
Análisis de la demanda de información de los usuarios durante la emergencia por COVID-19: estudio de caso

Analysis of user's information demand during the COVID-19 emergency: case study

Lourdes QUIROA HERRERA, Carolina PALACIOS SALINAS

Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México, Carretera Picacho Ajusco No.20, Ampliación Fuentes del Pedregal, C.P. 14110, Alcaldía Tlalpan, Ciudad de México; mquiroa@colmex.mx, cpalacios@colmex.mx

Resumen

La difícil situación de salud pública por COVID-19, representó un desafío desde finales de marzo de 2020 y durante 2021 en diversos ámbitos. Las bibliotecas académicas tuvieron la oportunidad de fortalecer su misión de apoyo a la sociedad. Para ello aprovecharon y diversificaron sus servicios entre los que destaca el servicio de referencia virtual con el propósito de apoyar a los usuarios para localizar y obtener información y datos. Este estudio de caso tiene el propósito de evaluar el servicio de referencia que brindó la Biblioteca Daniel Cosío Villegas (BDCV) de El Colegio de México de enero de 2019 a diciembre de 2021. Con base en la escala READ (Reference Effort Assessment Data) se analizaron las consultas planteadas a los referencistas. El análisis de los datos se realizó con base en las variables de duración y tipo de pregunta. Los resultados obtenidos muestran un ligero aumento de las consultas durante el periodo de la pandemia, relacionadas con la búsqueda de documentos.

Palabras clave: Servicios de referencia virtual. COVID-19. Escala READ. Evaluación del servicio de referencia. Bibliotecas académicas. México.

Abstract

The difficult public health situation by COVID-19 represented a challenge from the end of March 2020 to 2021 in different areas. Academic libraries had the opportunity to strengthen their mission of supporting society. They took advantage and diversified their services, among which stands out the virtual reference service aimed at supporting users to locate and get information and data. This case study has the purpose of evaluate the reference service provided by the Daniel Cosío Villegas Library (BDCV) of El Colegio de México from January 2019 to December 2021. The queries that were asked to the reference librarians were analyzed based on the READ scale (Reference Effort Assessment Data). The data analysis was performed based on the variables of duration and type of question. The results show a slight increase in queries during the pandemic, related to the search for documents.

Keywords: Virtual reference service. COVID-19. READ Scale. Reference service evaluation. Academic libraries. Mexico.

1. Introducción

Como parte de los servicios de la biblioteca se encuentra el servicio de referencia dirigido a atender las necesidades de información de los usuarios. Comprende, por un lado, todas las transacciones de referencia en las que el bibliotecario referencista recomienda, evalúa y utiliza recursos de información para apoyarlos. Por otro lado, abarca la gestión y evaluación de los recursos y servicios de información (Reference and User Services Association, RUSA, 2022). El servicio de referencia virtual se lleva a cabo de manera electrónica, los usuarios utilizan tecnología para comunicarse con el equipo de servicios al público. Entre los canales de comunicación utilizados por este servicio se encuentran el chat, la videoconferencia y el correo electrónico (RUSA 2017).

Las consultas de los usuarios cambian constantemente debido a la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación, así como por su comportamiento y sus necesidades de información. La biblioteca requiere mantener el registro de las transacciones como evidencia de las consultas atendidas. Como parte del registro de las consultas se requiere normalizar los datos y utilizar un sistema de clasificación que permita categorizar las preguntas atendidas. Es imprescindible que este sistema sea consistente, fácil de utilizar, replicable y que se adapte a los requerimientos de la biblioteca (Quiroa Herrera, 2019). La clasificación de las preguntas permite analizar el flujo de trabajo en una biblioteca e incluso realizar comparaciones con instituciones pares así como evaluar tendencias nacionales como lo señalan Henry y Neville (2008), Bowron y Weber (2017). Por ello es que la estandarización de categorías es fundamental (Quiroa

Herrera, 2019). En particular, la propuesta por Gerlich y Berard (2007) conocida como escala READ (Reference Effort Assessment Data), la cual es un instrumento que mide el nivel de esfuerzo realizado por los bibliotecarios en cada transacción de referencia, enfatiza las habilidades, conocimientos, técnicas y herramientas utilizadas en las consultas. Con base en la traducción realizada por Solá (sin fecha) se muestra la escala integrada por seis niveles, los cuales incluyen algunos ejemplos (1).

