

DIME DE QUÉ TE QUEJAS

¡Soy todo orejas!

Susana Ramos

De nuevo, nuestra compañera del metal, del vil metal, Susana Ramos, hace gala de un gran sentido del humor para comentar sus experiencias acerca de otro aspecto con el que, día a día, se topan los bibliotecarios en su lugar de trabajo. Esta vez nos habla del buzón de sugerencias, ¿o será mejor decir buzón de quejas?

Querid@s compañer@s del metal (del vil metal):

Hablábamos en las pasadas ediciones del uso de la telefonía móvil en las bibliotecas, de su conveniencia o no, de las consecuencias de las reclamaciones de préstamos sobrepasados por vía telefónica, del usuario en general y del particular, de... Pero no es para tanto, también tiene su parte positiva y hay gente muy maja, entendiendo el término *maja* como cuando se aplica a aquella de la pandilla que es más fea que un pie.

Haciendo honor a la verdad no todo son quejas por nuestra parte, aunque sí por la suya. Y si no, dediquémosle unos minutos al BUZÓN DE QUEJAS (valga la redundancia) que tiene toda biblioteca que se precie. En nuestro caso, y por deseo expreso de la concejala, nuestro buzón no es de quejas, por más que se empeñe el usuario, sino de sugerencias, como pretende y desea la conce. La verdad, está bien pensado por su parte. Poner *buzón de quejas* es invitar al usuario a que se queje a bocajarro, a que vomite de forma intelectual (es un suponer) toda su ira por la boca del mismo. Vamos, en una palabra, sería una provocación. Y mi jefa, que es políticamente correcta, prefiere la expresión *sugerencias* para disuadir al cliente entorillado. ¡Como si el término fuera a evitar lo inevitable! Además, aplica dos estrategias: una, la de no ponerlo muy accesible ni, mucho menos, al lado de la máquina de cafés, es decir, que exista pero que no se vea con facilidad, que pase desapercibido. Lo que viene siendo, como diría aquel, un *siesnoes*. Que luego le cogen gustillo y mientras se toman un café, queja que te crió. Antes el buzón estaba a la vera de la máquina expendedora y, entonces, esta los daba con leche y con azúcar. Ahora el buzón está lejos de los cafés y estos vienen saliendo sin edulcorantes y nos ahorramos la (mala) leche, que ya la ponen ellos (los usuarios). Todos los meses cambiamos de sitio el buzón, para jugar al despiste, y no veas qué olfato tienen los muy sabuesos para encontrarlo. Si una vez lo pusimos en el descansillo del WC y hubo uno que se explayó en su queja tanto como dio de sí el rollo industrial de papel higiénico. Y la segunda estrategia es la de obstruir discretamente la rendija del buzón. Pero no hay chicle ni papel de celo que se les resista. Yo, cada vez que abro el buzón –una vez al mes, también por recomendación– me encuentro con una maraña de quejas que me obliga a paginarlas, según orden cronológico, y a encuadernarlas, pues, las más de las veces, resulta de un volumen difícilmente manejable. Vamos, que no estamos hablando de un folleto ni un libro de bolsillo sino del Quijote o la Biblia. Y cada noche, desde mi cama, mientras mi espeso ronca a pierna suelta, yo voy leyendo, por fascículos, las sugerencias de mis queridos usuarios. Oye, y que nadie sugiere la compra de tal o cual novedad, nadie pide, solicita... Aquí disparan a quemarropa. Y constato que aún no hemos superado del todo el mito



aquel de bibliotecaria igual a vieja-antipática-gorda-con-gafas y que, por tanto, el *feeling* o la relación usuario-bibliotecario, cuando menos, es sospechosa. Claro que yo también tengo mis sospechas y pienso que no todas las quejas vienen de los usuarios sino de algún/a compañer@ resentid@, que en los pueblos se estila mucho lo de la envidia. Y si no, a ver cómo te explicas lo de cuando la concejala convocó una junta extraordinaria con presencia del señor alcalde para ver qué había pasado con mi tinte. Hombre, reconozco que fue un mal momento y que a la peluquera se le fue la mano. Pero que me dijeran que los rubios de bote a lo Rosa Benito no eran propios de una población tan pija como la nuestra. Que como mucho me diera unas mechitas bitono, elegantes a la par que discretas y, por si lo estaba pensando, que se me fueran de la cabeza (nunca mejor dicho), las extensiones a lo Belén Esteban... Y resulta que como no tienes plaza en propiedad... Ahora que, el día que averigüe yo quién fue... esa no va a tener ocasión de teñirse de rubia porque le voy a arrancar la cabellera. Y entonces será vieja-antipática-gorda-con-gafas-y-calva, a la antigua usanza pero con un toque alternativo.

