és Munkaügyi Minisztérium        | 2003 |
| Teleház tankönyv   | Készült a teleház vezető-és munkatárs képzések résztvevői számára   | Nagyházi György (szerkesztő)  | Teleház Kht.   | 2002 |
| Telecottages in Yugoslavia   |   | Gáspár Mátyás +több szerző  | Foundation for Development of Democratic Rights          | 2002 |
| Közélet és kommunikáció  |   | Buda Béla, Csuth Sándor, Vári Anna, Horányi Özséb, Tóza István, Jenei Ágnes | Budapesti Közgazdasgtudományi és Államigazgatási Egyetem | 2002 |
| Az újragondolt közigazgatás  |   | Mészáros József; Mátyási Sándor; Schreiber László                           | BME Szociológiai és Kommunikációs Tanszék                | 2002 |
| Információ és orientáció   | Bevezetés a tájékoztatás elméletébe   | Barkó Endre   | Szaktudás Kiadó Ház                                      | 2002 |
| A szociális közönségszolgálat átfogó rendszere                                   | Megalapozó tanulmány az ágazat lakossági, igénybevevői kapcsolatainak szolgáltatásorientált továbbfejlesztését szolgáló döntésekhez | Gáspár Mátyás   | Kézirat  | 2002 |
| The journal of development communication   |   | Gáspár Mátyás + több szerző   |  | 2002 |
| A közszolgáltató hivatal   |   | Tóth János; Gasztonyi Erzsébet  | Önkormányzati Képzési Alapítvány                         | 2000 |
| Információs pontok és más nyilvános információterjesztési formák                 |   | Bodnár János; Gasztonyi Erzsébet  | Önkormányzati Képzési Alapítvány                         | 2000 |
| Nyitottság, ellenőrizhetőség, kommunikáció az önkormányzati közszolgáltatásokban |   | Horváth M. Tamás; Gasztonyi Erzsébet; Tóth János                            | Önkormányzati Képzési Alapítvány                         | 2000 |
| Az ügyfélszolgálat művészete   | Kézikönyv   | Kovács Tünde  | Stratégiai Kommunikációs Tanácsadó Iroda                 | 2000 |
| Átjáró   | Nemzeti Teleház Stratégia és Program 2000-2006  | Gáspár Mátyás   | Teleház Kht.   | 2000 |
| Ifjúsági telefonos felügyelők kézikönyve   |   | Varga Gábor   | GYITOSZ  | 2000 |
| A nyitott önkormányzás lényege és technikái                                      | Rendszer és értékelés   | Gáspár Mátyás   | Önkormányzati Képzési Alapítvány                         | 1999 |

|  |   |   |  |      |
|--|---|---|--|------|
| A lakossági részvétel jogi alapjai, módszerei, a véleménykézés lehetőségei   |   | Dombovári Ottó  | Önkormányzati Képzési Alapítvány                 | 1999 |
| Teleházak és távmunka Magyarországon   |   | Gáspár Mátyás + többszerzős   | Teleház Kht.                                     | 1999 |
| Telecottages in Hungary  | The experience and the Opportunities                  | Bihari Gábor; Jókay Károly  | Magyar Teleház Szövetség                         | 1999 |
| Teleházak  | Körkép az önszerveződő magyarországi kisközösségekről | Jókay Károly  | Magyar Teleház Szövetség                         | 1999 |
| Ügyfélszolgálati irodák létrehozása és működése a polgármesteri hivatalokban   | Ügyfélszolgálati továbbképzés törzsanyaga             | Tóth János; Gasztonyi Erzsébet; Tevanné dr. Südi Annamária; Dombovári Ottó; Sáfrán Zsófia | Önkormányzati Képzési Alapítvány                 | 1999 |
| Nyitott hivatal; Hivatali szervezeti és működési megoldások  |   | Több szerző   | Önkormányzati Képzési Alapítvány                 | 1999 |
| A hivatali szervezet és működés, mint a lakossági szolgáltatás és információ-ellátási forrás   |   | Gasztonyi Erzsébet  | Önkormányzati Képzési Alapítvány                 | 1999 |
| Ügyfélszolgálati irodák létrehozása és működése a polgármesteri hivatalokban   | Ügyfélszolgálati továbbképzés törzsanyaga             | Több szerző   | Önkormányzati Képzési Alapítvány                 | 1999 |
| Az ügyfélszolgálati irodák helye, szerepe a hivatali szolgáltatások rendszerében, az ellátható ügytípusok és kiválasztásuk módszerei |   | Tóth János; Gasztonyi Erzsébet; Tevanné dr. Südi Annamária; Dombovári Ottó                | Önkormányzati Képzési Alapítvány                 | 1999 |
| Folyamatszabályozás az ügyfélszolgálatban: az ügymenetek   |   | Tóth János; Tevanné dr. Südi Annamária; Dombovári Ottó; Gasztonyi Erzsébet                | Önkormányzati Képzési Alapítvány                 | 1999 |
| Kommunikáció az ügyfélszolgálatban   |   | Tóth János; Gasztonyi Erzsébet;   | Önkormányzati Képzési Alapítvány                 | 1999 |
| Szolgáltatások minőségirányítása   |   | Lawrie, Alan  | Nonprofit Humán Szolgáltatók Országos Szövetsége | 1999 |
| Ügyfélbarát hivatal  | Fogyasztóközpontúság a helyi önkormányzatokban        | Radnai Zsófia; Koster, Cor  | Aura Kiadó                                       | 1999 |
| Ügyfélszolgálati tréninggyakorlatok nagykönyve   |   | Carlaw, Peggy, Deming; Vasudha Kathleen Deming  | Z-Press Kiadó Kft.                               | 1999 |

