

Herramientas digitales: nuevos espacios en tiempo de pandemia

JOAQUÍN HERNÁNDEZ SÁNCHEZ

Coordinador de programas formativos y docente
Asesor y dinamizador del programa ReadMaker
para las bibliotecas en la Diputación de Badajoz

La situación sanitaria en la que estamos inmersos ha provocado, entre otros cambios sociales, relacionales, laborales, etc., un incremento acelerado y exponencial en el uso de la tecnología. Y es que desde todos los ámbitos, también desde las bibliotecas, la tecnología ha sido clave a la hora de conectar con los usuarios, adaptar y crear nuevos servicios.

¿Cuáles han sido las aplicaciones que nos han permitido seguir en escena? ¿Qué rutas tecnológicas hemos transitado?

Dibujaremos un esbozo del ecosistema de aplicaciones; un ecosistema muy amplio, diverso y cambiante que constituye, sin duda, una apuesta de presente. ¿Y de futuro?

Palabras clave: Aplicaciones, Herramientas digitales, Mensajería, Videollamadas, Podcast, Virtualidad, Alfabetización digital, Formación, Servicios en línea, Biblioteca, Bibliotecarios, Usuarios, Servicios.

DIGITAL TOOLS: NEW SPACES IN TIMES OF PANDEMIC

Abstract: The current health situation has caused, among other social, relational, employment changes, etc., an accelerated and exponential increase in the use of technology. This is because in all areas, libraries included, technology has been key when it comes to connecting with users, adapting and creating new services.

What have been the applications that have allowed us to remain on the scene? What technological routes have we travelled?

We will draw a sketch of the ecosystem of applications; a very broad, diverse and changing ecosystem that makes undoubtedly a bet for the present. And for the future?

Keywords: Applications, Digital tools, Messaging, Video calls, Podcast, Virtuality, Digital literacy, Training, Online services, Library, Librarians, Users, Services.

Nº 122. Julio-Diciembre 2021, pp. 33-47

Mascarillas, gel hidroalcohólico, distancias, teletrabajo, pagos con tarjeta y con el móvil, comprar masivamente por internet, consumir cultura desde múltiples plataformas... Todos hemos recibido una alfabetización digital urgente y apresurada desde diversos ámbitos (destacando, entre todos, la biblioteca).

Pese a echar de menos las reuniones, las actividades grupales, conversar sin mamparas... hemos sido capaces de buscar fórmulas para paliar esa precariedad con el uso de aplicaciones de cercanía, tecnologías de colaboración, estructuras organizativas virtuales y, sobre todo, especializándonos en la fotografía y el vídeo.

Actualmente, percibimos a los usuarios más conectados, los dispositivos móviles (cuyo uso se ha acelerado en un incremento equivalente a dos o tres años) son objetos indispensables, nuestra vida está digitalizándose muy rápidamente, las charlas virtuales son cotidianas y, en ellas, hemos logrado sentirnos cómodos. En definitiva, los hábitos tecnológicos se están naturalizando y esto es así, en gran medida, debido a las aplicaciones digitales.

Palabras clave: Aplicaciones, Herramientas digitales, Mensajería, Videollamadas, Podcast, Virtualidad, Alfabetización digital, Formación, Servicios en línea, Biblioteca, Bibliotecarios, Usuarios, Servicios.

LAS MEJORES HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS PARA ADAPTAR NUESTROS SERVICIOS BIBLIOTECARIOS

Esta es la *pregunta del millón*. Desde mi punto de vista no hay mejores ni peores herramientas, porque las que se han utilizado en los momentos más caóticos y urgentes, han ofrecido soluciones para ofrecer servicios o conectar la biblioteca con sus usuarios. Si hay que destacar algunas serían las que, de una manera sencilla, se utilizaron para mantener el vínculo entre la biblioteca y su comunidad.

