

# LOS ASPECTOS ÉTICOS EN LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA INFORMACIÓN

J. Carlos Fernández-Molina

*Universidad de Granada (España)*

---

## Resumen:

Se analizan los aspectos éticos presentes en la profesión de la información, tanto los relacionados con el uso y difusión de la información (propiedad intelectual, acceso a la información, libertad intelectual, censura, etc.) como los más genéricos concernientes a la práctica profesional en general (negligencia, responsabilidad). Se examinan todos estos problemas a la luz de las nuevas posibilidades y retos planteados por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Con ese punto de partida, se elabora una propuesta con los elementos y aspectos fundamentales que deberían incluirse en la formación de los profesionales de la información.

**Palabras clave:** Profesionales de la información, formación, ética

## Abstract:

Ethical aspects of information profession are analyzed, including those related to information dissemination and use (intellectual property, information access, intellectual freedom, censorship...) as well as standard topics of professional practice (negligence, liability). All these problems are examined in the light of the new possibilities and challenges posed by the development of new information and communication technologies. With this in mind, a proposal is put forward containing the main elements and aspects which should be part of the training of information professionals.

**Keywords:** Information professionals, education, ethics

## 1. Introducción

Las bibliotecas y demás centros de información tienen unas determinadas misiones y objetivos de carácter social y actúan de acuerdo con una serie de valores. Es decir, la consecución de sus objetivos se debe lograr a través de una conducta ética, lo que supone el reconocimiento de que los profesionales de la información son agentes morales, responsables ante sí mismos, ante los demás y la sociedad en su conjunto. La ética proporciona un marco de trabajo para dirigir las funciones esenciales de los profesionales, establecer políticas y desarrollar estrategias para el servicio.

En la actualidad, hay una especial necesidad de inculcar, desarrollar o incrementar la concienciación de las dimensiones éticas del trabajo de los bibliotecarios y demás profesionales de la información. Además de la ya habitual referencia a la globalización, Froehlich (1997) ha identificado varias razones por las que es especialmente importante ahora armonizar y dar coherencia a los principios que rigen la actuación de los profesionales de la información, de manera que se pueda hacer frente a:

1) La tendencia en todo el mundo a una disminución del libre acceso a la información en las bibliotecas y centros de información.

2) El escaso apoyo al uso de la información por razones educativas, culturales o de investigación.

3) El incremento de las leyes de PLR (public lending right) que pueden crear barreras económicas para que los usuarios consigan el acceso a los materiales informativos.

4) La inexistencia o disminución de la aplicación de las normas de fair use, copia privada o privilegios de bibliotecas e instituciones similares.

5) Los ataques sobre las bibliotecas y centros de información y sus colecciones por aquellos que censuran, controlan o manipulan los materiales a los que se puede acceder.

Si nos fijamos en estos factores, es fácil resumirlos en dos: la visión economicista de la información (si no se paga no hay información) y la tendencia al control y a la censura en detrimento de la libertad.

Las consideraciones éticas son extremadamente complejas, ya que tratan básicamente con lo que está "bien" y lo que está "mal", de manera que las discusiones de ética tienen unas profundas raíces filosóficas, religiosas y legales. Por esta razón, nuestra intención no es determinar lo que está bien o mal en cada caso, sino más bien identificar algunos de los principios, obligaciones y situaciones básicas que forman parte de nuestro contexto profesional. De esta forma, puede aparecer ante nuestros ojos una visión más clara de los muchos problemas éticos a los que se enfrentan los profesionales de la información. En definitiva, el objetivo de este trabajo es examinar esos problemas a la luz de las nuevas posibilidades y retos planteados por el desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y, con ese punto de partida, elaborar una propuesta con los elementos y aspectos fundamentales que deberían incluirse en la formación de los profesionales de la información.

