



FOGALOMTÁR

- Benchmarking:** Összehasonlítás, tanulás másoktól. A benchmarking négy típusa: belső: saját szervezeten belüli; kompetitív: a közvetlen versenytársak közötti legjobbhoz való összehasonlítás; funkcionális: saját szakágazaton kívüli, azonos funkción belüli hasonló folyamatokkal rendelkező intézmények módszereinek összehasonlítása; generikus folyamat: a munkafolyamat összehasonlítása olyan intézményekkel, amelyeknek újító, mintaként szolgáló munkafolyamataik vannak.
- Erőforrások:** A könyvtár forrásai, beleértve a személyzetet, dokumentumokat, berendezéseket, könyvtári tereket stb.
- Felhasználó:** A könyvtári szolgáltatásokban részesülők. A szolgáltatásokban részesülő lehet természetes vagy jogi személy.
- Folyamat:** Egymással kapcsolatban vagy kölcsönhatásban álló tevékenységek sorozata, amely bemeneteket (input) kimenetekké (output), eredményekké alakít át, miközben értéket növel.
- Folyamatszabályozás:** A folyamat változékonyságainak csökkentése a követelmények megbízható teljesítése céljából. Ennek eléréséhez a változékonyságok okainak feltárására és megszüntetésére van szükség. A folyamatszabályozás a sikeres gyakorlat, a bevált módszerek standardizálásával, a folyamat lépéseinek, szereplőinek és felelőseinek megállapításával elősegíti a működés javulását és a munkatársak bevonását.
- Indikátor:** Olyan számszerűsített mutató, amely alapján egyértelműen eldönthető, egy cél elértsége, egy feladat teljesítettsége, valamely minőségnek való megfelelés.
- Jövőkép:** A jövőkép (vízió) a szervezet által felvázolt absztrakt, idealisztikus, inspiráló, hosszú távú elképzelés arról, hogy a jövőben hová kíván eljutni a könyvtár.

Könyvtári szakember:	A könyvtáros, a könyvtári informatikus, a könyvtári asszisztens, a segédkönyvtáros, továbbá a könyvtári feladatok ellátásához más felső- vagy középfokú végzettséggel rendelkező személy.
Könyvtáros:	Felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező szakember.
Küldetésnyilatkozat:	A fenntartók által jóváhagyott nyilatkozat arról, hogy mi a szervezet létezésének oka és célja, milyen értékek, elvek alapján és mely területeken akar működni, milyen szolgáltatásokat kíván nyújtani és kik lesznek ezek felhasználói. Milyen garanciát nyújt céljai megvalósításához, miben különbözik másoktól. A vezetésben betöltött szerepe elsősorban az, hogy megteremtse az elkötelezettséget, formálja az intézményi kultúrát, koordináló erő legyen az emberek cselekedeteinél. A küldetésnyilatkozat megjelenhet külön dokumentumként és a stratégiai tervben.
Minőség:	Az a szolgáltatási színvonal, amely kielégíti, illetve túllépi a felhasználó igényeit.
Minőségbiztosítás:	A minőségrendszeren belül alkalmazott minden olyan tervezett és rendszeres tevékenység, amely megfelelő biztosítékot nyújt arra, hogy egy termék vagy szolgáltatás teljesíti a minőségkövetelményeket. Középpontjában a bizalomkeltés áll a minőségi követelmények teljesülése iránt.
Minőségcél:	A minőséggel kapcsolatos szint, amelyet az adott szervezet el akar érni, és amely a szervezet minőségpolitikáján alapul. A minőségcélokat célszerű a szervezet különböző szintjein kitűzni, és lehetőleg számszerűsíteni.
Minőségfejlesztés:	A szervezeten belüli tevékenységek és folyamatok eredményességének és hatékonyságának növelése a partneri igények mind teljesebb kielégítése és a partneri elégedettség erősítése érdekében.
Minőségirányítás:	A szervezet minőségközpontú irányítása. Tevékenységek koordinált rendszere, amely magában foglalja azokat a folyamatokat, eljárásokat, eszközöket, felelőségeket és hatásköröket, amelyek együttesen szükségesek a minőség megvalósításához és bizonyításához.

