

Amazon, Bol y Diversia: Tres ejemplos de librería virtual

M.^a Victoria NUÑO MORAL

M.^a Concepción LÓPEZ DE LA IGLESIA
Facultad de Bibliotecomanía y Documentación
Universidad de Extremadura
mvnunmor@alcazaba.unex.es
mclopigl@alcazaba.unex.es

RESUMEN

Se exponen las características de tres librerías virtuales, relevantes en la red tanto por el volumen de sus fondos como por su capacidad de operatividad: Amazon, Bol y Diversia¹.

Explicamos las cualidades de estas nuevas empresas que han supuesto la aparición de un nuevo mercado que continúa en expansión y que han llegado a convertirse en puntos de venta rentables. Esta realidad pone de manifiesto la superación de una barrera con la que cuentan muchas de estas empresas como es la garantía de seguridad y confidencialidad.

Diariamente surgen nuevas iniciativas cuyo objetivo o meta primordial es hacer dinero en Internet. Hacer negocios en la red resulta complicado, pero poco a poco se van superando todos los obstáculos.

DESCRIPTORES

Librería Virtual. Internet.

1. INTRODUCCIÓN

Cada día, el número de servicios que encontramos en Internet crece vertiginosamente. Hace tan solo unos años empezó el comercio de libros y ya son muchos los países que se han unido a este negocio. Esto pone de manifiesto que la estructura de la librería tradicional ha cambiado.

Al igual que ocurrió hace unos años cuando se empezó a vislumbrar el cambio en torno al documento, hoy podemos afirmar el cambio y transformación que se sucede en el terreno de la compra y venta de libros.

¹ Datos cerrados a Diciembre del 2000.

Nos centramos en empresas sólo existentes en línea que se dedican a la venta de diferentes productos entre los que podemos distinguir libros, vídeos, CDs, DVD, etc. En este caso nos ocupamos de un único producto, los libros, dado que se han convertido en el producto de mayor potencial de venta en Internet. Los diversos libreros son atraídos por este nuevo comercio que permite vender a un número ilimitado de usuarios, una infinita cantidad de títulos desapareciendo uno de los problemas que podemos encontrar en cualquier establecimiento o punto de venta de la calle como es el espacio físico. Por otro lado, los precios que se ofrecen a través de la red son, en muchas ocasiones, algo más baratos.

2. LIBRERÍAS EN INTERNET

La venta de libros en inglés a través de Internet está comenzando su edad dorada. La diferencia con España radica en el mercado potencial dado que la lengua inglesa se ha convertido en el primer idioma utilizado entre el 70 y 80% de los internautas. El español, que se ha convertido en la tercera lengua más hablada, sólo representa el 2% de los contenidos de la red. A este respecto se señala que «la gran apuesta por la literatura en castellano no procede del sector editorial sino de organismos y particulares relacionados con el mundo de la cultura»².

Por otro lado, en nuestro caso, estamos menos acostumbrados a la compra por catálogo, hecho más frecuente en los países anglosajones. Como se afirma, a pesar de la popularidad que paulatinamente adquiere el idioma español en el mundo de habla no-hispana, España no ocupa un lugar sobresaliente en este contexto³.

Amazon, Bol y Diversia son tres empresas que se dedican al comercio electrónico y están consideradas como las más importantes que podemos encontrar actualmente en Internet. Han adoptado un sistema eficaz y barato tanto en tiempo como en dinero. De tal forma que la implantación de este negocio no sólo aparece en las cadenas generales sino también ha traspasado a las librerías especializadas.

Amazon, de origen estadounidense, se funda en Seattle como librería virtual en 1995. Se trata de la primera librería *online* que ha alcanzado un mayor volumen en el mundo, con una gran variedad de ofertas; ella misma llega a definirse como «la mayor librería de la Tierra». Lo cierto es que está considerada como la de mayor éxito.

En la actualidad continúa multiplicando sus ventas situándolas en más de 160 países. Toda esta rentabilidad económica aparece reflejada por su cotización en Bolsa.

Bol (Bertelsmann On Line), pertenece al Grupo Bertelsmann, que desde hace más de ciento cincuenta años está arraigado en el ámbito de la publicación de libros. En España, Plaza&Janes, Debate, Lumen y Galaxia Gutemberg for-

² <http://www2.el-mundo.es/su-ordenador>.

