

La transformación de las audioguías como elemento esencial para la experiencia del visitante



Jaime Solano

*Director General de GVAM – Guías Interactivas
Socio de Asepau*

Los servicios de audioguías son un servicio que no ha sufrido muchas variaciones hasta la llegada de la tecnología móvil conectada. Las aplicaciones móviles y los smartphones han permitido iniciar la transformación digital de este servicio, usado por millones de visitantes cada año, y que permite a los museos y monumentos establecer una relación de confianza con ellos que hasta ahora era impensable.

Además, las audioguías de préstamo han permitido garantizar el acceso igualitario a la cultura a todas las personas, independientemente de sus capacidades o conocimientos técnicos. Son por tanto una herramienta divulgativa y educativa inclusiva y esencial a la hora de facilitar la accesibilidad a personas con discapacidad sensorial a espacios culturales como museos, sin las que se privaría al visitante de un elemento esencial para una mejor experiencia en la visita.

La crisis de la COVID-19 ha puesto de manifiesto de manera dramática las carencias digitales de muchas instituciones culturales, pero también ha permitido dar entrada a la transformación digital. En este contexto se han desarrollado alternativas tecnológicas que permiten acceder a los contenidos en los propios dispositivos móviles de los visitantes a través de distintas modalidades (PWA o aplicaciones progresivas web, Web APPs, APPs nativas, híbridas, etc.) ofrecieron una alternativa hasta que el servicio presencial volviera a operar o a ser rentable.

Estas soluciones han sido útiles durante el confinamiento y ante las prohibiciones a las audioguías y son una gran herramienta para destinos turísticos. Pero no hay que olvidar que el uso de audioguías de préstamo es también un servicio esencial ya que es un servicio universal, con una oferta tecnológica que se adapta a las necesidades e intereses de los distintos tipos de público. Además, respetan por encima de todo la experiencia de la visita, ya que el visitante es atendido por un equipo humano de atención al público que garantiza una elevada calidad del servicio.

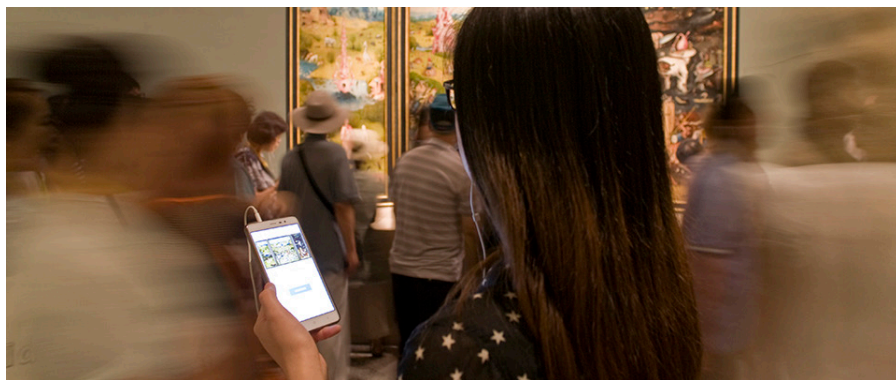


Se debe tener en cuenta que el sector de audioguías gestiona más de 15 millones de visitas al año, da empleo a miles de personas y genera alrededor de 50 millones de euros al año para museos, monumentos y ciudades de España. Por tanto, no hay que caer en el error de pensar que estas soluciones tecnológicas temporales vayan a ser una estrategia permanente ni una transformación digital planificada.

Hay empresas, como GVAM, que invierten muchos recursos e implantan soluciones innovadoras que hoy dan confianza a clientes en todo el mundo y a millones de visitantes a través tanto de APPs como de audioguías de alquiler para museos. La vuelta a la confianza y la sostenibilidad pasa por hacer viable la plena integración de los sistemas y su conexión con el visitante. La modernización y transformación digital planificada adquiere una gran importancia para implantar operativas rigurosas y eficaces que generen confianza a los usuarios para que se sientan seguros y atendidos, para que sigan participando, interactuando y disfrutando con nuestra cultura y nuestro patrimonio.

Pero no sólo el sector cultural ha vivido una situación excepcional con la pandemia, sino que el turismo, la hostelería y el comercio local también se han visto afectados y han tenido (y tienen) que integrar y ofrecer soluciones tecnológicas para dar al visitante una experiencia más segura e individual.

Una de las propuestas para atajar esta problemática es el uso de la tecnología de datos y de posicionamiento, para la monitorización de los aforos y del distanciamiento social, cumpliendo así con las medidas de seguridad y de higiene que se requieren en estos momentos. Además, esta tecnología orientada a la promoción de destinos, garantiza la conectividad de la oferta e incrementa la satisfacción y la confianza del visitante en el destino.



Mediante machine learning y marketing automatizado, una APP enfocada al turismo, por ejemplo, es capaz de hacer recomendaciones personalizadas por perfiles explícitos y comportamiento implícito durante la visita. La nueva tecnología permite dar una descripción detallada, locuciones, fotografías, ubicación en el mapa y elementos de accesibilidad como audio-descripción y lengua de signos, tan importante para la inclusión de todas las personas cualesquiera que sean sus necesidades. Además, conectan el patrimonio con los recursos hosteleros accediendo a recomendaciones de comercios, restaurantes, hoteles y aparcamientos que se encuentran cercanos al punto.

Volviendo a los requerimientos actuales que ha provocado la COVID-19 en cuanto a seguridad se refiere, hay tecnología aplicada que ofrece de forma exitosa funcionalidades adaptadas a las nuevas normas de convivencia tras la pandemia. En concreto podríamos enumerar dos nuevas funcionalidades:

- **Un innovador sistema de audio para grupos guiados** que permite transmitir el audio entre el guía y cada uno de los miembros del grupo visitante a través de la propia aplicación sin la necesidad de ningún elemento externo. Además, el sistema permite al guía

interactuar con el grupo y compartir contenidos multimedia (fotos, audios, etc).

- **La monitorización en tiempo real de la ubicación de los visitantes para detectar posibles aglomeraciones** que puedan afectar a las reglas establecidas para la nueva normalidad. En caso de que la app identifique una aglomeración de visitantes, el sistema enviará mensajes automatizados a aquellos teléfonos móviles que se encuentren en dicha ubicación alertando sobre este hecho y recordando las normas de distanciamiento y seguridad obligatorias.



Así pues, la transformación digital del sector cultural o turístico se hace más que necesario en la actualidad. Gracias al desarrollo de complejos sistemas de captura de datos y de analítica de comportamiento, se nos permite caracterizar a los visitantes y planificar mejor la oferta expositiva y sus campañas de comunicación. Esta información posibilita lanzar promociones en tiempo real a los turistas, conectando así los recursos patrimoniales con el ocio, las compras, o la gastronomía de nuestras ciudades. Y no sólo eso, sino que, a través de sistemas de participación y planificación de la visita, implementadas tanto para familias como grupos escolares, podemos aprender jugando en palacios y otros monumentos llenos de historias que contar.

Accesibilidad, personalización, seguridad, participación, ..., todo ello resume la gran cantidad de ventajas que nos reporta la tecnología.