

“DON,T WORRY BE HAPPY”. UN MENSAJE DE ÁNIMO DESDE LA BIBLIOTECA DE LA UCLM DURANTE EL CONFINAMIENTO

José Eugenio Mañas Moreno. Universidad de Castilla-La Mancha. Servicio de Biblioteca del Campus de Albacete Joseeugenio.manas@uclm.es

Resumen

En momentos de máxima incertidumbre, como fue el confinamiento durante la pandemia de la Covid-19, los bibliotecarios de la Biblioteca de la Universidad de Castilla- La Mancha (BUCLM), a través de un vídeo en Youtube, quisieron poner una nota de humor y lanzar un mensaje de ánimo a todos sus usuarios, a la vez que informaban que estaban trabajando para ellos desde sus domicilios. En esta comunicación ponemos en contexto esta experiencia y presentamos como se llevó a cabo, desde la idea inicial, hasta su difusión.

Palabras clave: COVID-19, BUCLM, Videomarketing, Teletrabajo

Introducción

La situación de emergencia e impacto de la pandemia por la COVID-19, quizá sea uno de los acontecimientos más importantes de los últimos años, ha sido un tiempo para olvidar, pero también para aprender. Han surgido nuevas formas de relacionarnos y, sobre todo, ha surgido un escenario nuevo con grandes cambios en la forma de realizar nuestro trabajo diario.

Las bibliotecas no han vivido ajenas a esta situación. Desde el primer momento han trabajado para adaptarse de forma magistral a la situación, no solo introduciendo nuevos métodos de organización y gestión a través de la prestación de servicios virtuales, sino también llevando a cabo una gran cantidad de iniciativas y actividades para potenciar la comunicación y afianzar la relación con nuestros usuarios, en la que la tecnología ha desempeñado un papel esencial, disparando la presencia online a cotas impensables y algunas veces, mandando un mensaje de tranquilidad y esperanza como es el caso de la Biblioteca de la Universidad de Castilla-La Mancha con la realización del video “*Don,t worry, be happy*”.

El contexto: fortaleciendo la marca BUCLM

Desde mediados de marzo de 2020 que empezó la pandemia del coronavirus, la Biblioteca de la UCLM ha pasado por diferentes fases, desde el confinamiento más restrictivo a la progresiva vuelta a la “nueva normalidad”. La Biblioteca no solo ha sabido adaptarse a las nuevas formas de gestión para no ver paralizada su actividad, poniendo todos sus medios y recursos a disposición del usuario y facilitando en la medida de lo posible el acceso a todos los servicios, sino que hubo un momento en el que, conscientes del momento tan difícil que estábamos viviendo y al margen de satisfacer las demandas informativas, necesitábamos sentirnos cerca de nuestros usuarios, sin duda nuestra razón de ser.

En este periodo la marca BUCLM se ha visto fortalecida, tratando de conectar con nuestros usuarios, mostrándonos visibles y accesibles y, sobre todo, transmitiendo una sensación de cercanía a través de varias iniciativas.

Iniciativas singulares para tiempos excepcionales

En este periodo se han llevado a cabo algunas iniciativas desde distintos puntos de vista:

1. En relación con los servicios bibliotecarios:

- a) Renovación y ampliación de préstamos de forma automática: con la paralización de los servicios presenciales y cierres de las bibliotecas, muchos usuarios no pudieron devolver sus préstamos en la fecha señalada. No sólo se amplió el periodo de préstamo, sino que también se amplió el plazo de devolución.
- b) Préstamos de libros electrónicos: Durante el confinamiento se potenció este servicio, poniendo a disposición del usuario casi 600.000 títulos de libros electrónicos.
- c) Otros servicios online: Se mantuvo una actividad importante, potenciando todos los servicios online, tanto en lo relativo a recursos como en lo relacionado con la gestión.
- d) Formación Online: En aras de apoyo a nuestros usuarios, desde la biblioteca se siguió impartiendo formación para la utilización de los diferentes recursos.

2. Atención y equipamiento TIC:

Durante el confinamiento, Internet y los recursos digitales fueron un salvavidas para muchas personas. La biblioteca de la UCLM, además de tener abiertas distintas vías de comunicación con nuestros usuarios a través de whatsapp, correo electrónico, teléfono, etc., hizo posible que muchos alumnos que no contaban con el equipamiento informático necesario pudiesen trabajar desde casa. La UCLM desplegó con carácter de urgencia y extraordinario, una línea especial de apoyo dirigida al estudiantado con dificultades de acceso al equipamiento informático y de conectividad. Se adquirieron 750 ordenadores portátiles que se incorporaron al programa de préstamo gratuito de equipos de la Biblioteca Universitaria.