## **2. Factores que afectan a las deliberaciones éticas**

En la mayoría de las ocasiones los profesionales no piensan conscientemente acerca de las implicaciones éticas de lo que hacen. Su comportamiento se suele basar en las costumbres o hábitos. Los desacuerdos de carácter ético sólo aparecen cuando se dan circunstancias especiales. En estos casos es posible tener dudas sobre qué hacer. En el proceso de deliberación intervienen cuatro factores básicos: utilidad social, supervivencia, responsabilidad social y respeto por el individuo (Rubin, 1991).

### **2.1. Utilidad social**

Las organizaciones, especialmente las públicas, intentan conseguir una serie de fines sociales. La mayoría de las bibliotecas y centros de información se encuentran en esta situación. Por ejemplo, las bibliotecas públicas se crean para hacer frente a las necesidades informativas, educativas y recreativas de los ciudadanos en general, etc. La medida en que una organización pueda lograr su propósito social es su utilidad social. Por tanto, es éticamente

deseable que las decisiones y acciones que se tomen contribuyan a que la organización consiga su objetivo social.

Sin embargo, a veces pueden surgir conflictos éticos cuando intentar alcanzar los fines de la organización puede tener efectos negativos sobre otras instituciones. Por ejemplo, la biblioteca puede competir con otras instituciones públicas igualmente dignas por una cantidad de dinero limitada. Así, los parques públicos, el orden público, las escuelas o la limpieza pueden sufrir debido al éxito de las bibliotecas.

## **2.2. Supervivencia**

Un requisito clave para cualquier organización es sobrevivir. Sin supervivencia, las organizaciones no existirían para llevar a cabo las funciones para las que fueron creadas. De esta forma, es razonable asumir que en tanto que una organización tiene un objetivo digno o loable, también debería tener la obligación ética de mantenerla.

Las bibliotecas se enfrentan habitualmente a problemas que tienen relación con su supervivencia. Quizá la más obvia es cuando algunos miembros de la comunidad ponen objeciones a algún ítem de los que componen la colección de la biblioteca. Es posible que la presión para censurar proceda de quien financia la biblioteca. En estas circunstancias, cabe la posibilidad de tener que ceder ante la presión si se pone en peligro la supervivencia de la biblioteca. Es más importante ésta que tener determinadas obras. En este caso de censura entran en conflicto el factor de la supervivencia con el de utilidad social.

## **2.3. Responsabilidad social**

No sólo las organizaciones tienen la obligación ética de conseguir los objetivos para los que fueron creadas. También los tiene con respecto a la sociedad en general, especialmente en el caso de organizaciones de carácter público, que reciben apoyo financiero de esa sociedad. Son diversos los casos en los que toman decisiones o llevan a cabo acciones que son un indicador de esta responsabilidad social. Por ejemplo, cuando se utiliza un material más ecológico o menos contaminante, o cuando se llevan a cabo políticas para promover el empleo de miembros de la sociedad con desventaja, etc. Por supuesto, al intentar cumplir estas responsabilidades sociales se puede entrar en conflicto con otros factores. Por ejemplo, adquirir material más ecológico puede resultar más caro y, por tanto, tener una influencia negativa sobre la supervivencia de la organización.

## **2.4. Respeto por el individuo**

Un factor fundamental en las deliberaciones éticas es el trato que reciben los individuos. Esto implica, básicamente, que debe tratarse con dignidad y respeto, y que los empleados y usuarios tienen el derecho a actuar como estimen conveniente en tanto en cuanto no violen la dignidad y el respeto hacia los demás.

Las bibliotecas y otros centros de información se esfuerzan por acomodar este factor de formas muy diversas: están abiertas a todo tipo de personas; desarrollan la colección adaptándose tanto a las necesidades e intereses individuales como de las masas; protegen la intimidad de los usuarios; el trato a los empleados es justo equitativo, etc. Por supuesto, también aquí nos podemos encontrar con diversos conflictos. Por ejemplo, respecto al desarrollo de la colección se puede plantear si es más interesante satisfacer a una gran masa de usuarios (factor de supervivencia) o a un grupo especializado (respeto al individuo).