³ <http://www.its-intl.com>

man parte de este grupo editorial. No obstante, en el terreno electrónico no ha conseguido alcanzar los niveles logrados por Amazon.

Diversia es la empresa de comercio electrónico más joven que surge en 1999 dentro del Grupo Ecuallity fundado en marzo de ese mismo año. Ya con anterioridad funda la primera tienda en la Red Alcoste.com cuyo objetivo fundamental era posicionarse en nuestro país y convertirse en motor del mundo hispanoamericano. Ante tal objetivo los responsables habían señalado que «*la prioridad era dar la mayor satisfacción a sus clientes, superando la incertidumbre que existe hasta ahora en España sobre la eficacia y la seguridad del comercio electrónico*»⁴. Como librería cuenta también con una red española especializada en Informática e Internet cuyos fondos están clasificados en veinticinco materias⁵.

3. ANÁLISIS POR MATERIAS

Si comparamos las tres librerías se identifican claramente dos bloques:

- Clasificación **temática**, de tipo jerárquico en la que encontramos una materia principal desde la que arrancan una serie de submaterias, las cuales pueden a su vez subdividirse con un mayor grado de especificidad.
- Clasificación por **sportes** donde encontramos los documentos sistematizados según los diferentes deportes existentes en el mercado. De todas las opciones, sólo nos centramos en la relacionada con los libros, a partir de la cual encontramos la clasificación temática señalada en la Tabla siguiente:

Bol.com	Amazon.com	Diversia.com
Arte y Diseño	Arte y Arquitectura	Arte
Ayuda y Esoterismo	Imagen y Sonido	Autoayuda y Superación
Ciencia y Naturaleza	Libros «Chollo»	Biografías
Ciencias Sociales	Biografías y Memorias	Ciencias
Economía y Negocios	Negocios e Investigación	Cómic
Ensayos y Biografías	Libros Infantiles	Derecho
Filosofía y Religión	Cristianismo	Economía y Empresa
Historia	Informática e Internet	Generación X
Informática e Internet	Cocina, alimentos y Bebidas	Geografía e Historia
Libros Infantiles	Entretenimiento	Humanidades
Literatura y Novela	Salud, Cuerpo y Mente	Informática
Obras de Consulta e Idiomas	Historia	Juvenil
Deportes	Hogar y Jardín	Literatura

⁴ <http://www.diversia.com/cgi-bin/ecuality>

⁵ <http://www.papiros.es>

Bol.com	Amazon.com	Diversia.com
Derecho y Política	Terror	Los Peques
Espectáculo, Cine y Música	Literatura y Ficción	Obras de Referencia
Gastronomía, Cocina y Vino	Misterio y Suspense	Ocio y Tiempo Libre
Hogar y Familia	No Ficción	Sexualidad
Ingeniería y Tecnología	Aire Libre y Naturaleza	Tecnología
Libros Juveniles	Familia e Hijos	Tentaciones
Medicina	Profesional y Técnico	
Ocios y Hobbies	Obras de Referencia	
Viajes y Geografía	Religión y Espiritualidad	
	Romance	
	Ciencia	
	Ciencia-ficción	
	Deportes	
	Libros Juveniles	
	Viajes	

Establecidas las tres categorías se observa una equivalencia entre las tres clasificaciones, de manera que un grupo de materias de cualquiera de las librerías se pueden agrupar en una sola materia de otra distinta.

A continuación reflejamos las equivalencias existentes entre los tres ejemplos analizados:

4. TABLA DE EQUIVALENCIAS

Bol.com	Diversia.com
Ayuda y Esoterismo	Humanidades
Filosofías y Religión	
Informática e Internet	Informática
Economía y Negocios	Economía y Empresa
Ciencias Sociales	Ciencias
Ciencias Naturales	
Ingeniería y Tecnología	Tecnología
Derecho y Política	Derecho
Libros Infantiles	Los Peques
Libros Juveniles	Juvenil
Ensayos y Biografías	Biografías
Literatura y Novela	Literatura

En primer lugar, señalar como el número de materias entre ambas está muy igualado, doce y diez respectivamente, lo cual no se aprecia a la hora de realizar búsquedas en relación con alguna de las materias principales.

Al mismo tiempo, se observa como en una materia se pueden agrupar varias siguiendo los criterios de cada librería. Un ejemplo lo vemos en Diversia, donde encontramos como materia principal Humanidades mientras que las materias de Ayuda, Esoterismo, Filosofía y Religión son tratadas como principales en Bol⁶.