3. Entretenimiento cultural y literario:

La biblioteca llevó a cabo diversas iniciativas de entretenimiento cultural que fueron propagadas principalmente a través de nuestras redes sociales. Estas acciones, principalmente audiovisuales, sirvieron para estar más cerca de nuestros usuarios, potenciar nuestra función cultural y para demostrar que nuestros usuarios seguían necesitando a la biblioteca y la biblioteca seguía necesitando a nuestros usuarios. Entre las actividades que se realizaron podemos destacar: Recomendaciones literarias, lecturas de haikus, creación de playlist a través de nuestro canal de Spotify, Bookface, etc.

4. Apoyo al sector sanitario:

La Universidad de Castilla La Mancha puso a disposición de las autoridades sanitarias todos sus recursos. En esta línea de apoyo, las instalaciones de la Biblioteca de la Facultad de Medicina y Farmacia del Campus de Albacete (la Facultad y el Complejo Hospitalario Universitario de Albacete están unidos a través de una pasarela), ante el colapso que se estaba produciendo en los centros sanitarios, se convirtió en un improvisado hospital, instalando unas 200 camas que sirvieran para dar mayor cobertura y ampliar el espacio sanitario que demandaba la sociedad. Afortunadamente, la situación fue mejorando y no hizo falta hacer uso del mismo.

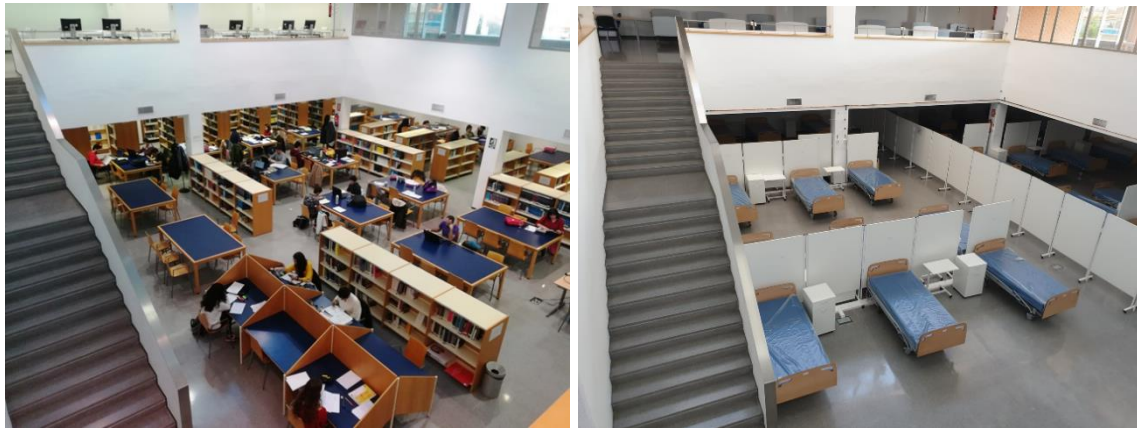


Imagen del antes y el después de la Biblioteca de la Facultad de Medicina y Farmacia

“Don’t worry, be happy”. Un mensaje de ánimo a los usuarios y al colectivo profesional:

El confinamiento fue largo y duro. A la soledad y al agotamiento del día a día se unía la tristeza por la enfermedad y en algunos casos por el fallecimiento de seres cercanos y queridos. Ante esta situación de paralización, incertidumbre y desasosiego, conscientes de la situación que estábamos viviendo, desde la biblioteca sentimos la necesidad de hacer algo para levantar el ánimo, tanto de nuestros usuarios como de los propios compañeros.

Don’t worry, be happy, es el título del video que desde la BUCLM hicimos para intentar transmitir un poco de alegría, mandar un mensaje de ánimo con un toque de humor mientras seguíamos trabajando desde casa.

El objetivo era doble, por un lado, queríamos mandar este videomensaje de ánimo y al mismo tiempo sacar una pequeña sonrisa a todo aquel que lo viese y, por otro lado, hacerle saber al usuario que, a pesar de que estábamos confinados en casa, la biblioteca seguía trabajando desde el otro lado de la pantalla para seguir atendiendo cualquier necesidad.