- Nivel 1: Respuestas requieren esfuerzo mínimo, no requiere conocimiento especializado ni peritaje, no requiere consulta de recursos, no toma más de cinco minutos.
 - Nivel 2: Respuestas requieren mayor esfuerzo, requieren conocimiento o destreza específica mínima, pueden requerir consulta mínima de recursos.
 - Nivel 3: Respuestas requieren cierto tiempo y esfuerzo, se necesita consultar recursos de referencia rápida, puede ser necesario ofrecer instrucción al usuario, entran en juego los conocimientos y destrezas sobre la referencia.
 - Nivel 4: Respuestas requieren la consulta de recursos múltiples, podría requerirse consultar a un especialista en la materia, y se da una instrucción al usuario más completa, se necesitan conocimientos y destrezas respecto a la referencia, los esfuerzos podrían ser mayores al servicio del usuario, o, si se busca una respuesta concreta, podría ser más difícil encontrarla, la interacción puede dirigirse más a la enseñanza de destrezas de información, para que el usuario desarrolle destrezas de investigación.
 - Nivel 5: Uso sustancialmente mayor de tiempo y esfuerzo ayudando con la investigación y en encontrar información, en la punta alta de la escala, se requiere consultar a un especialista en el tema, podría ser necesario concertar citas para consultar con otras personas, los esfuerzos son en conjunto con el usuario y posiblemente con otros colegas, se utilizan múltiples recursos, se requieren conocimientos y destrezas de investigación y referencia, el diálogo entre el usuario y el bibliotecario se convierte en preguntas y respuestas que llevan a otras preguntas y respuestas.
 - Nivel 6: La mayor cantidad de esfuerzo y tiempo utilizado, las preguntas no se pueden contestar al momento, el bibliotecario podría proveer investigación y servicios a fondo para necesidades específicas del usuario, esta categoría conlleva servicios de investigación propios de una biblioteca especializada,
- podría utilizarse documentos primarios y secundarios.
- Para Anderson, Fischer y Walker (2021, p.2) la escala READ no muestra el problema de la evaluación constante del esfuerzo y tiene dificultad para seleccionar de forma adecuada los niveles de las consultas. Sin embargo, esta medición de las consultas integra elementos (tiempo, cantidad de recursos de información, esfuerzo, habilidades) importantes que permiten acercarse un poco más a la realidad, que recoger estadísticas en donde sólo interesa la cantidad de consultas atendidas. La escala READ como cualquier instrumento de medición presenta elementos a favor e inconvenientes en su uso, Gedeon y Salem Jr. (2011, p. 158) señalan que las ventajas son: simple y fácil de asignar, permite destacar el esfuerzo y las habilidades utilizadas e incluye una instrucción manual detallada. En sus desventajas señalan: no está establecido el benchmark (proceso para comparar y adaptar respecto a los servicios de otras bibliotecas), los niveles pueden interpretarse de manera subjetiva, requiere de un comité de capacitación y discusión antes de implementarse.
- A partir de 2010, la Biblioteca Daniel Cosío Villegas (BDCV) eligió la escala READ para calificar el nivel de las consultas, el registro electrónico se realizó por medio de un formulario en Google Docs denominado *Registro de consultas atendidas por bibliógrafos (CS-R-13)*. En este se registran: los datos del bibliotecario y del usuario, el tipo de pregunta; los temas de consulta, las fuentes de información consultadas, duración, la vía por la que se realizó la consulta, el texto de la comunicación por chat, y los niveles de la escala, entre otros.
- Con base en el conocimiento y experiencia del equipo de referencistas, en 2015 se realizó un análisis, revisión y adaptación de la escala READ, (Biblioteca Daniel Cosío Villegas. Grupo de bibliógrafos). Todos los niveles quedaron como la versión original pero se añadieron otros ejemplos como sigue:
- Nivel 2: Información sobre los servicios o las colecciones de la Biblioteca, información general sobre El Colegio de México, procedimientos o trámites de la Biblioteca. Por ejemplo; acceso remoto, préstamo interbibliotecario que no haya requerido la consulta de más de tres recursos, localización de un artículo o documento en particular que no haya requerido la consulta de más de tres recursos.
 - Nivel 3: Instrucción sobre estilos bibliográficos, procedimiento para consultar libros electrónicos.

- Nivel 4: Préstamos interbibliotecarios. Bajo el supuesto de que para llegar a esta opción ya se consultaron múltiples recursos de información, artículos o documentos específicos que hayan requerido la implementación de búsquedas avanzadas en más de tres recursos.
- Nivel 5: Información sobre un tema, consultas que requieran de más de una entrevista de referencia.

Lo anterior brinda ejemplos más cercanos al trabajo realizado en la BDCV, y con ello se esperaba que se eligiera con mayor facilidad el nivel de la consulta y disminuyera la subjetividad en su registro.

Los estudios de Tyckoson (2011) y Logan (2009) destacan la importancia de la evaluación del servicio de referencia. Tyckoson señala las tendencias en la gestión del servicio de referencia, la importancia y la problemática de la evaluación del servicio, mientras que Logan menciona los diferentes métodos utilizados para evaluar este servicio de 1970 a 2002. Considera que la evaluación puede servir para mejorarlo, justificar y preservar su existencia, capacitar al personal y contrarrestar las estadísticas en declive. Destaca que no existe un método de evaluación universalmente aceptado.

Otras investigaciones que describen y analizan el servicio de referencia corresponden a las realizadas por González-Fernández-Villavicencio, Cánovas-Álvarez y Arahál-Junco (2014) quienes adoptaron la escala READ. Consideraron hasta el nivel 4 de la escala original y propusieron los siguientes niveles: *básico*, *medio*, *avanzado* y *superior*. En su estudio señalaron que las preguntas con nivel básico, y atendidas de forma presencial, son las que predominan y destacan el poco uso que se hace del servicio de chat. Lenkart y Yu (2017) examinaron 69 630 consultas de dos años académicos de las bibliotecas de la Universidad de Illinois. Éstas fueron analizadas con respecto a su duración, tipo de pregunta, área temática y los puntajes de la escala READ. Por su parte Kathuria (2021) analizó el contenido de los chats para identificar los temas y el tipo de necesidades expresadas por los usuarios. Anderson, Fischer y Walker (2021), de la Universidad Estatal de Georgia, estudiaron 3 331 consultas de 2019 y 2020 con base en una escala modificada de la escala READ que abarca los niveles: *muy básico*, *algún esfuerzo es requerido*, *esfuerzo requerido*, *esfuerzo significativo es requerido*. Los resultados reportan que la mayoría de preguntas fueron con algún nivel de esfuerzo y las consultas atendidas de forma virtual fueron consideradas con un mayor nivel de dificultad. El estudio de Baker, Chaudhuri y Dobry (2022) de la Biblioteca de la

Universidad Estatal de California se centró en examinar el número y la duración de las consultas, la escala READ, el uso del servicio de referencia y la valoración de la consulta antes y después de la pandemia. Señalan que las consultas en otoño de 2020 disminuyeron en comparación al otoño de 2019.

Como Kathuria (2021) concluye es importante evaluar de manera apropiada los esfuerzos realizados respecto a la referencia virtual. Se debe tener presente que todo proceso de evaluación debe considerar mejoras y que éstas necesitan involucrar, en todo momento, a los referencistas. También será importante reconocer que las mejoras no serán inmediatas porque se requieren acuerdos y toma de decisiones que repercutirán en el trabajo de todo el grupo (Quiroa Herrera, 2018). Como señalan Lenkart y Yu (2017) la investigación realizada en una institución genera preguntas sobre diversos aspectos del servicio de referencia que puede ser de interés para otras instituciones.

Contexto de la investigación durante COVID-19

La Association of College & Research Libraries (ACRL, 2022, p.243) menciona el impacto de la pandemia en los servicios que ofrecen las bibliotecas académicas, el cual consideran se prolongará en algunos casos. Agrega que a pesar del cierre de las bibliotecas se brindaron servicios de forma virtual, mantuvieron a sus comunidades informadas, establecieron colaboraciones y aprovecharon las tecnologías para adaptarse a las circunstancias. Para Radford, Costello y Montagne (2021, p.113) la pandemia permitió ofrecer un servicio excelente y equitativo que permitió impulsar un mayor acceso a la información confiable para combatir la información errónea y la desinformación.

