

## La biblioteca de la Universidad de Cádiz obtiene el sello de excelencia europea

LIBERTAD PALOMA - Cádiz

La biblioteca de la Universidad de Cádiz ha sido distinguida con el sello de excelencia europea, un título que reconoce la calidad en la gestión de los servicios de documentación y préstamo. La de Cádiz se convierte así en la primera biblioteca en lograr esta distinción, tras superar un proceso de adaptación y evaluación que comenzó en el año 2000.

La biblioteca gaditana comenzó entonces a adaptar sus estructuras y servicios al modelo EFQM (European Foundation for Quality Management), que analiza la capacidad de las bibliotecas para facilitar a los usuarios la utilización eficiente de sus recursos. Un comité interno y otro ajeno a la Universidad debe evaluar tanto el desarrollo de actividades tradicionales, como el préstamo de documentos, como otros usos y productos más innovadores, como los servicios informáticos. Entre los compromisos adquiridos por el servicio de bibliotecas para mantener estos niveles de calidad se encuentra, por ejemplo, la obligación de mantener las salas de lectura abiertas un mínimo de 250 días al año, responder en un plazo medio de 24 horas a las consultas de los usuarios -presenciales o virtuales, ya que la biblioteca cuenta con un servicio de chat atendido por un bibliotecario- enviar al usuario mensajes de aviso dos días antes de la fecha de devolución del préstamo, o impartir cursos de formación sobre el uso y funcionamiento de la biblioteca a todos los alumnos de primera matriculación.

En el proceso para la obtención del sello de calidad ha sido imprescindible la colaboración de los usuarios de las bibliotecas, que han contribuido con sus sugerencias a la mejora del servicio.