

Part 8: Academic Help Seeking

Steve Black & James D. Allen

The Reference Librarian, ISSN 1541-1117, Vol. 60, n. 1, 2019, p. 62-76

Los bibliotecarios de referencia de las instituciones académicas están para ayudar a estudiantes y docentes para encontrar información. Pero muchos de los potenciales usuarios nunca piden ayuda. Los motivos de este recelo son variados. La amplitud de recursos puede causar confusión. Los estudiantes deben tener competencias cognitivas, sociales y emocionales, que pueden ser enseñadas, pero que requieren oportunidad, motivación y permiso. Las razones por las que los estudiantes que se podrían beneficiar de la ayuda de los bibliotecarios no lo hacen se dividen en cuatro grandes categorías: objetivos y motivaciones (o más bien la falta de los mismos); interacción social (por falta de autoestima), características personales (que van desde el miedo a no ser comprendido hasta la sobreestimación de las cualidades propias); y el entorno de aprendizaje (el desconocimiento de los servicios ofrecidos es un buen motivo para no pedir ayuda). Los autores del artículo dan una serie de recomendaciones a los bibliotecarios para facilitar que los estudiantes pidan su colaboración cuando sea necesaria: comprender que pedir ayuda puede ser estresante; considerar el efecto que pueda tener su interacción con los estudiantes; proporcionar herramientas que permitan la autonomía; aclarar que la habilidad requiere esfuerzo; decir a los estudiantes que es normal encontrar difícil hacer una pregunta; que aunque quieran ser autónomos eso no significa que no necesiten ayuda; convencerles de que la confusión y frustración son normales; desafiarles con pruebas que demuestren de lo que todavía no son capaces; demostrarles las capacidades de los bibliotecarios.

Resumen elaborado por Antonio Rodríguez Vela