

La biblioteca en tu móvil: servicio de audioguía de la Biblioteca General del Campus de Cuenca

Autores:

Raúl Perales Rubio

Biblioteca General del Campus de Cuenca de la UCLM

raul.perales@uclm.es

Desiderio Gabaldón Salamanca

Biblioteca General del Campus de Cuenca de la UCLM

desiderio.gabaldon@uclm.es

Resumen

A raíz de la situación de pandemia provocada por la COVID-19 y todas las medidas sociosanitarias que llevó asociadas, asistimos a una reformulación de algunos de los servicios que las bibliotecas ofrecen a sus usuarios.

En este trabajo presentamos un proyecto vinculado con la formación de usuarios y la presentación de los servicios y espacios de la Biblioteca General del Campus de Cuenca de la UCLM. Teniendo en cuenta las limitaciones impuestas que afectaban a las visitas guiadas como consecuencia de las correspondientes medidas de distanciamiento social, desde la biblioteca se ha trabajado en el diseño de una audioguía, a modo de guía de museo, desarrollada con la aplicación gratuita [Izi.Travel](#), con el fin de acercar los servicios, espacios, horarios, etc. de la biblioteca, a los usuarios de una forma autónoma.

Esta aplicación se presenta como una alternativa a las antiguas visitas guiadas, condicionadas a la disponibilidad de personal, a los horarios establecidos, además de suponer, en ocasiones, un inconveniente al ambiente de silencio de las salas de estudio. A través de los audios generados por la aplicación, los usuarios pueden conocer la biblioteca y todos estos servicios de forma autónoma, en cualquier momento con su teléfono móvil, bien a través del perfil de la biblioteca al descargarse la

aplicación o bien escaneando un código QR localizado en la cartelería y señalización de la bibliotecas que facilita el acceso a la audioguía.

Con este nuevo servicio quienes acceden a la biblioteca gozan de autonomía para conocer nuestros espacios y servicios, y cuentan con información actualizada en todo momento.

1. Introducción

El servicio de bibliotecas de la Universidad de Castilla-La Mancha está presente en todos los campus, a través de las diferentes bibliotecas generales y bibliotecas de centro. Dentro de esta estructura multicampus cada biblioteca da respuesta a las características y necesidades de su campus, pero siempre dentro de unas de unas pautas y normas comunes.

La Biblioteca General del Campus de Cuenca es única en su Campus lo que implica que todos los usuarios, tanto de la comunidad universitaria como externos y, especialmente, los alumnos de las diferentes titulaciones que se imparten tengan un espacio común y un mismo punto al que dirigirse. Esta realidad supone, desde el punto de vista de la organización del centro, una ventaja, si bien exige un conocimiento específico para cada perfil de grupos de usuarios.

Atendiendo a esta variedad de perfiles la Biblioteca de la UCLM ofrece un amplio programa de formación de usuarios a lo largo de todo el curso, orientado a acercar y promocionar el servicio de biblioteca y recursos a toda la comunidad universitaria.

El programa de Formación de usuarios diseñado y puesto en marcha por el grupo de trabajo de ALFIN creado en 2010, con representantes de los diferentes campus cuenta con tres pilares fundamentales:

- **Planes de acogida:** dirigidos principalmente a los alumnos incorporados al primer curso de cualquier titulación.
- **Cursos de formación en línea:** cada año se ofrecen una serie de cursos gratuitos a todos los alumnos con el objetivo de avanzar en su formación

en competencias informacionales y digitales, en las que los recursos electrónicos de la biblioteca juegan un papel fundamental. En este momento se proponen dos cursos en línea, uno inicial de contenido general y otro avanzado centrado en los recursos especializado de cada área de conocimiento. Estos cursos se ofertan de forma ininterrumpida de a lo largo de todo el curso, con auto matrícula abierta de octubre a junio.