En El Colegio de México, institución de educación superior pública en el área de Ciencias Sociales y Humanidades; las actividades académicas a distancia, debido a Covid-19, iniciaron a finales de marzo de 2020. Ante esta situación fue necesario adaptar diversas actividades y servicios. Para ello la institución habilitó un microsítio especial que concentró recursos de apoyo para la educación a distancia (Herramientas de Enseñanza y Aprendizaje a Distancia de El Colegio de México, 2020). En éste, se brindó orientación sobre el acceso remoto a bases de datos y recursos electrónicos; se integró una selección de recursos de información con acceso abierto; y se dio mayor difusión del servicio de referencia especializada.

La Biblioteca Daniel Cosío Villegas (BDCV) de El Colegio de México ofrece diversos servicios para su comunidad y para usuarios externos, por

ejemplo: préstamo de obras en sala, visitas guiadas, recursos de acceso abierto, orientación, referencia especializada y asesoría, espacios para el trabajo individual y grupal, entre otros.

En la etapa inicial de la pandemia, se tuvieron muchos problemas por el cierre de las bibliotecas, la BDCV no fue la excepción, lo que presentó retos y dificultades para el acceso a la información, para apoyar los procesos de enseñanza-aprendizaje, la investigación y el acceso a sus espacios físicos:

1. Para los usuarios fue imposible consultar obras porque no había acceso a las colecciones impresas de las bibliotecas. En la mayoría de los casos las obras no estaban disponibles en formato electrónico para consultarlas en línea. Solo fue posible atender las solicitudes de los usuarios por medio de los recursos de información electrónicos (suscritos y de acceso abierto), pero también se presentaron problemas con el acceso al portal de la Biblioteca y hubo confusión para el acceso a los recursos electrónicos (debido a las contraseñas para ingresar al acceso remoto y al catálogo de la Biblioteca).
2. En una siguiente etapa se aprovecharon los accesos abiertos temporales que brindaron proveedores como Gale, Springer, Project Muse y otras instituciones universitarias (nacionales e internacionales).
3. Alumnos y profesores de recién ingreso a El Colegio desconocían los servicios y recursos de la Biblioteca por lo que se les apoyó para aclarar dudas y brindarles información de dónde y con quién acudir.

Al no brindar los servicios de información de manera presencial hubo un incremento en la demanda de los servicios de referencia virtual como lo han comentado Radford, Costello y Montague (2021). A partir del 27 de marzo de 2020 se habilitó el sitio *Recursos abiertos digitales* de El Colegio de México. En diferentes periodos se contó con el apoyo de algunos bibliotecarios que acudieron presencialmente a la biblioteca, por lo que fue posible utilizar el acervo y los recursos de información que no estuvieron accesibles de manera remota. Aún con ello no era posible atender la demanda de la comunidad interna de usuarios de forma rápida. Posteriormente aumentó el acceso a las obras; sin embargo, la consulta no era inmediata porque, de acuerdo con los protocolos establecidos, los materiales debían estar en cuarentena cuando el material se solicitaba en préstamo (al principio 14 y después 10 días).

Las bibliotecas académicas han considerado fundamental que los servicios y la información se

encuentren disponibles la mayor cantidad de tiempo posible. Durante este periodo se incrementó el uso de recursos electrónicos, se aprovecharon y ampliaron servicios en línea. Incluso obligó a varias instituciones a realizar cambios en la forma de acceso, de manera remota, a su portal y bases de datos. Como señala Morales Campos (2021, p.108)

[...] la información debe estar donde está el usuario y su necesidad. La biblioteca debe facilitar el acercamiento de la información con el usuario, aunque éste no esté presente físicamente y aunque no se haya desarrollado el servicio informativo mediante la cooperación e intercambio. La biblioteca física y la virtual deben tener una amplia cartera de servicios y colecciones complementarias.

Fue un periodo en el que prevaleció la cooperación bibliotecaria (nacional e internacional), en el que se ofreció apoyo con material bibliográfico, aún cuando no se tenían convenios institucionales establecidos, apoyar al usuario era lo más importante. Por ejemplo la Biblioteca de la Universidad de Zaragoza (2020) documentó las buenas prácticas que ha realizado con el fin de innovar y aportar a la mejora continua de sus actividades y servicios. Con relación al servicio de referencia consideró haber estado preparados para el teletrabajo, haber participado en iniciativas para obtener y compartir documentos solicitados por los usuarios, lo cual llevó a que el suministro de documentos incrementara en este periodo de contingencia. En su Carta de servicios (2021) muestra los altos porcentajes relacionados con haber atendido de manera satisfactoria las solicitudes de los usuarios (99.7%) y haberlas respondido antes de tres días (94.9%). En el rubro de consultas especializadas los usuarios expresaron un alto nivel de satisfacción (92%). Para el caso mexicano Saavedra-Alamillas et al. (2020, p. 339) señalan que las solicitudes de información aumentaron por la falta de acceso a las colecciones impresas, la falta de información y habilidades digitales de los usuarios y por los recursos digitales limitados de las universidades con bajo presupuesto para la compra.

En la BDCV destaca el servicio de referencia el cual se ha brindado de manera presencial, por teléfono y en línea (correo electrónico, chat "bibliotecario en línea", redes sociales). Fuera del horario del servicio de chat se activa un "buzón de consulta". Por otro lado, el personal atiende su correo electrónico institucional como parte del servicio de consulta especializada. A finales de agosto de 2020, se habilitó el servicio de reunión virtual con un referencista, así como un chat incorporado en la plataforma Teams (Biblioteca Daniel Cosío Villegas, 2020). Este servicio se mantuvo en un entorno virtual y se adaptó

rápidamente a las condiciones. Bajo este contexto, la presente investigación centró su atención en la evaluación del servicio de referencia. Con base en la escala READ (Reference Effort Assessment Data) se analizaron las consultas de 2019 a 2021. Los datos de 2019 se incluyeron con el fin de tener un comparativo.

2. Objetivos

Esta investigación se plantea como objetivo general: analizar la demanda de información de los usuarios en un entorno presencial y virtual durante el periodo 2019-2021. Como objetivos específicos:

1. Describir la duración de la consulta versus su nivel de complejidad de acuerdo a la escala READ.
2. Describir los tipos de preguntas versus el nivel de la consulta de acuerdo a la escala READ.

