

¡SÍ, DÍGAME!

AHORA LO PUEDO DECIR MÁS CLARO
PERO NO MÁS ALTO

Susana Ramos

Si en el número anterior de Mi Biblioteca publicamos un artículo sobre la molestia de los teléfonos móviles en las bibliotecas, en este volvemos a hablar sobre el uso del teléfono, pero no del móvil, sino del fijo, para reclamar devoluciones de préstamos sobrepasados a usuarios morosos. ¿A qué hora hay que llamar para no molestar al usuario que está en casa? ¿En qué momento hay que hacer una llamada para no interrumpir el trabajo de esos otros usuarios que están en la biblioteca? El bibliotecario o bibliotecaria que no se sienta identificado con este texto, que levante la mano...

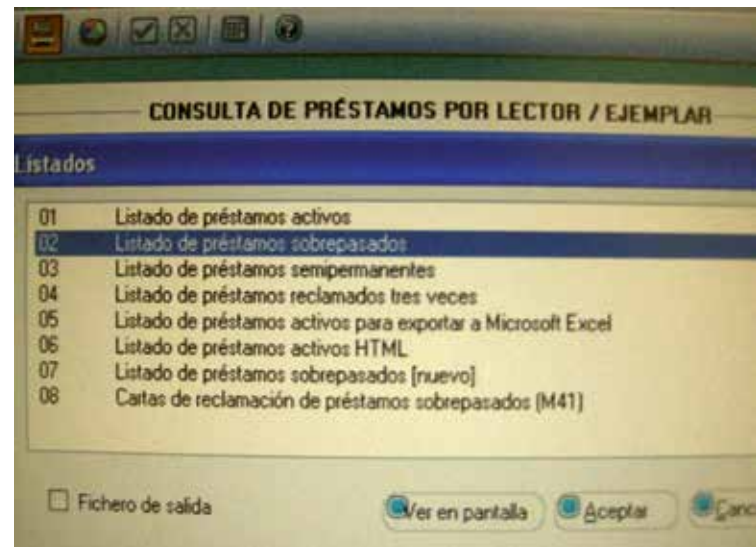
Querid@s compañer@s del metal (del vil metal): Me hallo donde siempre. En mi garito. Dispuesta a la lucha. Yo creo que para la próxima me voy a vestir de camuflaje y voy a dejar caer alguna perla irreal que desdibuje un poco la situación, pues algunos usuarios, especialmente los asiduos a la hemeroteca, me miran fijamente, de forma desafiante. Y sospecho que empiezan a identificarme con la sanguinaria autora de estas crónicas descarnadas de mi biblioteca. Y, lo que es peor, apuesto a que más de uno, en algún momento, se ha sentido protagonista de uno de los sketches y no le ha sentado nada bien que le señale de forma tan intelectual. Si aún hubiera sido con el dedo acusador de toda la vida de Dios. Vamos, en un cara a cara. De frente. Sin dobleces. Pero, claro, esta manera tan sutil y literaria de decir las cosas, se presta a interpretación. El caso es que el que debería darse por aludido no se percata y el que sí no es para tanto. Siempre pasa lo mismo, pagan justos por pecadores.

En fin, a lo que iba: que siento cierto temor de algunos usuarios. Es decir, que tengo miedo. Que me estoy yendo por la patilla abajo. O, lo que es lo mismo, y hablando mal y pronto: ¡que estoy cagada! (ya empezamos). A ver si ahora el *osoario*, ese gran desconocido, haciendo honor a su nombre, se alza sobre sus patas inferiores, saca las garras de las superiores y me raya de arriba abajo, señalándome él a mí también (¡Ay, madre, se va armar parda!). Pero como me puede más la catarsis... yo como El Príncipe Valiente, Juan sin miedo o Dartañán al ataque (pues no hay pocos paradigmas en la historia de la literatura). Además, el que se pica, ajos come, oye.

Me pone, en el fondo me pone (no el usuario, ¡líbreme Dios! sino la situación). Así que continúo: ¡Leña al fuego! ¡Más madera!

