

OPKM iskolai könyvtári webinárium

11. Online könyvtári tájékoztatás videochat segítségével

Részben kitöltött „MUNKATANKÖNYV”

2020. május 6.

Műhelyvezető: Dömsödy Andrea

Országos Pedagógiai Könyvtár és Múzeum

A program honlapja: <http://www.opkm.hu/webi>

A munkatankönyvben való navigációhoz használják ezt a tartalomjegyzéket!

Ugyanabban a fájlban dolgozik mindenki, így a már benne lévő dolgokat ne töröljük, vágjuk, csak másoljuk, ha szükséges.

Tartalomjegyzék

Könyvtári szolgáltatás	2
Szabályzat	3
Könyvtári tájékoztatás.....	4
Távszolgáltatás típusai.....	5
Elnevezések.....	6
Miért kell a videóval támogatott forma?.....	6
Előnyök.....	7
Hátrányok, problémaforrások.....	7
Feladat (referenzs interjú):.....	8
Feladat (szituációk):	9
Videochates/képernyőmegosztásos tájékoztatás könyvtári feltételei	9
Videochates/képernyőmegosztásos tájékoztatás használói feltételei.....	11
Az OPKM online szolgáltatóképessége pedagógiai szakirodalomból.....	11
Mikor érdemes? Élethelyzetek mentén vizsgálva.....	12
Mikor érdemes? Szolgáltatások mentén vizsgálva	12
Feladat (könyvtártípus):	13
II. BLOKK - Gyakorlat	14
Hogyan osszuk meg a képernyőt?	14
Google Hangoutsban (jelenleg)	14
Videóhívás közben (ha a kamerát lekapcsoljuk is működik)	14
Mire figyeljünk a képernyő megosztásakor?	17
Feladat (képernyő):	17
Figyeljünk a kamerakép megosztásakor is!	19

A párbeszéd, a kommunikáció.....	20
A szolgáltatás indítása előtt.....	20
Hova lehet még fejlődni?.....	21
Feladat (fejlesztési ötletek):	21
Felhasznált irodalom	21
3. BLOKK - visszajelzés	21

1. BLOKK - Elmélet

Könyvtári szolgáltatás

- Célja: **információt juttatni az olvasóhoz az igényei szerint,**
 - igényt befolyásolja: kényelem + lehetőség + tudásszint.
- Feltétele:
 - állomány feltárása, hozzáférésének biztosítása,
 - információforrások,
 - a könyvtári rendszer elérése,
 - más információszolgáltatások elérése, használata,
- **online ugyanezek:**
 - online felületek, adatbázisok, katalógus,
 - online források,
 - minőségét befolyásolja a **könyvtár elektronizációjának** szintje,
 - de könyvtári rendszerben, internetben gondolkodva, a lehetőségek sokkal szélesebbek.
- Szolgáltatás 3 részterülete (Ferenczyné, 2001):
 - kapcsolatteremtés a felhasználóval,
 - tájékoztatás,
 - dokumentumszolgáltatás (teljes szövegek biztosítása, offline és online),
 - információszolgáltatás.
 - **A szolgáltatások a technikával, tudománnyal, társadalommal változnak.**

Szabályzat

- a szolgáltatásokat a használati szabályzat rögzíti,
- a küldetésnyilatkozattal összhangban kell meghatározni:
 - használói kör,
 - beiratkozás szükségessége,
 - térítés,
 - hozzáférési korlátozások,
- Továbbá ma már az adatkezelési irányelveket (GDPR):
 - mit tárolunk?
 - rögzítjük?
 - alkalmazott chatszolgáltatás(ok) feltételeinek elfogadása,
 - elhatárolódás attól.

(Ferenczyné, 2001)

Könyvtári tájékoztatás

- **Kell?** Miért szükséges az internet és az online katalógus, adatbázisok korában?
- a tájékoztató tevékenység teremti meg a kapcsolatot az olvasói információszükséglet és a (könyvtári) információforrások között (Borostyánné, 1998, 138.)
- **Igen, mert a könyvtáros ért az információhoz. Okai:**
 - tájékozottsága
 - szakkönyvtár esetén témaismerete, szakmai tájékozottsága
 - információkereső szakismerete
 - keresési stratégiák
 - indirekt források, tájékoztató eszközök
 - megbízható források
 - adatbázis-ismerete
 - szituációismerete (típuskérdések, típushibák), rutinja
- **Igen, mert tanácsadóra mindig, minden területen szükség van,**
 - sosem volt elegendő a hatékony tájékoztató eszköz, a használói tudás meghatározó,
 - a szakirodalmi adatbázisok többet és mást nyújtanak, mint az internetes keresők,
 - a források köre még az adatbázisok között is túlságosan kiterjedt.
- **Igen, mert ez használóképzés, a könyvtárhasználat tanítása is.**
 - Iskolai, felsőoktatási könyvtárban kiemelt, de
 - tanulmányi célú munkák esetén más könyvtártípusban is figyelni kell rá!
 - A forráskeresést igénylő iskolai feladatok célja a forráskeresésben, forráshasználatban való fejlesztés, tapasztalatszerzés is, így a köz- és szakkönyvtárakban is támogatni kell ezt.
 - Nem célszerű készen adni a bibliográfiát, forrásokat a diákoknak. (Ebben a tekintetben megkülönböztetendő a dolgozatkészítés és a vizsgára készülés)