|   |   |   |  |      |
|---|---|---|--|------|
| Tanácsadó szolgálatok létrehozásának és működtetésének kézikönyve         |   | ilson, Dick; Mniszko;Stefan                     | Polgári Tanácsadó Szolgálat (PTSZ)                                   | 1998 |
| Az ügyfél szolgálatában   |   | Wellemin, John                                  | SHL Hungary Kft.   | 1998 |
| A szociális munka szótára   |   | Gosztonyi Géza; Pik Katalin                     | Szociális Munkások Magyarországi Egyesülete                          | 1998 |
| EMPOWERMENT - A felelősség hatalma  |   | Blanchard, Ken; Carlos, John P.; Randolph, Alan | SHL Hungary Kft.   | 1998 |
| Önkormányzati "forró drót" füzetek - 13. szám                             |   | Kőrössy Jenő (szakértő)                         | Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége                        | 1998 |
| Építsünk teleházat!   | Kisfalvak kapcsolata a jövővel                                  | Gáspár Mátyás; Takáts Mária                     | KÖZIGPRINT-KÖZIGKONZULT  | 1997 |
| Az önkormányzati, közszolgáltatói ügyfélkapcsolatok fejlesztése           | (Szervezés és pszichológia)                                     | Dudás Ferenc; Király József                     | NOVORG Kiadó   | 1996 |
| A "magyar kérdés"   | Polgárok és alattvalók  | Orosz István                                    | Akadémiai Kiadó  | 1996 |
| Helyi önkormányzati menedzsment   | Lépések a teljesítményelvű és polgárok közeli közigazgatás felé | Gáspár Mátyás                                   | KÖZIGPRINT-KÖZIGKONZULT  | 1995 |
| Az önkormányzati váltás forgatókönyve                                     | Aszervezett átmenet feladatai és módszerei                      | Gáspár Mátyás                                   | KÖZIGPRINT-KÖZIGKONZULT  | 1994 |
| OKÉ Szolgálat létrehozása Budaörsön                                       | Zárójelentés és javaslat a megvalósítás programjára             | Gáspár Mátyás                                   | Kézirat  | 1993 |
| Teleknyhók a vidék fejlesztéséért (Hogyan építsünk tájékoztató állomást?) | Szakirodalmi szemle   | Kovács Katalin (szerkesztő)                     | Országos Széchenyi Könyvtár Könyvtártudományi és Módszertani Központ | 1992 |
| Ügyféltájékoztató irat-és beadványmintatár                                |   | Horváth Imre; Kiss László                       | Szervezőmódszertani Betéti Társaság                                  | 1992 |
| Szociális segítő  |   | Balog Miklósné (szerkesztő)                     | Akadémiai Kiadó  | 1991 |
| Önkormányzati "forró drót" füzetek - 3. szám                              |   | Kőrössy Jenő (szakértő)                         | Települési Önkormányzatok Országos Szövetsége                        | 1991 |
| The complete guide to customer service                                    |   | Lash, Linda M.                                  | John Wiley & Sons  | 1989 |
| Menedzsment tanácsadás vezetőknek és konzultánsoknak                      |   | Poór József                                     | Országos Műszaki Információs Központ és Könyvtár                     | 1989 |

|   |  |  |   |      |
|---|--|--|---|------|
| Közösségi mentálhigiéne   |  | Gerevich József<br>(szerkesztő)  | Gondolat Kiadó  | 1989 |
| Ügyfélszolgálati helyzetkép 1998, avagy miként tehetjük elégedettebbé ügyfeleinket?   |  | Dudás Ferenc   | Belügyminisztérium;<br>Közigazgatás<br>Korszerűsítése<br>Kormánybiztosság | 1988 |
| A lakossági ügyintézés szervezése   | Törekvések, tapasztalatok,<br>elgondolások a fővárosi és kerületi<br>tanácsigazgatásban                    | Bielek József; Dudás<br>Ferenc; Gáspár István;<br>Gáspár Mátyás; Koncz<br>József; Tóth János | MTA Államtudományi<br>Kutatások Programirodája                            | 1988 |
| Magyar Közigazgatás - szakmai folyóirat (XLVIII.<br>Évfolyam, 10. szám; 1998. október)  |  | Verebélyi Imre<br>(főszerkesztő)   | Belügyminisztérium;<br>Közigazgatás<br>Korszerűsítése<br>Kormánybiztosság | 1988 |
| Közösségi információs és szolgáltató központok<br>működésének tapasztalatai az USA városaiban   | Részanyag az egységes fővárosi<br>tanácsigazgatási informatikai<br>fejlesztési koncepció<br>kidolgozásához |  | Fővárosi Tanács Szervezési<br>és Számítástechnikai<br>Intézete            | 1986 |
| Vitaanyag a Fővárosi Tanács VB szakigazgatási<br>szervei hatósági ügyintéző tájékoztató és ügyfélfogadó<br>tevékenységének továbbfejlesztéséről |  |  | Fővárosi Tanács Szervezési<br>és Számítástechnikai<br>Intézete            | 1985 |
| Tanácsi nyilvántartások szervezése 1.   |  | Gáspár Mátyás  | Államigazgatási Szervezési<br>Intézet                                     | 1983 |
| Kapcsolataim  | Kútba estem, ki húz ki?  | Kocsis Erzsébet<br>(szerkesztő)  | Pécsi Tudományegyetem<br>Illyés Gyula Főiskolai Kar                       |      |
| Az ügyfélszolgálat megszervezése, ergonómiai és<br>munkapszichológiai feltételek, szabályozás   |  | Tóth János; Gasztonyi<br>Erzsébet; Dombovári Ottó;<br>Sáfrán Zsófia                          |   |      |