

¿De qué se habla cuando se habla de calidad de los servicios?

Carina Rey

Profesora titular de la Universidad de Barcelona
carinareym@gmail.com

Resumen

En los últimos años, la calidad de los servicios y por ende de las bibliotecas se ha convertido en un tema estrella. En los medios de comunicación y en los foros profesionales se comentan las puntuaciones obtenidas en EFQM, los procesos de evaluación para optar a una certificación, o sobre las bondades de un modelo u otro; y surge la duda: ¿de qué estamos hablando?, ¿qué entendemos por calidad de servicio?, ¿cuáles son los aspectos a tener en cuenta en las valoraciones?, ¿qué elementos tenemos en cuenta? etc. En esta comunicación se pretende hacer una presentación que ayude dar respuesta a las dudas y a esclarecer conceptos, en definitiva una contribución para potenciar la implantación de la cultura de la calidad en el sector bibliotecario.