Távszolgáltatás típusai

- posta,
- telefon,
- **online, web2** (gazdagabbak a lehetőségek):
 - könyvtárosi támogatás nélkül:
 - honlap,
 - online adatbázis, katalógus,
 - könyvtárosi támogatással:
 - e-mail,
 - kérdésűrlap,
 - csevegés,
 - videochat,
 - képernyőmegosztás / képernyő irányítása.
- **Valós idejű** (távszolgáltatások) **hatékonyabbak**, mert lehetőséget adnak:
 - olvasó megismerésére (kor, foglalkozás, cél, mélységi igényei)
 - “A távkapcsolatban jóval kevesebbet árul el magáról a használó” (Bánhegyi, 2001)
 - kérdés pontosítására:
 - a válasz, segítség részletességének megítélésére:
 - elegendő ajánlani csak: adatbázist, tárgyszót,
 - vagy el kell juttatni egy igényeinek megfelelő találati halmazhoz,
 - azon túl is kell segíteni pl. hivatkozásban?
 - az olvasóval való együttműködést segíti, könnyíti
 - a beszélgetés az olvasóval.

Elnevezések

- internetkönyvtáros,
- cybrarian,
- online tájékoztatás,
- chatreferensz,
- videochatreferensz,
- videós tájékoztatás,
- képernyőmegosztással támogatott tájékoztatás
- online könyvtári tájékoztatás videochat segítségével
- ?

Miért kell a videóval támogatott forma?

- **Képernyőmegosztási lehetőséget nyújt.**
 - Kamerakép nem is szükséges,
 - az olvasó részéről egyáltalán,
 - a könyvtáros részéről sem mindig (chatszolgáltatásfüggő),
 - egyes szolgáltatások nem is tudnak egyszerre képernyőt és kamerát mutatni.
- **Közelíti a jelenléti, a személyes tájékoztatás lehetőségeit.**
 - Ami hiányzik a fizikai hordozón lévő dokumentum átadása,
 - ha a könyvtáros sem a könyvtárban van, akkor annak használata is.

Előnyök

- **Levélhez, e-mailhez, kérdésúrlaphoz képest**
 - valós idejűség, a **gyors korrekció** lehetősége
 - könnyebb/lehetséges az olvasói **igények felé** menni, a valós igényt kiszolgálni
 - az olvasók kérdései jelentős többségükben elsősre nem világosak (nem tudatosul bennük a keresést segítő teljes szempontrendszer)
 - használatképzés, a tanítás lehetősége,.
- **Csevegő szolgáltatáshoz, telefonhoz képest**
 - szemléltetés lehetősége
 - az olvasó gyors reakciójának lehetősége
 - ne kelljen beolvasnom, bemásolnom a találati halmazt
- Már Sallai - Sebestyén (1956, 393.) is részletezte a fentiek nehézségeit, de ők a telefont és a levelet még a jelenléti tájékoztatással hasonlították össze, hiszen nem tudhatták, hogy a technika fejlődésével nemcsak beszélni, hanem mutatni is lehet majd az olvasónak.

Hátrányok, problémaforrások

- IKT jártasságot igényel (→ bizonyos csoportoknak nem elérhető),
- szoftverfüggőség, pl.:
 - Hangouts főleg Chrome-ban engedi a képernyőosztást,
 - Skype Windows alatt működik,
- regisztrációt igényel,
 - a könyvtár(os) és az olvasó részéről is,
- a metakommunikáció korlátozottsága,
- szégyenlősség, szokatlan forma,
- adatvédelem.

A szolgáltatási formák összehasonlítása

	valós idejű (szinkron)	gyors korrekció	olvasó megismerése, interszónális kapcsolatok	szemléltetés, eredmény olvasói áttekintése	használatkép zés lehetősége	offline források szolgáltatása
jelenléti	x	x	x	x	x	x
táv - írásban, levél						
táv - írásban, csevegés	x	x				
táv - szóban	x	x	?		x	
táv - videóképpel	x	x	?	x	x	?

Feladat (referenzs interjú):

Tudunk könyvtárosként az alábbi kérdésre válaszolni? Célunk, hogy az olvasó a valós igényeinek megfelelő válasszal/forrásokkal, elégedetten távozzon.

Van iskolatörténeti szakirodalmuk?

Készítsük el közösen a referenzs interjút! Tegyenek fel kérdéseket az olvasónak!

- Válasszon egy sort, amiben még nem villog kurzor, és oda írjon!
- Ha több kérdésötlete is van, több sorba írja!
- Figyeljen, ne ismételjünk!

	Könyvtárosi kérdések az olvasóhoz a lehető legjobb válasz érdekében
1.	Általában vagy konkrét iskola?
2.	Melyik korszak?
3.	Módszertani irodalom kell?
4.	Milyen célra?
5.	Milyen nyelven?
6.	
7.	
8.	

Feladat (szituációk):

Írjon példát, amikor egy rossz kérdés miatt félrement/rosszul indult a tájékoztatás és kérdésekkel lehetett/kellett volna megmenteni!

Válasszon egy sort, amiben még nem villog kurzor, és oda írjon!