La pandemia requería de inmediatez y de aprendizajes rápidos; y además, el desembolso económico que se podía realizar era muy escaso. Así que las aplicaciones elegidas fueron las más conocidas, bien porque las utilizábamos en nuestro entorno laboral o en nuestro día a día, bien porque nuestros amigos, conocidos o familiares las utilizaban.

No hay que olvidar que muchos servicios de la biblioteca se ofrecían, con anterioridad, en el plano virtual, por lo que no requerían de ninguna adaptación: catálogo digital, bases de datos, repositorios, portales web, plataformas de formación, tramitaciones... Sin embargo, sí que era muy importante su difusión y, para ello, ahí teníamos las redes sociales, las aplicaciones de comunicación, las webs institucionales y un recurso que parecía haber perdido fuerza en los últimos años: el blog. Todo ello

ha resultado muy relevante a la hora de acercar estos servicios a los usuarios que no los conocían, y recordándoselos a aquellos que los *habían olvidado*.

Es cierto que las herramientas *estrella* han sido las redes sociales. Son las que están más integradas en la vida cotidiana de nuestros usuarios y la biblioteca quiere estar con ellos, acompañarles, entretenerles, formarles... Por ejemplo, el servicio de mensajería WhatsApp (o Telegram), junto con su opción de videoconferencia, ha sido clave para mantener el contacto entre el usuario y el bibliotecario. Otras han sido las que permiten reuniones grupales y retransmisión en directo de actividades, como Google Meet y, sobre todo, Zoom. A éstas, hay que sumar otras herramientas, como Google Drive y Dropbox, que han resultado el complemento ideal para compartir archivos y contenidos. Y, en los procesos de trabajo entre bibliotecarios y, también, entre educadores, se ha utilizado una herramienta de trabajo colaborativo como puede ser Microsoft Team.

Poco a poco se han incorporando los vídeos creados, principalmente, con apps disponibles en los móviles, audios producidos con las herramientas de mensajería o bajo la fórmula del *podcast*. Los *podcasts* se han utilizado para comunicar y dinamizar actividades en muchas comunidades, también, lectoras.

No hablaría de mejores y peores porque hay un ecosistema muy completo de herramientas y aplicaciones que evoluciona muy rápidamente. Sí me gustaría plantear la idea de un *kit de supervivencia tecnológica* para desarrollar actividades en línea de una forma sencilla en nuestras bibliotecas.

Luego a partir de aquí hay infinidad de aplicaciones, hay que conocer sus funcionalidades, y comprobar si son adecuadas para cubrir nuestras necesidades o para innovar en nuestros servicios. No tienen que ser la mismas para todos los bibliotecarios, cada uno tiene unas necesidades, un perfil de público al que se quiere dirigir.

Muchas de estas herramientas, aún siendo creadas con la intención de dar un servicio y cumplir unos objetivos concretos, podemos utilizarlas *dándole la vuelta a su uso* primigenio. De ahí que debemos fijarnos, también, en aplicaciones cuyo fin primero es empresarial, pero sus posibilidades otorgan soluciones para otros servicios. Un ejemplo sencillo es una aplicación pensada para hacer tarjetas de visita que a nosotros nos puede servir para crear tarjetas de promoción de servicios o de recomendaciones de obras.

Sí, es cierto que podríamos poner la etiqueta de mejores a unas herramientas y ¿de qué nos serviría? El presupuesto es el que es y, normalmente, las mejores tienen un coste que casi nunca es asumible. Como la visión que intento transmitir es general y la intención es que sirva tanto para el bibliotecario de una pequeña biblioteca municipal rural, como para el bibliotecario que trabaja en una red de bibliotecas municipales o regionales, hemos de asumir *lo bueno, bonito y barato...* o, mejor, gratis.

¿Y existe?

A veces sí, aunque en ocasiones no dura mucho... Porque se reducen las opciones, porque la utilidad con todo su potencial es temporal. Por eso no necesitamos tener las mejores, sino las que ofrecen opciones productivas capaces de cubrir nuestros objetivos. Y tenemos que tener presente otras opciones de mercado, para contar con alternativas cuando los servicios varían.