- **Formación especializada** a demanda de los centros. Estas sesiones presenciales, de una duración aproximada de 2 horas, tienen como objetivo profundizar en los recursos específicos de cada titulación, pero sobre todo orientar a los alumnos en los procesos de búsqueda, selección y elaboración de información, de cara a la realización de sus TFG y TFM.

2. Las audioguías como recurso para la formación de usuarios

Dentro de los planes de acogida, una parte importante de la sesión ha pasado tradicionalmente por la visita guiada a las instalaciones de la biblioteca, una actividad que no siempre era bien recibida por los alumnos y que, sobre todo a partir de la pandemia, tuvo que descartarse por la imposibilidad de juntar a grupos de más de 6 personas en una misma sala.

En este contexto surgió la necesidad de reformular los objetivos y dinámicas de estas visitas, encontrando en las audioguías un recurso que podía adaptarse a las necesidades del momento que estábamos viviendo y que se centraba en dos circunstancias que, aunque no tenían relación directa, sí que nos ofrecían el contexto idóneo para reformular el servicio.

La primera fue, como hemos señalado, consecuencia directa del estado de pandemia que hemos vivido recientemente. El Covid-19 supuso un antes y un después en las relaciones de la biblioteca con sus usuarios, pasando, como en general en todos los ámbitos, de un trato cercano y personal a un trato en el que la distancia física entre el personal y los usuarios era, no ya una elección personal sino una cuestión de salud pública.

La segunda razón tiene su origen en la nueva relación de los usuarios, sobre todo lo más jóvenes, con los servicios móviles. En estos momentos el nuevo tipo de usuario tanto en las bibliotecas como cualquier servicio público prefiere tener acceso a toda la información que le resulta útil desde su teléfono móvil, como

una forma de autonomía y evitando depender de las explicaciones de otra persona que, en algunos casos, puede resultar tediosa.

La introducción de aplicaciones móviles para facilitar los servicios de biblioteca no es algo novedoso, ya que actualmente casi todas las bibliotecas ofrecen acceso directo a la consulta de su catálogo, a determinadas bases de datos, incluso la lectura y descarga de libros y artículos de revistas electrónicas en su móvil. Recientemente, la Biblioteca de la UCLM ha puesto en marcha el servicio de autopréstamo de materiales a través de su propio terminal sin necesidad de tener ninguna relación con el bibliotecario, a través de la aplicación prest.On. Esta app instalada en los smartphones de los usuarios permite realizar operaciones de préstamo, devoluciones y renovaciones de libros de forma totalmente autónoma, sencilla e intuitiva. Para utilizar prest.ON, el smartphone del usuario debe llevar incorporada la tecnología de comunicación inalámbrica NFC, necesaria para poder leer información codificada.

Si los usuarios tienen autonomía para acceder a todos estos servicios, ¿por qué razón van a depender de que alguien les cuente los servicios, salas y secciones de la biblioteca?

3. Desarrollo e implementación del proyecto

Selección de la aplicación

Para la realización de la audioguía elegimos la aplicación gratuita izi.TRAVEL. Esta aplicación es específica para la realización de audioguías de museos, pero dadas sus características consideramos que podía ser la adecuada para nuestros fines.

Sus características principales, además de su gratuidad, es su facilidad de uso, restringe quién puede ver la audioguía a tres niveles: visible para todo el mundo, solo a quien tenga el código de la audioguía o restringida solo a los creadores. Dentro de sus funcionalidades también ofrece la posibilidad de geolocalizar la biblioteca, así como dar acceso a las redes sociales de la institución (Facebook, Twitter, Instagram y Youtube). También ofrece la posibilidad de realizar reseñas por parte del usuario.

Pero lo que decantó la elección de esta aplicación para elaborar la audioguía fue principalmente la posibilidad de obtener un código QR para toda la audioguía y un código QR individual para cada uno de los puntos de interés que queremos mostrar, lo que permite en cada momento escuchar las explicaciones de la sala o servicio al que vamos a acceder sin necesidad de pasar por toda la audioguía o llevar un itinerario cerrado.