3. Metodología

Este estudio de caso analiza 3867 consultas de referencia, correspondientes a tres años que abarcan de enero 2019 a diciembre 2021. Estas consultas fueron atendidas por los referencistas de la BDCV. Los datos se obtuvieron de los registros del formulario interno: *Registro de consultas atendidas por bibliógrafos* (CS-R-13).

Las variables categóricas que interesan en este estudio son: el tipo de pregunta o petición, el medio de información por el que se atendió la consulta (variables nominales), duración de la consulta y nivel de escala READ (variables ordinales). Para el procesamiento de los datos se utilizó el Software de Stata 16.1. Se presentan análisis bivariados respecto a la escala READ con las variables de tiempo y tipo de pregunta.

4. Análisis de los resultados

El periodo analizado (2019 a 2021) permite identificar la demanda de información en un entorno presencial y virtual de un total de 3867 registros de consultas, que atendieron los referencistas de la BDCV quienes apoyaron tanto a usuarios de la comunidad de El Colegio como de otras instituciones. La tabla I muestra un panorama general, en el año 2017 se registraron 267 consultas menos que en 2016.

Esta disminución continuó hasta 2019. Para el año 2020 las consultas aumentaron. La contingencia por COVID-19 obligó a que se atendiera a los usuarios de manera virtual y en menor medida de forma presencial. Para el año 2021, si bien se mantiene por encima del 2019, hubo una disminución (49) respecto al 2020 (Figura 1). En

resumen hay un ligero aumento de consultas para los años 2020 y 2021 respecto al 2019. Sin embargo, hay una disminución de éstas respecto a los años 2016 y 2017. La diferencia del año 2016 respecto al año 2021 es de 553. Del 2016 al 2021, el año con menos consultas es 2018, siendo el 2016 el que obtuvo un mayor número con 1836 consultas. La diferencia entre 2016 y 2018 es de 904 consultas. Estos datos muestran que aún con la pandemia por COVID-19 las consultas no aumentaron respecto a los años 2016 y 2017, pero sí con respecto al 2018.

Año	Consultas
2016	1836
2017	1569
2018	932
2019	1252
2020	1332
2021	1283

Tabla I. Consultas atendidas 2016-2021

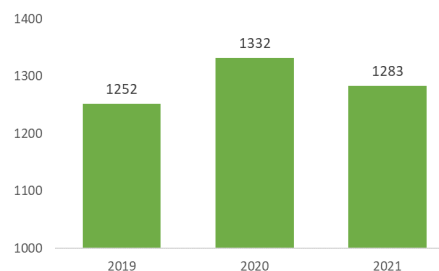


Figura 1. Consultas atendidas por año

De acuerdo a los datos obtenidos, la categoría de profesor-investigador es el tipo de usuario con más solicitudes de información. Los profesores investigadores requerían apoyo de información y datos para sus proyectos, líneas de investigación y docencia por lo que demandaron mayor información y se vieron agobiados con el uso de diversos recursos de información. Este segmento de la población realizó 1693 consultas de las 3.867 registradas durante los tres años de estudio, es decir, una de cada tres fue solicitada por ellos. Mientras que los estudiantes de licenciatura, maestría y doctorado realizaron mil 308 consultas. En menor cantidad se apoyó a 100 bibliotecarios de otras instituciones para atender los requerimientos de sus usuarios.

La duración de la consulta representa un indicador relevante, dado que muestra el tiempo que se dedicó a resolver las necesidades y requerimientos de los usuarios de El Colegio de México principalmente y, en menor medida, del resto de la comunidad. Además, es un criterio que se toma

en cuenta para asignar el nivel de la pregunta de acuerdo a la escala READ. El 49,3 % del total de consultas tiene una duración máxima de 15 minutos. En otras palabras, prácticamente la mitad registran un tiempo que va de 1 a 15 minutos. En el estudio realizado por González-Fernández-Villavicencio, Cánovas-Álvarez, y Arahál-Junco (2014), en la Biblioteca de la Universidad de Sevilla (con categorías de duración distintas de las consultas de la BDCV) encontraron que ocurrió algo similar, es decir, conforme aumentó la duración disminuyeron el número de consultas, con excepción de la categoría "Más de un día". En la Biblioteca de la Universidad de Sevilla la mayoría de consultas se ubicaron en la categoría de menos de 5 minutos. De un 15 a un 23 % se respondieron entre 5 a 15 minutos, de 15 a 30 minutos (2 % a 3 %) y solamente con un 1% las consultas entre 30-60 minutos o más. Algo similar ocurrió en el estudio de Lenkart, y Yu (2017), es decir la mayor cantidad de consultas se concentra entre 5 y 15 minutos. Respecto a la BDCV una de cada diez consultas dura más de un día, lo que representa una labor de trabajo y consulta de diferentes fuentes de información (Tabla II).

Tiempo	Frecuencia	Porcentaje
15 minutos	1908	49,3
30 minutos	923	23,9
45 minutos	295	7,6
1 hora	169	4,4
1 hora 30 minutos	83	2,2
2 horas	104	2,7
Más de un día	385	10,0
Total	3867	100,0

Tabla II. Duración de la consulta

Respecto a la forma de comunicación con los usuarios, ésta puede darse mediante uno o varios medios en una misma consulta, puede iniciar en el chat y continuar por correo electrónico. Los resultados muestran que el correo electrónico fue el tipo de comunicación más utilizado por parte de los usuarios (éste incluye Biblio2, cuenta de correo de buzón de consultas) (Tabla II).

Es importante destacar el impacto que tuvo la pandemia de COVID-19 en la demanda de servicios presenciales en la Biblioteca, la cual disminuyó del 21 % (de 2019) al 3,8 % (es la suma de las categorías *cubículo* y *en sala* de los años 2020 y 2021) y el servicio de chat se triplicó. Por su parte el nuevo servicio en la plataforma TEAMS reportó 72 consultas, es decir el 1,7 % del total atendido (Tabla III).

