

Könyvtárak és a pénzügyi kultúra 1. rész

Keretrendszer

Kiszl Péter, Winkler Bea

A pénzügyi műveltség valamennyi korosztályt érintő fejlesztése globális szintű stratégiai célkitűzés. Tanulmány-sorozatunkban a tudatos pénzügyi döntések elősegítésére szolgáló könyvtári kezdeményezésekre irányítjuk rá a figyelmet. Célunk (1) a könyvtárosoktól jellemzően idegen terület beépítése a magyarországi szakmai vérkeringésbe, ezáltal a könyvtárosok pénzügyi felkészültségének javítása, beleértve a könyvtárosképzést is; (2) a nemzetközi könyvtári jó gyakorlatok adaptációs irányultságú megosztása, új pénzügyi edukációs (és vállalkozásfejlesztési) szolgáltatások bevezetésének katalizálása valamennyi könyvtártípusban; (3) közvetetten pedig a hazai könyvtári rendszer és a könyvtárosok presztízsének emelése, társadalmi hasznosságának erősítése. Az 1. részben a nemzetközi könyvtár- és információtudományi szakirodalom elemzésével meghatározzuk a témakör könyvtári keretrendszerét (úm. gyűjtemény, tájékoztatás és szolgáltatások, rendezvények, kompetenciák), illetve azonosítjuk a pénzügyi kultúra fejlesztésének külföldön (elsősorban az Amerikai Egyesült Államokban) már bevált, a hazai innovációkra is ötleteket adó főbb könyvtári trendjeit.

Tárgyszavak: gyűjteményszervezés, együttműködés, innováció, oktatás, pénzügy, rendezvény, szolgáltatás, társadalmi elfogadottság

Bevezetés

Jelen közleményünk nem előzmény nélküli, hiszen az Eötvös Loránd Tudományegyetem Bölcsészettudományi Kar Könyvtár- és Információtudományi Intézete kiemelt figyelmet fordít a *pénzügyi kultúrával* vagy – a továbbiakban szinonimaként használva – a *pénzügyi műveltséggel* (financial literacy, FL) kapcsolatos kutatásokra.^{1,2,3} A fogalom azt a képességet jelöli, amelynek segítségével az ember a tudását és készségeit felhasználva hatékonyan kezelheti *személyes pénzügyeit* (personal finance) úgy, hogy élete végéig pénzügyi biztonságban lehet.⁴

A pénzügyi kultúra fejlesztésének, végeredményben a pénzügyi tudatosság kialakításának egymásra épülő elemei:

1. pénzügyi ismeretek és belátás;
2. pénzügyi szemlélet és viselkedés (pénzügyi ismeretek alkalmazási képessége);
3. pénzügyi hozzáállás, magatartás, attitűd, önbizalom.⁵

Hatásként a pénzügyi jóllét elérése jelentkezik, ami – kevés kivételtől eltekintve – felelős pénzügyi

döntésekkel jár együtt. A pénzügyi sérülékenységek megakadályozása specifikus szemléletmódot feltételez.⁶ Erre támaszkodva lehet a már szélesebb körben alkalmazott vállalkozásfejlesztési akciókat sikerrel szervezni. Dolgozatunkban az állampolgárokat érintő személyes pénzügyekre fókuszálunk, érintve az üzleti információkat.

A 21. századi pénzügyi válságok, a világjárvány és a jelenleg a szomszédunkban folyó háború, a napjainkban is egyre mélyülő gazdasági recesszió együttesen jelentősen felértékelik a lakosság pénzügyi műveltségének javítását. Már a 2008-as gazdasági recesszió is rávilágított arra, hogy akik alacsony szintű pénzügyi műveltséggel rendelkeznek, nagyobb valószínűséggel hibáznak a pénzügyeik terén, nehezebben birkóznak meg egy gazdasági krízissel.⁷ Azok a képességek, a tudás és a készségek tehát, amelyek elősegíthetik, hogy nehéz pénzügyi helyzetben is sikeresebben teljesítsenek az emberek, nemcsak mikro- vagy makrogazdasági szinten, hanem társadalmi (szociális és esélyegyenlőségi) szempontból is egyre jelentősebbek.

Az ENSZ 1. fenntarthatósági célja a szegénység megszüntetése.⁸ Ennek megvalósításában kiemelkedő szerep hárul a pénzügyi műveltségre, amelyet kultúrateremtő- és közvetítő, valamint edukációs szerepükből fakadóan munkájukkal a könyvtárak is támogathatnak.

A pénzügyi kultúra fejlesztésére számos modell létezik, ahogy a társadalom pénzügyi oktatással kapcsolatos elvárásai is változatosak. A pénzügyi kultúra fejlesztésének nemzetközi motorja a 2008-ban létrehozott *OECD International Network on Financial Education (INFE)*, ami 130 ország több mint 285 állami intézményét tömöríti. Dokumentumtára számos szakértői anyagot, felmérést stb. tartalmaz, az egyik legfrissebb közülük a *Felnőttekre vonatkozó közös EU/OECD-INFE pénzügyi kompetenciakeret (FINCOMP)*.⁹ Az egyes tagállamok törekvései követik az OECD-INFE célkitűzéseit. A pénzügyi műveltség fejlesztésére országonként eltérő stratégia jött létre, amely igazodik az adott társadalomhoz és kultúrához. *Magyarország Kormánya* 2017-ben fogadta el a pénzügyi tudatosság fejlesztési stratégiáját,¹⁰ amely nemcsak egy szakmai dokumentumban, hanem egy komplex, az *Okosan a pénzzel* címet viselő portál¹¹ közvetítésével is tanulmányozható. Célközönsége a fiatal korosztály. A szolgáltatás együttműködő partnerei, azaz a *Nemzeti pénzügyi tudatosság munkacsoport* tagjai között található például a *Magyar Nemzeti Bankot* és a *Pénzügyminisztériumot* is.

A pénzügyi kultúra fejlesztésének terén számtalan hit és attitűd érhető tetten, amelyek sokszor múltbéli tapasztalatokon alapulnak, olykor nem is sajátokon.¹² Az emberek gondolkodásának megváltoztatása, a fejlődés megindítása nem könnyű feladat. Ezzel összhangban a magyar könyvtárosok számára egy olyan elemzéssel szeretnénk sorozatunkat útnak indítani, amely tevékenységre inspirál és arra ösztönöz, hogy a jó tapasztalatok megosztásában is előrébb léphessünk. Kutatásunknak gyakorlati haszna abban az esetben lehet igazán, ha a tények összefoglalása mellett szintetizáljuk az egyes könyvtárak gyakorlatait, jövőképet és lehetőségeket tárunk a kollégák elé.

Nem véletlen, hogy a tanulmány címében a pénzügyi műveltség fejlesztését írtuk. Kiemeljük ugyanis, hogy a pénzügyi tanácsadás jellemzően nem könyvtárosi feladat.¹³ Látni fogjuk

viszont, hogy a könyvtáros – szorosabb feladatkörében is – sokféle eszközzel és megoldással segítheti a használók pénzügyi tudatosságának pallérozását. A szervezett programoknak, az ott elhangzó ajánlásoknak minden esetben elfogulatlanoknak és megbízhatóknak kell lenniük.¹⁴ A profitorientált pénzügyi intézményektől vagy a versengő politikai szereplőktől eltérően a könyvtárosokról joggal feltételezi a társadalom, hogy nem részrehajlóak, illetve megbízható forrásokat ajánlanak.¹⁵ Etikai szempontból is kötelességünk ennek megfelelni.

A pénzügyi műveltség fejlesztésével foglalkozó publikációk legtöbbször közgazdaságtani és pénzügyi tematikus kategóriákba tartoznak.¹⁶ A könyvtár – a pénzügyi műveltség fejlesztésével kapcsolatba hozható intézményként – rendszerint nincs a döntéshozók látókörében, ezt a hazai stratégia és a hozzá társuló operatív (támogatási) programok is bizonyítják. Ennek előmozdítására elemezzük a nemzetközi publikációkat, ami a szakirodalom áttekintésén túl egyúttal helyzetfelmérést is nyújt. Reményeink szerint a magyarországi könyvtárak ezirányú szolgáltatásbővítésének szükségességét tanulmányunk egyértelműen alátámasztja. Közhely, hogy a könyvtárakat nem helyettesítheti az internet, ebből következően a (digitális) pénzügyi műveltség javításában is van feladatunk.^{17,18,19} A valamennyi társadalmi rétegre kiterjedő pénzügyi edukáció ugyanis feltételezi az információhoz történő hozzáférést és a kritikus gondolkodást. *Kraus* szerint a használók továbbra is a könyvtárakhoz fordulnak a megbízható forrásokért, amelyek segítségével megszerezhetik azokat az információkat, amelyek a pénzügyi döntésekhez indokoltak.²⁰ A pénzügyi információ leggyakoribb forrása az internet és a család,²¹ de ahogy egy 2015-ös amerikai felmérés egyértelműen leszögezi, a könyvtár is a pénzügyi információk lehetséges bázisintézménye.²²

Kutatási kérdések és módszer

A kutatás célja a pénzügyi műveltség fejlesztésével kapcsolatos, az elmúlt bő évtizedben (2011–2022) megjelent nemzetközi könyvtár- és információ-tudományi (Library and Information Science, LIS) besorolású publikációk eredmény- és gyakorlatorientált vizsgálata. Az elemzés a következő négy kérdés megválaszolását tűzte ki célul:

K1: A könyvtárlátogatók pénzügyi műveltségének fejlesztéséhez szükséges-e a témakörrel foglalkozó könyvtári állomány fejlesztése?

