

Clients, -entis

Javier Culebras Velasco

Universidad Autónoma de Madrid

Biblioteca y Archivo

Ciudad Universitaria de Cantoblanco

Einstein, 3 (edificio de Rectorado)

28049 Madrid

Tel: 34914978483 Fax: 34914975058

Javier.culebras@uam.es

Lejos de mi intención crear polémica. Pienso que el debate siempre es bueno. Por eso no puedo dejar de contestar al artículo publicado por Miguel Muñoz. Me ha hecho que yo también me pare a reflexionar. Sano ejercicio.

Yo creo, a diferencia de Miguel, que todos los que entran en un biblioteca son personas y no solo *"en la mayoría de los casos"* y, creo también, que lo realmente importante es lo que son, *"no lo que queremos que sean"*. Es más, yo no quiero que sean nada, cada uno que sea lo que quiera.

Creo también que las cosas deben evolucionar, cambiar y adaptarse. Eso no quiere decir que sea a peor. No soy nostálgico de los scriptorium ni de los ratones de biblioteca.

Sí estoy de acuerdo con él cuando dice que *"nunca da igual cuando se trata de cambiar una palabra por otra"*. Claro que no, a lo peor debemos cambiar en nuestra cabeza el

concepto que nos hemos creado de esa palabra. Y para esto, no hay nada mejor que consultar el que debería ser nuestro libro de cabecera, el diccionario de la RAE, y ver todas las palabras, sin connotaciones.

En éste se define "*cliente*" (del lat. *cliens*, -entis)

1. com. persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.
2. com. parroquiano (persona que acostumbra a ir a una misma tienda).
3. com. persona que está bajo la protección o tutela de otra.

Y precisamente eso es, en su primera acepción, lo que hacen nuestros usuarios. A los que este mismo diccionario define como "*Usuario: que usa ordinariamente algo*". La definición de "*ordinariamente*"

1. adv. m. frecuentemente, regularmente, por lo común.
2. adv. m. Sin cultura o urbanidad, groseramente.

Creo que no se trata de vender, ni de grandes superficies, ni si son necesarias otras sustituciones de términos (*bibliotecario-vendedor, conocimiento-mercancía*): se trata de cambiar un concepto, de aprovechar unas herramientas y oportunidades que, de no hacerlo, nos dejarán en una clara situación de desventaja respecto a otros que, desarrollando la misma labor que nosotros, sí lo hacen.

Me preocupa cuando se pregunta "*¿Para qué diablos hacemos campañas de marketing?*". Yo a esto respondería con más preguntas. ¿No es bueno planificar? ¿No es bueno evaluar y utilizar esos resultados? ¿No es bueno comunicar y crear vínculos con personas que ves todos los días durante varios años? ¿No es bueno difundir? ¿No es bueno ser identificable en esta sociedad? ¡¡¡¡Qué diablos!!!!

No creo que haya que sacar las cosas de quicio. No se instalarán pantallas para ver el fútbol, ni terminaremos vendiendo coches por el mero hecho de cambiar una definición cliente/usuario. Y más cuando hemos visto que según la santa RAE, casi nos define mejor cliente que usuario.

Claro que no perdemos nada si nuestro cliente sale de una biblioteca y va a otra, pero preferimos que esté en la nuestra. Así nos sentiremos más útiles en nuestro trabajo, más satisfechos de que no tenga que ir a otros sitios, porque aquí tenemos y le damos lo que necesita, le facilitamos sus estudios e investigaciones, su razón de estar pidiéndonos ayuda.

A lo que se refiere Koontg (I) es que pocas veces nos acercamos a ofrecer nuestra ayuda. Esperamos que sea el usuario el que tome la iniciativa, venga y nos pida algo. Si no... seguimos cazando moscas, leyendo el periódico, utilizando becarios, cuando una beca debería ser otra cosa, para el mostrador de préstamo o simplemente seguimos encerrados en nuestro despacho rodeados de documentos.

Al final, creo que como siempre, se trata de un tema de concepto. Creo que "gracias a Dios" las bibliotecas han cambiado a lo largo de la historia y lo deben seguir haciendo. Y más allá de una definición, una palabra, está un concepto que está muy alejado de ser "*vomitivo o sencillamente patético*" como han opinado algunos de mis compañeros y es

el que debemos cambiar, como da a entender Koontg.

Aún no he ido a ver *Ágora*, estoy esperando a que la pongan en uno de esos cines que a mi me gustan... esos de sesión continua, acomodador y taquillera, sillas plegables de madera, cine mudo en blanco y negro y que el cartel anunciador lo pintan a mano. Eso sí que son cines!!! y no estos de hoy en día con tantas palomitas, color, cómodas butacas, sonido dolby surround y reservas por internet. Pero estoy seguro, sin verla, que Hipatia escondía los folletos de *"los papiros vuelan"* en un armario. De no ser así, el final sería otro. De igual forma que estoy seguro de que a los presos de Celda 211, esa si la he visto, les hubiese venido bien haber tenido una biblioteca cerca y cercana, y les habría dado igual que les llamasen usuarios o clientes.

Espero, con mi opinión y desde el respeto, contribuir a un debate siempre enriquecedor y que no debería existir si antes, quizá hace muchos años, hubiésemos consultado el diccionario. Nuestro diccionario.

(I) "Comercios y bibliotecas: ¿ambos atienden a clientes!" Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, nº 80 septiembre de 2005, pp 71-78