Otro aspecto fundamental es que para la lectura de estos códigos no hace falta instalarse la aplicación en el teléfono móvil, sino que se descargan directamente a través del navegador, con lo que el usuario no tiene la incomodidad de bajarse una aplicación más a su móvil.

La aplicación es muy intuitiva y permite añadir fotos o videos para ilustrar la explicación del servicio.

Por último, señalar que permite generar los audios de forma automática a partir del texto introducido y ofreciendo la posibilidad de seleccionar diferentes voces, masculina o femenina, y diferentes acentos; o bien grabar el texto nosotros mismos y añadir el archivo de voz a la explicación.

Proceso de elaboración de la audioguía

La primera versión de la audioguía era muy parecida a las que se ofrecen en los museos, con múltiples explicaciones de cada espacio y servicio, pero nos dimos cuenta que no era operativo ya que el usuario no necesita explicaciones demasiados extensas, ni conocer en detalle todos servicios y colecciones. Determinamos que lo que procedía era la realización de una serie mucho más reducida de puntos de interés más generales y con explicaciones más breves y concisas.

Una vez elegidos los puntos de interés, se decidió que la audioguía contara con un audio de presentación, nueve puntos de interés que responden a los principales espacios y servicios y una despedida. A continuación, se escribieron los guiones de cada uno de estos puntos y se procedió a la elaboración de la audioguía con la aplicación izi.TRAVEL. Se eligió realizar los audios de forma automática con las voces que proporciona la propia aplicación, pero en un futuro

nos gustaría realizar nosotros mismos los audios, para mejorar la calidad de los mismos.

Además de los audios generados por la aplicación se hicieron una serie de fotografías de cada punto de interés para que representaran de forma visual el contenido de cada audio.

Una vez terminada la audioguía, sacamos los códigos QR de cada punto de interés que insertamos en los carteles informativos de cada sección, sala o punto de interés.

También sacamos el código QR de la audioguía completa que se situará en la entrada de la biblioteca por si alguien quiere seguir todos los puntos.

Por último, se está trabajando en el diseño de unos folletos de mano con todas las explicaciones y los códigos QR de cada punto, que permita a través de un plano de la biblioteca y localizar los puntos donde están situados estos códigos.

Teniendo en cuenta que el componente básico de estas guías son los audios, y para no entorpecer el ambiente de silencio de algunos de los espacios, decidimos poner los puntos de interés con sus códigos siempre en zonas comunes, los pasillos de acceso y en las entradas a las salas para evitar molestias al resto de usuarios.

A lo largo del curso 2022-2023 tenemos previsto realizar la campaña de difusión y promoción de este nuevo servicio, que se realizará básicamente a través de las redes sociales de la biblioteca, y desde los mostradores de información a partir del folleto de mano que se está diseñando.

4. Reflexión final

Como se ha dicho, este es un servicio que se está poniendo en funcionamiento en estos momentos, concretamente para el inicio del curso 2022-2023, por lo que desconocemos todavía la acogida que tendrá entre nuestros usuarios.

Se realizará una comprobación de su aceptación, una vez puesto en funcionamiento, de forma cualitativa y cuantitativa.

Cualitativa a través de las encuestas que se realizan a los alumnos y, en general, a la comunidad universitaria, para la valoración de los servicios que la propia universidad pone a su disposición.

Cuantitativa a través del sistema de estadísticas que proporciona la propia aplicación, para saber la cantidad de usuarios que han consultado la audioguía.

Todos estos datos servirán para poder ir corrigiendo los fallos o realizar las mejoras en tiempo real, ya que se pueden realizar modificaciones sin que cambie ni el código QR, ni la apariencia de la guía, etc.

Finalmente hay que señalar que este proyecto se enmarca dentro del compromiso de la biblioteca y de la propia universidad, según sus estatutos, para la mejora continua de los servicios, teniendo en cuenta que la Biblioteca Universitaria tiene como misión facilitar el acceso y la difusión de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación del conocimiento, a fin de contribuir a la consecución de los objetivos de la Universidad.