K2: Milyen kompetenciák elengedhetetlenek ahhoz, hogy a pénzügyi műveltség fejlesztésével kezdjen el foglalkozni a könyvtár?

K3: A nemzetközi szakirodalom alapján melyek a jó gyakorlatok a pénzügyi műveltség könyvtári fejlesztésének terén?

K4: Milyen tényezők hátráltathatják a pénzügyi műveltség fejlesztését a könyvtárakban, és hogyan lehet ezeket kiküszöbölni?

Ehhez a mértékadó nemzetközi szakirodalom áttekintése szükséges, ezért négy, egymástól elkülönülő tudományos adatbázisban végeztünk keresést:

1. Library, Information Science & Technology Abstracts (EBSCO),
2. Library & Information Science Collection (ProQuest),
3. Scopus (Elsevier),
4. Web of Science (Clarivate).

A kereséshez (és később a találati listából történő kiválasztáshoz) egyaránt a korábbi kutatásunk során kidolgozott szempontrendszereket alkalmaztuk.²³ A keresés a négy adatbázis mindegyikében a „financial literacy” és rokon kifejezésekkel (pl. personal finance, financial skills, financial goals, financial decisions)²⁴ történt, kombinálva a „library/libraries/librarian” fogalmakkal és/vagy a könyvtár- és információtudományi szakterület tudomány-metriai rangsorokban előkelő helyen álló folyóirataiban történő kereséssel. A keresés folyamatát az 1. ábra szemlélteti.

A keresőkérdések megfogalmazása során a teljességre törekedtünk, mivel szerettük volna, hogy az adatbázisokban megtalálható, a témakört érintő publikációk minél nagyobb számban a látókörünkbe kerüljenek. A kereséseket 2022 áprilisában és májusában végeztük, eredményül összesen 713 találatot kaptunk. A találati listát duplumszűrés után tovább válogattuk. A kutatásba bekerültek mindazok a publikációk, amelyek az alábbi szempontok közül legalább egynek megfeleltek:

- a. könyvtári gyűjteménnyel vagy szolgáltatással foglalkozik a pénzügyi kultúra témakörében;
- b. könyvtárban megvalósított, pénzügyi kultúrával összefüggésbe hozható programot/képzést/kezdemenyezést hirdet, ír le;
- c. egy könyv, folyóirat, egyéb dokumentum, weboldal, adatbázis vagy szoftver ismertetése a pénzügyek, illetve a pénzügyi műveltség témakörében (a forrás célközönsége a könyvtárosok vagy a könyvtár használói);
- d. a könyvtárak, illetve könyvtárosok és a pénzügyi kultúra kapcsolatáról, kompetenciafejlesztésről, együttműködésről, lehetőségekről, gátakról szól.

A duplumszűrés és a kétszeri kézi válogatás után 92 publikáció maradt.

Keretrendszer

A kutatásba vont publikációk alapján négy nagyobb témakörre bontva, azaz a (1) *gyűjtemények*, a (2) *tájékoztatás és szolgáltatások*, a (3) *rendezvények*, végül pedig a (4) *kompetenciák* kontextusában ismertetjük eredményeinket.

Adatbázisok			
Library, Information Science & Technology Abstracts	Library & Information Science Collection	Scopus	Web of Science
Keresőkifejezések			
#1 pénzügyi műveltség	#2 könyvtár/könyvtáros	#3 könyvtári folyóiratok	
Keresési stratégiák			
#1	#1 AND #2 szűkítés: lektorált	(#1 AND #2) OR (#1 AND #3)	(#1 AND #2) OR (#1 AND #3)
Találatok			
117	60	444	92
Vizsgálatba vont publikációk: 92			

1. ábra A szakirodalmi elemzés főbb jellemzői

Gyűjtemény

Száz évvel ezelőtt olyan könyvek segítették az embereket a pénzügyi műveltség megszerzésében, amelyek az átlagpolgár alapvető pénzügyi ismereteiről szóltak.¹¹ Napjainkban melyek a közkedvelt pénzügyekkel foglalkozó kötetek? A szakirodalom ezen a téren nem bővelkedik kutatási eredményekben: a 2015-ben *Faulkner* által végzett angol nyelvű felmérést emelhetjük ki.²⁵ *Faulkner* azt vizsgálta, melyek a legnépszerűbb pénzügyi műveltséggel kapcsolatos könyvek a Google találati listájában, ha a következőkre keres: „personal finance books”, „best personal finance books” és „best selling personal finance books of all time”. Az 1. táblázatban mutatjuk a kötetek hazai reprezentációját, a MOKKA-ODR felhasználásával pedig a könyvtárakban elérhető példányokat. Bár a kutatás az Amerikai Egyesült Államokban készült, angol nyelvű keresőszavakkal egy amerikai szakember által, ennek ellenére a magyar közönség részben saját nyelvén is elérheti ugyanezeket a könyveket könyvtárainkban. (Azért a MOKKA-ODR katalógust választottuk, mert ez jelenleg a legnagyobb elérhető közös katalógus az országban, amely a hazai könyvtárközi kölcsönzés alapját is adja. A keresés a címek alapján zajlott.)

2021-ben *Faulkner* az amerikai nyilvános könyvtárakban elérhető, pénzügyi műveltséggel kapcsolatos, a legtöbb helyen fellelhető könyveket elemezte 49 könyvtárból álló mintán.²⁶ Érdekes, hogy a korábbi, 2015-ös kutatásában talált 12 kötet egyike sem került be a legtöbb könyvtárban elér-

hető kiadványok közé. Az előző eredménnyel ellentétben a könyvtárakban leggyakrabban előforduló 10 kötet közül csupán egy olvasható magyarul: *Personal Finance for Dummies*.²⁷ A hazai kiadás *Pérez, pénz és pénz* címmel 2014-ben jelent meg és több mint 25 példányban elérhető a MOKKA-ODR katalógusa szerint.

A *Faulkner* Google-keresésen és könyvtári gyűjteményen alapuló két kutatásának találati listájában regisztrált könyvek címeiben (angol nyelven) jelentős eltérés figyelhető meg, ahogy azt a 2. ábra érzékelteti. A Google-keresés találatai a gazdagság mítosza köré összpontosulnak és már a címek is a tehetősebb rétegeket célozzák meg tanácsaikkal. A könyvtári gyűjtemények keresési eredményei között viszont többször szerepel a „financial literacy” kifejezés, olyan fogalmakkal összefüggésben, mint a „fake”, „dummies”, „guide”, „need”, „lies”.

A két eredmény arra utal, hogy az emberek érdeklődése (igénye) és az amerikai könyvtárak gyűjteménye (kínálata) nem feltétlenül fedi egymást. Jelen esetben ez nem biztos, hogy hátrányos. A könyvtári gyűjtemények ugyanis a keresés alapján jobban reflektálnak arra az igényre, hogy a társadalom különböző rétegei egyaránt megtalálják a számukra szükséges információt, s ráirányítsák a figyelmet egyes problémákra és veszélyekre.

A pénzügyi gyűjtemények közkönyvtári területről is szól *Ballestra és Cavaleri* 2016-os kutatása, akik az olasz nyilvános könyvtárakat vették górcső alá: a könyvtárosok közel háromnegyede szerint saját gyűjteményük nem felel meg az olvasói igé-

1. táblázat A *Faulkner* által 2015-ben vizsgált kötetek magyar nyelvű megjelenése (forrás: OSZK), illetve magyarországi könyvtári jelenléte (forrás: MOKKA-ODR)

Az eredeti kiadás megjelenési adatai	A magyar kiadás megjelenési adatai	Magyar kiadások az OSZK katalógusa alapján	Könyvtárban elérhető példányok a MOKKA-ODR katalógus alapján
Graham, B.: <i>The Intelligent Investor</i> , 2006	Graham, B.: <i>Az intelligens befektető</i>	2011, 2013	több mint 50 példány
Hill, N.: <i>Think and Grow Rich</i> , 2005	Hill, N.: <i>Gondolkodj és gazdagodj!</i>	2007, 2010, 2011, 2015, 2016, 2019	több mint 50 példány
Clason, G.S.: <i>The Richest Man in Babylon</i> , 1955	Clason, G.S.: <i>Babilon leggazdagabb embere</i>	2003, 2007	több mint 30 példány
Malkiel, B.J.: <i>Walk Down Wall Street</i> , 2012	Malkiel, B.J.: <i>Bolyongás a Wall Streeten</i>	1992, 1998, 2001	több mint 30 példány
Eklert, T.H.: <i>Secrets of the Millionaire Mind</i> , 2005	Eklert, T.H.: <i>A milliomos elme titkai</i>	2006	több mint 25 példány
Kiyosaki, R.: <i>Rich Dad, Poor Dad</i> , 1998	Kiyosaki, R.: <i>Gazdag papa, szegény papa</i>	1999, 2000, 2001, 2006, 2013	több mint 50 példány



2. ábra Szófelhő a Faulkner két kutatásában vizsgált könyvcímekből: bal oldal – Google-keresés (2015), jobb oldal – amerikai könyvtári katalógusok (2021)

nyeknek és segítségükkel nem válaszolhatók meg a felmerülő pénzügyi kérdések sem.²⁸ A könyvtári gyűjtemények pénzügyi műveltséggel foglalkozó állományrészeinek további mélyreható elemzésével nem találkoztunk a vizsgált szakirodalomban.