Estos cuatro factores son importantes y encontrar un equilibrio adecuado entre ellos es una tarea compleja. Aunque la experiencia y los códigos y directrices profesionales pueden

proporcionar una ayuda, cada situación tiene sus propias circunstancias específicas (Rubin y Froehlich, 1996).

### **3. Principales áreas con implicaciones éticas**

Parte de la dificultad de tratar con problemas éticos en nuestro campo es que tiene al menos dos focos. Uno podría ser llamado "ética de la información", que trata todo lo relacionado con el uso y mal uso de la información (propiedad intelectual, acceso a la información libre o restringido, censura, uso de información del gobierno, intimidad y confidencialidad, integridad de los datos, flujo internacional de información). El segundo trata con el comportamiento profesional específicamente, es decir, la ética profesional: cómo se aplican los principios éticos a nuestras decisiones y acciones como profesionales de la información (Smith, 1997). En nuestra opinión, dado que ambas áreas están muy relacionadas e incluso solapadas, es conveniente abordarlas de forma integrada, lo que ha dado lugar a los cinco temas que exponemos a continuación.

#### **3.1. Selección de materiales y censura**

Las decisiones de selección son muy importantes, ya que determinan la naturaleza de la colección de la biblioteca o centro de información. Al nivel más básico, hay una obligación ética de usar los criterios de selección apropiados. Dado que la misión de la biblioteca es hacer frente a las necesidades de los usuarios, las decisiones de selección deben ir encaminadas a este objetivo. Todo esto parece obvio, pero hay ocasiones en que surgen problemas como, por ejemplo, cuando los seleccionadores llevan a cabo su labor de acuerdo con sus intereses personales o los de un pequeño e influyente grupo de usuarios. Esto nos conduce al clásico y siempre presente problema de las relaciones entre selección y censura.

En principio, hay una clara distinción entre censura, entendida como la supresión activa de materiales considerados ofensivos por razones religiosas, morales, políticas o de otro tipo, y la selección, vista como la actividad por la que los profesionales escogen de manera juiciosa y sensata los materiales basándose en criterios que son coherentes con los objetivos de su biblioteca o centro de información.

La censura procede de fuentes tanto externas (padres, grupos religiosos, grupos políticos, grupos de minorías protegidas, grupos patrióticos, individuos emocionalmente inestables) como internas (administradores, órganos de gobierno, personal, políticas de selección o circulación). Dependiendo del tipo de biblioteca o centro de información las fuentes de censura varían. Por ejemplo, las bibliotecas públicas o escolares son especialmente vulnerables a las intromisiones de padres o de grupos religiosos que intentan proteger a los niños de lo que ellos consideran materiales poco apropiados. Evidentemente, la supresión de tales materiales es ofensiva para otros estudiantes y padres.

Aunque en teoría la distinción entre censura y selección es clara, en la práctica no resulta tan sencilla, dado que la comunidad en la que se inserta el centro de información y las normas culturales influyen en las decisiones de selección. Esto no produciría especiales problemas si hubiera un perfecto consenso respecto a cuáles son esas normas culturales, pero en la mayoría de las ocasiones tales normas no son uniformes. Un ejemplo evidente de este problema lo constituyen los intentos de censura en Internet.

La mejor defensa contra las presiones de censura, del tipo que sea, es tener una política de adquisiciones bien definida, detallada y explícita, establecida de forma integrada con los responsables de la institución. Por otro lado, también es importante el apoyo de las

asociaciones profesionales nacionales e internacionales y sus declaraciones oficiales tales la reciente declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual (IFLA, 1999).

### **3.2. Acceso a la información**

También hay problemas éticos con respecto al acceso público y gratuito a la información. Estos problemas son especialmente importantes en las bibliotecas públicas, en las académicas o en servicios de información de carácter público, en tanto que tienen menor importancia en bibliotecas o centros de información especializados o corporativos.