Pues bien, dejándome de perfrasis y circunloquios, es decir, sin más dilación, como dicen algunos, hoy no os voy a hablar de la telefonía móvil que circula por las salas de esta mi biblioteca, ni de sus tonos, politonos, timbres, sms, marcas, etc., que ya quedaron patentes en el número anterior. Hoy me voy a centrar (es un suponer), me voy a adentrar de lleno en el mundo de la otra, la que pende de un hilo o, dícese, telefonía fija, bien vaya esta dirigida a otro de su misma especie, bien al susodicho móvil. Me refiero a esa tarea de atención al usuario, pelín ingrata (¡qué raro!), como es la reclamación de préstamos sobrepasados por vía telefónica.

Si en condiciones normales el usuario resulta bastante, digamos, rarito, imagínate cuando le invades su covacha, ese espacio privado para, encima, reclamarle algo de lo que, en muchas ocasiones, se siente dueño y señor o, muy al contrario, ha sufrido una crisis de amnesia y trata, por todos los medios, sin



escatimar fuerza, tiempo ni energía, de persuadirte de tal idea.

Resulta que como los bibliotecarios siempre trabajamos de cara al público (aunque nunca recibimos aplausos) y no tenemos horas para realizar procesos internos, nos dice el concejal (que de esto sabe mucho) que esta función tan delicada la realicemos en las horas de menor afluencia de público (caso irreal, siempre hay alguien dispuesto a... dejémoslo ahí). Y no porque este nos vaya a molestar (eso ya se da por descontado) sino para que él (el usuario), el que está en casa, en la biblioteca o en sus quehaceres, no sea molestado por nosotros. Pasa que los que sitúanse en una confortable sala de biblioteca, normalmente leyendo revistas, clavando codos, conectados al ciberespacio o, sencillamente, echándose la siesta, no entienden ni soportan que, para reclamar un préstamo sobrepasado por vía telefónica, el bibliotecario se ve en la obligación de hablar (en tono bajito, por supuesto). Y los que sitúanse en sus moradas, trabajos, quehaceres cotidianos, olvidan que trabajamos en una biblioteca y siempre creen que padecemos de afonía o laringitis aguda cuando, realmente, nuestro mal es una otitis crónica fruto de los constantes “ssssshhh” de los usuarios en sala. Vamos, que esto son unas risas y una conversación de besugos. Los unos exigiendo volumen a las cuerdas vocales, los otros lo contra-

Hoy me voy a centrar (es un suponer) en esa tarea de atención al usuario, pelín ingrata (¡qué raro!), como es la reclamación de préstamos sobrepasados por vía telefónica.



rio, y los de en medio (los bibliotecarios) templando las gaitas marineras de ambas partes (usuarios y concejales) para que nadie se moleste.

De lo que se deduce que, para molestar lo menos posible al consentido usuario (o dicese ciudadano que vota) hay tres franjas horarias a elegir, pero a cuál peor: a primera hora, a última o a mediodía. La elección es libre. Pero elijas la que elijas, siempre será arriesgada.

Por la mañana porque siempre se corre el riesgo de levantar a alguien de la cama. Imagínate si ya resulta violento exigir a un usuario la devolución de un documento como para, encima, levantarlo de la cama, con el pijama de rayas puesto, la bata guatiné, las zapatillas de brasero, la legaña pegada, el ceño fruncido y una boca que, en persona y dada la hora, me podría quemar el pelo, y que dice: “¿Y para eso me llama usted a estas horas?” (cuando igual son las once de la mañana y tú ya llevas tres trabajando). Vamos, que ese despertar y mi llamada podrían desembocar (y nunca mejor dicho lo de la boca) en un duelo de bisontes en el que prefiero no entrar porque, cuando menos, el tema concluiría en *uto o muete*. Y, la verdad, yo todavía no tengo el aplomo suficiente como para vivir estas experiencias sobrenaturales. Claro que hay quien prefiere estas horas mañaneras para reclamar. Y no precisamente a las once de la mañana, sino a las 8:05 h. Hete ahí alguno de mis compañeros que, alegando que, en cualquier caso, la reclamación siempre sienta mal a propios y extraños, y tiene contraindicaciones y produce efectos secundarios, especialmente en la salud mental de los sujetos, al menos se pega la satisfacción de llamar temprano, con voz de barítono, para: primero, luchar contra el mito de que el funcionario no trabaja (trabaja y además madruga); segundo, dar los buenos días con “dientes, dientes” para, con el mismo objetivo, demostrar que, por ende, es amable y sonríe; y en tercer y último

lugar, y porque no le queda más remedio, reclamar el documento, en cumplimiento de su obligación.

De la mañana podemos pasar a la tarde-noche que, a diferencia de la luz, no tiene tarifa nocturna pero quema igual. ¿O quién no ha sido el guapo que, alguna vez, no ha tenido que ampliar su jornada (sin remuneración), amén del tiempo de espera en urgencias por salir con la oreja encendida, una migraña o un ataque de ansiedad dignos de Hospital Central, por no poder deshacerse de un usuario? Sí. Yo. Lo confieso. A mí me pasó. Ahora sé que tenía que haber pasado la hora extra al ayuntamiento (que ni agradecido ni pagado) y haber solicitado una indemnización por daños y perjuicios porque, además, fue con nocturnidad y alevosía. Pero preferí guardar silencio, callar para siempre y sufrirlo en silencio, como lo otro. Todavía hoy padezco de terrores nocturnos cada vez que lo recuerdo:

–(En tono bajito): *Sí, buenas noches, llamo de la biblioteca...*

–(Interrumpiendo): *¿Oiga? ¡Hable más alto que no la oigo!*

–(Subiendo el tono): *Llamo de la bibliOTECA...*

–(El usuario en sala): *¡Sssshhh!*

–(La usuaria en casa): *No, aquí no hay ninguna Enriqueta.*

–(Con tono normal y vocalizando): *De la bi-bliote-ca.*

–(La “señá” María): *¡Ah, de la biblioteca! Pero ¿qué te pasa, bonita? ¡Vaya afonía, eh! Si es que con este tiempo (me larga el parte meteorológico de la semana, según previsión del Picazo, y la receta de Txumari). Mira, tómate un vaso de leche caliente con miel y limón y no hables, hija, no hables nada (por un momento pensé que me iba a ahorrar dar explicaciones pero estaba equivocada) ¡Dime, dime!*

–(Con tono alto y decidido): *Que el Sr. Manuel Porrás (contengo la risa, no por nada) tiene pendiente de devolución el multimedia “Aprende a salsear”.*

–(El único usuario de la biblioteca): *¡Ch, ch!*

–(La única bibliotecaria de la biblioteca. Cuento hasta diez y continúo): *¿Podría darle el recado, por favor?*

–(La señora de su casa): *¡Ay, mi Manolo, cuánto vale, que me está aprendiendo a cocinar...!*

–(La única bibliotecaria que queda haciendo horas, haciendo el pringado y haciendo alarde de profesionalidad y paciencia): *No, disculpe, pero el dvd no es para aprender a cocinar sino para aprender a bailar salsa (no vaya a ser que luego me endiñen un documento equivocado y volvamos a empezar).*

–(La señora engorilada): *¿A bailaraaar? ¡Manoloooooooo!*

–(La señora golpea una puerta como Pedro Picapiedra): *¡Loloooo! ¡Manoloooo! Abre y explícame lo de los bailes. A ver con quién practicas... ¿con la escoba?*



–(Se oye a Manolo cantar aquello de “Oye, mi cuerpo pide salsa...”).

–(Su señora abre la puerta y le pasa el teléfono. “...y con este ritmo, yo quiero bailaaaaar...”), continúa Manolo. Desde el otro lado del hilo telefónico oigo unos ruidos. No doy crédito. ¡Estoy con Manolo en el cuarto de baño! ¡Qué violencia, por Dios! ¡Y qué asco!).

–(Lolo): ¡Sí, diga-melón! (Jajaja, se creará muy ingenioso pero a mí no me hace pizca de gracia ni su original saludo ni compartir, sin haber sido invitada, ese soberano momento, en el trono, con los calzones a la altura de los pies, es decir, a calzón quitado y casi haciendo honor a su apellido: en porretas).

–(Desesperada y rápidamente para salir cuanto antes de la escena): *Llamo de la biblioteca del pueblo y le ruego, por favor, que tenga la amabilidad de devolver, a la mayor brevedad posible, el multimedia “Aprende a salsear”.*

–(El pesado de la biblioteca): ¡Ch, ch!

–(El otro pesado): *Mire, señorita, el deustedese ese lo sacó mi hijo, el Lolo, que como su novia es dominicana... Ya sabe, lo nuestro es el pasodoble pero en cuanto nos sacan de Paquito el chocolatero (Se mea. De las dos formas).*

–(A punto de estrangularme con el cable): *Caballero, por favor, dele el recado a su hijo Manolo, Lolo, o como “porras” se llame (vaya, qué inoportuna he sido).*

–(El usuario de la biblioteca): *Ch, ch, perdón, señorita, es para devolverlo.*

–(No sé si sufro visiones, tengo fiebre o me estoy volviendo loca. Tengo a Manolo al teléfono y al Lolo, su hijo, con el multimedia en la mano, frente a mí): *¿Oiga, Manolo, continúa ahí? (sin darle opción a que conteste): ¡Váyase a la porra! ...y su hijo... ¡Váyase a la... (mejor me callo) ...váyase por donde ha venido, por favor!*

En fin, como Martes y 13, la Encarna, Móstoles y las empanadillas. ¡Qué delirio!

Por último, está la franja horaria del almuerzo, que es la que yo más exploto porque, por lo general, no encuentras a nadie que te coja la llamada y, con suerte, hasta te salta el contestador automático, lo que te permite dejar un rápido mensaje, ahorrar tiempo y ahorrarte la factura del psiquiatra. Pero, como contrapartida, puede suceder que traspases la horquilla horaria y te metas de lleno en la siesta. Entonces, doy

Para molestar lo menos posible al consentido usuario (o dícese ciudadano que vota) hay tres franjas horarias a elegir, pero a cuál peor: a primera hora, a última o a mediodía.

fe, es cuando el osoario hace estricto honor a su nombre, convirtiéndose en un ser lento, pesado y agresivo. O, lo que es peor, puede que cojas a alguien con una digestión pesada y, tras tu *speech*, y a modo de colofón, termine con un sonoro eructo que, definitivamente, pondrá fin a la llamada pero no a la capacidad inagotable del usuario para sorprenderme y no sacarme del asombro.

Y todo esto por no entrar en detalle sobre aquellos que, ya antes de contestar, te han regalado, *by the face*, su melodía favorita de 2,5 minutos, su original y personalizado mensaje de contestador, haciéndose el gracioso o el simpático: “Hola, caracola..., hasta luego, cocodrilo...”. O el que, por el contrario, te regala un silencio sepulcral, parado cual pasmarote y no acierta a vocalizar palabra y entonces te toca a ti salir al quite, volviendo a repetir la misma cantinela y exculpándole para que no le dé un amago de angina de pecho. El serio, exhaustivo y profesional, al que no le falta detalle: “Después de oír la señal (no va a ser antes o durante), déjame tu mensaje, tu nombre, tu número de teléfono... (¡Sí, hombre, y la edad y 5 € de propina!). El explotador de niños que le va soplando al oído la gracia que tiene que decir el infante, y el niño repitiendo la pederrez del padre.

Señores, ya que padecemos ciertos efectos secundarios de las nuevas tecnologías, por favor, exploremos también la parte positiva, implementando ya sistemas automatizados de aviso y reclamación, mediante plataformas de envío de emails o sms, que economicen el tiempo y contribuyan a dedicarlo a cuestiones más productivas. Y entre tanto, hasta que eso llegue: ¡Señores usuarios: lo bueno, si breve, dos veces bueno! ▴

AUTORA: Ramos, Susana.

FOTOGRAFÍAS: Ramos, Susana.

TÍTULO: ¡Sí, dígame! Ahora lo puedo decir más claro pero no más alto.

RESUMEN: Crónica descarnada y continuación del artículo publicado en el número anterior de *Mi Biblioteca* sobre el uso de los teléfonos móviles. En esta ocasión dedicada a la telefonía fija a propósito de la reclamación de préstamos sobrepasados por vía telefónica.

MATERIAS: Bibliotecas Públicas / Teléfonos Fijos en las Bibliotecas / Reclamación de Préstamos en Bibliotecas / Usuarios de Bibliotecas / Bibliotecarios.