Tájékoztató és szolgáltatások

A könyvtárak gyűjteményeik mellett a széles körben elérhető forrásokhoz, valamint a rendezvényekhez kapcsolódó szóróanyagokkal, segédletekkel is támogathatják olvasóikat az önálló ismeretszerzésben. A könyvtári segédletek (pl. ajánlóbibliográfiák) régóta szerves részét képezik a könyvtárak tájékoztató munkájának. Napjainkban ez a terület változáson megy keresztül, egyszerre két, ellentétes irányba is. Egyrészt a támogató anyagok többsége már eleve digitális formában születik meg és úgy is használják. Másrészt azonban a használók számára akár ismét érték lehet egy papíron kapott útmutató. A nyomtatott formátum előnye, hogy a felhasználók magukkal vihetik, jegyzetelhetnek rá, kiegészíthetik, ezáltal személyessé, egyedivé, így hasznosabbá tehetik a kapott szóróanyagot.

A könyvtárak természetesen a pénzügyi műveltséghez kötődően is készíthetnek útmutatókat. A Lundy és Curran által 2020-ban vizsgált USA-beli felsőoktatási könyvtári minta alapján az online útmutatók népszerűek a használók körében, és az elemzett intézmények felében elérhető is voltak. Bár kutatásuk nem érintette a meglévő útmu-

tatók használatát, de nyomatékos javaslatuk volt, hogy pontos és a releváns kifejezéseket tartalmazó címmel, illetve címkével lássák el az útmutatókat, mert ez segíti a megtalálhatóságot.²⁹

Reiter és Ford 2019-es kutatása rögzíti, hogy az USA felsőoktatási könyvtárosainak több mint harmada készített már a pénzügyi műveltség fejlesztésére szolgáló útmutatót az online források használatához.³⁰ Roggenkamp a Collin College (Texas, USA) könyvtárában egy oktatóval együtt készített ismertetőt látta, rávilágítva, hogy a könyvtáraknak nem feltétlenül szükséges maguknak birtokolni a pénzügyi műveltség fejlesztését érintő minden kompetenciát. Az általa közzétett példában a diákigazolványhoz, illetve könyvtári tagkártyához kapcsolható pénzügyi előnyökről is szó esik. Ilyenek például, ha egy diák a könyvtárból kölcsönöz filmet, nem pedig előfizeti a Netflixet, megtakaríthatja a havidíjat; egyes helyeken kedvezményeket lehet igénybe venni a diákigazolvánnyal – ezt is érdemes kihasználni. A felvillantott ötletek szemléletformálók lehetnek, segíthetnek a pénzügyek tudatosabb kezelésének kialakításában. A cikk megerősíti, hogy a felsőoktatási könyvtárak kiváló terepei a pénzügyi ismeretterjesztésnek.³¹

A Michigan State University 2008-as pénzügyi válságra adott válaszát elemzi Li közleménye. A könyvtár két útmutatót dolgozott ki: *Economic Crisis* és *Living in Recession* címmel. Az első a krízissel általánosságban foglalkozott, a második pedig a krízis

által előidézett recessziós helyzetben igyekezett gyakorlati tanácsokkal ellátni a könyvtárhasználókat. Mindegyik a könyvtár meglévő, az olvasók számára elérhető anyagaihoz biztosított hozzáférést, közérthető formában. A könyvtár gyorsan reagált a változó környezetre, kihasználta az érdeklődést, marketingtevékenységével erősítette az elkészült anyagok ismertségének növelését, így három hónap alatt ez a két dokumentum vált a könyvtár legtöbbet használt útmutatójává.³² A frissen megjelenő igények kielégítése mellett kitüntetett szerep hárult a kommunikációra, mert ha valamiről nem tud a célközönség, az olyan, mintha nem is lenne.³³ Ha pedig tartalmában elavult, akkor nem hasznos, sőt kártékony is lehet egy segédanyag.³⁴

Közleményünk elején már hangsúlyoztuk, hogy a személyre szabott pénzügyi tanácsadás rendszerint nem könyvtári feladat, de nem vizsgáltuk még azt, hogy az olvasók igénylik-e pénzügyi kérdésekben a könyvtárosok segítségét. Keller és társai 2015-ös amerikai felmérése azt igazolja, hogy a könyvtárosok több mint 60%-a alkalmanként kap személyes pénzügyekkel kapcsolatos kérdéseket,³⁵ míg a korábban citált olasz közkönyvtári kutatás szerint csupán a 25%-a.³⁶ A két arány között ugyan jelentős a különbség, amit magyarázhat az országonkénti, sőt kontinensenkénti (és kulturális) eltérés, azonban mindkettő bizonyítja, hogy a könyvtárosokhoz érkeznek a személyes pénzügyekkel kapcsolatos kérdések. Annak ellenére, hogy a könyvtárosok nem pénzügyi szakemberek és az amerikai felmérés szerint a kollégák 81%-a nem rendelkezik speciális pénzügyi előképzettséggel.³⁷

A használóknak készített útmutatók mellett a könyvtárosok számára is léteznek hasonlóak. A *Miller Center* (New York, USA), amelyhez több nyilvános könyvtár tartozik, üzleti információkkal foglalkozó könyvtárosokat is foglalkoztat. Munkájukat támogatva készült egy belső útmutató, amely eligazít az alapvető pénzügyi kérdésekben és jelöli a válaszok forrásait, továbbá a könyvtárban elérhető, pénzügyekkel kapcsolatos adatbázisok listáját is tartalmazza részletes leírásokkal.³⁸ A pénzügyi műveltség fejlesztése és erre épülve az üzleti információk szolgáltatása a környezetével (pro)aktív kölcsönhatásban álló könyvtár feladata. Az ilyen jellegű kérdések megválaszolásához megkerülhetetlen, hogy ismerjük és igazodjunk közösségünk-

höz, működünk együtt a terület más szereplőivel, ami sokszor persze buktatókkal jár. A Miller Center 20 éves példája mutatja, hogy ehhez nélkülözhetetlen a folyamatos tanulás és fejlesztés.³⁹

Evidenciát hangoztat Kraus,⁴⁰ amikor kiemeli, hogy a könyvtáros mindig legyen pártatlan és elfogulatlan, ne a saját személyes pénzügyi tapasztalatait ossza meg, hanem a szakirodalom felé irányítsa az érdeklődőt. A jó pénzügyi alpművek időtállóak, nem feltétlenül avulnak el pár évente. A könyvtárosok munkáját nagyban segíti, ha ismernek néhány alpművet, kiemelkedő szerzőt, és találkoztak már a terület egy-két szabadon elérhető folyóiratával, hírportáljával.

Számtalan olyan publikáció látott napvilágot, amelyek az interneten elérhető, pénzügyekkel foglalkozó oldalakat gyűjtötték össze, rendszereztek és mutatták be. *Livengood*⁴¹ és *Rustomfram*⁴² megállapításai közül kiragadjuk: a publikált jegyzékek/ajánlók esetében elengedhetetlen a körültekintő használat, illetve a naprakészségük folyamatos ellenőrzése.

A személyes pénzügyekkel összefüggő útmutatók elkészítésének szempontjait és a szakirodalom válaszait a 2. táblázatban foglaljuk össze.

Rendezvények

A programszervezés kiindulópontja lehet a könyvtár ötlete vagy egy külső partneri felajánlás egyaránt.⁴³ A szervezés során támaszkodhatunk a könyvtári programokhoz járuló pozitív együttműködésre: a könyvtár megbízható színben tünteti fel a partnereket is.

A könyvtárakban a könyvtártípustól és a használók körétől függően rendszeresen vagy rendszeretlenül szerveznek programokat. Éppen ezért a pénzügyi tematikájú programok – a figyelem, az idő,

2. táblázat A pénzügyi műveltséggel kapcsolatos útmutatók készítésének szempontrendszere (saját szerkesztés)

Szempont	A szakirodalom válasza
Célközönség	Olvasók és/vagy könyvtárosok
Formátum	Online vagy papír
Cím	Releváns és érdekes, a célközönség számára érthető
Témakörök	Megtakarítások, pénzügyi tudatosság, krízisek kezelése
Készítők	Könyvtáros(ok) és/vagy oktatók, szakértők

az erőforrások és a helyszín tekintetében – versengenek a többi eseménnyel. A partnereknek kitüntetett szerep jut,⁴⁴ akik akár kezdeményezőként, akár felkérésre közreműködnek a programok létrejöttében. Az Egyesült Államokban a leggyakoribb külső partnerek az állami szervek vagy helyi önkormányzatok, a nonprofit és a pénzügyi szektor szereplői, valamint munkaügyi központok.^{45,46} Az USA-ban a 21. században jelentős – impozáns szakmai és anyagi háttérrel egyaránt megtámogatott – programokat indítottak a könyvtárak pénzügyi ismeretek fejlesztésében játszott szerepét erősítendő. Közülük kimagasodik az *American Library Association* (ALA), valamint a *FINRA Foundation* által működtetett *Smart investing@your library*,⁴⁷ és annak egyik pillére, a *Thinking Money*, jelenleg a *Thinking Money for Kids*.⁴⁸

Egy amerikai közkönyvtárakat vizsgáló 2015-ös felmérés alapján a válaszadók közel kétharmadára,⁴⁹ a felsőoktatási könyvtárakat érintő megkeresés szerint azonban az intézmények kevesebb mint a felére jellemző a pénzügyi műveltséggel kapcsolatos programok kínálata.⁵⁰ Egy ugyancsak 2015-ös, fele részben közkönyvtárakat, fele részben tudományos könyvtárakat bevonó kutatásban pedig egyharmad lett az eredmény.⁵¹ A többször már idézett egyetlen európai példát Olaszországból hozzuk, ahol a nyilvános könyvtárak kevesebb mint tizede szervezett ilyet a vizsgálat előtti öt évben (2011–2015).⁵² Érzékelhetők tehát kezdeményezések a könyvtárak pénzügyi kultúra fejlesztésében történő részvételére, de ezek – az Amerikai Egyesült Államokat leszámítva – nem általánosan jelenlévők a nyilvános könyvtárak működésében.