	Példaszituációk
1.	Kérek egy hamburgert és egy sült krumplit.
2.	
3.	

Videochates/képernyőmegosztásos tájékoztatás könyvtári feltételei

- **Online felületek** (ismerete) - saját és más adatbázisok
 - egy jó gyűjtőoldal segíthet
- **Regisztráció** a chatszolgáltatás(ok)ban:
 - intézményi vagy könyvtárosi?
 - magán vagy intézményi névre szóló cím?
 - felhasználói név, profilkép
- Asztali **számítógép** vagy notebook,
 - ami minimum hangszóróval és mikrofonnal rendelkezik,
 - kamera nem szükséges, de hasznos,
 - az egyéb mobil eszközök (okostelefon, tablet), nem tudják a képernyőosztási funkciót.
- **Közzétenni** a könyvtár által használt chatszolgáltatást és a könyvtár felhasználói nevét
 - Pl.: "Skype: OPKM Tájékoztatás"
- **Kapcsolatteremtés** a konkrét használóval
 - egyes szolgáltatásokban ez nem könnyű,
 - Hangoutsban
 - vagy el kell fogadni az olvasó meghívóját, amiről nem kapunk értesítést
 - vagy be kell állítani, hogy bárki írhat nekünk
- **Egyértelmű nyitvatartás**
- **A szolgáltatás népszerűsítése**
 - tájékoztatás hasznáról, módjáról

Meghívóka a Hangoutsban

The image shows a Gmail interface with a sidebar on the left containing folders like 'Beérkező levelek', 'Csillagozott', 'Elhalasztott', 'Elküldött', and 'Piszkozatok'. A red circle highlights the 'Piszkozatok' folder. A red arrow points from this circle to the 'Értesítések' (Notifications) section in the settings menu. Another red arrow points from the 'Meghívók' (Invitations) option in the settings menu to a detailed settings panel on the right.

Értesítések

- Ertesítések lezárása eddig...
- ☒ Bejövő üzenetek hangjai
- ☒ Csengés bejövő telefonhívás esetén

Általános

- ☐ Szöveg átalakítása hangulatjellé
- ☐ Nagy sűrűségű résztvevői lista használata

Archivált Hangouts-beszélgetések >

Meghívók >

Rejtett névjegyek >

Letiltott személyek >

Meghívási beállítások személyre szabása >

Kijelentkezés a Hangouts szolgáltatásból

Súgó Visszajelzés

Meghívók személyre szabása

- ☒ Értesítések a meghívókról

Módosíthatja az azokra vonatkozó meghívóbeállításokat, akikkel még nem lépett kapcsolatba. [További információ](#)

- ☐ Ajánlott
A telefonszámával vagy e-mail címével rendelkező személyek közvetlenül kereshetik Önt, mindenki másnak meghívót kell küldenie.
- ☒ Személyre szabott
Eldöntheti, hogy ki léphet kapcsolatba Önnel közvetlenül, és kinek kell meghívót küldenie.

Azok a személyek, akik ismerik a telefonszámát

Közvetlenül kapcsolatba léphet Önnel

Azok a személyek, akik ismerik az e-mail-címét

Közvetlenül kapcsolatba léphet Önnel

Mindenki más

Meghívót küldhet Önnek

Videochates/képernyőmegosztásos tájékoztatás használói feltételei

- **Információ a szolgáltatás létéről**
- **Igény**
 - tudja, hogy szükséges-e számára (profi segítség)
 - miben jó, jobb (egyéni szabott, részletes)
 - az olvasók egy köre is vonakodhat a videomegosztástól
 - egyértelművé kell tenni, részéről szükséges-e: nem
- **Regisztráció** a chatszolgáltatás(ok)ban:
- Internetkapcsolattal rendelkező eszköz:
 - asztali **számítógép** vagy notebook jobb a nagyobb képernyő miatt, ahol a megosztott képernyő részletei is látszódnak
 - ami minimum hangszóróval és mikrofonnal rendelkezik,
 - kamera nem szükséges,
 - az egyéb mobil eszközök (okostelefon, tablet) is jók.
- **Kapcsolatteremtés** a könyvtárral
 - egyes szolgáltatásokban ez nem könnyű.

Az OPKM online szolgáltatóképessége pedagógiai szakirodalomból

- 300 ezer pedagógiai rekord (MPI + PAD) 1959-
 - ebből PAD vagyis online adatbázis: **167.611** (2020.05.04) bibliográfiai tétel
- **25.973 online** elérést is adó PAD rekord (2020.05.04)
 - 24.020 PAD rekord (2020.03.18.)
 - (eddig évente kb. 3-400 rekordot “online-osítottunk”)
- Nem egyenletes
 - tematikusan,
 - időben.
- Az elmúlt 10 évből 35,5 ezer pedagógiai írásból 12,5 ezer ingyenes online elérésére mutatunk. Vagyis a frissen megjelent forrásoknak is csak harmadát tudjuk fizikai találkozás, szkennelés nélkül szolgáltatni.