Modalidad	2019	%	2020	%	2021	%	Total	%
Correo electrónico	814	56,6	1099	74,4	1057	77,4	2970	69,4
Biblio2	207	14,4	17	1,2	3	0,2	227	5,3
OnWebChat	78	5,4	264	17,9	259	19,0	601	14,0
Cubículo	298	20,7	51	3,5	3	0,2	352	8,2
Teams	0	0,0	31	2,1	41	3,0	72	1,7
Teléfono	25	1,7	10	0,7	1	0,1	36	0,8
En sala	5	0,3	2	0,1	0	0,0	7	0,2
Facebook	5	0,3	0	0,0	0	0,0	5	0,1
Twitter	3	0,2	3	0,2	0	0,0	6	0,1
Skype	3	0,2	0	0,0	1	0,1	4	0,1
Total	1438	100,0	1477	100,0	1365	100,0	4280	100,0

Tabla III. Forma de comunicación

La mayor concentración de consultas se encuentra en los niveles 2, 3 y 4 de la escala READ mientras que los niveles 1, 5 y 6 muestran un menor registro de consultas, siendo el nivel 6 el de mayor complejidad en la escala (Tabla IV). El nivel 3 de la escala es el que prevalece considerando que es el nivel que enfatiza la instrucción a diferentes recursos de información o a la resolución de problemas técnicos. Por ejemplo, el constante problema del acceso remoto a las bases de datos propició que éste cambiara hacia finales de julio de 2021.

Escala	Frecuencia	%
1	199	5,2
2	1205	31,2
3	1456	37,7
4	820	21,2
5	153	4,0
6	34	0,9
Total	3867	100,0

Tabla IV. Nivel de escala READ

Respecto al tipo de pregunta planteada por el usuario, el apartado comprende 22 opciones, la *Búsqueda de libros o capítulos de libros* mostró un 24,3 %, le sigue la *Búsqueda de artículos* con un 17,4 %, con una cantidad menor la *Información sobre los servicios o las colecciones de la biblioteca* con un 9,3 %, en una cuarta posición la *Solicitud de préstamo interbibliotecario* con un 8,0 %. Cabe mencionar que fue fundamental la recuperación de documentos principalmente con el apoyo de bibliotecas a nivel internacional (cuando reanudaron este servicio). La consulta a diferentes recursos de información representa el 8,2 % (*Consulta o acceso a los recursos electrónicos del portal, consulta y uso del catálogo y consulta o acceso a las bases de datos*) (Tabla V).

Tipo de pregunta	Frecuencia	%
Búsqueda de libro(s) o capítulo(s) de libro(s)	1198	24,3
Búsqueda de artículo(s)	861	17,4
Información sobre los servicios o las colecciones	457	9,3
Solicitud de préstamo interbibliotecario	397	8,0
Otros	361	7,3
Información sobre un tema	272	5,5
Acceso remoto a las bases de datos	247	5,0
Procedimientos o trámites de la biblioteca	229	4,6
Consulta o acceso a los recursos electrónicos del portal	148	3,0
Consulta y uso del catálogo	130	2,6
Consulta o acceso a las bases de datos	128	2,6
Búsqueda de un documento	86	1,7
Búsqueda en periódicos	85	1,7
Pregunta sobre Humanidades Digitales	75	1,5
Búsqueda de una revista	62	1,3
Consulta de tesis	49	1,0
Aplicación de estilos bibliográficos	44	0,9
Acceso a tesis o revistas electrónicas del Colmex	42	0,9
Uso de manejador de bases de datos bibliográficas	26	0,5
Información sobre El Colegio de México	24	0,5
Sesión sobre recursos de información	16	0,3
Consulta al Diario Oficial de la Federación	1	0,0
Total	4938	100,0

Tabla V. Tipo de pregunta

La escala READ enfatiza que cuanto más se utilice tiempo para atender una consulta, el nivel de la escala asciende. Los datos de la Tabla VI permiten mostrar que esta premisa no se cumple. Los criterios de la escala especifican que las consultas del nivel 1 no toman más de cinco minutos, en el nivel 3 se menciona que para responder las consultas se requiere de cierto tiempo, mientras que en el nivel 5 señala que se requiere mayor tiempo. El nivel 1 de la escala no es análogo con la propuesta de Gerlich y Berard (2007), debido a que 16 consultas están registradas en 30 minutos, 45 minutos y 1 hora.

Tiempo \ escala	1	2	3	4	5	6	Total
15 minutos	183	929	615	180	1	0	1908
30 minutos	14	212	438	247	12	0	923
45 minutos	1	20	160	94	19	1	295
1 hora	1	13	77	64	13	1	169
1 hora 30 minutos	0	9	30	28	16	0	83
2 horas	0	1	31	48	23	1	104
Más de un día	0	21	105	159	69	31	385
Total	199	1205	1456	820	153	34	3867

Tabla VI. Tiempo y escala READ

En el nivel 2 se muestran las consultas (929) con una duración de 15 minutos, mientras que en el nivel 1 son 183 con la misma duración. En el nivel 2 se muestran 21 consultas de más de un día, lo cual no cumple con la premisa que señala que entre más tiempo se emplee mayor es la dificultad.

En el nivel 3 se concentran las consultas con una duración de 15 minutos (615), una situación similar en los niveles 1 y 2, pero también hay un número importante que se resuelven en más de un día (105). En este nivel se enfatiza la instrucción al usuario. Por ejemplo, la consulta de libros electrónicos o sobre un recurso de información específico se convierte en una oportunidad para apoyarlo en el desarrollo de sus habilidades en el uso de la información.

En el nivel 4 donde los esfuerzos son mayores y se utiliza una cantidad importante de recursos de información, hay un número importante de consultas que se realizan en 15 minutos (180). En los niveles 5 y 6 éstas se concentran en "más de un día". Sin embargo, la mayor parte de consultas de "más de un día" se concentran en los niveles 3 y 4 con 105 y 159 respectivamente, por lo que aquí se aparta de esta propuesta y no se presenta la asociación entre mayor tiempo, mayor dificultad.

A continuación, se describe el tipo de pregunta respecto al nivel de la escala READ, en el que se muestra el nivel de esfuerzo con relación al tipo de preguntas, el cual permite reconocer un patrón regular respecto a estas dos variables, que considera desde las preguntas simples hasta las más complejas (Tabla VII, en la página siguiente).

El nivel 1 de la escala READ señala que las preguntas requieren esfuerzo mínimo, no necesitan conocimiento especializado ni requiere la consulta de recursos de información. Las preguntas son fáciles de responder.

Las preguntas con el mayor número de incidencias son: Información sobre los servicios o las colecciones de la Biblioteca, Procedimientos o trámites de la Biblioteca y Otros.

En este nivel no es necesaria la consulta de recursos de información, sin embargo, se identifican preguntas como *búsqueda de artículos*, *búsqueda de libros*, *consulta o acceso a las bases de datos*, *información sobre un tema* por mencionar algunos que no corresponden a dicho nivel porque necesariamente se consultó alguna fuente y lleva más tiempo responderlas como *información sobre un tema*, por lo que la asignación debería estar en un nivel superior.