Con respecto al acceso público y gratuito a la información por parte de cualquier persona, hay muchas declaraciones públicas y profesionales que lo incluyen de forma inequívoca. Por ejemplo, el código de conducta de la LA británica dice que todo individuo debería tener acceso público y gratuito a la información (Library Association, 1983). Pero este acceso gratuito no puede ser entendido de manera totalmente absoluta, son necesarias las matizaciones. Hay el riesgo de que si los profesionales ponen todo su interés en la gratuidad haya problemas graves de supervivencia para el centro de información: falta de fondos para mantener el servicio. Por otro lado, la gratuidad total provoca una disminución de la valoración del servicio que se ofrece, lo que también amenaza la viabilidad y prestigio de la profesión.

Por tanto, este problema tiene dos caras bien definidas. Por un lado, nos encontramos con el principio de responsabilidad social, según el cual el acceso a la información debe ser público y gratuito, siempre que aquélla sea "relevante para los objetivos legítimos de la vida del ciudadano". Por otro lado, nos encontramos con los que distinguen entre información que debería ser gratuita y aquélla por la que se debe cobrar, basándose en el argumento de que la viabilidad de la organización exige tal cobro, además de que proporciona ingresos adicionales a la biblioteca, evita el uso frívolo y aumenta la valoración y respeto por la biblioteca y sus profesionales.

Hay otra perspectiva desde la que puede verse el problema del acceso a la información: la referida específicamente a la información pública, la perteneciente a la administración pública. En la mayoría de los países democráticos existen leyes que regulan el derecho de acceso a la información pública, que constituyen una parte fundamental de sus políticas de información.

El argumento en el que se basa este derecho es que para que la democracia funcione adecuadamente es necesario que los ciudadanos estén informados de lo que hace el gobierno y la administración, de cómo actúan y por qué lo hacen de una determinada forma, etc. Cuanto más informados estén los ciudadanos sobre los asuntos públicos mejor podrá desarrollarse el sistema democrático.

### **3.3. Servicios de referencia y de "information brokerage"**

Uno de los principios básicos de nuestra profesión es que hay que proporcionar la información que pide el usuario, sin que sea de la incumbencia del profesional el contenido de la información solicitada o el objetivo que se persigue. Aunque esto es verdad en términos generales, hay casos en los que se pueden plantear problemas de carácter ético. Un buen ejemplo es el caso del estudiante al que se ve deprimido y que solicita un libro sobre el suicidio. ¿Debería el profesional negarle el acceso a esa información o romper su deber de confidencialidad y avisar a familia, amigos, etc.?

Por otro lado, también hay que plantearse aquí el problema de la calidad del servicio que se presta al usuario o cliente. Una de las obligaciones éticas inherentes a cualquier grupo

profesional es proporcionar un servicio que reúna unos requisitos mínimos de calidad. Esto incluye elementos muy diversos como, por ejemplo, encargarse sólo de trabajos que estén dentro de sus posibilidades, proporcionar al cliente o usuario expectativas reales respecto a lo que se puede conseguir, buscar en las fuentes más adecuadas, mantener la seguridad y confidencialidad de la información obtenida y los datos del usuario, etc. Todo esto implica, además, la obligación de mantener al día sus conocimientos y perfeccionar continuamente sus técnicas profesionales.

Evidentemente, la noción de calidad en el servicio ofrecido implica la contraria, es decir, la negligencia profesional y, como consecuencia, la posible responsabilidad en la que se puede incurrir. Aunque en nuestro campo la posibilidad de ser responsable legalmente por una deficiente prestación de servicios es todavía bastante poco probable (aunque hay casos), es evidente que la influencia de las leyes del mercado en el mundo de la información comienza a cambiar esta situación (Fernández-Molina, 1995). En cualquier caso, aunque las responsabilidades legales sean todavía improbables, no hay duda respecto a la responsabilidad ética de actuar con la máxima competencia profesional.

### **3.4. Intimidad, confidencialidad y protección de los datos personales**

Nos encontramos aquí con tres temas que, aunque diferentes, están muy relacionados entre sí. El primero de ellos, el derecho a la intimidad, sería el que tiene el individuo de impedir que terceras personas tengan acceso a su información personal. La razón de su existencia es sencilla: si otras personas tienen información nuestra, están adquiriendo poder sobre nosotros. Conocen nuestras creencias, gustos, aficiones, ideas políticas, etc. Evidentemente, desde el momento en que las bibliotecas y centros de información manejan información personal de sus usuarios o clientes, deben tener en cuenta este derecho.

En cuanto a la confidencialidad, consiste en guardar secreto respecto a la relación entre el profesional y el cliente o usuario, lo que supone, además, que se deba declarar cualquier conflicto de intereses que pueda minar la confidencialidad o que si se reutiliza la información no debe estar conectada al nombre del anterior cliente. La obligación de mantener la confidencialidad tiene su origen tanto en razones de protección de la intimidad y como en razones de protección de intereses comerciales.

Por último, nos encontramos con el problema de la protección de los datos personales, cuya reciente aparición se debe a dos razones fundamentales: a) la mayor necesidad de información personal para el funcionamiento de instituciones públicas y privadas; b) el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación, que ha permitido tratar grandes cantidades de información personal y transmitirla a cualquier lugar del mundo. De esta forma, datos personales a los que antes sólo tenía acceso el propio interesado u otras instituciones dentro de un entorno relativamente controlado, están ahora disponibles para terceros, sin ningún tipo de control. Ese flujo incontrolado de información personal es utilizado para todo tipo de actividades (concesión de créditos, alquiler de viviendas, seguros, publicidad, etc.), de manera que una persona puede verse afectado por innumerables molestias y perjuicios, precisamente por la utilización sin su conocimiento de sus datos personales.

Con la automatización de la mayoría de las tareas de gestión de las bibliotecas, los profesionales que trabajan en ellas tienen que tratar con gran cantidad de datos personales contenidos en diversos bancos de datos y ficheros automatizados. Entre ellos, y sin ánimo de ser exhaustivos, se encontrarían: bases de datos en línea y CD-ROM, los ficheros que registran la plantilla de la biblioteca, los OPAC y otros catálogos automatizados, los ficheros de lectores, los de circulación o los que registran los servicios ofrecidos a los usuarios (DSI,

informes, búsquedas bibliográficas, etc.). Esto supone, en definitiva, que las bibliotecas y los profesionales que desarrollan su labor en ellas entran de lleno en el ámbito de aplicación de las leyes de protección de datos (Fernández-Molina, 1994).

### **3.5. Derecho de autor**

Aunque el derecho de autor es un problema de naturaleza fundamentalmente legal, también tiene importantes implicaciones éticas. Las actividades de los profesionales de la información requieren normalmente el uso de fuentes de información en cualquier tipo de formato. En muchos casos, la copia o transferencia de tal información es una necesidad. Por otro lado, los editores, productores y distribuidores de bases de datos y autores tienen el objetivo legítimo de obtener beneficios a través de la venta o alquiler de su producto informativo. Por tanto, nos encontramos con que mientras los profesionales desean acceder a la información al menor coste posible, los poseedores de los derechos sobre la información quieren obtener el mayor beneficio. De esta forma, nos encontramos con un conflicto de naturaleza ética, en especial si la información es difícil o imposible de obtener sin infringir el derecho de autor.

Para conseguir ese equilibrio entre los intereses de los ciudadanos y los de los propietarios de los derechos de autor, las leyes establecen una serie de límites, entre los que destacan los denominados privilegios de las bibliotecas e instituciones similares: bajo determinadas condiciones es posible hacer determinadas reproducciones de las obras y prestarlas a sus usuarios sin pedir autorización al titular de los derechos ni remunerarle por ello. Sin embargo, el desarrollo de la información digital y las redes ha provocado que las reformas que se están proponiendo para las leyes de derecho de autor pongan en peligro la supervivencia de estos límites, discriminando a aquellos ciudadanos que no tienen recursos económicos para pagar la licencia para el acceso a la información. En este sentido, es crucial que los bibliotecarios y sus asociaciones o colegios profesionales adopten una postura beligerante en la defensa de sus derechos y los de sus usuarios (Fernández-Molina, 1999).