Mikor érdemes? Élethelyzetek mentén vizsgálva

- Ha használóink egy része (vagy jelen esetben egésze) **nem tudja személyesen** igénybe venni a szolgáltatásokat
 - vagy indokolatlanul nagy idő és anyagi ráfordítással (pl.: távolság),
 - különösen nagyobb földrajzi hatókörben szolgáltató könyvtárak esetén.
- Ha a **gyorsaság** számít
 - pl. holnapra kell
- Ha kis időigényű, de könyvtárosi szakértelmet igénylő feladat, mely **nem igényel helyben használatot** vagy fizikai dokumentumhasználatot:
 - a legtöbb tájékoztatási feladat nem több 20-30 percnél,
 - ha elegendő a bibliográfiai adat vagy az online forrás, információ.

Mikor érdemes? Szolgáltatások mentén vizsgálva

- **Felvilágosítás, gyorstájékoztatás:** a könyvtárról és gyűjteményéről való tájékoztatás, tájékoztatás a tájékoztatásról:
 - a könyvtár honlapjával támogatva
- **Adatszolgáltatás** - faktografikus adatbázisok, kézikönyvek
- **Irodalomkutatás, szakirodalmi tájékoztatás**
 - online adatbázisokkal támogatva
- **Használóképzés** (egyéni, spontán)
 - ha olyan tevékenységről van szó, amit az olvasó maga is elvégezhet, pl. keresés,
 - iskolai és felsőoktatási könyvtárban a leghangsúlyosabb,
 - a
- **Beiratkozás?**
 - az igazolvány felmutatható, elektronikus aláírás + átutalás elérhető lehetőségek
- Kevésbé szükséges, egy egyszerű hanghívással is megtehető:
 - kölcsönzés hosszabbítása,
 - alapinformációk: nyitvatartás...
- Mélység mentén vizsgálva:
 - általában összetettebb kérdések esetén.

Feladat (könyvtártípus):

Írjon ötleteket, szituációkat, milyen helyzetben/olvasókkal/szolgáltatásokkal lát fantáziát a videochates/képernyőmegosztásos tájékoztatásban! Mindezt könyvtártípusként, hiszen a használók, igények, állományok mások.

Válasszon egy cellát, amiben még nem villog kurzor, és oda írjon!

	Közkönyvtár	Szak/nemzeti könyvtár
1.	Ajánlanám más könyvtár ilyen szolgáltatását.	adatbázis-használat oktatása, saját katalógus ismertetése
2.	Könyvtárosként kérnék így segítséget egy más könyvtár könyvtáros kollégájától.	bonyolultabb , összetett keresés technikáját megmutatni
3.	mozgáskorlátozottak részére	
4.	kórházban fekvő beteg segítése...	
5.		

	Iskolai könyvtár	Felsőoktatási könyvtár
1.	Estis tanulók támogatása.	Külföldi /vidéki hallgatóknál
2.	Egyéni mentorálás leszakadó/tehetséges tanulóknak.	Ügymenetekben segítség a hallgatóknak
3.	Tartósan beteg diákok	
4.	Magántanulók	
5.	tanítási időben elvileg nyitva van a könyvtár, akkor be tud jönni a diák. Viszont iskolaidő után, hétvégén vagy szünetek alatt érdekes lehet.	
6.	az iskolavezetés munkájának segítése (pl. törvénytárak, joghelyek)	
7.	pedagógus kolléga munkájának segítése	
8.		