A programszervezésnél a fókuszba helyezett témakör naprakészsége és az aktuális pénzügyi helyzethez alkalmazkodása alapkövetelmény.⁵³ Feltétel, hogy a könyvtárak által nyújtott pénzügyekkel kapcsolatos programok sokféle tematikavariációban elérhető legyenek és eltérő társadalmi csoportokat megszólítva jöjjenek létre.⁵⁴ Több közeli könyvtár együttműködésében általában hatékonyabb ezt a célt elérni.

A pénzügyi műveltség fejlesztésére tett erőfeszítések korosztályonként változatos képet mutatnak a szakirodalom alapján. Az iskolarendszerbe beépülő programok mellett olyan megoldás is felmerülhet, amikor egy meglévő könyvtári programba pénzügyi műveltséggel kapcsolatos ismeret

retet ágyaznak be. Erre jó például szolgál *Bober*, aki iskolai környezetben (Missouri, USA) az olvasott könyvvel kapcsolatos beszélgetés részévé tette a pénzügyi tervezést érintő kérdéseket. A könyvben leírt utazás alapján megvitatták és vizsgálták, hogy autóval, illetve vonattal mennyi idő alatt lehetne teljesíteni az utat és ennek milyen költségei lehetnek. A meglévő olvasásélményhez kapcsolódva, a gyerekek szintjén, egy eddig ki nem használt lehetőségként foglalkoztak tehát a pénzügyi kérdésekkel.⁵⁵ Így megfelelő képessé, programokkal a gyerekek előreléphetnek a pénzügyi edukációban éppen úgy, ahogy az oktatás más területein is.⁵⁶

A *Belgrade City Library* a képzők képzése utat választotta az USA és Szerbia közös programjának keretében létrejött *Strengthening Citizens' Financial Literacy Project* során. Eredményként a könyvtárosok a középiskolás korosztály számára több mint félszáz alkalommal, összesen mintegy ezer résztvevővel lezajlott programsorozatot szerveztek. A programokon a célcsoport mellett mások is megjelentek. A pénzügyi ismeretek megléte elősegítheti a társadalmi előrejutást, új lehetőségeket biztosíthat a felnövekvő generációk számára, ezek hiánya viszont leszakadást, frusztrációt és nehézségeket hozhat.⁵⁷

Az USA felsőoktatásában való részvétel anyagi vonzata jelentősen emelkedett az elmúlt évtizedekben. A költségek fedezése mellé nem társult már biztos megélhetés, amely lehetővé tenné a hitelek visszafizetését vagy akár elősegítené az iskolában maradást. A *Collin College* (Texas, USA) könyvtára egy kurzusfeladat során szembesült azzal, hogy nem gyűjti megfelelően az ösztöndíjakkal foglalkozó dokumentumokat. Ez arra ösztönözte az intézményt, hogy egy új, ösztöndíjakkal és a diákigazolványhoz köthető kedvezményekkel, a könyvtárhasználat által serkentett pénzügyi megtakarítási programot hozzon létre. A pénzügyi műveltség oktatásával így pozitív társadalmi hatást értek el.⁵⁸

A *Money Smart Week* (MSW) a *Global Money Week* (GMW) égisze alatt 2002-ben indult oktatási program az USA-ban, amelynek célja, hogy az emberek a személyes pénzügyek területén felkészültebbé váljanak.⁵⁹ Egy hétbe sűrítve minden évben számtalan rendezvényt tömörít az ernyőkezdeményezés (magyar változata a *PÉNZ7 – Pénzügyi és vállalkozói témahét*), amelyben az ALA és

az amerikai könyvtárak is közreműködnek. A *Feris State University's Library for Information, Technology, and Education* (Michigan, USA) például a következő témákkal kapcsolódott: a költségek visszaszorítása, az intézményi pénzügyi támogatás növelése, az ösztöndíjak megszerzése és a tanulmányi idő egy évvel történő csökkentése. A program olyannyira hatékony volt, hogy az egy főre jutó átlagos hallgatói adósságot közel 1.860 amerikai dollárral mérsékelte.⁶⁰

A *Texas A&M University* (Texas, USA) *Foundations of Money Education* című kurzusának részeként – a megszokott és több helyen megjelenő topikok helyett a reklámok felől megközelítve a kérdéskört – könyvtáros is tart órát. A képzés segítséget nyújt abban, hogy a hallgatók megértsék a vállalatok marketingpolitikáját, a marketingszakemberek munkáját és a reklámra fordított kiadásokat. Ezáltal jobban megismerjék a vásárlással kapcsolatos döntéseik okait, tudatosabban kezeljék az őket érő marketingáradatot, illetve alaposan megfontolják, szükséges-e valójában számukra egy adott termék vagy szolgáltatás, és mekkora a reklámok hatása a döntéseikben.⁶¹

Az eddig ismertetett kísérletek többnyire előremutatóan zárultak. A rendezvényszervezés azonban nem mindig ilyen egyértelműen sikeres terület, mint a következő példák mutatják. Előfordulhat olyan is, hogy egy rendezvénysorozat egyik része sikeres, míg a másik kevésbé.

A *University of Denver* könyvtára – több egyetemi szervezeti egységet bevonva – 2014-ben közel tucat rendezvényt tartott az MSW éjsze alatt. A *Managing Money After Graduation* programon vettek részt a legtöbben, a legkevésbé pedig a *Library Resources for Financial Literacy* eseményen. Ennek ugyanis egyetlen érdeklődője akadt csupán, aki szerint sem volt túl érdekes a cím. A partnerség kialakítása és a figyelemfelkeltés fontossága tehát döntő tényezők.⁶²

Doucette 2017-es önreflexiói komoly segítséget nyújthatnak minden leendő programszervezőnek. Az *East Tennessee State University* (Tennessee, USA) könyvtárosa különböző programokkal több egymást követő évben is bekapcsolódott az MSW rendezvénysorozatába – eltérő eredményekkel. Az első évben szakértő egyetemi partnerekkel szervezte meg a rendezvényt, a második

évben azonban hallgatók tartották az előadásokat. A második esztendő sokkal sikeresebb volt. Ennek okát abban látja a szerző, hogy a hallgatói csoportokkal történő együttműködés újfajta lelkesedést hozott mind az előadók, mind pedig a lehetséges résztvevők oldaláról. A harmadik évben a hallgatók nem reagáltak a megkeresésre, nem volt jelentkező az előadásokra, a rendezvényt nem tartották meg. *Doucette* tapasztalatai alapján a hallgatók számára a téma előzetes érdekességét is felülmúlták a személyes kapcsolatok, vagyis az, hogy ismerősök vagy a diákcsoport, ahová valaki tartozik, megjelenik-e aktív szervezőként. A diákok így abban az esetben is elmentek a rendezvényre, ha egyébként nem tették volna meg.⁶³ A pénzügyi ismeretek támogatásának kutatási háttere a felsőoktatási könyvtárak esetében kétségkívül gazdagabb, mint a többi könyvtártípusnál, de még így sem beszélhetünk igazán sok közleményről.

A programszervezéshez szükséges szakképzett személyzet, aki állhat külsős és/vagy belsős szakemberekből. A célcsoport felkutatása és megszólítása, az elköteleződésük kialakítása a megjelenés alapja. A programok megszervezéséhez időt és eszközöket szükséges az előadónak és a szervezőknek biztosítani. Egy új tananyag kidolgozása és az órák megtervezése jelentős feladat, amelyben belsős kolléga végzi ezeket, elegendő munkaidőt igényel. Egy hallgatói szempontból sikeres kezdeményezés – mint amelyet például a Michigan State University könyvtárában szerveztek meg –, az eredmény ellenére is nehézségeket okozhat. Akár olyan adminisztratív hátráltató tényezők miatt, mint a könyvtáros leterheltsége.⁶⁴ A problémák (és a kompetenciahiány) részben kiküszöbölésére szolgálhat, ha a könyvtár pénzügyi tanácsadónak biztosít helyet falai között akár időlegesen, aki személyes segítséget nyújt az érdeklődőknek.⁶⁵ A megoldás előnye, hogy a könyvtárosok szakértelme háttérbe szorulhat. Szem előtt tartandó, hogy a partner megbízható legyen. A helyszínt a könyvtár adja, így minden eredmény a könyvtár megítélésére is hatással lesz.

Egy használói közösséget tekintve homogénebb könyvtárnál (pl. gyermekkönyvtár vagy egyetemi könyvtár) sem könnyű megmondani, hogy az adott program milyen célközönséget fog vonzani, és azok milyen ismeretekkel és készségekkel ren-

delkeznek a belépés pillanatában. A közkönyvtáraknál ez még nagyobb nehézségekbe ütközhet.⁶⁶

A pénzügyi műveltség fejlesztésével foglalkozó programokhoz kapcsolódó tananyagok, weblapgyűjtemények, programtervek kialakításának folyamata nem feltétlenül hárul minden egyes könyvtárra. A *New York Public Library* (NYPL) például felvállalta ezt a feladatot és sok könyvtár követheti az általuk létrehozott *Money Matters Pro* honlapot,⁶⁷ ahogy használóik a *Money Matters* felületet.⁶⁸ A NYPL-nél egyszerre érhető tetten az elkötelezett vezetők és kollégák, illetve az olyan partnerek, akik felismerték a könyvtárral történő együttműködés kölcsönös előnyeit.⁶⁹

Manapság a virtuális térben (is) zajló életben a könyvtári tevékenységek ún. offline szigetek lehetnek, ahova bizalommal fordulhatnak, ahol az esélyegyenlőség és az elfogulatlanság posztulátum. A könyvtárak támogatják a keresett információk elérését, ugyanakkor a könyvtárosok nem adnak el termékeket, nem adnak tanácsot és végső soron nem döntenek az emberek helyett.⁷⁰ Ebben az egyedülálló helyzetben számtalan lehetőség adódik, amelyek kihasználása a könyvtár sikeressége, azaz társadalmi hasznossága szempontjából kulcskérdés. Fejezetünk zárásaként a szakirodalom alapján felvázoljuk a sikeres pénzügyi ismereteket fejlesztő program szervezését elősegítő ellenőrzőlistát:

- kompetens előadó,
- figyelemfelkeltő cím és aktuális témakör,
- szervezéshez elegendő idő biztosítása valamennyi közreműködőnek,
- megfelelő helyszín és időpont,
- személyre szabott kommunikáció a célközönség felé,
- elköteleződés kialakítása a leendő résztvevőknél.

Kompetenciák

A pénzügyi műveltség domináns hátráltató tényezője a kompetenciahiány. Még az Amerikai Egyesült Államokban sem evidens, hogy dolgozik képzett pénzügyi szakember vagy olyan pénzügyi érdeklődésű, pénzügyi felkészültséggel bíró könyvtáros a kollégák között, aki elfogulatlanul és professzionális módon képes információforrásokat ajánlani. *Ballestra és Cavaleri* 2016-os olasz kutatásában a válaszadó könyvtárosok 90%-a nem érezte magát kompetensnek az olvasói pénzügyi kérdések meg-

válaszolásában, 25%-a pedig nem tudta, milyen forrásokat kellene javasolnia.⁷¹ A probléma egyik lehetséges és már említett megoldása, ha külső partnerrel együttműködve szervezünk programokat, ezáltal kihasználhatjuk szaktudását, ő pedig részeseül a könyvtár által biztosított előnyökből. Egy másik alternatíva, ha a gyarapításon keresztül, az alapművek, kézikönyvek, folyóiratok és adatbázisok beszerzésével (előfizetésével) segítjük a használókat és a kollégákat. E kettő kombinációja is üdvös.

Amennyiben egy könyvtár rendelkezik pénzügyileg felkészült személyzettel, készíthet olyan gyakran ismételt kérdések (GYIK) segédletet, amelynek segítségével a kollégák egy része már képes lehet megválaszolni a pénzügyi területet érintő alapvető tájékoztatói kérdéseket. Egy ilyen segédlet tartalmazhatja az elérhető forrásokat (helyben és online), egyszerűbb kérdésekhez a konkrét válaszok leelőhelyeit, de a külső partnerek elérhetőségeit is. Ismételten aláhúzzuk, nem lehet követelmény, hogy minden egyes könyvtárban megfelelő szaktudás álljon rendelkezésre, rendszerszintű megoldásokra van szükség. Országos stratégiai jelentőségű témakörrel lévén szó, azonos területen – akár földrajzit (pl. megyei), akár szakterületit (pl. felsőoktatási) értve alatta – működő könyvtárak kooperációjában is létrehozhatók a segédletek, ezzel csökkentve az egyes könyvtárak által a feladathoz rendelt erőforrások mértékét. Mindeközben magasabb hozzáadott értékű útmutatók létrejöttével számolhatunk, sőt még nagyobb használói csoportot érhetünk el általuk.

A pénzügyi témakörhöz azonban kapcsolódnak olyan kompetenciák, amelyekkel a könyvtárosok nagy része már rendelkezik.⁷² Jellemzően ilyenek a digitális kompetenciák. Átadásuk elősegítheti, hogy napjaink technológia uralta világában az egyének boldoguljanak a mindennapi teendőik elvégzésekor.⁷³ A digitális megosztottság azt a szakadékot jelöli, ami a megbízható internethez hozzáférők és azt használni is tudók, illetve azok között húzódik, akik ehhez nem jutnak hozzá. Westnél olvasható, hogy bár gyakran olcsóbb és gyorsabb az online ügyintézés, akik digitális területen járatanabbak vagy a pénzügyi ismereteik alacsonyabb szintűek, többnyire mégsem ezt választják.⁷⁴ Az információátterhelés is akut probléma, amely hátráltathatja a döntéshozatalt.⁷⁵ A könyv-

tárosok egyik feladata a pénzügyi kultúra formálása terén pont az, hogy segítsenek az embereknek megtanulni: hogyan keressék meg a szükséges információkat, hogyan értékeljék kritikusán a talált forrásokat, miképpen értelmezzék és alkalmazzák megfelelően a megtaláltakat, akár azért, hogy ne essenek csalás áldozatául.⁷⁶

A programokon résztvevők kompetenciájáról is szót kell ejteni. Egy erősen differenciált háttérű csoportban a heterogenitás egyes előnyök mellett problémák forrása is lehet. A hiányos technológiai ismeret is gátolhatja a terv szerinti haladást. Például, ha egyeseknek nincs e-mail címük, ugyanakkor nem is tudnak készíteni maguknak, és a személyes segítség, amelyre ezek pótlásához szükségük lenne, nehezen vagy nem fér bele a programba.⁷⁷ Egy változatos technikai felkészültségű csoportban előnyös, ha a program vezetője mellett több segítő is készen áll, s megpróbálja a felmerülő technikai akadályokat elhárítani. Ezáltal egyrészt csökkenthetjük az előadóra nehezedő nyomást, ugyanis az, ha egyszerre több, felkészültségükben egymástól távol eső résztvevő számára szeretne valaki megfelelő programot tartani, stresszforrás lehet. A résztvevők félelme is csökken, mert jobban halad a csoport, és nem rájuk vár mindenki. Akiknek szükségük van rá, azok közvetlen, nekik megfelelő segítséget kapnak, vagyis személyre szabottabbá válik a program.

A könyvtáros és az olvasó kapcsolatában mindig érdekes terület a társadalmi és szociális státuszbeli eltérés, illetve az, hogy a két fél ezt hogyan kezeli. Axiomaként fogadhatjuk el, hogy a könyvtárosok saját érdeklődési körükhöz, illetve a hozzájuk hasonló helyzetben lévőkhez könnyebben csatlakoznak, könnyebben beleélik magukat a helyzetükbe. Pénzügyi területen, ahol a könyvtárosok többsége sem megfelelő szinten informált, felerősödik ez a faktor. *Smith és Eschenfelder* kutatásában kerül reflektorfénybe, hogy az amerikai könyvtárosoknak sokszor bonyolult volt a tőlük teljesen eltérő gazdasági helyzetben lévők segítése.⁷⁸ A problémák megértése, a helyzet felismerése és a lehetséges információk felderítése ilyenkor komplikáltabb. A problémák áthidalására is alkalmasak lehetnek a korábban bemutatott praktikumok és az ún. GYIK-segédletek, amelyek egyértelmű megoldásokat kínálnak az egyszerűbb kérdésekre.

A könyvtárosok pénzügyi műveltséggel kapcsolatos kompetenciáit fejleszthetik a könyvtáros szervezetek tematikus szekciói (pl. *ALA Reference and User Services Association Financial Literacy Interest Group*), illetve azok szabadon hozzáférhető szakmai anyagai. Ilyenek a 2014-ben az ALA gondozásában megjelent *Financial Literacy Education in Libraries: Guidelines and Best Practices for Service*⁷⁹ és a *Financial Literacy in Public Libraries: A Guide for Building Collections: Introduction LibGuide*⁸⁰ vagy a *Rainy Day Ready. Financial Literacy Programs and Tools*.^{81,82} A szakmai szervezetek gyakorlatorientált továbbképzéseket is indíthatnak a pénzügyi műveltség témakörben a könyvtárosok számára.⁸³

A programszervezés ugyanakkor az idő, az eszközök stb. megléte mellett a szervezéshez kapcsolódó kompetenciákat kíván, közülük kiemelkedik a potenciális partnerek felderítésének képessége.⁸⁴ Elengedhetetlen kialakítani olyan közös célokat és jövőképet, amely által mindkét fél számára előnyös lehet az együttműködés. A partneri kapcsolat fenntartásának képessége is ilyen kompetencia.

Válaszok és következtetések

Kutatásunkban négy kérdésre kerestük a választ, amelyhez a könyvtár- és információtudomány elmúlt évtizedben megjelent mértékadó nemzetközi szakirodalmát vizsgáltuk. 92 publikációt elemeztünk, amelyek fele foglalkozott ténylegesen a pénzügyi műveltség könyvtári fejlesztésével. A hazai adaptációt ösztönözve összefoglaljuk a kutatás elején feltett kérdésekre adható válaszokat.

K1: A könyvtárlátogatók pénzügyi műveltségének fejlesztéséhez szükséges-e a témakörrel foglalkozó könyvtári állomány fejlesztése?

A személyes pénzügyekkel kapcsolatos könyvtári gyűjtemény fejlesztése a használók pénzügyi műveltségének támogatására alkalmazható alapvető megoldás, amely nem jár jelentős pluszköltséggel, nem igényel számottevő munkaerőtöbbletet, kompetenciát, tevékenységet, vagyis akár a meglévő erőforrások kisebb átcsoportosításával a könyvtárak jelentős részében megvalósítható. A megszokott beszerzési és feldolgozási útban általában nincs szükség számottevő módosításra. A könyvtár gyűjtőkörének pénzügyi tematikájú kiszélesítésével új dokumentumok jelenhet-

nek meg az állományban és a tájékoztatásban, ezzel párhuzamosan a kommunikációs csatornákon kiemelve a bővülést. A szolgáltatás gyűjtőkori fundamentumának megteremtése rövid időn belül sikert hozhat, ráadásul nem okoz a könyvtárosok munkaidőbeosztásában szorítást, amely szinte minden intézménynél előforduló érv arra, hogy a könyvtárak miért nem tudnak szerepet vállalni a pénzügyi készség fejlesztésében.

A könyvtár pénzügyi műveltséggel foglalkozó gyűjteménye két használói kört feltételez. Az elsődlegesek értelemszerűen az olvasók, de mellettük a könyvtárosok is esszenciális tényezők, hiszen a gyűjteményalakítás eredményeképpen a tájékoztató munkában is rendelkezésre állnak majd azok a szakkönyvek, segédletek, egyéb források, amelyek felhasználásával a felmerülő kérdések megválaszolhatók.

A Faulkner-féle amerikai kutatásban a pénzügyi műveltséggel összefüggő legnépszerűbb Google-találatok és a könyvtári gyűjtemények dokumentumai diszkrpanciát mutattak. A Google találati lista homlokterébe a gazdagság és a meggazdagodás témákkal főként a középosztály megszólítása került. A különbözőség pozitív vetülete, hogy a könyvtári gyűjtemények több társadalmi csoportot kívántak elérni, ezáltal több témakört felölelve. A könyvtári gyűjteményalakítás folyamatában a célközöniséget ugyanis egyaránt alkotják az aktív dolgozók, a nyugdíjasok, a fiatal felnőttek, a családok, a köz- és felsőoktatásban tanulók, a fiatalok, a nemzetiségek és a további társadalmi rétegek. A pénzügyi kultúrát támogató gyűjteményben együttesen szükségesek a régebbi, de tartalmilag nem elavult kötetek és a legfrissebb kiadványok, mindenkor a megbízható források biztosítására törekedve.

K2: Milyen kompetenciák elengedhetetlenek ahhoz, hogy a pénzügyi műveltség fejlesztésével kezdjen el foglalkozni a könyvtár?

Azok a könyvtárosok, akik valamilyen szintű pénzügyi képzésben vettek részt, nagyobb valószínűséggel szerveznek maguk is ilyen programokat: a pénzügyi ismeret elősegíti a témakör felé fordulást. Emellett kedvező, ha a célcsoport oktatásához, a programszervezéshez és a partnerek felkutatásához kapcsolódó kompetenciákkal is rendelkeznek kollégák. Javíthatja a kompetenciaszintet, ha kor-

mányzati vagy szakmai szervezetek, illetve egyes könyvtárak által rendelkezésre bocsátott, sorvezetőként használható mintaprogramok (bennük a képzők képzése modulokkal) is igénybe vehetők.

K3: A nemzetközi szakirodalom alapján melyek a jó gyakorlatok a pénzügyi műveltség könyvtári fejlesztésének terén?

A gyűjteményalakítás, az online és offline segédletek készítése, valamint a programok szervezése azonosítható a három leghatékonyabban bevált gyakorlatként.

A gyarapítást az 1. kérdésnél már részleteztük, ezért ehelyütt a könyvtárak által készített segédletekre irányítjuk a figyelmet. A korábban csupán a könyvtárban tanulmányozható segédletek az utóbbi évtizedekben online formában is elérhetővé (és népszerűvé) váltak. A használókra vonatkozó kettősség a segédletek terén is megjelenik. A legelterjedtebb segédletváltozat az ún. *LibGuide*, amely az olvasóknak szól egy-egy alapvető vagy speciális kérdésben. A másik lehetőség a protokoll-gyűjtemény, amely a könyvtárosok számára készül, tartalmazza a felmerülő kérdéseket, illetve a rájuk adható válaszokat forrásokkal alátámasztva. A kétféle segédlet online és offline forrásokat ugyanúgy felsorakoztathat. Folyamatos karbantartásuk alapkövetelmény: ne közvetítsenek elavult, hibás vagy hatályon kívüli jogszabályokhoz stb. kapcsolódó dokumentumokat, azokra támaszkodó ajánlásokat. Az elkészített segédlet önmagában még nem garancia a sikerre. Li nyomatékosítja, hogy elengedhetetlen a megfelelő időzítés. Amikor az adott téma érdeklődésre tarthat számot, nem maradhat el a marketingtevékenység, amelynek segítségével a használók megtalálhatják az igényeiknek megfelelően elkészített útmutatókat. További előny, ha gyakorlatias szemléletben, akár példákkal, a célközönség számára érthető nyelvezettel készülnek és könnyen hozzáférhetőek.

A könyvtárakban manapság is bonyolítanak olyan rendezvényeket, amelyek a pénzügyi műveltséggel (is) kapcsolatba hozhatók, de arra, hogy a könyvtárak mekkora része tart ténylegesen ilyeneket, nagyon különböző válaszokkal szolgál a szakirodalom: 60% és 7% közöttiekkel. A pénzügyi programok szervezésének két alternatívájával találkoztunk a tanulmányokban: egy már meglévő prog-

ramba integrált pénzügyi blokkal és a pénzügyi kultúra javítására épülő önálló programmal. Előbbire egy iskolai könyvtári gyakorlatot hoztunk példaként, amelyben az olvasott könyv tartalmával összefüggésben a diákok megvizsgáltak néhány pénzügyi kérdést is. Bober kutatása leginkább arra hívja fel a figyelmet, hogy saját erőforrással, a meglévő ismeretekből építkezve, a megszo- kott és rendszeresen szervezett programokban is el lehet helyezni egy-egy pénzügyi tudatossággal kapcsolatos elemet, amivel pénzügyi gondolkodásra is inspiráljuk az olvasókat.

Ahogy minden programszervezésnél, első lépés itt is a cél meghatározása, amelyhez a közönség és a lehetséges partnerek kiválasztása is hozzátartozik. Ezután következhet a szervezés és megvalósítás, illetve a visszacsatolás. A célok meghatározása során az adott könyvtár használói körének (vagy egy részének) aktuális kérdéseit, problémáit érdemes feltérképezni. A kimondott és kimondatlan igényekre reagálva tervezhetők a programok. A célközönség determinálja azokat a csatornákat, szövegezést, amelyek segítségével elérhetők a használók. A minél pontosabb behatárolás nem csupán a bevonandó közeg miatt, hanem azért is lényeges, mert a közönség elvárásainak, ismereteinek és igényeinek szóló program nagyobb valószínűséggel lehet eredményes. Felsőoktatási vagy iskolai könyvtárban sem könnyű előre meghatározni, kik várhatók közönségnek, de egy települési könyvtárban ez hatványozottan nehéz feladat.

Kardinális kérdés, hogy a könyvtár saját erőből vagy partnerrel kívánja a programot megszervezni. Mindegyik megoldásnak felsorolhatók előnyei, de az önálló programszervezésnek gátat szabhat a szaktudás és esetenként a pénzügyi forrás hiánya is. Ha külső (vagy belső, intézményi) partnerekkel közösen szervezünk a pénzügyi műveltség fejlesztésére programokat, „hozzáhatnak” kompetenciát és ismeretet, képesek lehetnek kapcsolatot teremteni az elérni kívánt célközönséggel, anyagi- lag támogatják a program megvalósulását, vagy egyszerre ezek közül többel is hozzájárulhatnak a sikerhez. Gyakori külső együttműködők a kormányzati és pénzügyi terület szereplői, a fogyasztóvédelem, a szakmai és civil szervezetek, illetve a témakört felkaroló további intézmények.

A célközönség informálása létkérdés, ugyanis egy amerikai vizsgálat alapján míg a könyvtárosok közel kétharmada számolt be a pénzügyi műveltség fejlesztését patronáló programokról, addig a használóknak csupán kevesebb mint harmada hallott ezekről.

K4: Milyen tényezők hátráltathatják a pénzügyi műveltség fejlesztését a könyvtárakban, és hogyan lehet ezeket kiküszöbölni?

Leggyakoribb probléma a könyvtárosok pénzügyi ismereteinek hiánya vagy a meglévőkben rejlő bizonytalanság. A könyvtáros a tőle szociális és kulturális szempontból eltérő személytől nehezebben érti meg a feltett kérdést, így gondot okozhat a releváns forrás megtalálása. A könyvtár gyűjteménye, a megbízható dokumentumok rendelkezésre állása is nélkülözhetetlen komponens. A könyvtárak közötti hálózati együttműködés, a tapasztalatcsere, a központi módszertani útmutatás és modellprogramok, az országos szakmai projektek, a képzés, a pályázati támogatások stb. hiánya is visszahúzó indok lehet. Felmerülhet, hogy a tájékoztatásba, az útmutatók készítésébe, a programszervezésbe bevont kollégák – a szokásos munkaköri feladataik miatt – leterheltek, nincs motivációjuk, mert nem azonosulnak a témakör fontosságával, esetleg frusztráltak, sőt elutasítóak a számukra idegen terület vagy más ok (pl. kiégés) miatt.

Összefoglalás

A nemzetközi szakirodalom és a gyakorlati projektek minden kétséget kizáróan bizonyítják, hogy a pénzügyi kultúra fejlesztése a könyvtáraknak is feladata. Az innovációk terén az Amerikai Egyesült Államok és az ALA egyértelműen vezető szerepet tölt be. Ennek gazdasági, társadalmi, technológiai és politikai aspektusai egyaránt kimutathatók olyan országos hatókörű, nemcsak a fiatalokat, hanem valamennyi korosztályt szegmentáltan, személyre szabottan megszólító amerikai könyvtári kezdeményezésekben, mint az erős szakmai-módszertani (és finansziális) háttérrel rendelkező Smart investing@ your library, a hozzá kötődő Thinking Money for Kids vagy egyedi könyvtári mintaprojektként például a New York Public Library Money Matters Pro programja. A szolgáltatások működtetése a könyv-

tár funkciórendszeréhez illeszkedik, akár a dokumentumszolgáltatás, akár az információkövetítés, de még inkább a nem formális edukáció, a szociális szerepvállalás és a közösségi tér vonatkozásában. A fejlesztések elválaszthatatlanok a külső szakértő partnerek bevonásától, ugyanis a könyvtáros rendszerint nem közgazdász és a különböző útmutatók, segédletek, rendezvények stb. létrehozása mellett a pénzügyi megvalósítást a társadalmi felelősségvállalás jegyében anyagilag is segíthetik az együttműködő szervezetek. Magyarország legnagyobb

kulturális intézményrendszere, a könyvtári hálózat számára hűsbavágó társadalmi hasznosságának fokozása és a szakma presztízsének javítása. Ennek előmozdítását is szolgáljuk tanulmánysorozatunkkal.

Készült a Bolyai János Kutatási Ösztöndíj, valamint az Innovációs és Technológiai Minisztérium ÚNKP-21-5 kódszámú Új Nemzeti Kiválóság Programjának a Nemzeti Kutatási, Fejlesztési és Innovációs Alapból finanszírozott szakmai támogatásával.

Irodalom

- 1 Kizsl, P. *Pénzügyekben tudatos generációk – könyvtári támogatással? A fiatalkori pénzügyi nevelés nemzetközi és hazai programkörnyezete*, Könyv és Nevelés, 22(3–4), p. 7–35, 2020, Elérhető: https://epa.oszk.hu/03300/03300/00032/pdf/EPA03300_konyv_es_neveles_2020_3-4_007-035.pdf (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 2 Kizsl, P. *Fenntarthatóság és társadalmi hasznosság: gazdaságfejlesztés innovatív könyvtári eszközökkel*, Könyvtári Figyelő, 67(2), p. 185–218, 2021, Elérhető: http://epa.niif.hu/00100/00143/00365/pdf/EPA00143_konyvtari_figyelo_2021_02_185-218.pdf (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 3 Kizsl, P. *Multifunkciós könyvtár és pénzügyi edukáció*, In: Lengyel Molnár, T. (szerk.) *Agria Média* 2020, p. 284–298, Líceum Kiadó, 2021.
<https://doi.org/10.17048/AM.2020.284>
- 4 Świecka, B., Grzesiuk, A., Korczak, D., Wyszowska-Kaniewska, O. *Financial Literacy and Financial Education: Theory and Survey*, De Gruyter Oldenbourg, 2019, ISBN: 9783110636956
<https://doi.org/10.1515/9783110636956>
- 5 Kovács, L. *A pénzügyi kultúra és tudás fejlesztése*, In: Pál, Zs. (szerk.) *FINTELLIGENCE Tudományos pénzügyi kultúra körkép*, p. 37–38, A közgazdaságtani-módszertani képzés fejlesztéséért Alapítvány, 2018, Elérhető: https://gtk.uni-miskolc.hu/files/13008/F-TPKK_web.pdf (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 6 Németh, E., Zsótér, B., Béres, D. *A pénzügyi sérülékenység jellemzői a magyar lakosság körében az OECD 2018-as adatainak tükrében*, Pénzügyi Szemle, 65(2), p. 281–308, 2020.
https://doi.org/10.35551/PSZ_2020_2_8
- 7 Hung, A. A., Parker, A. M., Yoong, J. K. *Defining and Measuring Financial Literacy*, Rand, WR-708, 2009, Elérhető: https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/working_papers/2009/RAND_WR708.pdf (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 8 United Nations, *Sustainable Development Goals*, Elérhető: <https://sdgs.un.org/goals> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 9 OECD *Financial competence framework for adults in the European Union*, Elérhető: <https://www.oecd.org/financial/education/financial-competence-framework-for-adults-in-the-european-union.htm> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 10 Okosan a pénzzel! *Pénzügyi tudatosság fejlesztésének stratégiája*, Elérhető: <https://www.okosanapenzel.hu/strategia> (Utolsó elérés: 2022. 05. 20.)
- 11 *Okosan a pénzzel*, Elérhető: <https://www.okosanapenzel.hu> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 12 Csorba, L. *Pénzügyi kultúra és pénzügyi műveltség, a pénzügyi magatartás meghatározó tényezői*, Pénzügyi Szemle, 65(1), p. 67–82, 2020.
https://doi.org/10.35551/PSZ_2020_1_6
- 13 Kizsl, P. *Financial and business accelerator: collaborative, non-formal educational library programs for sustainable economy*, In: INTED2021 Proceedings, 15th International Technology, Education and Development Conference, Online, 2021, p. 7124–7132. ISBN: 978-84-09-27666-0
<https://doi.org/10.21125/inted.2021.1419>
- 14 Reiter, L. *Financial Literacy And The Academic Library: Exploring The Peer-To-Peer Approach*, Journal of Business & Finance Librarianship, 20(1–2), p. 54–65, 2015.
<https://doi.org/10.1080/08963568.2015.977732>
- 15 Redzic, A. *Financial literacy: Why students need librarians to get involved*, College & Research Libraries News, 74(11), p. 556–557, 2013, Elérhető: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/9037/9862> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)

- 16 Patel, Avadhesh K., Singh, M., Patel, A. K., Singh, K. *Mapping of Global Research Trends in Financial Literacy: A Scientometric Approach*, *Library Philosophy and Practice* (e-journal), 5141, 2021, Elérhető: <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/5141> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 17 Ballestra, L., Cavaleri, P. *Enhancing Financial Information Literacy in Italian Public Libraries: A Preliminary Study*, In: Kurbanoglu, S. (szerk.) *Information Literacy: Key to an Inclusive Society - ECIL 2016*, Springer, Cham, 2017, p. 45–55. https://doi.org/10.1007/978-3-319-52162-6_5
- 18 Keller, K., Lebeau, C., Malafi, E., Spackman, A. *Meeting the need for library-based financial literacy education*, *Reference and User Services Quarterly*, 54(3), p. 47–51, 2015, Elérhető: <https://journals.ala.org/rusq/article/download/5643/6974> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 19 Faulkner, A. E. *Financial Literacy around the World: What We Can Learn from the National Strategies and Contexts of the Top Ten Most Financially Literate Nations*, *The Reference Librarian*, 63(1–2), p. 1–28, 2022. <https://doi.org/10.1080/02763877.2021.2009955>
- 20 Kraus, P. L. *Giving Guidance When You Don't Have the Resources of a Swiss Bank: Answering Everyday Questions that Deal with Financial Literacy*, *Community & Junior College Libraries*, 21(1–2), p. 19–26, 2015. <https://doi.org/10.1080/02763915.2015.1111094>
- 21 Ballestra, L., Cavaleri, P.: i. m.
- 22 Barack, L. *Money talks*, *Library Journal*, 140(18), p. 40, 2015.
- 23 Kiszl, P., Winkler, B. *Libraries and financial literacy*, *Reference Services Review*. [ahead-of-print] <https://doi.org/10.1108/RSR-01-2022-0005>
- 24 Dewi, V. I., Febrian, E., Effendi, N., Anwar, M., Nidar, S. R. *Financial Literacy and its Variables: The Evidence from Indonesia*, *Economics & Sociology*, 13(3), p. 133–154, 2020. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2020/13-3/9>
- 25 Faulkner, A. E. *A systematic review of financial literacy as a termed concept: More questions than answers*, *Journal of Business & Finance Librarianship*, 20(1–2), p. 7–26, 2015. <https://doi.org/10.1080/08963568.2015.982446>
- 26 Faulkner, A. E. *Financial Literacy Literature in U.S. Public Libraries: Exploring Common Resources in Our Collections*, *The Reference Librarian*, 62(1–2), p. 59–80, 2021. <https://doi.org/10.1080/02763877.2021.1892010>
- 27 Tyson, E. *Personal finance for dummies*, John Wiley and Sons, 2018, ISBN: 9781469072708
- 28 Ballestra, L., Cavaleri, P.: i. m.
- 29 Lundy, R., Curran, R. *Desperately seeking funding: library guides to student funding*, *Reference Services Review*, 48(3), p. 415–431, 2020. <https://doi.org/10.1108/RSR-03-2020-0021>
- 30 Reiter, L., Ford, B. *Library support for student financial literacy: A survey of librarians at large academic institutions*, *College & Research Libraries*, 80(5), p. 618–632, 2019. <https://doi.org/10.5860/crl.80.5.618>
- 31 Roggenkamp, J. *Financial literacy and community colleges: How libraries can get involved*, *College & Research Libraries News*, 75(3), p. 142–143, 2014, Elérhető: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/9089/9966> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 32 Li, J. *Serving as an educator: A southern case in embedded librarianship*, *Journal of Business & Finance Librarianship*, 17(2), p. 133–152, 2012. <https://doi.org/10.1080/08963568.2012.661198>
- 33 Malafi, E., Liu, G., Goldstein, S. *Business and workplace information literacy: Three perspectives*, *Reference and User Services Quarterly*, 57(2), p. 79–85, 2017, Elérhető: <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/6521> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 34 Ojala, M. *Getting Smart About Money: Online Financial Literacy*, *Online Searcher*, 41(2), 2017, Elérhető: <https://www.infotoday.com/OnlineSearcher/Articles/The-Dollar-Sign/Getting-Smart-About-Money-Online-Financial-Literacy-116794.shtml> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 35 Keller, K., Lebeau, C., Malafi, E., Spackman, A.: i. m.
- 36 Ballestra, L., Cavaleri, P.: i. m.
- 37 Keller, K., Lebeau, C., Malafi, E., Spackman, A.: i. m.
- 38 Ua.
- 39 Ua.
- 40 Kraus, P.L.: i. m.
- 41 Livengood, S. P., Venditti, K. L. *Financial literacy: A primer for librarians, educators, and researchers*, *College & Research Libraries News*, 73(2), p. 88–91, 2012. <https://doi.org/10.5860/crln.73.2.8707>

- 42 Rustomfram, P., Robinson, B. *Online government resources for financial literacy*, *Journal of Business & Finance Librarianship*, 20(1–2), p. 95–115, 2015.
<https://doi.org/10.1080/08963568.2015.977083>
- 43 Smith, C. A., Eschenfelder, K. *Public libraries in an age of financial complexity: Toward enhancing community financial literacy*, *The Library Quarterly*, 83(4), p. 299–320, 2013.
<https://doi.org/10.1086/671912>
- 44 Špiranec, S., Zorica, M. B., Simončić, G. S. *Libraries and financial literacy: Perspectives from emerging markets*, *Journal of Business & Finance Librarianship*, 17(3), p. 262–278, 2012.
<https://doi.org/10.1080/08963568.2012.686438>
- 45 Smith, C. A., Eschenfelder, K.: i. m.
- 46 Mross, E. L., Reiter, L. *Building Capital at the Library: Financial Literacy Programming and Partnerships*, *Pennsylvania Libraries: Research & Practice*, 7(1), p. 54–60, 2019.
- 47 ALA *Smart investing@your library*, Elérhető: <https://smartinvesting.ala.org> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 48 ALA *Thinking Money for Kids*, Elérhető: <https://tm4k.ala.org> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 49 Barack, L.: i. m.
- 50 Reiter, L., Ford, B.: i. m.
- 51 Keller, K., Lebeau, C., Malafi, E., Spackman, A.: i. m.
- 52 Ballestra, L., Cavaleri, P.: i. m.
- 53 Špiranec, S., Zorica, M. B., Simončić, G. S.: i. m.
- 54 Faulkner, A. E. *Financial literacy education in the United States: library programming versus popular personal finance literature*, *Reference and User Services Quarterly*, 56(2), p. 116–125, 2016, Elérhető: <https://www.jstor.org/stable/90009919> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 55 Bober, T. *Fitting Financial Literacy into Elementary Library Experiences*, *School Library Connection*, 2019, Elérhető: <https://www.schoollibraryconnection.com/content/article/2196805> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 56 Hagedorn, E. A., Schug, M. C., Suiter, M. *A Collaborative Approach to Financial Literacy in the Chicago Public Schools*, *Journal of Private Enterprise*, 31(1), p. 79–90, 2016, Elérhető: http://journal.apee.org/index.php?title=2016_Journal_of_Private_Enterprise_vol_31_no_1_parte7.pdf (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 57 Špiranec, S., Zorica, M. B., Simončić, G. S.: i. m.
- 58 Roggenkamp, J.: i. m.
- 59 Money Smart Week, Elérhető: <https://www.moneysmartweek.org> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 60 Eisler, D. L., Garrison, S. *In College, Time Is Money*, *American Libraries*, 46(3–4), p. 24, 2015, Elérhető: <https://americanlibrariesmagazine.org/2015/04/02/in-college-time-is-money/> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 61 Vaaler, A., Wilhelm, J. *Teaching financial literacy through the use of market research and advertising instruction: A non traditional approach*, *Reference Services Review*, 48(2), p. 258–270, 2020.
<https://doi.org/10.1108/RSR-11-2019-0081>
- 62 Gil, E. L. *Leading the way for financial literacy education: A case study on collaboration*, *Journal of Business & Finance Librarianship*, 20(1–2), p. 27–53, 2015.
<https://doi.org/10.1080/08963568.2015.978710>
- 63 Doucette, W. C. *Why Our Financial Literacy Programming Died (and How Yours Can Succeed)*, *Tennessee Libraries*, 67(4), p. 8, 2017, Elérhető: https://www.tnla.org/page/TL67_4_financiallit (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 64 Li, J.: i. m.
- 65 Malafi, E., Liu, G., Goldstein, S., Grassian, E., Lemire, S.: i. m.
- 66 Špiranec, S., Zorica, M. B., Simončić, G. S.: i. m.
- 67 New York Public Library, *Money Matters Pro*, Elérhető: <https://sites.google.com/a/nypl.org/money-matters/home> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 68 New York Public Library, *Money Matters*, Elérhető: <https://www.nypl.org/help/getting-oriented/money-matters-flc> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 69 McDonough, K. *Money matters@ NYPL: An invested staff is key*, *College & Research Libraries News*, 75(4), p. 194–196, 2014.
<https://doi.org/10.5860/crln.75.4.9105>
- 70 O’neill, B. *It’s the Latest, It’s the Greatest, It’s [Financial Education] at the Library*, *Journal of Extension*, 51(2), 5, 2013.
- 71 Ballestra, L., Cavaleri, P.: i. m.
- 72 Kiszl, P. *The financial literacy competency map of librarians*, In: *EDULEARN22 Proceedings*, 14th International Conference on Education and New Learning Technologies, 2022, p. 6209–6218. ISBN: 978-84-09-42484-9
<https://doi.org/10.21125/edulearn.2022.1465>
- 73 Csík, T. *A használóképzés és az információkeresés könyvtári tanításának keretei*, *Könyv és Nevelés*, 20(4), p. 85–110, 2018, Elérhető: http://epa.oszk.hu/03300/03300/00016/pdf/EPA03300_konyv_es_neveles_2018_4_085-110.pdf (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)

- 74 West, J. *Money Matters*, *Computers in Libraries*, 37(10), p. 18–20, 2017.
- 75 Špiranec, S., Zorica, M. B., Simončić, G. S.: i. m.
- 76 Reference and User Services Association, *Financial literacy education in libraries: Guidelines and best practices for service*. 2014, Elérhető: http://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/FLEGuidelines_Final_September_2014.pdf (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 77 Smith, C. A., Eschenfelder, K.: i. m.
- 78 Ua.
- 79 Reference and User Services Association: i. m.
- 80 ALA *Financial Literacy in Public Libraries: A Guide for Building Collections: Introduction*, Elérhető: <https://libguides.ala.org/finra-ore/personalfinance> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 81 Welch, M., Hogan, P. (szerk.) *Rainy Day Ready. Financial Literacy Programs and Tools*, ALA Editions, 2020. ISBN: 978-0838946312
- 82 Zsömle, V. *Mindennapi pénzügyek: Rainy Day Ready: Financial Literacy Programs and Tools*, *Tudományos és Műszaki Tájékoztatás*, 68(9), p. 587–590, 2021, Elérhető: <https://tmt.omikk.bme.hu/tmt/article/view/13121> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 83 O’neill, B. *Assessing Program Impact with the Critical Incident Technique*, *Journal of Extension*, 51(3), #3TOT2v, 2013, Elérhető: <https://archives.joe.org/joe/2013june/tt2.php> (Utolsó elérés: 2022. 07. 27.)
- 84 Reiter, L.: i. m.

Beérkezett: 2022. augusztus 10.



Kiszl Péter

habilitált egyetemi docens,
az ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézetének igazgatója,
Információtudományi Tanszékének és Könyvtártudományi doktori programjának vezetője.
ORCID: [0000-0003-2992-295X](https://orcid.org/0000-0003-2992-295X)
E-mail: kiszl.peter@btk.elte.hu



Winkler Bea

az ELTE BTK Könyvtár- és Információtudományi Intézetének tanársegédje,
az ÁTE Hutýra Ferenc Könyvtár, Levéltár és Múzeum könyvtárigazgatója.
ORCID: [0000-0001-9496-9549](https://orcid.org/0000-0001-9496-9549)
E-mail: winkler.beata@btk.elte.hu