LA VIRTUALIDAD EN PANDEMIA HA SIDO FUNDAMENTAL PARA PODER SEGUIR PRESTANDO SERVICIOS

La pandemia ha puesto en el foco todos los servicios disponibles, tanto los que se utilizaban a diario como los desconocidos (muchos de ellos, *escondidos* en una sección inencontrable de una web institucional).

Para canalizar y dar servicio a la demanda digital de recursos e información, se han utilizado las vías más habituales: correo web, formularios web, herramientas de mensajería, o el teléfono en su versión más clásica de llamada como en la incorporación de la videollamada.

La virtualidad ha obligado a repensar las actividades; tanto para alejarlas de lo impersonal como para acercarlas a los usuarios. Y ahí, han sido básicas las herramientas que tienen que ver con la creación de imágenes y vídeos.

¿QUÉ HERRAMIENTAS NOS HAN PERMITIDO HACER ACTIVIDADES EN LÍNEA?

En primer lugar hay que poner de relevancia el ingenio, la creatividad y la actitud del profesional bibliotecario. Ha buscado soluciones a través de la observación, de la información y la autoformación. Ha utilizado, en muchas ocasiones, sus propios medios tecnológicos, porque algunas instituciones (aún, a estas alturas) no consideran que un *smartphone*, al igual que un ordenador, es una herramienta de trabajo. Los ordenadores de sobremesa que muchos bibliotecarios y muchas bibliotecarias tienen en sus puestos de trabajo en la biblioteca, no tienen *webcam*.

Hagamos un repaso, centrándonos ya en las herramientas digitales. YouTube. No por el uso práctico de la aplicación distribuyendo vídeos y retransmitiendo actividades, que también, sino por el hecho de que ha sido nuestro instructor, al que preguntábamos cómo se hace, cómo funciona, o qué aplicación hay para conseguir...

- *WhatsApp*. Se ha utilizado principalmente para mantener la actividad de muchos clubes de lectura analógicos, y para gestionar el préstamo y devolución de obras en soporte papel.

– *Zoom*. Para retransmisiones o actividades con intervención de autores, cuentacuentos o charlas informativas. Esta aplicación que en su momento dejó *barra libre* en cuanto al tiempo y el número de usuarios, ha ido ajustando los niveles de seguridad y limitando las condiciones.

Los bibliotecarios utilizan mucho Facebook, (los usuarios, a partir de 45, también) Twitter, e Instagram se está incorporando con fuerza.

Para grabar vídeo y audio no ha destacado ninguna aplicación en concreto, sino que se han aprovechado las disponibles en nuestros móviles o se ha seguido la recomendación de alguien cercano.

Sin embargo, el QR ha rejuvenecido. Pese a ser una tecnología de hace treinta años, con la falta de contacto e información presencial, está adquiriendo mucha importancia, integrándose en muchos de nuestros entornos, también, en las bibliotecas.



Estos datos, que proceden de un estudio de MobileIron, reflejan cómo han percibido durante la pandemia el uso de los códigos QR consumidores de diferentes países.

¿ESTAS HERRAMIENTAS HAN VENIDO PARA QUEDARSE?

Para quedarse sí, aunque no se puede hablar de aplicaciones únicas porque el movimiento de estas es constante, evolucionan rápidamente y algunas de ellas son “efímeras”.

Las aplicaciones que se quedarán son todas aquellas que nos han permitido y nos permiten hacer cosas como:

1. Dar a conocer la colección analógica y digital.
2. Producir y difundir vídeolecciones grabadas o en *streaming*.
3. Realizar audiograbaciones de lectores para compartir.
4. Provocar manifestaciones artísticas a través de concursos e intervenciones en las redes sociales, sobre todo con *apps* de fotografía.
5. Acometer las lecturas virtuales compartidas.
6. Administrar publicaciones disponibles en los repositorios de la biblioteca.

