

Administrative Support Service

Research

Linda Kott, Vickie Mix, and Nancy Marshall

The Reference Librarian, ISSN 0276-3877, Vol. 56, n. 1, 2015,
p. 22-33

Frente a la orientación tradicional del servicio de referencia en las bibliotecas universitarias, centrado en investigar las necesidades de los estudiantes y del profesorado, la Hilton M. Briggs Library, biblioteca de la South Dakota State University (SDSU), con la llegada de un nuevo director a finales de 2011, decidió dirigir sus esfuerzos también a conocer las necesidades de unos usuarios hasta ese momento desatendidos: los administradores universitarios (rectores, decanos, jefes de departamento, etc.). A tal fin, se creó el Servicio de Apoyo de Investigación Administrativa, para ayudar a los administradores en su trabajo relacionado con el gobierno universitario, y con los siguientes objetivos: obtener resultados en información de calidad para la toma de decisiones institucionales, asistir a los administradores de la SDSU en el enfoque a sus demandas de investigación, proporcionar un lugar adecuado a las demandas de información de los citados administradores y, por último, resaltar la contribución de la biblioteca a la misión de la SDSU. El proyecto se lanzó en enero de 2012, con el envío a los administradores de una tarjeta postal ofreciendo ayuda desde la biblioteca, a través del nuevo servicio, para responder a sus necesidades de información. Tuvo una gran acogida y en ese año fueron asignados 10 proyectos a 5 bibliotecarios. De los proyectos podemos mencionar, entre otros, el rigor académico, los programas de estudios exploratorios, los códigos de honor, las publicaciones del profesorado en los departamentos, la

información y localización de Reservas Indias en un área de cuatro estados o la información sobre un antiguo legislador estatal. Los bibliotecarios contestaron posteriormente a un cuestionario para saber cómo se habían completado los proyectos. En sus respuestas señalaron que el proceso de investigación y la colaboración satisfactoria fueron elementos gratificantes, así como haber obtenido éxito en destacar, ante los administradores, la contribución de la biblioteca en el campus. En cuanto al objetivo de proporcionar información de calidad para la toma de decisiones, no parece que fuera un éxito ya que solo en tres proyectos se reconocía claramente su impacto en este campo. También se produjeron problemas de falta de tiempo y de comunicación. Las autoras de este artículo concluyen que los administradores ofrecieron una respuesta positiva durante el proceso de implementación de este Servicio y los bibliotecarios fueron capaces de ofrecer un servicio innovador que puso de relieve las contribuciones de la biblioteca a la misión de su Universidad.

Resumen elaborado por Javier Herráez Sanz