<i>Tipo de pregunta \ escala</i>	1	2	3	4	5	6	Total
Acceso a tesis o revistas electrónicas del Colmex	2	11	19	8	1	1	42
Acceso remoto a las bases de datos	12	65	117	38	14	1	247
Aplicación de estilos bibliográficos	1	2	21	16	4	0	44
Búsqueda de artículo(s)	3	187	442	196	26	7	861
Búsqueda de libro(s) o capítulo(s) de libro(s)	15	373	506	268	29	7	1198
Búsqueda de un documento	0	15	38	28	5	0	86
Búsqueda de una revista	0	13	23	20	4	2	62
Búsqueda en periódicos	0	56	13	14	2	0	85
Consulta al Diario Oficial de la Federación	0	0	1	0	0	0	1
Consulta de tesis	0	9	26	13	1	0	49
Consulta o acceso a las bases de datos	5	24	52	27	20	0	128
Consulta o acceso a los recursos electrónicos del portal	9	51	48	26	14	0	148
Consulta y uso del catálogo	9	47	48	16	8	2	130
Información sobre El Colegio de México	11	7	5	1	0	0	24
Información sobre los servicios o las colecciones de la Biblioteca	98	224	81	33	15	6	457
Información sobre un tema	9	36	92	76	43	16	272
Otros	26	108	144	48	26	9	361
Pregunta sobre Humanidades Digitales	2	14	14	18	23	4	75
Procedimientos o tramites de la Biblioteca	49	139	24	12	4	1	229
Sesión sobre recursos de información	0	1	5	4	6	0	16
Solicitud de préstamo interbibliotecario	4	70	63	249	9	2	397
Uso de manejador de bases de datos bibliográficas	0	4	7	11	4	0	26
Total	255	1456	1789	1122	258	58	4938

Tabla VII. Tipo de pregunta y escala READ

Respecto al nivel 2, las preguntas con mayor incidencia son: *Búsqueda de libro(s) o capítulo(s) de libro(s)*, *Información sobre los servicios o las colecciones de la Biblioteca* y *Búsqueda de artículo(s)*. En este nivel hay 70 préstamos interbibliotecarios que de acuerdo a la escala READ no requirieron la consulta de más de tres recursos de información.

En cuanto al nivel 3 las consultas con el mayor número de incidencias son: *Búsqueda de libro(s) o capítulo(s) de libro(s)*, *Búsqueda de artículos*. En este nivel el *Acceso remoto a las bases de datos* concentra la mayor parte (117) respecto a los otros niveles, la asignación tiene sentido considerando que en este nivel se enfatiza la instrucción al usuario. Los siguientes tipos de preguntas: *Aplicación de estilos bibliográficos* (21), *Consulta o acceso a las bases de datos* (52), *Consulta o acceso a recursos electrónicos del Portal* (48), *Consulta y uso del catálogo* (48), *Sesión sobre recursos de información* (5) y *Uso de manejador de bases de datos bibliográficas* (7) reportan bajo volumen aún cuando se ofrece

instrucción. En este nivel 3 la pregunta *Información sobre un tema* con 92 ocurrencias, tiene el mayor número respecto a los otros niveles de la escala. Sin embargo, es hasta el nivel 5 en el que se sugiere asignar la búsqueda de información sobre un tema, es decir se reportan consultas en las que no se representa el verdadero esfuerzo por parte del personal que apoya a los usuarios.

Como se muestra en la tabla 7, las preguntas con mayor incidencia en el nivel 4 son: *Búsqueda de libro(s) o capítulo(s) de libro(s)* (268), *Solicitud de préstamo interbibliotecario* (249) y *Búsqueda de artículo(s)* (196). En este nivel de la escala READ se indica que para dar respuesta se requiere la consulta de múltiples recursos de información. Con un número menor en este nivel se muestra las siguientes preguntas: *Acceso remoto a las bases de datos* (38), la *Consulta o acceso a las bases de datos* (27), *Consulta y uso del catálogo* (16), *Sesión sobre recursos de información* (4), *Uso de manejador de bases de datos bibliográficas* (11) en el que la escala READ señala que la interacción puede orientarse más a la enseñanza

de las destrezas de información con el propósito de que el usuario las desarrolle. En este nivel la pregunta *Información sobre un tema*, corresponde a 76, siendo la segunda posición detrás de las consultas en este tipo en el nivel 3, por lo que en estos dos niveles (3 y 4) se concentran las consultas sobre *Información sobre un tema*. Sin embargo, éstas corresponden a un nivel superior.

En el nivel 5 las preguntas con más ocurrencias fueron: *Información sobre un tema* (43), *Búsqueda de libros(s) capítulo(s) de libro(s)* (29), *Búsqueda de artículos* (26). En este nivel la pregunta *Información sobre un tema* corresponde a 43, siendo la posición número 3, detrás de los niveles 3 y 4. Llama la atención la asignación de esta pregunta en los niveles 1, 2 y 3, debido a que es en el nivel 4 donde se sugiere que se asigne, existe la posibilidad que se haya situado en los otros niveles debido al tiempo empleado, el conocimiento y la experiencia que han desarrollado los referencistas.

En el nivel 6 de la escala predomina la pregunta *Información sobre un tema* (16), este nivel presenta una cantidad menor de consultas (1.16 %) en comparación a los niveles del 1 al 5. Con un menor número se muestra el *Acceso remoto a las bases de datos* (1), y *Procedimientos o trámites de la Biblioteca* (1) las cuales no corresponden a este nivel porque el primero requiere investigación y servicios a fondo en tanto que el segundo corresponde al nivel 2 de acuerdo a la escala READ (Tabla VII).

5. Discusión y conclusiones

Como se mostró, la cantidad de consultas aumentó ligeramente durante la contingencia (con respecto a 2019). En su mayoría se resolvieron en poco tiempo, es decir, de 1 a 30 minutos. Se considera que se utilizó poco tiempo para responderlas, debido a la antigüedad en las funciones, el conocimiento, la experiencia y el perfil de los referencistas quienes cuentan con estudios de maestría y doctorado en áreas como: Biblioteología, Documentación, Filosofía, Educación y Humanidades Digitales. Tienen mayor conocimiento de su comunidad, habilidades y destrezas en el uso y manejo de fuentes de información.