## **4. Conclusiones**

Las profesionales de la información desarrollan su labor en un entorno socio-político concreto, por lo que su actuación se ve afectada por muy diversas normas, tanto éticas como jurídicas. De esta forma, el conocimiento de tales normas es imprescindible para desarrollar una adecuada labor profesional.

La rapidez con la que cambia el entorno, en especial debido a las nuevas tecnologías, exige una constante actualización en dicho conocimiento. Por esta razón, no sólo es necesario que la formación en los problemas éticos se imparta a los estudiantes (futuros profesionales) sino también a los profesionales en ejercicio, cuyos conocimientos deben actualizarse de manera periódica. La responsabilidad, por tanto, no sólo corresponde a los centros de enseñanza, sino que también las asociaciones y colegios profesionales deben jugar un papel fundamental.

En la actualidad, es especialmente importante que se inculque a los profesionales actuales y futuros dos ideas básicas. En primer lugar, la de que la información no debe ser vista únicamente como una mercancía, es decir, los profesionales deben hacer frente a una visión excesivamente economicista del mundo de la información y jugar su papel en la defensa de los intereses de los ciudadanos para acceder libre y gratuitamente a la información que necesitan. En segundo lugar, tampoco deben olvidar cumplir su función de garantizar un

acceso en libertad a cualquier tipo de información, sin ningún tipo de control o censura previa relacionada con creencias, ideas políticas, morales, religiosas, etc.

Finalmente, por lo que se refiere a la metodología docente a utilizar, seguimos los consejos de Diana Woodward (1989), para quien lo más adecuado es una breve introducción por parte del profesor, seguida de la lectura de un texto relacionado por parte de los alumnos, quienes, a continuación, elaboran un trabajo escrito donde expresan su opinión y posición al respecto que finalmente son expuestas y discutidas en clase.

## 5. Referencias

- FERNÁNDEZ-MOLINA, J. C. (1994). Implicaciones de la nueva normativa sobre protección de datos para los profesionales de la documentación. *IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Oviedo: Universidad de Oviedo, 223-230.
- FERNÁNDEZ-MOLINA, J. C. (1995). La responsabilidad de los profesionales de la documentación en la prestación de servicios de información. *Revista Española de Documentación Científica*, 18(3), 320-332.
- FERNÁNDEZ-MOLINA, J. C. (1999). Derecho de autor y privilegios de las bibliotecas: ¿Es posible su mantenimiento en un entorno electrónico? *Revista Argentina de Bibliotecología*, 2, 39-48.
- FROELICH, T. J. (1997). *Survey and analysis of the major ethical and legal issues facing library and information services*. München: Saur.
- IFLA (1999). *Declaración de la IFLA sobre las bibliotecas y la libertad intelectual*. <http://www.ifla.org/V/press/pr990326.htm>
- LIBRARY ASSOCIATION (1983). *Code of professional conduct*. <http://www.la-hq.org.uk/directory/about/conduct.html>
- RUBIN, R. E. (1991). Ethical issues in library personnel management. *Journal of Library Administration*, 14(4), 1-16.
- RUBIN, R. E. y FROELICH, T. J. (1996). Ethical aspects of library and information science. En: Kent, A., ed. *Encyclopedia of library and information science*, vol. 58, sup. 21. New York: Marcel Dekker, 33-52.
- SMITH, M. M. (1997). Information ethics. *Annual Review of Information Science and Technology*, 32, 339-366.
- WOODWARD, D. (1989). Teaching ethics for information professionals. *Journal of Education for Library and Information Science*, 30(2), 132-135.