En nuestro caso, y por deseo expreso de la concejala, nuestro buzón no es de quejas, por más que se empeñe el usuario, sino de sugerencias.

Además de las quejas en formato papel, existen las verbales, que también tienen su enjundia. Sin ir más lejos, el otro día se me acerca al mostrador uno de mis asiduos usuarios a la hemeroteca, de esos que solo leen el periódico y en la vida llevan un libro en préstamo (oye, que cada quien es cada cual), se le



queda la mirada enganchada a mi canalillo, lo cual casi le produce un desprendimiento de vitrio, y me dice, a lo Paco Martínez Soria: “Buenas tetas, señorita. Digo, buenas tardes” –carraspeando (como para arreglarlo).

Pues qué quieres que te diga, la situación me resultó un tanto violenta pero, bien visto, a nadie le amarga un dulce, y menos a una cuarentona como yo, que ya está fuera de mercado y cuyo *espeso* te dice de todo menos bonita. Por un momento, en plan adolescente, pensé: a partir de mañana me pinto los labios de carmín, rojo que te cojo, y recupero de mi fondo de armario las minifaldas bravas. En esto que el susodicho usuario encarama la parte superior de su tronco por encima del mostrador. Y pienso: “¡Joder, qué descaro, el tío está miope y más salido que el pico de una mesa!”. Así que cojo un clip de mi escritorio y me cierro el escote como puedo.

–Por favor, señorita, ¿podría facilitarme un impreso de quejas?

Bueno, esto es el colmo –pienso para mis adentros.

Ahora resulta que mi canaleta va a ser motivo de queja –pensé por un momento, obsesionada con el saludo y el bizqueo de ojo.

–Quiero quejarme (dice en voz bajita y yo temblando de miedo) de que aquí la gente es muy cerda.

No pregunto el motivo porque lo veo evidente. Una de dos: o la cerda soy yo, por provocona, o el cerdo

es él y el tío va a autoinculparse por vía administrativa. Señala a todos los vejetes de la hemeroteca y me susurra: –Los viejos. Y yo callada: serán verdes, supongo. –¡Son unos cerdos!
–Mmmm, digo entre dientes, sin definir mi estado de ánimo ni tomar partido.
–Se pasan el día chupando.
–¿Chupaaando? –sin salir de mi asombro.
–Chupándose los dedos pulgar y corazón para pasar las páginas de los periódicos. Exijo...

Sí, claro, la norma de “prohibido chupar”. No comer, no beber, no usar el teléfono y el logo de los Rolling Stones, con una banda roja cruzada, para indicar prohibido chupar. No, si razón no le falta al usuario. Lo suyo sería que, para ser cívicos, nadie chupara, nadie se metiera el dedo en la nariz, todo el mundo se lavara las manos, todos los usuarios forrarán los libros, etc., etc. Pero la realidad es muy diferente y dime tú qué libro está exento de suciedad.

Claro, uno se fija siempre en la paja del ojo ajeno y no en la viga del suyo propio. Pero todo tiene un porqué y una razón de ser. Ganas me daban de entrar en el debate dialéctico con el usuario de que él no se chupa los dedos porque no hay más que ver cómo los lleva, no con manicura francesa precisamente sino de camuflaje. Si sólo le faltaba cantar “Soy minerooooooooooooo...”. Ganas me daban de dejar enganchada mi vista a esas manitas, ganas me daban de señalarle el quiosco de prensa para que comprara su periódico o revista y les diera un uso particular, sin tener que compartirlos con nadie. Y ganas me daban de preguntarle cómo controlar el uso de los documentos fuera de las instalaciones y de qué alternativas plantea: ¿Acaso colgar un silbato al cuello del bibliotecario para pitar tarjeta roja al usuario en sala que infrinja una norma? ¿Habría que poner un detector de “chupado - no chupado” a los libros prestados para expurgarlos en caso afirmativo? ¿Someteremos a un detector de mentiras al usuario que haya chupado y se niegue a reconocer el chupetón?

Omití darle explicaciones y, simplemente, continué con mi trabajo, en este caso despegar un *tagliatelle al nero di sepiá* que cruzaba el código de barras de un libro e impedía su correcta devolución.

Ay, madre, si los libros hablaran, ¿qué no contarían? ¿De qué no se quejarían? Menos mal que ojos que no ven... corazón que no siente. ▴