Por lo general, el correo electrónico y el chat fueron punto de partida de las consultas. A pesar del impulso de las redes sociales, y la facilidad de comunicarse vía chat, fue evidente que la mayoría de los usuarios prefirió la comunicación por correo electrónico, por las siguientes razones: a) es difícil proporcionar en un primer momento respuesta a los usuarios (presencial, chat, redes); b) determinadas preguntas precisan la consulta de recursos adicionales y, en ocasiones, se

requieren explicaciones a detalle que en el momento de la consulta no se disponen, además se considera una forma de comunicación más formal (Quiroa Herrera, 2018); c) la virtualidad del trabajo de referencia propició que se utilizara este medio por los usuarios. Como Renirie (2020) comenta, el servicio de referencia que se brinda por correo electrónico permite brindar una respuesta razonada y personalizada, con frecuencia con ligas a recursos que pueden proporcionar más ayuda (p.244). Incluso se puede aprovechar para enseñar al usuario cómo llegar a la respuesta.

Algunos tipos de pregunta se registraron en una categoría distinta a la señalada en los criterios metodológicos de la escala READ. Situación que repercute en que no se muestre el esfuerzo, tiempo y habilidades empleadas por los referencistas. Será necesario revisar con el equipo de trabajo los niveles de la escala y la importancia del registro de las consultas en el nivel que le corresponda, sin perder de vista los elementos que se destacan en ésta: tiempo, esfuerzo, cantidad de fuentes utilizadas y habilidades del personal que atiende el servicio. Aún cuando la asignación de la escala en algunos casos fue incorrecta, se destaca el apoyo de los referencistas a los usuarios en un entorno complicado de trabajo y la falta de acceso a diversas fuentes de información durante la pandemia.

Se observa que uno de los roles del referencista de la BDCV, que predomina, es el de buscador de información. Con base en los resultados, la mayoría de consultas se refieren a la búsqueda de libros, capítulos de libros y artículos. Si bien, no es el único rol que se desempeña durante el apoyo en las consultas ya que a la par es también creador de información, evaluador de información, formador de usuarios (Quiroa Herrera, 2018) y curador de contenidos, por señalar algunas funciones. El apoyo a la investigación, la docencia y al aprendizaje fue relevante ante un panorama complicado para los usuarios con bibliotecas cerradas y sin disponer de fuentes de información que permitieran responder a sus necesidades. Previo a la contingencia los referencistas ya contaban con experiencia en ofrecer el servicio de referencia virtual, por ello cuando se iniciaron las actividades desde casa, continuaron trabajando y enfrentaron problemas similares a los usuarios en cuanto a conexión a Internet y el acceso a recursos de información. Dar (2020) señala que apoyar a los usuarios en la pandemia representó un desafío para mantener el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

Las bibliotecas académicas ampliaron las opciones para brindar servicios de apoyo a sus comunidades y a usuarios externos. Fue posible

aprovechar los recursos suscritos y los recursos de acceso abierto. Muchas instituciones incrementaron la disponibilidad de recursos en acceso abierto (Morales Campos, 2021, p.109-110):

Como ejemplo se pueden mencionar, entre otras instituciones, a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM y su sistema bibliotecario, a El Colegio de México, la Universidad Autónoma Metropolitana, la Universidad de Guadalajara, la Universidad Autónoma de Baja California Sur, la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y la Universidad Iberoamericana.

El análisis de la demanda de información de los usuarios, más allá del conteo de consultas; permite describir el tipo de solicitudes, ubicar temporadas de alta o baja demanda, identificar tanto los recursos de información que se utilizan para dar respuesta a las preguntas como los patrones de uso, entre otros. En general, muestra cómo la biblioteca se ha posicionado en los últimos tres años, en las modalidades presencial y virtual.

Los resultados son útiles para mejorar y mantener un servicio de calidad. De manera específica para integrar información en el portal de la biblioteca, difundir los servicios y recursos de información que se utilizan poco, capacitar al personal que tiene el primer acercamiento con los usuarios (módulo de orientación) y revisar de manera periódica la escala para llegar a acuerdos. Por ejemplo, como resultado de este estudio hay una cantidad importante de preguntas sobre los servicios o las colecciones, por lo que se tendría que revisar la información que se ofrece en el portal de la BDCV.

Esta investigación contribuye al análisis de cómo las bibliotecas adaptaron y ampliaron los servicios en línea, en particular el servicio de referencia virtual se posicionó como uno de los más importantes puntos de contacto con la comunidad. En tiempos de crisis donde lo más importante fue apoyar al usuario con dificultades para acceder a la información.

Agradecimientos

Agradecemos a los referencistas de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas de El Colegio de México por permitir el acceso y análisis de los datos de los registros de las consultas que atendieron. Así como a los revisores por los valiosos comentarios y sugerencias.

Notas

- (1) La traducción original de la escala READ con los ejemplos se puede consultar en: <https://www.readscale.org/READ%20Scale%20Espanol.pdf>

Referencias

- Anderson, R.; Fisher, K.; Walker, J. (2021). Library consultations and a global pandemic: An analysis of consultation difficulty during COVID-19 across multiple factors. // *The Journal of Academic Librarianship*. ISSN: 0099-1333. 47:1 (2021) 102273. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2020.102273>
- Association of College & Research Libraries. Research Planning and Review Committee, 2021–22. (2022) Top trends in academic libraries: A review of the trends and issues. // *College & Research Libraries News*. ISSN: 2150-6698. 83:6 (june 2022) 243-256. <https://doi.org/10.5860/crln.83.6.243>
- Baker, Sarah; Chaudhuri, Jayati. Dobry, Adele (2022) Leveraging student research consultants to support reference services: a case study comparison of services before and during the pandemic. *Internet Reference Services Quarterly*. eISSN: 1540-4749. (25 Feb 2022). <https://doi.org/10.1080/10875301.2021.2023064>
- Biblioteca Daniel Cosío Villegas. (2020). Agende una reunión virtual con una bibliógrafa o un bibliógrafo. (2020) <https://outlook.office365.com/owa/calendar/BibliotecaDanielCosoVillegas@colmex.mx/bookings/>
- Biblioteca Daniel Cosío Villegas. Grupo de bibliógrafos. (2015) Escala READ BDCV, (noviembre, 2015) (documento interno).
- Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. (2021). Carta de servicios de la BUZ: seguimiento de los compromisos de calidad. https://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca.unizar.es/files/users/Calidad.81/carta_de_servicios_buz_ods_2021.pdf
- Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. Servicio de Obtención de Documentos. Préstamo interbibliotecario. (2020). ¿Quién dijo miedo...? [Infografía]. Biblioteca de la Universidad de Zaragoza. https://biblioteca.unizar.es/sites/biblioteca.unizar.es/files/users/Calidad.81/docs/experiencia-covid-sodcentralbbpp_0.pdf
- Bowron, Christopher Ross; Weber, Joseph E. (2017). Implementing the READ Scale at the Austin Peay State University Library. // *The Journal of Academic Librarianship*. ISSN: 0099-1333. 43:6 (2017) 518-525. <http://dx.doi.org/10.1016/j.acalib.2017.08.010>
- Dar, Mahnaz (2020). How COVID-19 has transformed reference services for public and academic libraries. *Library Journal*. ISSN:03630277. (nov 10, 2020). <https://www.libraryjournal.com/story/how-covid19-has-transformed-reference-services-for-public-academic-libraries#articleComment>
- Gedeon, J. A.; Salem, J.A.; Jr. (2011) Reference Quality: A primer on methods and tools for assessing reference services. En: Zabel, D. (ed.). *Reference reborn : Breathing new life into public services librarianship*. Santa Barbara California : Libraries Unlimited. ISBN: 9781591588283. 155-169.
- Gerlich, Bella Karla; Berard, G. Lynn. (2007). Introducing the READ Scale: Qualitative Statistics for Academic Reference Services. // *Georgia Library Quarterly*. ISSN: 2157-0396. 43:4 (2007). <https://digitalcommons.kennesaw.edu/glq/vol43/iss4/4>
- González-Fernández-Villavicencio, Nieves; Cánovas-Álvarez, Encarnación; Arahal-Junco, Consuelo (2014). Evaluación del servicio de referencia de una biblioteca universitaria: Biblioteca de la Universidad de Sevilla. // *Revista Española de Documentación Científica*. eISSN: 1988-4621. 37:2 (2014). <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/848/1110>
- Henry, Deborah B.; Neville, Tina M. (2008). Testing Classification Systems for Reference Questions. // *Reference &*

- User Services Quarterly. eISSN: 21635242. 47:4 (2008) 364-373. <https://doi.org/10.5860/rusq.47n4.364>
- Herramientas de Enseñanza y Aprendizaje a Distancia de El Colegio de México (2020). <https://head.colmex.mx/servicios-bdcv>
- Kathuria, Sheeji. (2021) Library Support in Times of Crisis: An Analysis of Chat Transcripts During COVID, Internet Reference Services Quarterly. eISSN: 1540-4749. 25:3 (20 Sep 2021) 107-119. <https://doi.org/10.1080/10875301.2021.1960669>
- Lenkart, Joe; Yu, Jen-chien (2017). Specialized reference services at Illinois: reference transactional analysis and its implications for service providers and administrators. // Reference & User Services Quarterly. eISSN: 21635242 56:4 (2017) 268–276. <https://doi.org/10.5860/rusq.56.4.268>
- Logan, Firouzeh F. (2009). A Brief History of Reference Assessment: No Easy Solutions History of Reference Assessment. // The Reference Librarian. ISSN:1541-1117. 50:3 (2009) 225-233. <https://doi.org/10.1080/02763870902947133>
- Morales Campos, Estela Mercedes (2021). La conducta social y el uso de información ante una emergencia global de salud. // Torres Vargas, G. A. (coord.). La pandemia por COVID-19 : un acercamiento desde la bibliotecología y los estudios de la información. México: UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2021. ISBN:978-607-30-5549-9. 87-121. https://ru.iibi.unam.mx/jspui/handle/IIBI_UNAM/250
- Quiroa Herrera, Lourdes (2019). Las preguntas de referencia en la biblioteca: clasificación y análisis. // "Amontonamos las palabras"; Blog de la Biblioteca de El Colegio de México. ISSN 2594-0848 (18 septiembre 2019). <https://bdcv.hypotheses.org/2906>
- Quiroa Herrera, Lourdes (2018). Evaluación de las transacciones de referencia de la Biblioteca Daniel Cosío Villegas. Proyecto LQH Sabático. (Documento interno).
- Radford, Marie L.; Costello, Laura; Montague, Kaitlin (2021). Surging virtual reference services: COVID-19 a game changer. // College & Research Libraries News. eISSN: 2150-6698. 82:3 (2021) 106-107,113. <https://doi.org/10.5860/crln.82.3.106>
- Renirie, Rebecca Hill (2020). Instruction through virtual reference: mapping the ACRL framework. Reference Services Review. ISSN: 0090-7324. 48:2 (2020) 243-257. <https://doi.org/10.1108/RSR-09-2019-0060>
- Recursos abiertos digitales de El Colegio de México (2020). <https://www.colmex.mx/recursos-digitales-abiertos/publicaciones>
- Reference and User Services Association. (2017). Guidelines for Implementing and Maintaining Virtual Reference Services. https://www.ala.org/rusa/sites/ala.org.rusa/files/content/GuidelinesVirtualReference_2017.pdf
- Reference and User Services Association. (2022). Definition of Reference (2021). American Library Association. <http://www.ala.org/rusa/guidelines/definitionsreference>
- Saavedra-Alamillas, César; Pacheco-Mendoza, Jasmel; García-Meléndez, Héctor Eduardo; Vilchis López, Amado; Martínez-Camacho, Humberto; Ortiz-Díaz, Erik Miguel y Ortega-Martínez, Eugenia (2020). Document delivering services: a strategy to support research in Mexican universities in the pandemic by COVID-19. // Digital Library Perspectives. ISSN: 2059-5816. 36:4 (2020) 337-49. doi: 10.1108/DLP-05-2020-0031
- Solá, Sylvia. (trad.) (sin fecha). READ Scale (Reference Effort Assessment Data). <https://readscale.org/READ%20Scale%20Espanol.pdf>
- Tyckoson, David A. (2011). Issues and Trends in Management of Reference Services: A Historical Perspective. Journal of Library Administration, ISSN:1540-3564. 51:3 (2011) 259-278. <https://doi.org/10.1080/01930826.2011.556936>.

Enviado: 2022-04-01. Segunda versión: 2022-09-13.
Aceptado: 2022-09-13.