También se percibe una cierta similitud entre las submaterias de las materias principales. Nos fijaremos en cada una de ellas para realizar las búsquedas con mayor rapidez y exactitud. Sirva como ejemplo la subdivisión existente a la hora de realizar una búsqueda a partir de la materia Informática, la cual se subdividiría de la forma siguiente:

Diversia.com	Bol.com
BDs	
Comunicación y Redes	Redes
Contabilidad y Hojas de Cálculo	
Diccionarios	
Diseño de Páginas Web	Diseño Web
Diseño Gráfico	Diseño Gráfico
Edición Digital	
Entretenimiento	
Gestión de Proyectos	
Hardware y Periféricos	Hardware
Informática General	General
Internet	
Linux	
Macintosh	
Macromedia Suite	
Multimedia	Multimedia
Música por Ordenador	
Ofimática y Paquetes integrados	Ofimática/Ofimática Microsoft
Organizadores personales	
Otros programas de Software	Software técnico
Procesadores de datos	
Programación	Programación orientada a objetos
Sistemas Operativos	Sistemas Operativos
	Lenguajes de programación
	Windows

⁶ No hay que olvidar que ambas librerías disponen de más materias a parte de las ya ofrecidas. Para el ejemplo hemos tomado como referencia las mencionadas en la Tabla de Equivalencia. Tampoco debemos olvidar que mientras Bol ofrece submaterias pero no en todas las materias principales, Diversia ofrece submaterias en todas y cada una de las materias principales pudiendo alcanzar hasta cuatro niveles de subdivisión.

A la vista de este ejemplo, la librería Diversia destaca por el elevado número de submaterias, un total de veintitrés y tres, donde la mayor parte de ellas se subdividen en otras específicas. Por el contrario, Bol dispone de un número más reducido, trece, y dicha reducción es mayor en cada subdivisión⁷.

Lo que más interesa es la ayuda que se le ofrece al usuario o cliente al tener una lista de materias que recoja toda las temáticas y una lista de submaterias donde vaya aumentando el grado de especificidad.

Amazon.com	Diversia.com
Arte y Arquitectura	Arte
Cristianismo	Humanidades
Religión y Espiritualidad	
Ciencia	
Profesional y Técnico	Tecnología
Negocios e Investigación	Economía y Empresa
Informática e Internet	Informática
Entretenimiento	Entretenimiento
Biografías y Memorias	Biografías
Libros Infantiles	Los Peques
Terror	
Literatura y ficción	Literatura
No Ficción	
Romance	
Ciencia-ficción	
Libros Juveniles	Juvenil
Misterio y Suspense	
Salud, Cuerpo y Mente	Ocio y Tiempo Libre
Cocina, Alimentos y Bebidas	
Hogar y Jardín	
Familia e Hijos	
Deportes	

⁷ Teniendo en cuenta la lista de submaterias de cada una de las librerías acerca de la materia Informática, debemos tener el conocimiento de que cuando el cliente o usuario se encuentre con una lista de submaterias con un determinado número de materias (independientemente del número) pueda encontrar la submateria que desea, dado que puede darse el caso de que no exista en toda la lista. Es evidente que cuanto más reducida sea dicha lista más facilidad tendrá el cliente para encontrar la obra que desea, pero no por ello debe ser la más precisa en cuanto a las materias de las que disponga.

En esta comparación, a diferencia de la anterior, existe una mayor diferencia en el número de materias, once y veintiuno respectivamente. De tal forma que, por ejemplo, en Amazon accedemos directamente a una materia mientras que en Diversia iremos especificando la búsqueda hasta llegar a la opción deseada.

Bol.Com	Amazon.Com
Ayuda y Esoterismo	Cristianismo
Filosofía y Religión	Religión y Espiritualidad
	Ciencia
Informática e Internet	Informática e Internet
Economía y Negocios	Negocios e Investigación
Ciencia y Naturaleza	Entretenimiento
Ciencias Sociales	Profesional y Técnico
Ingeniería y Tecnología	
Derecho y Política	
Ensayos y Biografías	Biografías y Memorias
Libros Infantiles	Libros Infantiles
Libros Juveniles	Libros Juveniles
Literatura y Novela	Literatura y ficción
	Terror
	Misterios y Suspense
Gastronomía, cocina y vinos	Cocina, alimentos y bebida
Deportes	Deportes
Hogar y Familia	Hogar y Jardín
Ocio y Hobbies	Familia e Hijos
	Salud, cuerpo y mente

En esta tercera comparación vemos como el número de materias está más equilibrado y es superior en relación con las tablas anteriores, dieciséis y dieciocho materias principales respectivamente, que a la hora de realizar una consulta no viene a significar nada ya que la rapidez y “comodidad” es la misma.