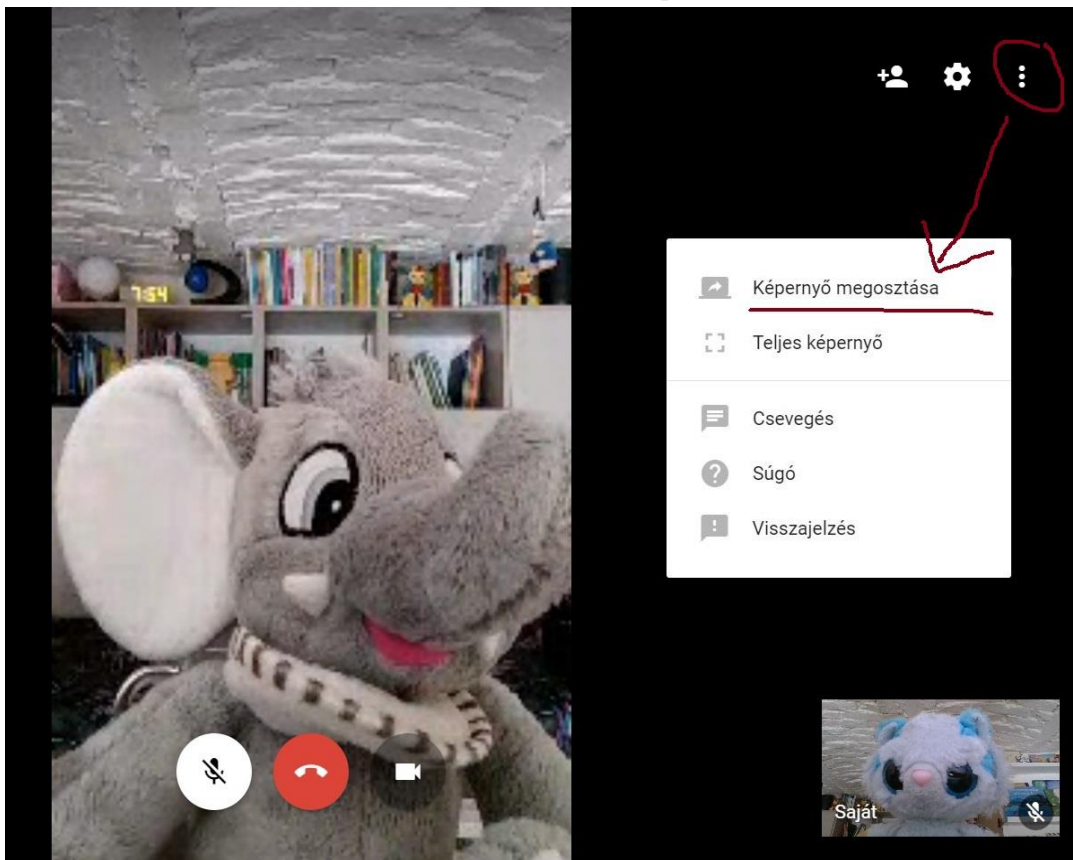
II. BLOKK - Gyakorlat

Hogyan osszuk meg a képernyőt?

- Az egyes chata alkalmazásokban máshol van a lehetőség.
 - Hangoutsban menüben
 - Skype-ban ikonban

Google Hangoutsban (jelenleg)

Videóhívás közben (ha a kamerát lekapcsoljuk is működik)



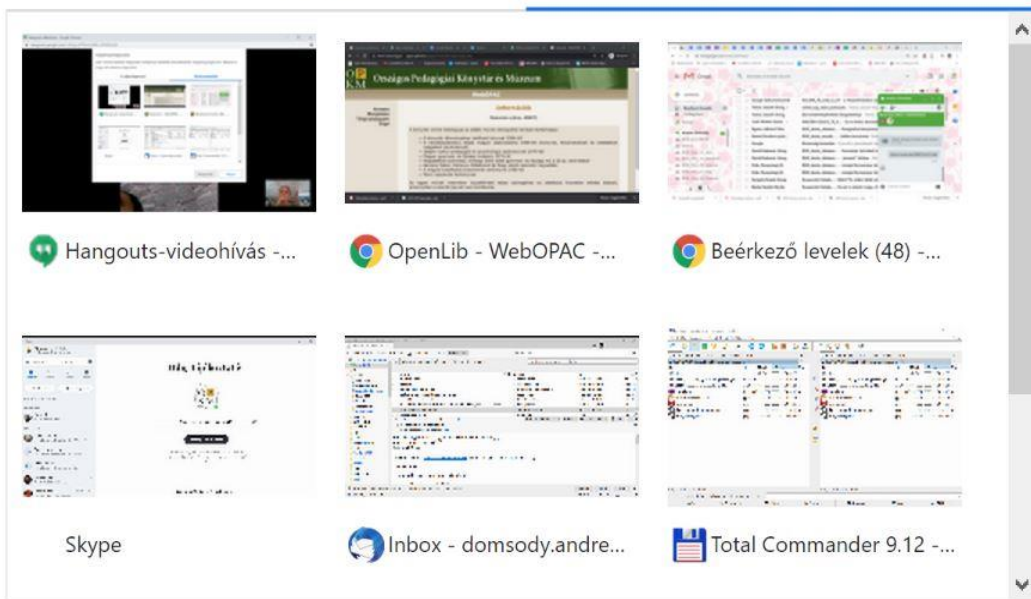
Választhatunk teljes képernyő vagy csak alkalmazás megosztása közül. Általában a csak alkalmazás megosztása elegendő.

Képernyőmegosztás

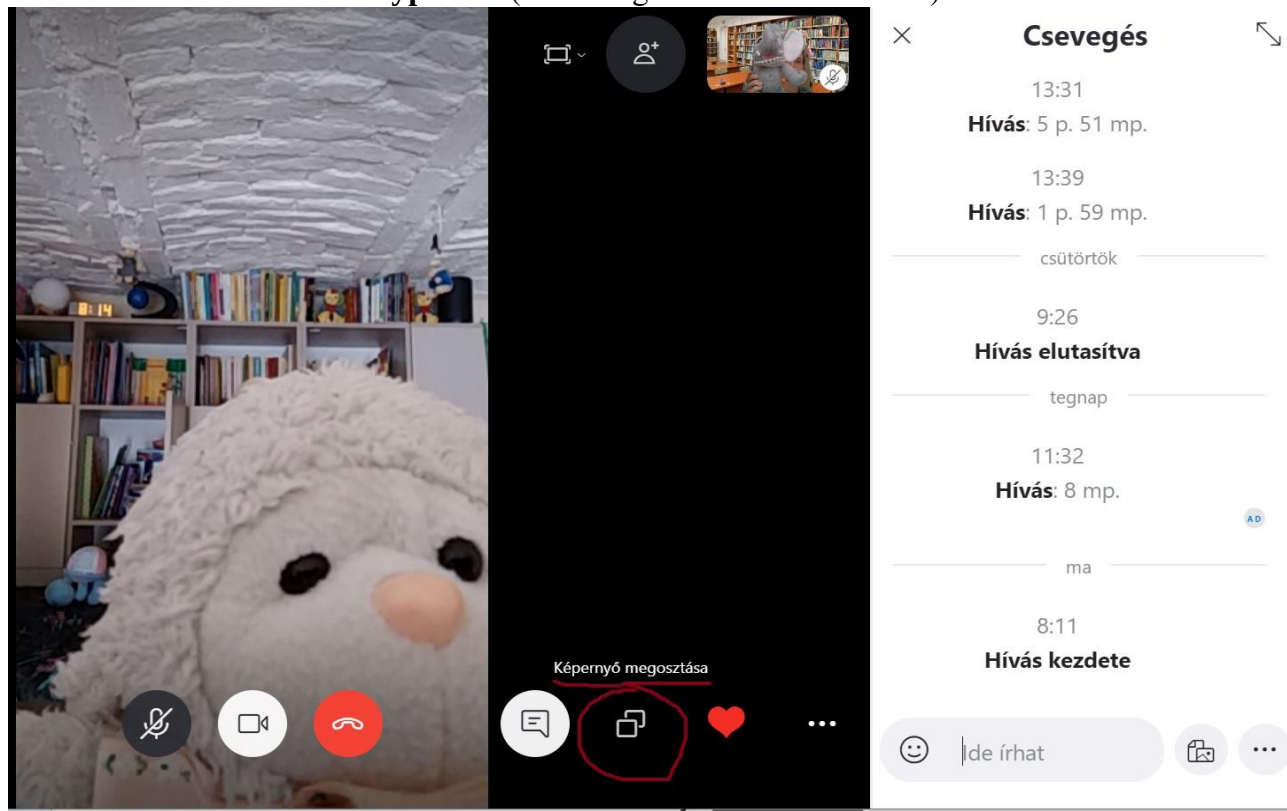
A(z) Chrome szeretné megosztani a képernyő tartalmát a következővel: hangouts.google.com. Válassza ki, hogy mit szeretne megosztani.

