



‘¡Señor bibliotecólogo usted no sabe quién soy yo!’

Angelo Andrés Laverde

Algo para lo que deben estar preparados todos los bibliotecólogos, referencistas y el personal de cualquier biblioteca es la escena en la que un usuario, a punto de ser sancionado por no entregar un documento a tiempo, se infla como un pavo, resopla con indignación y le espeta al referencista la famosa frase "¡usted no sabe quién soy yo!".

A esta primera amonestación suelen seguir otras como "¡Le advierto que soy amigo cercano de su jefe!" o "¡Lo voy a hacer echar!". Menos agresivos, otros optan por congraciarse con el coordinador del piso, o el coordinador de servicios o el director de la biblioteca e imaginan que el bibliotecólogo tiene corazón y es posible conmover sus duras fibras. Las excusas abundan: "lo renové por el catálogo en línea", "mi hermano se enfermó", una llegada tarde a la universidad que podría costarle el semestre al usuario, un ansioso "¡Me van a cerrar el salón!" o un inocente "¿No tenía que entregarlo hoy?".

No hay duda de que determinadas situaciones de emergencia o excepción justifican que se desconozcan, con la prudencia del caso, ciertas normas establecidas en una biblioteca. Tampoco hay duda de que al usuario lo asiste el sagrado derecho de pataleo y de que, si logra conmover al bibliotecólogo, evita la multa en juego limpio. Pero las amenazas, las exhibiciones de autoridad fuera de lugar y la grosería con el personal de las bibliotecas merecen una respuesta firme de los agraviados y, sobre todo, el respaldo de los directores.

No quiere esto decir que todos los funcionarios de las bibliotecas sean angelitos educados en escuelas de glamour. Los hay que abusan de su posición y utilizan de manera arbitraria el poder que les confiere la clave para quitar multas y el acceso a las bases de datos. Pero, descontados estos -que merecen ser apartados del personal de una biblioteca o sometidos a un tratamiento de reeducación-, conviene apoyar a los que resisten las presiones impertinentes, salpicadas a menudo de clasismo y arrogancia.

Convendría una campaña para acabar con el viejo y antipático reclamo del "¡Usted no sabe quién soy yo!". Salpicar de avisos y afiches alusivos los estantes de las bibliotecas y colgar carteles con la prepotente frase, para que la próxima vez que algún usuario tenga la tentación de pronunciarla, entienda que está a punto de hacer el ridículo.