Todo ello supone que siempre nos será más fácil seleccionar dentro de un grupo pequeño de materias bien definidas en vez de elegir en un grupo masivo. Puede darse el caso de que las submaterias del grupo pequeño de materias sean muy extensas y las del grupo masivo muy reducidas, pero no habrá pérdida ninguna por parte del cliente a la hora de realizar una búsqueda gracias a su estructura jerárquica.

Esto nos lleva a la siguiente conclusión: es muy importante que en la visión general que pueda hacer un cliente o usuario sobre la lista de materias de las que dispone una librería en Internet, cuente con un número reducido de materias para poder localizar la obra deseada de la forma más fácil, rápida y cómoda sin lugar a equivocaciones ni pérdidas durante la búsqueda, ya que, de lo contrario, produciría una cierta desorientación.

5. SISTEMAS DE BÚSQUEDA

A la hora de realizar una consulta, el cliente o usuario va a encontrar varios sistemas de búsqueda que se adecuan tanto a los conocimientos que pueda tener dicho usuario como a las opciones que ofrece cada una de las librerías, teniendo en cuenta que no todas tienen los mismos sistemas de búsqueda.

Pasamos a analizar cada uno de estos sistemas que hemos denominado: búsqueda jerárquica por materias, simple, rápida y avanzada⁸.

5.1. Búsqueda jerárquica por materias

Te permite explorar por temas todos los libros de la tienda. Esta opción se utilizará por aquellos que, aún sabiendo el tema que les interesa, no saben exactamente el libro que quieren comprar, o bien por quienes deseen recorrer alguna sección de la librería para visualizar los productos.

Este tipo de búsqueda se encuentra en los tres ejemplos analizados.

Bol.com
GASTRONOMIA / COCINA Y VINOS / COCINA INTERNACIONAL
Amazon.com
COCINA, ALIMENTOS Y BEBIDAS / GASTRONOMIA / REGIONAL E INTERNACIONAL
Diversia.com
OCIO Y TIEMPO LIBRE /GASTRONOMIA Y VINOS / COCINA INTERNACIONAL

5.2. Búsqueda rápida

Este tipo de búsqueda sólo la presenta Bol. Da la opción a que el usuario elija entre cuatro opciones Autor, Título, Palabras clave e ISBN y realice la consulta a través de varios parámetros. Supone una mezcla y estaría a caballo entre la temática y la búsqueda simple que señalaremos a continuación.

5.3. Búsqueda simple

La encontramos en Amazon y Bol⁹.

⁸ Búsqueda rápida sólo la encontramos en Bol; aluden con ella a una consulta por medio de un sólo campo.

⁹ En el caso de Diversia la búsqueda por Autor, Título aparece junto a los campos Formato y Materia, y la incluyen como un tipo de búsqueda avanzada.

Amazon	Bol
Autor	Autor
Título	Título
Subject	Palabras clave
ISBN	ISBN ¹⁰
Publisher	
	Editorial
Refinar búsqueda¹¹	
Formato	
Rango de edad	
Idioma	
Fecha	
Sort result by	

5.4. Búsqueda avanzada

Esta opción aparece en las tres librerías analizadas.

Cabría hacer una distinción y, a su vez, aclaración de lo que cada una de ellas entiende por el término «avanzada». En el caso de Diversia encontramos cuatro opciones para este epígrafe que permiten elegir la estructura por la que se quiere buscar pero que si analizamos los campos son prácticamente los mismos que Amazon y Bol presentan en sus búsquedas simples. Sería preciso reflejar la imposibilidad que ofrece Diversia a la hora de combinar estas opciones:

DIVERSIA			
Primera opción	Segunda opción	Tercera opción	Cuarta opción (Sólo para Libros Infantiles)
Autor			
Título			Título
Formato			
Materia		Materia	
Materia			
	ISBN		
		Editorial	
		Fecha	
			Rango de edad

¹⁰ En el caso de Bol, la búsqueda a través del ISBN se muestra como una opción independiente.