A teljes képernyő

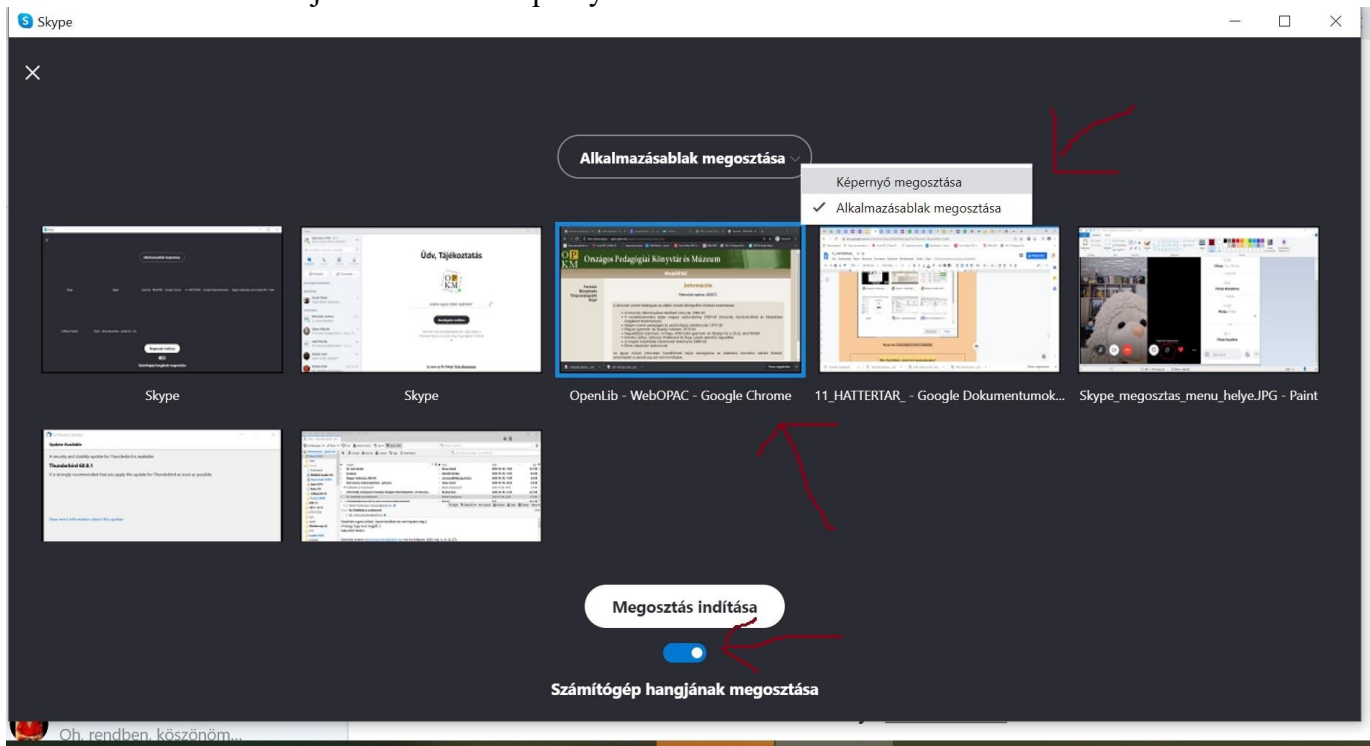
Alkalmazásablak



Skype-ban (csak hanghívás alatt is működik)



Majd itt is lehet a képernyő és az alkalmazások között választani.



Mire figyeljünk a képernyő megosztásakor?