A continuación, contamos el proceso de realización del video:

a) *La idea: ¿cómo surge?:*

Durante el confinamiento un grupo de amigos decidimos hacer una serie de videos que llevaban por título: *“Bailando sin salir de casa”*. Se trataba de un reto semanal en el que cada uno de nosotros teníamos que grabarnos bailando una canción

determinada, con un cierto toque de humor. El objetivo era intentar darnos ánimos los unos a los otros y transmitirlo a todo aquel que lo pudiese ver. Cada semana se difundía un nuevo video a través de las redes sociales. Eran videos tan divertidos que tuvieron un gran impacto y algunos medios de comunicación como TVE, El Cultural de ABC, etc., se hicieron eco enseguida. Tras contar la experiencia y enviar algunos de estos videos a los compañeros del campus de Albacete, se nos ocurrió que podíamos hacer algo parecido desde la biblioteca.

b) El proceso:

Para tener la seguridad de que esta idea podría ser aceptada y causar impacto hicimos una pequeña reunión por videoconferencia entre los compañeros que de una manera u otra estamos más implicados en la parte de difusión de la biblioteca, la respuesta de todos fue unánime y tras consultarlo con el equipo directivo nos pusimos en marcha.

Se trataba de grabarnos teletrabajando al compás de una canción con tintes optimistas y desenfadados. Se lanzó una lluvia de ideas para elegir una canción que cumpliera con estos requisitos y entre las varias opciones barajadas nos inclinamos por elegir el tema *Don't Worry Be Happy* de Bobby McFerrin.

El siguiente paso fue lanzar un mensaje a través de la lista de distribución interna de la biblioteca para que llegase a todos los compañeros, explicando el cometido de la propuesta, e intentar conseguir la participación de los compañeros.

Una vez que comprobamos que la propuesta tenía aceptación, elaboramos unas instrucciones de grabación para que el video tuviera la máxima uniformidad posible: duración, posición de grabación, plazo de envío, formato, etc.

En cuanto a la producción y postproducción hay que decir que, aunque cada uno de nosotros nos grabamos como buenamente pudimos, para el montaje final contamos con la ayuda desinteresada de María Fernández Alcón, estudiante de Comunicación Audiovisual e hija de nuestra compañera Pilar.

c) *La difusión:*

Las redes sociales de la Biblioteca de la UCLM esos días echaban humo y se convirtieron en una bocanada de aire fresco a través de las distintas noticias y propuestas que se publicaban. Se utilizaron distintos canales para difundir el video, desde nuestra página web, pasando por Facebook, Twitter o Instagram y, a juzgar por los “likes”, los comentarios, y algún artículo que nos dedicaron en algún blog profesional, la aceptación de forma general fue muy positiva y el objetivo estaba conseguido: “arrancar una sonrisa, acercarnos a nuestros usuarios y mandarles un mensaje de esperanza y optimismo”

d) *El resultado:*

El resultado de la grabación es un video de 3:41 minutos, tiempo que dura la canción y que podemos ver a través del siguiente enlace:

<https://www.youtube.com/watch?v=iPvjkyr IA8&t=2s>

Para no dar una sensación de frivolidad, nos pareció interesante comenzar el video con este mensaje:

“En la Biblioteca Universitaria somos muy conscientes de la situación que estamos viviendo, por eso queremos haceros llegar un poco de alegría mientras seguimos, intensamente, con nuestras tareas en teletrabajo, para mejorar el servicio que os prestamos.”

Y terminamos con este otro:

“Estamos aquí, a un clic de vosotros. Decidnos qué necesitáis, cómo podemos ayudaros. Esto pasará y cuando nos volvamos a ver en las bibliotecas, seremos más conscientes y fuertes.

¡MUCHO ÁNIMO!”

Conclusión

Durante la pandemia las bibliotecas nos hemos enfrentado a una nueva realidad que nos ha obligado a reinventarnos, adaptarnos, reconvirtiendo y potenciando tanto nuestras formas de gestión como los servicios que ofrecemos. A pesar de que los espacios físicos se cerraron, seguimos trabajando desde casa, y en este sentido las herramientas digitales han desarrollado un papel fundamental para que nuestros

usuarios sigan utilizando la biblioteca y sus recursos. La Biblioteca de la UCLM realizó un sinfín de iniciativas y actividades de apoyo a nuestra comunidad universitaria, algunas de ellas de entretenimiento cultural y otras de ánimo, como la que aquí se ha presentado para decirle a nuestros usuarios que, pase lo que pase, siempre estaremos cerca de ellos.