¹¹ Esta opción presentada por Amazon en su consulta simple aparece en la misma pantalla de consulta.

No permite la combinación de campos de acuerdo con lo demandado por el usuario. Así cuando hacemos la consulta por ISBN no podemos combinarlo con el campo Autor o Título. Mientras la opción Materia puede ser utilizada en las tres opciones restantes, el campo título sólo aparece en dos de ellas.

En el caso de Amazon, permite utilizar los campos de la búsqueda simple y la combinación de estos mediante los operadores booleanos. Por otro lado, Bol nos da la opción de utilizar igualmente los campos de la búsqueda simple y, a diferencia de Amazon, nos permite especificar más la consulta: un primer campo en el que se elige entre cuatro opciones —Colección, Editor, Título de serie y Otros Colaboradores—; el campo Fecha, Precio, Formato e ISBN. También nos permite refinar la consulta indicando si la búsqueda ha de realizarse en todos o en algunos de los campos y si los términos utilizados han de ser exactos o buscará por similitud de conceptos.

6. EQUIVALENCIA DE LOS RESULTADOS DE BUSQUEDAS

En las siguientes tablas se detallan los datos proporcionados al cliente o usuario cuando éste realiza una consulta en alguna de las tres librerías. En la primera de ellas nos encontramos con una parte común a las tres librerías —Libros y Formato Físico—, aunque no ofrecen la misma información, tal y como se refleja. Por su parte, Diversia nos aporta un mayor volumen de datos que no se muestran en Amazon y Bol.

	Amazon	Diversia	Bol
LIBRO	Título	Título	Título
	Subtítulo	Subtítulo	Subtítulo
	Autor	Autor	Autor
		Idioma	
		Editorial	Editorial
		Original	
		N.º Edición	
	Día-Mes-Año Edición	Año Edición	Año Edición
		Complemento	
FORMATO FÍSICO		Tipo de formato (bolsillo, rústico...)	Tipo de formato (bolsillo, rústico...)
		N.º Páginas	
	Altura		
	Anchura		
	Longitud		

	Amazon	Diversia	Bol
COLECCIÓN		Nombre	
		ISBN	
		N.º volúmenes	
		N.º del volumen	
		Completa (S/N)	
TRADUCCIÓN		Título original	
		Nombre	
		Apellido	
		Idioma secundario	
FOTOGRAFIA		Nombre	
		Apellido	
ILUSTRACION		Nombre	
		Apellido	
RECOPIACION		Nombre	
		Apellido	
PROLOGO		Nombre	
		Apellido	

En la tabla segunda se observa toda la información que el usuario va a encontrar en cada una de las obras existentes en cada librería, independientemente de la ofrecida con anterioridad. Esta información puede resultar útil y orientar al cliente en la obra que desea.

Amazon	Diversia	Bol
Extracto	Texto de la contraportada	Texto de la contraportada o extracto
	Extracto o Imagen interior	
Índice	Índice	Índice
Tiempo de disponibilidad al cliente	Tiempo de disponibilidad al cliente	Tiempo de disponibilidad al cliente
Valoración del cliente	Valoración del cliente	Valoración del cliente
ISBN	ISBN	ISBN
PVP antiguo		
PVP normal		
PVP dto. (actualizado en \$)	PVP (Pts. Y Euros)	PVP
	PVP recomendado (Pts. Y Euros)	

Amazon	Diversia	Bol
Añadir a la cesta	Añadir a la cesta	Añadir a la cesta
Referencia de la materia y submateria de la obra	Referencia de la materia y submateria de la obra	Referencia de la materia y submateria de la obra
Imagen de la portada	Imagen de la portada	Imagen de la portada
Imagen de la portada ampliada	Imagen de la portada ampliada	
Edad recomendada	Edad recomendada	Edad recomendada
	Añadir comentarios	Comentarios
	Valoración de Diversia	
	Tu descuento (PVP)	
	Tu e-bonus (BONUS)	
	Texto de la solapa portada	
	Texto de la solapa de la contraportada	
	Frase titular	
	Reseña	
	Referencias de CDs, DVD, revistas, visitas a museos...	
	1-5 refs. De obras similares recomendadas	
	Anatomía del libro: claridad de redacción, explicación práctica, exhaustividad, etc.	
	Página del autor (biografía, citas, lista de obras, etc.)	
	Opinión del autor	
	Opinión del editor	