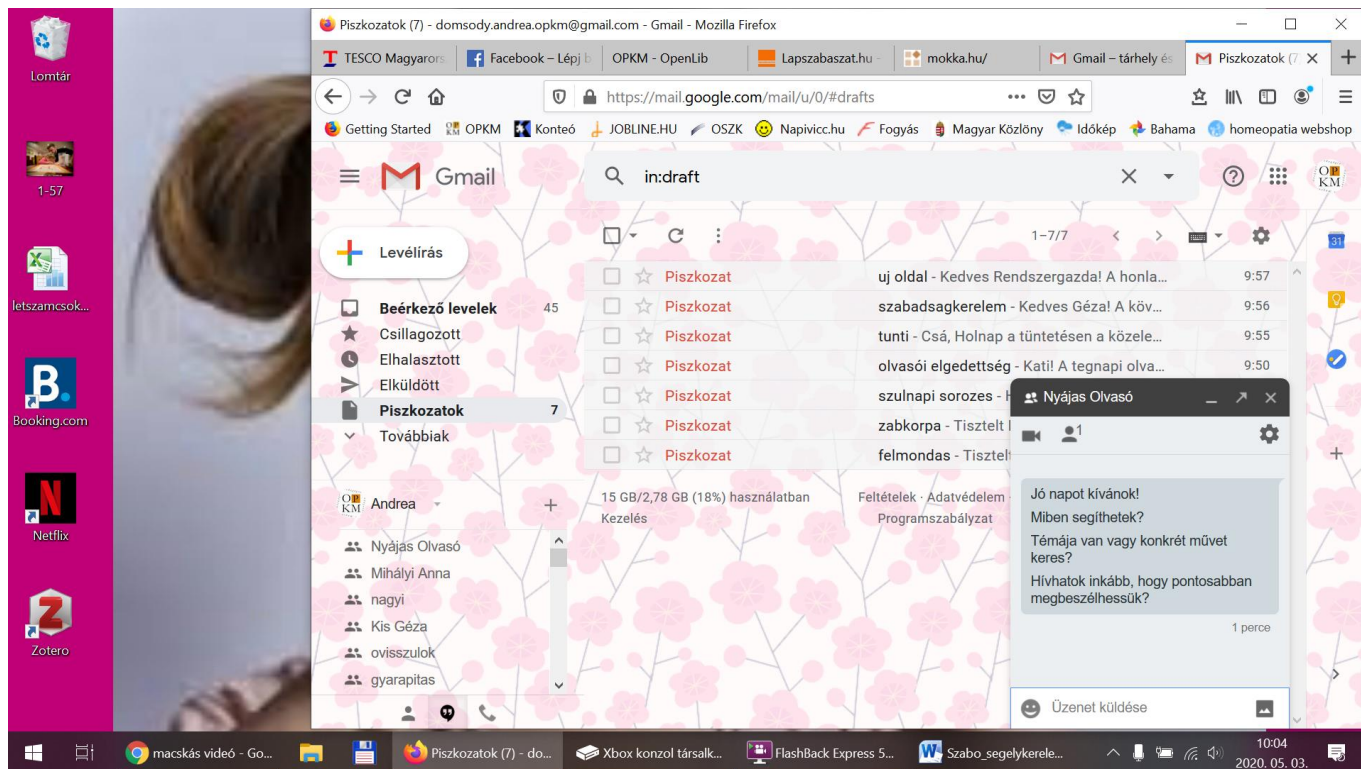
- **Tartalmak, intézményi imidzs:**
 - magánügyek
 - hivatali titok, belső információk
 - intézményi profil, komolyság
 - hirdetések
 - kontaktok
- **“Hol” figyeljek?**
 - háttér,
 - könyvjelzők,
 - tálca tartalma,
 - további nyitott tabok,
- **Hogyan küszöbölhetők ki?**
 - A szolgáltatás idejére beállított felhasználói felület a számítógépen,
 - nem képernyő, hanem alkalmazás megosztása,
 - csak erre a célra használt böngészőablak,
 - a nem publikus tartalmak elrejtése
 - böngészőben a kedvencek elrejthető
 - Skype-ban a korábbi beszélgetések, kontaktok is elrejthetők.
- **Láthatóság, hallhatóság:**
 - a megosztott felület (betű)mérete,
 - képernyő nagyítása segít,
 - visszhang, háttérzaj
 - fej/fülhallgatóval elkerülhető, hogy saját hangunk visszajöjjön az olvasó mikrofonján

Feladat (képernyő):

A videochates szolgáltatásba éppen bejelentkezett egy olvasó...

A könyvtáros ezt a képernyőt fogja megosztani.

Az alábbi megosztott képernyőn, milyen problémákat lát? Mit tudunk meg a könyvtárossal?



Töltsék ki közösen a táblázatot! A Hol... oszlopba mindkét kérdésre válaszoljon / jellel!
Válasszon egy cellát, amiben még nem villog kurzor, és oda írjon!