Minőségirányítási kézikönyv:	Az intézmény minőségügyének kötelező érvényű alaplakumentuma. A kézikönyv tartalmazza az ISO 9001 szerint felépített minőségügyi rendszer elemeit, azaz többek között a minőségirányítási alapelveket, a minőségpolitikát a szervezeti felépítést és a kapcsolódó dokumentumok felsorolását.
Minőségkultúra:	A minőségkultúra választott értéket, közös felelősséget, annak megfelelő viselkedési módot, attitűdöt jelent, amely a szervezet minden tagjára egyaránt vonatkozik. A minőségkultúra a „kiválóságra” törekvés kultúrája.
Minőségpolitika:	Egy szervezetnek a minőségre vonatkozóan a felső vezetés által hivatalosan megfogalmazott és kinyilvánított átfogó szándékai és irányvonala rendszerint rövid vagy középtávra megfogalmazva. A minőségpolitika összhangban van a küldetésnyilatkozatban leírt célokkal és keretet ad a minőségcélok kitűzéséhez.
Minőségügyi dokumentáció:	A minőséggel kapcsolatos dokumentumok rendszere.
Organogram:	Szervezeti ábra, amelyből kitűnik az egységek alá-, fölé, mellérendeltségi kapcsolata.
Partner:	Mindazok a személyek és szervezetek, akik, amelyek tevékenységükkel részt vesznek a könyvtári szolgáltatás nyújtásában, illetve igénybe veszik ezeket a szolgáltatásokat, továbbá akik, amelyek elvárásokat fogalmaznak meg a működéssel és annak eredményességével kapcsolatban.
Partnerközpontú működés:	Olyan intézményi működés, amely a partnerek igényeinek kielégítésére összpontosít. Jellemzője, hogy képes gyorsan reagálni a változó partneri igényekre, és erőforrásait ezen igények kielégítésének szolgálatába állítja. Ennek érdekében azonosítja partnereit, rendszeresen méri, illetve megismeri igényeiket és elégedettségüket.
PDCA ciklus:	Egy ismétlődő, néglépéses menedzsment módszer, amelyet a termékek és folyamatok kontrolljára és folyamatos fejlesztésére használnak. PDCA angol betűszó. Jelentése: Plan: tervezd meg; Do: valósítsd meg, ahogyan terveztél; Check: ellenőrizd, értékeld, hogy a terv szerint haladsz-e, és elér(t)ed-e a kitűzött célt; Act: avatkozz be, ha eltérést tapasztalsz, vagy vezess be, ismételd az eredményes eljárást.

PGTT-elemzés/PEST-analízis:	A stratégiaalkotás folyamatának egyik lépése. A nem befolyásolható makrokörnyezetet vizsgálja, azaz a politikait, a gazdaságot, a társadalmat és a technikait.
Stratégiai terv:	Annak megfogalmazása, hogy hol állunk, hova akarunk eljutni, és hogyan fog ez sikerülni. A stratégiai tervezés folyamata a szervezetet változó környezetével és a piac lehetőségeivel, veszélyeivel szembeviseli. A stratégiai tervezésben célokat, törekvéseket fogalmaznak meg, vizsgálnak, értékelnek és tekintenek át. A folyamat tevékenységek sorából áll, s valójában a könyvtár-fenntartásban érdekelt felekkel folytatott kommunikáció eredménye.
SWOT-elemzés:	A stratégiaalkotás folyamatának egyik lépése, mely a mikrokörnyezetet vizsgálja. A SWOT elemzéssel feltérképezhetjük egy piac, iparág, üzlet, termék, szolgáltatás stb. piaci életképességét, illetve megismerhetjük, hogy mely feladatok a legfontosabbak stratégiai szempontból. A SWOT egy angol mozaikszó, 4 szó kezdőbetűiből áll össze: Strengths – erősségek; Weaknesses – gyengeségek; Opportunities – lehetőségek; Threats – veszélyek.
Szervezeti kultúra:	Az intézmény vezetői és munkatársai által elfogadott, közösen értelmezett előfeltevések, értékek, meggyőződések rendszere. Azon viselkedésmódok, etikai elvek és értékek összessége, amelyeket az intézmény tagjai a gyakorlatban megvalósítanak, közvetítenek.
Teljes elkötelezettség:	A teljes elkötelezettség integrálja a szolgáltatásban részt vevő minden személy és csoport erőfeszítéseit: a vezetőkét, a munkatársakét és a külső beszállítókét is.
Teljesítménymutató:	A könyvtári statisztikákból és egyéb adatokból nyert, a könyvtár teljesítményének bemutatására használt számszerű vagy szóveszes kifejezés. Egyszerű számokat, és/vagy arányszámokat foglal magában.
TQM:	Total Quality Management – teljes körű minőségbiztosítás. Olyan vezetési módszer, filozófia, amelynek középpontjában a vevőközpontúság, a vezetőség és a munkatársak elkötelezettsége és a folyamatos javítás áll.