7. Producir audiopublicaciones para difusión de cuentos literarios para el público infantil.
8. Crear mini site *web* que permitan descargar material libre, o *link* con acceso a materiales de recursos necesarios para las actividades de la biblioteca.
9. Establecer una comunicación constante con lectores a través de las redes sociales.
10. Emitir sugerencias literarias e informativas a través de todos los espacios virtuales.
11. Distribuir publicaciones académicas/científicas.
12. Crear espacios virtuales para ofrecer recursos que no estaban disponibles a los usuarios y para abordar las nuevas demandas.
13. Establecer charlas y conversaciones en línea con autores, especialistas en determinados temas, con otros profesionales o con los usuarios.
14. Asesorar al usuario de forma virtual sin olvidar la alternativa telefónica.
15. Diseñar publicaciones interactivas y diseños digitales para promocionar la lectura y los servicios.
16. Gestionar las redes sociales o plataformas de distribución de vídeo (teniendo en cuenta las tendencias de uso).
17. Preparar un espacio para la formación en línea.
18. Concebir espacios virtuales con información veraz (como los dedicados a recoger contenidos sobre la pandemia).
19. Proyectar *apps* o *webapps* propias de la biblioteca.
20. Editar y crear producción audiovisual tanto para las actividades como para la creación de la biblioteca.
21. Grabar vídeos con propuestas de lectura conectadas en las que los usuarios sean partícipes.
22. Digitalizar material requerido por los usuarios.
23. Gestionar la comunicación.
24. Asistencia informática remota a usuarios y otros bibliotecarios
25. Alfabetización digital remota y presencial para el uso de los nuevos servicios digitales obligatorios que iban apareciendo.

Este listado es de 25 pero podría ser de 50 o 100 quehaceres más, entre ellos los que tienen que ver con la Realidad Aumentada, la Realidad Virtual, la Inteligencia Artificial, el Internet de las Cosas, la Automatización, Medios 3D, Espacios Gamers, Edge Computing, Robótica/Domótica...

—¿Qué os parece si añadís a ese listado alguna iniciativa más?—

Lo plasmamos en un gráfico:

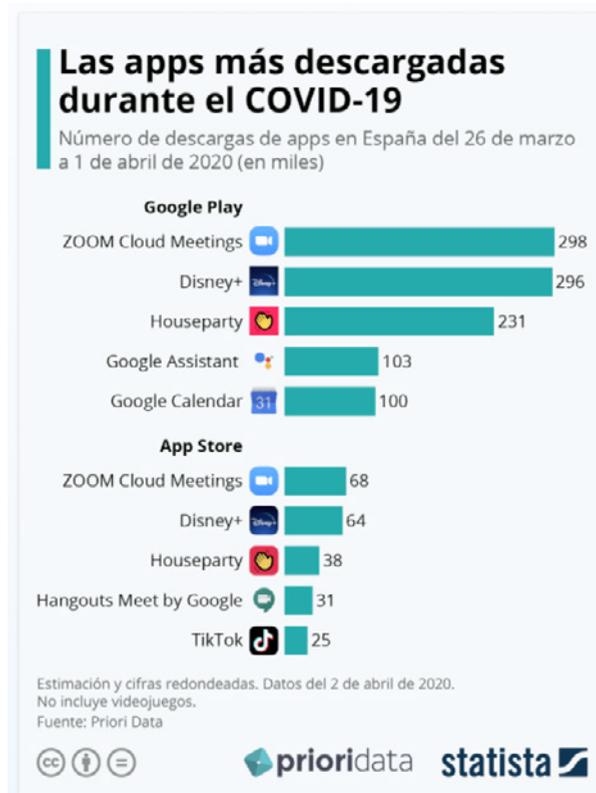


ECOSISTEMA DE APLICACIONES PARA BIBLIOTECAS

jhermandez.educa@gmail.com

LAS SEÑALES DE LOS NÚMEROS

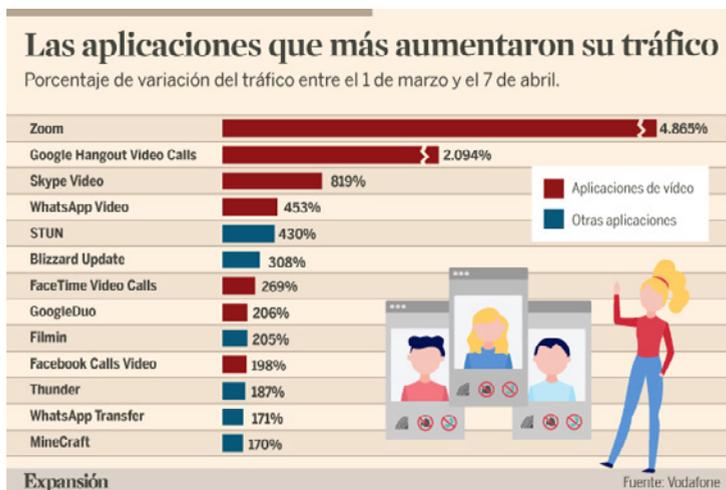
Los siguientes datos estadísticos ofrecen muchas pistas de lo que se ha utilizado. En este primer gráfico vemos como aparecen dos aplicaciones relacionadas con la videollamada Zoom y Meet (al comienzo de la pandemia era Hangouts Meet. Aquí aparece la red social TikTok, no aparece entre las primeras elecciones Facebook, Twitter, Instagram, WhatsApp u otro tipo de aplicaciones).



<https://es.statista.com/>

Houseparty, la app de mensajería y videollamada con juegos, servía para generar ambientes divertidos e interactivos. En el mes de octubre, esta aplicación con cinco años de existencia, que estaba en primera línea de descargas (como se ve en el gráfico), que fue adquirida hace dos años por una compañía importante de desarrollo de videojuegos, cierra. Al reducirse su uso, desaparece del mercado. Este es un buen ejemplo de lo volátil que es el ecosistema de aplicaciones, por eso es importante estar al día de las novedades para tener siempre alguna alternativa a mano, a través de webs, blogs, redes sociales, plataformas audiovisuales y sobre todo con una de las fórmulas más efectivas: la formación constante.

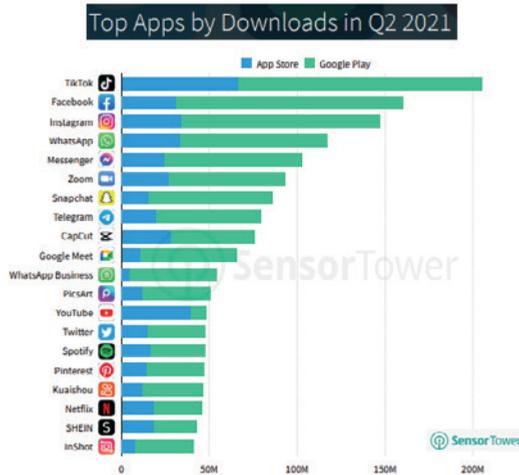
En el siguiente gráfico de Expansión, que toma como fuente datos a Vodafone, vemos cuales fueron las apps que más aumentaron su tráfico. Aquí vemos que aparece también Skype y WhatsApp.



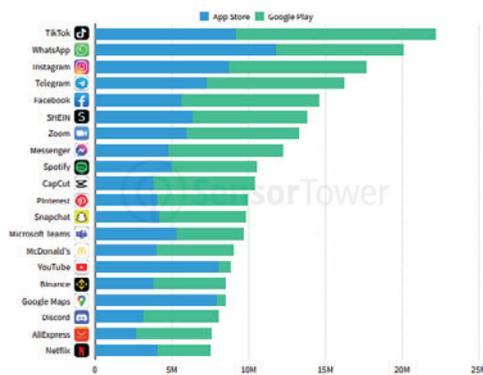
Si ahora vemos las apps preferidas durante 2020 vemos que aparece TikTok como la más descargada y, como novedad respecto a los gráficos anteriores, una aplicación para escanear códigos QR e Instagram.



Si ahora vemos la tendencia de descargas en el mundo en 2021, en esta ocasión desde otra fuente, las 5 primeras están relacionadas con las redes sociales. Hay cambios de tendencia en el uso entre Telegram y WhatsApp. Aparece una aplicación relacionada con la edición fotografía/red social como es PicsArt y aplicaciones relacionadas con los vídeos como YouTube (para compartir vídeos), CapCute y Inshot (editores de vídeos).



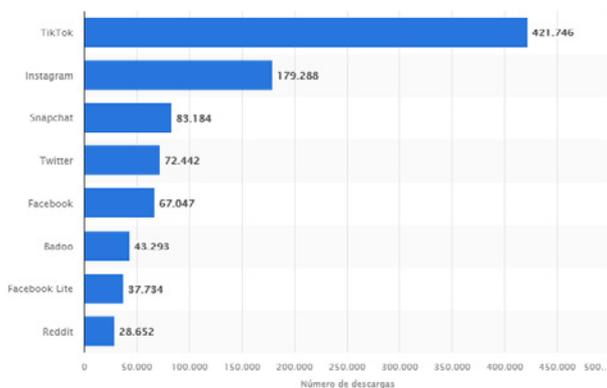
En Europa vemos que ya aparece la plataforma de comunicación y educación Microsoft Team y un nuevo servicio de mensajería instantánea: Discord. Como aplicación de mensajería, que no hemos comentado con anterioridad y que aparece en ambos gráficos, Snapchat.



Para terminar, un gráfico con las aplicaciones de foto y vídeo más descargadas en el mundo:



Aplicaciones de redes sociales para Android más descargadas en Google Play Store en España en enero de 2021.



Estos gráficos muestran como se han utilizado las aplicaciones que seguían las tendencias.



1. Herramientas tecnológicas
2. Herramientas para comunicación y promoción
3. Herramientas de diseño
4. Herramientas para compartir material
5. Herramientas de difusión y retransmisión
6. Herramientas disponibles en nuestros dispositivos móviles

Herramientas tecnológicas

- *Internet*: Parece una evidencia, pero os puedo asegurar que en algunas de las asesorías formativas que he mantenido con bibliotecarios, el servicio no estaba operativo y para conectarse han tenido que utilizar sus propios datos.
- *Ordenador con webcam*: El ordenador no suele ser un problema, pero... ¡la webcam! Es un recurso bastante económico y es indispensable para generar cercanía en la actividad virtual.
- *Un Smartphone o Tablet*: Es una herramienta de trabajo a la que se puede sacar mucho partido en la biblioteca: tanto en las actividades virtuales como en las actividades presenciales. No es de recibo que el bibliotecario tenga que utilizar su propio móvil o tableta.

Herramientas para comunicación

- *Correo electrónico*: con la cuenta Google, Gmail, además de ser un correo que funciona muy bien nos da acceso a infinidad de aplicaciones.
- *Aplicación de mensajería tanto en app como en conexión web*: WhatsApp; con la fórmula de grupos, como la de listas de distribución. La aplicación web va ligada directamente al teléfono.
- *Redes Sociales*: entre las bibliotecas la más utilizada es Facebook, pero habría que plantearse el uso de dos como Instagram y TikTok; con las redes sociales hay que seguir las tendencias de uso.

Herramientas para diseño

- Para crear materiales para la comunicación virtual y el marketing.
- Diseños para la promoción del servicio.
- Diseños para la dinamización de la actividad.

Canva: Una de las más sencillas y con un uso más extendido que combina opciones gratuitas con opciones de pago. No servirá para crear invitaciones para el correo, post, historias, miniaturas, clips... para las redes sociales, presentaciones o guías de lectura para promocionar el catálogo además de cartelería, marcapáginas, *flyers* y pósters. También tiene opciones para crear vídeos e insertar objetos de otras aplicaciones, desde Drive a aplicaciones para crear cómic como <https://www.pixton.com/>

Herramientas para compartir

- *Para compartir materiales*: tipo documentos, fotos, audios y vídeos, con la cuenta de Gmail ya tenemos acceso a Drive.

Herramientas de difusión y retransmisión

- *Redes sociales*: a través de mensaje, objetos visuales.
- *Videollamadas y retransmisiones*: Google Meet para actividades *face to face* (también se puede usar WhatsApp), o para actividades grupales de máximo 1 hora y hasta 100 conexiones.
Cuando hablo del cara a cara, una de las actividades principales es la atención virtual a al usuario. Otra alternativa que se puede utilizar es Zoom.

Herramientas disponibles en nuestros dispositivos móviles

- Grabadora de audio.
- Cámara de fotos y Editor de fotografías.
- Cámara de vídeo.
- Lector de QR.
- Navegador para búsqueda de material y recursos.

Para completar el kit siempre podemos visitar Google App o Apple Store; fuentes de innumerables aplicaciones que soportan diferentes opciones.

Todas estas herramientas, combinadas, permiten realizar las 25 actividades que vimos en el listado; algunas de forma indirecta ya que dan acceso a otras herramientas como las ligadas a la cuenta de Google.

GRÁFICO ESQUEMÁTICO DE UNA ACTIVIDAD



—¿Te atreves a crear tu actividad y compartirla con nosotros?—

BIBLIOGRAFÍA Y RECURSOS

Kit básico del bibliotecario

- Qué webcam comprar: recomendaciones para acertar en función del uso y nueve modelos destacados para videollamadas y streaming (3 enero 2021, <https://www.xataka.com/>)
- Los mejores móviles de 2021 en relación calidad-precio (14 octubre 2021, <https://www.xatakandroid.com/>)
- Centro de ayuda de WhatsApp (<https://www.whatsapp.com/>)
- Ayuda de Gmail (<https://www.gmail.com/>)
- Servicio de ayuda - Facebook (<https://es-es.facebook.com/>)
- Centro de ayuda - Twitter Help Center (<https://twitter.com/>)

- Servicio de Ayuda de Instagram (<https://www.instagram.com/>)
- Centro de ayuda de TikTok (<https://www.tiktok.com/>)
- Canva Help Center (<https://www.canva.com/>)
- Ayuda del Google Drive (<https://drive.google.com/>)
- Ayuda del Google Meet (<https://meet.google.com/>)

Otros recursos

- Las apps más descargadas durante el COVID-19 (abril 2020, <https://es.statista.com/>)
- Los españoles prefieren verse las caras (14 abril 2020, <https://www.expansion.com/>)
- The Evolution of Social Media Apps: Live Streaming: The New Frontier for Social Media (6 septiembre 2021, <https://www.appannie.com/>)
- How COVID-19 Has Changed Consumer Behavior on Mobile Forever (17 agosto 2020, <https://www.appannie.com>)
- InShot Has Surpassed 500 Million Downloads — Powering the World with Premium Video Editing (8 de septiembre de 2021, <https://www.appannie.com>)
- 33 aplicaciones que los editores de Xataka han descubierto en 2020 y ahora son esenciales (18 de octubre 2020, <https://www.xataka.com/>)
- Los 25 servicios digitales que se ofrecen desde las bibliotecas (17 mayo 2018, <https://www.comunidadbaratz.com>)
- Bibliotecas Públicas tienen a disposición actividades virtuales para todas las edades (8 de Abril 2020, <https://mcj.go.cr/>)
- Estudio de Redes Sociales 2020 (17 junio de 2020, IAB Spain)