	Hol látom?/Kiadott információ	Következtetés
1.	Háttérkép / kislányfotó	Van gyereke
2.	Levelek / 3. tüntetésről szól	Elégedetlen a rendszerrel
3.	Levelek /6. zabkorpa (webshop reklamáció)	egészséges életmód / fogyókúra
4.	Könyvjelző/ Fogyás	fogyókúrázik
5.	Nyitott tab / lapszabászat	lakásátalakítás
6.	Levelek /5. sörözés	szereti a sört
7.	Levelek / 2. szabdságkérelem	elutazni készül
8.	Könyvjelző / Bahama fotóalbum	Oda készül / Ott volt
9.	Asztal / szállásfoglaló alkalmazás	elutazni készül
10.	Könyvjelző / Jobline	állást keres
11.	Levelek /7. felmondás	felmondani készül

12.	Asztal / létszámcsoökkentés táblázat	leépítés lesz a könyvtárban? vezető beosztású
13.	Tálca / segélykérelem dokumentum - névvel	Szabó kollégának gondjai vannak vezető beosztású
14.	Tálca / Xbox	Munka közben játszik
15.	Asztal/ filmes alkalmazás	
16.	Tálca / böngésző macskás videókkal	Munka közben szórakozik
17.	Könyvjelző / viccoldal	
18.	Nyitott tab / szupermarket	Épp a bevásárlást intézi
19.	Tálca/ videófelvevő program	Lehet, hogy a tudtom nélkül felveszi a beszélgetést?
20.	Csevegő program / Kontaktok	
21.	Könyvjelző / homeopátia	
22.	Könyvjelző / konteó oldal	hisz az összeesküvés elméletekben? vagy csak a vicc miatt jár oda?
23.		

Figyeljünk a kamerakép megosztásakor is!

- Milyen háttér látszik?
- Megoldások:
 - Skype:
 - háttér életlenítése
 - háttérkép cseréje megadott fotóra
 - virtuális kamera: külön szoftvert, beállításokat igényel

A párbeszéd, a kommunikáció

- Az olvasói kezdeményezéstől függ
 - itt általában ő kezd,
 - kivéve, ha visszahívást ígértünk.
- **Ha az olvasó írásban kezd:**
 - ha tudunk, mert egyszerű a kérdés, válaszoljunk írásban,
 - ha összetettebb a probléma:
 - ajánljuk fel a hívást,
 - hangsúlyozzuk, hogy neki nem szükséges kamerát osztani.
 - De a G Hangouts, csak videóhívást tud indítani, a kamera csak utána kapcsolható le (ha nem akarunk képet, akkor el kell takarni a kamera lencséjét)
 - A Skype-ban lehet eleve csak hanghívást indítani.

A szolgáltatás indítása előtt

- Tesztelgessük:
 - kollégákkal,
 - egy másik eszközön magunkat hívva.
- Hasznos tudni, hogyan működik a chatprogram, mert elképzelhető, hogy az olvasónak technikai segítség kell hozzá:
 - hol kell a kamerát ki-be kapcsolni?
 - hol tud képernyőt osztani?
 - hol tud hívás közben szöveges üzenetet is küldeni, hiszen küldhet bibliográfiai adatokat, linket, keresett idézetet...?
 - Figyeljünk, mert asztali és mobil eszközökön máshol vannak a funkciók!

Hova lehet még fejlődni?

- **Csoportos** csevegés, virtuális tájékoztató-szoba (Bánhegyi, 2001)
 - talán egy nyitott meeting link?
- “**Kontrolált** – ilyenkor a könyvtáros átveszi az ellenőrzést az olvasó böngészője fölött és on-line szimulálják azt a helyzetet, mintha a könyvtáros és az olvasó a referenzpultnál lennének és egy képernyőt néznének;” (Bánhegyi, 2001)
- Könyvtárak között **megosztott szolgáltatásüzemeltetés** (Bánhegyi, 2001)
- Nyitvatartási idő: **7/24**
- ?

Feladat (fejlesztési ötletek):

További ötletek a képernyőmegosztással támogatott online tájékoztatáshoz?

Töltsék ki közösen a táblázatot!

Válasszon egy cellát, amiben még nem villog kurzor, és oda írjon!

	Ötletek
1.	
2.	

Felhasznált irodalom

Bánhegyi Zsolt (2001): Digitális referenz az USA-ban. In: Könyvtári Figyelő, 4. sz., URL:

<http://ki2.oszk.hu/kf/kfarchiv/2001/4/banhegyi.html> Utolsó letöltés: 2020.05.04.

Borostyánné Rákóczi Mária (1998): Tájékoztatás az iskolai könyvtárakban. In: Celler Zsuzsanna (szerk.): Az iskolai könyvtár. Könyvtárostánárok kézikönyve. 2. jav. kiad., Bp., OPKM, 137-153. p.

Ferenczy Endréné (2001): A könyvtári modell. In: Horváth Tibor - Papp István (szerk.): Könyvtárosok kézikönyve. 3. kötet. A könyvtár rendszere. Bp., Osiris, 293-356. p.

Koltay Tibor (2005): A virtuális tájékoztatás múltja és jelene. In: Könyvtári Figyelő, 4. sz. URL:

<https://tmt.omikk.bme.hu/tmt/article/view/1166/1441> Utolsó letöltés: 2020.05.04.

Sallai István - Sebestyén Géza (1956): A könyvtáros kézikönyve. Bp., Művelt Nép, 576 p.

3. BLOKK - visszajelzés

Kérjük, ossza meg velünk véleményét az alábbi kérdőíven: