



Biblioteca IAPG Alejandro Ángel Bulgheroni

Los servicios de consulta en línea: base de datos y biblioteca virtual



María Eugenia Stratta

A partir de 2005, concluidas las actividades enmarcadas en el *Proyecto Biblioteca Virtual*, en la Biblioteca del IAPG nos hemos planteado nuevas metas, revisando los conceptos aplicados durante el proceso de transformación que ese proyecto implicó y analizando la sustentabilidad de la oferta de tecnología destinada a la difusión de contenidos. Actualmente, es posible responder a un importante porcentaje de las demandas de información recibidas porque se cuenta con las fuentes de consulta y las herramientas adecuadas. Sin embargo, siempre se pueden optimizar los servicios ofrecidos mediante una mejor utilización de los recursos disponibles y la incorporación de otros nuevos.

En este contexto se desarrolló un nuevo sitio web de consulta a la Biblioteca, destinado a agilizar los métodos de búsqueda y lograr mayor precisión en la obtención de resultados. En su diseño se plantearon dos objetivos básicos: lograr que la arquitectura y los contenidos del nuevo

sitio expresen claramente el alcance de los servicios ofrecidos, y responder a las necesidades y sugerencias planteadas por los usuarios a partir de 2001, momento en que la Biblioteca ingresó a Internet.

La realidad virtual y las bibliotecas reales

En varias oportunidades, en notas anteriormente publicadas en *Petrotecnia*, hemos señalado la necesidad de distinguir una *base de datos bibliográfica* de una *biblioteca virtual*. Una base de datos bibliográfica es un catálogo digital que ofrece referencias de los materiales existentes en una biblioteca tradicional o, para expresarlo en términos más simples, un fichero digitalizado. La definición de biblioteca virtual es muy dinámica y aún constituye objeto de discusión. No es lo mismo digitalizar ficheros e incorporarles algunos documentos electrónicos que desarrollar una

biblioteca virtual. Este término se debería aplicar a los casos en que se han digitalizado todos los contenidos y se ofrecen todos los servicios en línea, que en la realidad son muy pocos. Actualmente la mayoría de las bibliotecas virtuales, incluida la del IAPG, constituyen un servicio especial dentro de las bibliotecas tradicionales.

Algunos planteos desmesurados suponen no sólo la digitalización completa de grandes bibliotecas, sino que también conciben las bibliotecas virtuales como espacios multimedia en los que se puede reproducir íntegramente el ámbito de una biblioteca, con sus imágenes y funciones. Pero entre un catálogo digital y esos proyectos de realidad virtual todavía muy lejanos, existen interesantes posibilidades a tener en cuenta. El *software* que estamos utilizando agrega periódicamente nuevas funciones y el mercado ofrece programas adicionales de costos razonables y fácil aplicación. Es importante atender también al desarrollo de *software* libre destinado a la gestión de bibliotecas y a la edición de publicaciones digitales que se está gestando en universidades y organismos nacionales e internacionales.

Diseño de servicios en línea

El diseño del nuevo sitio de consulta se sustenta en la diferencia conceptual ya aludida y busca que el usuario pueda distinguir entre dos opciones de consulta diferentes: una general, que comprende la totalidad de la Biblioteca, y otra circunscripta sólo a los recursos digitales:

- La *Base de Datos Bibliográfica (BDB)* incluye todos los materiales disponibles, tanto impresos como digitales. La búsqueda dará como resultado una lista de referencias bibliográficas de libros, artículos de revista y otros documentos que deberán solicitarse a la Biblioteca.
- La *biblioteca virtual* constituye aproximadamente un 12% de la BDB. En este caso, la búsqueda devolverá, además de las referencias bibliográficas, un *link* que permitirá el acceso a textos completos de los documentos.

El diseño tiene en cuenta además otros conceptos presentes en la mayoría de las bases de datos o en los grandes buscadores de Internet, como el de búsqueda simple por palabra clave y búsqueda avanzada, que permite combinar diferentes criterios. También ofrece la posibilidad de realizar consultas específicas a “Congresos y Reuniones” o “Revistas y Publicaciones Periódicas”.

Por último, el sitio web contiene accesos directos en los que con sólo activar el *link* correspondiente se obtiene una lista de sitios de Internet de un tema predeterminado. Este sistema permite individualizar rápidamente las fuentes de información sin una búsqueda previa. Actualmente funcionan los accesos a “Medios de comunicación digital” (sitios web periodísticos especializados en energía), “Consulta de precios de hidrocarburos” (sitios web que informan sobre precios en mercados nacionales e internacionales) y “Otras Bibliotecas Virtuales” (sitios web de bibliotecas especializadas de todo el mundo). Estamos planeando agregar otros accesos directos a fuentes estadísticas, a catálogos comerciales, a diccionarios bilingües y a otras fuentes de información frecuentemente solicitadas.

Interacción y comunicación

Algunas bibliotecas buscan acercarse a los modelos virtuales por medio del chateo o diálogo en línea, o bien publicando *blogs* (diarios interactivos). Trasladan así a Internet los servicios de asesoramiento personalizado, en forma similar a los procedimientos que se utilizan para la capacitación a distancia. Aunque estos sistemas no implican grandes inversiones iniciales, sí requieren de personal para su atención y horas de trabajo, estos recursos pueden estar disponibles en grandes bibliotecas con plantillas extensas de personal pero no en bibliotecas medianas o pequeñas. Para nosotros, el sitio web constituye una eficaz herramienta de comunicación interactiva por medio de la cual nos damos a conocer y a la vez conocemos las inquietudes, que nos llegan vía *e-mail*.

Las sugerencias recibidas nos llevaron a desarrollar las interfaces amigables de consulta que hemos descrito. Entendemos que los servicios en línea deben ser de fácil acceso y responder a las posibilidades concretas de los usuarios. El portal del IAPG pone la Biblioteca a disposición del mundo entero pero la realidad es que el 90% de las consultas en línea provienen de Argentina y de otros países de América Latina, en muchos de los cuales el acceso a la tecnología es aún limitado. Los costos de conexión, la carencia de equipamiento adecuado o la falta de experiencia en interfaces de consulta constituyen barreras concretas a contemplar a la hora de diseñar servicios y también de establecer una comunicación interactiva. Seguramente quedan fuera de estas limitaciones las empresas del sector energético, pero muchas veces se ven afectados por ellas algunos profesionales independientes, docentes o estudiantes. No debemos olvidar que la nuestra es una biblioteca privada pero siempre funcionó como una biblioteca pública, ofreciendo sus recursos sin restricciones, característica que se acentuó a partir de su publicación en Internet.

La cantidad de usuarios potenciales de la Biblioteca tiene un techo que no está relacionado sólo con las limitaciones tecnológicas, sino que proviene también de nuestra especialización en el sector energético. De todos modos, estamos aún muy lejos de alcanzar ese techo y queremos prestar atención a la difusión de nuestras actividades. La oferta de los servicios que estamos desarrollando cobra sentido si es conocida por sus posibles beneficiarios.

La comunicación, con toda la comunidad como así también con las empresas y profesionales del sector, se concreta actualmente por la presencia en un espacio de consulta masiva como es Internet y por medio de *Petrotecnia* y *Noticias IAPG*. En breve, esperamos poder concretar otras formas de difusión efectivas y de bajo costo que intensifiquen la comunicación con socios entidad y personales, universidades y otras instituciones, tales como la visita periódica a Seccionales o la edición de un CD interactivo que se distribuya en cursos y congresos o se envíe a otras instituciones.

Actualmente se maneja el concepto de *marketing bibliotecario*, entendido como forma de dar a conocer productos o servicios ofrecidos y de lograr una valoración de los mismos en función de su calidad. Creemos que es más adecuado hablar de *comunicación institucional* que de *marketing* pero, cualquiera sea la terminología empleada, lo que está claro es que debemos encontrar medios para difundir los servicios que nuestra Biblioteca ofrece a la industria y a toda la comunidad. ■