



CONDUCTA ÉTICA, ACTITUDES Y COMPROMISO DEL PROFESIONAL DE LA INFORMACIÓN EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO¹

Aída M. Paradelo-Luque¹, Patricia L. Cuvertino²

¹Profesora Titular en la Escuela de Bibliotecología de la FFyH-UNC - Argentina

²Jefa de Biblioteca – Prosecretaria Administrativa de la Cámara Federal de Apelaciones de Córdoba - Poder Judicial de la Nación - Argentina

RESUMEN

Se aborda de manera general la función que desempeña el profesional de la información, definiendo su perfil, delineando y formalizando las competencias profesionales. Se analizan los aspectos éticos presentes en el ejercicio práctico de la profesión, tanto los relacionados con el uso, control, acceso 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 establece una valoración crítica acerca de la conducta ética que desarrolla actualmente el profesional de la información, así como la influencia de sus actitudes frente a la sociedad del conocimiento emergida por los paradigmáticos procesos tecnológicos, examinando 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.

Palabras-Clave: Ética Profesional; Profesional de la Información; Acceso a la Información; Bibliotecarios; Tecnologías de la Información.

ABSTRACT

It's approached in a general way the role of information professionals, defining their profile, outlining and formalizing the professional competencies. Examines the ethical aspects present in the practical exercise of the profession, both those related to the use, control, access and dissemination of information (intellectual property, information access, intellectual freedom, censorship, etc.) as the generic relating to professional practice in general (negligence, responsibility). Provides a critical assessment of ethical conduct that currently develops the information professional, as well as the influence of their attitudes towards the knowledge society emerged by paradigmatic technological processes, examining all these problems in front of the new opportunities and challenges posed by the development of information and communication new technologies.

Keywords: Professional Ethics; Information Professionals; Information Access; Librarians; Information Technologies.

1 INTRODUCCIÓN

Desde hace varios años la ética de los profesionales de la Ciencia de la Información (Bibliotecólogos, Documentalistas, Archivólogos, Museólogos) es una cuestión que nos preocupa y ocupa. Como resultado del interés que ese tema despierta en nosotros surge este trabajo, que responde a una de nuestras líneas de investigación.

La Bibliotecología y Documentación (ByD) se encuentra en una redefinición científica, sometida a profundos cambios como consecuencia de la incorporación de las nuevas tecnologías, lo que ha motivado el surgimiento de un nuevo entorno propiciado por la sociedad de la información. Esta transformación le permite transitar de una profesión técnica a una más abstracta, nutrida además de otras disciplinas que presentan dilemas éticos.

En la actualidad, los profesionales de la información recorremos ese nuevo escenario de extrema complejidad donde se producen además cambios en las estructuras organizacionales, en el concepto de poder y gobierno, y donde a menudo se entra en contradicción con las normas establecidas y asumidas por todos.

Nuestros estudios llevados a cabo desde el año 1993 sobre esta temática, nos revelan que la ética del profesional de la información no pierde vigencia y continúa generando polémica y expectativas, como lo demuestra la abundante bibliografía de diversos autores nacionales e internacionales.

Nos planteamos entonces si los profesionales de la información, desde el punto de vista ético, hemos sufrido una evolución como resultado de la influencia del nuevo entorno de trabajo, si nos hemos adaptado a los cambios que la sociedad demanda, o si, como plantea Guimarães (2005), dispone de un conjunto de valores éticos intrínsecos a sus tareas específicas, aunque no definidos como tales, ni sistematizados, inherentes a los conceptos genéricos de *bienhacer* y del sentido común.

De hecho, esto implica participar en la construcción de una ética propia de la profesión, suponiendo tomar partido con la necesidad de generar una ética especial que permita conducir a los profesionales y a los usuarios por caminos de actuación

en correspondencia con todo lo relativo a la conducta humana, a partir de valores universales.

Este trabajo tiene como finalidad por un lado, analizar el elemento ideal de la conducta ética del profesional de la información y, por otro lado, reflexionar desde una perspectiva práctica, la relación que existe entre el ejercicio de la profesión, la ética y las nuevas tecnologías, estableciendo una valoración crítica de las actitudes y compromiso esperables de éste en la sociedad del conocimiento.

2 PRESUPUESTOS TEÓRICOS

El principio fundamental y la razón de ser de los profesionales en Ciencias de la Información, ya sean Bibliotecólogos, Documentalistas, Archivólogos, Museólogos, es “satisfacer las necesidades de información de los usuarios”. Esto se manifiesta por medio de la prestación de servicios, la diversidad de productos de información que se ofrecen de diferentes tipos y recursos de información. Pero el recurso máspreciado, son los recursos humanos que, comprometidos con su trabajo, con sus deberes y con la manera de enfrentar su labor en las diferentes realidades en que se desempeñan, actúan de acuerdo a los valores morales y la ética profesional.

El objetivo fundamental del ejercicio de la profesión es encontrar información de uso profesional, tratarla para aumentar sus cualidades de uso, gestionarla, convertirla en fácilmente accesible y transmitirla a aquellos que la necesitan, usuarios o clientes.

En el campo de la actividad profesional, las instituciones responsables del almacenamiento, tratamiento y disseminación de esa información son las unidades de información y la correcta toma de decisiones debe estar sustentada con adecuados recursos y confiables fuentes de información. El profesional, por otra parte, es el responsable de la dirección y administración de estas instituciones culturales, que son parte fundamental en el desarrollo económico, social y cultural de cualquier país.

Para cumplir su función, el profesional de la información de este tiempo deberá poseer una serie de conocimientos y competencias profesionales. La competencia profesional es definida por Serra (2003) como un conjunto de actitudes, habilidades, valores y conocimientos que han de tener los profesionales de la

información para realizar su trabajo de forma efectiva y contribuir positivamente a sus organizaciones, clientes y profesión.

Las competencias profesionales han sido identificadas y enumeradas por la Special Libraries Association y por autores como Uribe-Tirado (2007), Serra (2003) y J. A. Frías entre otros, por lo que no nos detendremos a describirlas. Por otro lado, para localizar y caracterizar comparativamente las *competencias* en el sector de actividad profesional de la información y documentación se puede consultar el repertorio Euroreferencial en Información y Documentación (2004).

En la sociedad de la información y del conocimiento cobra vital importancia el comportamiento ético no sólo de los individuos como personas aisladas, sino también como profesionales de la información, pues nos movemos en un entorno de extrema complejidad, en el que se producen cambios en las estructuras organizacionales, en el concepto de poder y gobierno y a menudo se entra en contradicción con las normas establecidas y asumidas por todos.

Nuestro accionar diario debe estar regido por buenas prácticas en donde predomine la moral y la ética en el uso y gestión de la información, con transparencia, con valores y, desde los centros de información crear un ambiente en donde reine la confianza y la veracidad dejando de lado prácticas que conlleven a las relaciones interpersonales deficientes, violación de los derechos a la información y actitudes censurables.

La ética fue en todos los tiempos un asunto de relevancia para la sociedad. Desde la antigua Grecia, la ética es definida como la Ciencia de los principios que rigen la conducta social del hombre.

La **ética** se sustenta sobre principios, valores y normas. No obstante, en la solución de un conflicto ético entran otros factores que deben ser tenidos en cuenta, como son la legislación, la autoridad, la comunidad, las asociaciones, la misión y objetivos de la institución, entre otros.

La ética constituye un conjunto de principios normativos que fundamentan los deberes y derechos de toda persona, y la **deontología** es la parte de la ética que procura aplicar los principios y conclusiones de la ética a los múltiples aspectos de las profesiones.

Existen unos principios éticos comunes reconocidos porque constituyen un nivel mínimo de exigencia de justicia, equidad o alguna otra dimensión moral

(autonomía, justicia, armonía social, responsabilidad, confianza en el otro), fundamentados en documentos clave como la Declaración de los Derechos Humanos, que son aplicables a todas las profesiones. Este conjunto de valores universales también afectan a los profesionales de la información.

La Bibliotecología y la Ciencia de la Información como disciplinas científicas, no permanecen exentas de los problemas éticos. El profesional de la información, en este caso, es el responsable de cumplir los acuerdos ético-filosóficos de esta esfera como administrador, comunicador, educador, difusor de información y como preservador del patrimonio cultural. Tiene una responsabilidad ineludible ante la comunidad a la cual presta sus servicios, una actividad que debe sustentarse sobre principios éticos y filosóficos (Rodríguez Sánchez, 2006).

American Libraries Association (ALA) define la **ética bibliotecaria** como aquel saber que ayuda a los bibliotecarios a tomar decisiones prudentes y justas, basadas en valores morales, fundamentada en el discurso ético acorde con la época y el contexto social.

Estos principios se aplican también en otras profesiones que requieren del manejo ético de la información para llevar a cabo todas sus operaciones, procesos y funciones, como los Archivólogos, Documentalistas, Museólogos, Periodistas y otros profesionales para quienes es muy importante el actuar bajo determinadas normas, principios y conductas éticas donde tratar, manipular y difundir información constituye su razón de ser.

En el ámbito de la actuación del profesional de la información, Froehlich (1994) presenta cuatro principios que orientan la acción ética en el desarrollo de una actividad profesional que guarda relación con las actividades de organización del conocimiento: 1) respeto a la autonomía del profesional y del usuario; 2) búsqueda de la minimización de daños; 3) búsqueda de la equidad y 4) credibilidad y confianza organizacional, profesional y pública.

En estos principios se observa una preocupación más amplia por la actuación profesional, que trasciende los límites de la unidad de información. Igualmente, el autor se refiere a la necesidad de comprensión de algunos factores que influyen en la toma de decisión ética, tales como la responsabilidad social de la información y la supervivencia organizacional y profesional.

Guimarães (2000), cuando se refiere a la formación del profesional de la información en un contexto de compromisos éticos, sistematiza cinco instancias (o dimensiones) en donde la cuestión ética atraviesa la actuación del profesional de la información y de ellos dependerá la apertura a nuevos mercados de trabajo, generación de nuevos conocimientos y productos, reconocimiento y valoración social, la confiabilidad y la responsabilidad profesional:

- 1) *el usuario* (sujeto que genera el conocimiento);
- 2) *la organización* (el lugar en donde el profesional se desenvuelve y desarrolla todas sus potencialidades);
- 3) *la información* (fuente de transmisión del conocimiento);
- 4) *la profesión* (dimensión que reúne los conocimientos, los quehaceres y sus respectivos agentes) y
- 5) *el profesional en sí mismo* (como sujeto agente integrante de un determinado contexto social)

Rodríguez Gallardo (2003) identifica valores humanísticos tales como: la libertad de expresión, el libre acceso a la información, la preservación de los materiales informativos para que se conserven y se transmitan, y el derecho a la información, que se aprecian y deben ser deseados y respetados.

Por su parte, Morales Campos (2003) indica que la relación profesional de la información-usuario-sociedad incluye aspectos éticos de confidencialidad, derecho a la información y a la lectura, defensa ante acciones contra el uso de la información, atención a comunidades de usuarios específicos, promoción de los derechos de los usuarios y la interacción con órganos de gobierno y privados con respecto a políticas públicas, programas y presupuestos.

Asimismo, Fernández de Zamora (2003) expresa otros deberes y responsabilidades tales como la obligación de preservar la memoria colectiva y proteger la herencia cultural de cada país, el compromiso de velar por el derecho a la información que tienen las personas discapacitadas y las minorías étnicas.

Estamos asistiendo a un cambio cualitativo. Si bien es cierto que desde hace cientos de años el bibliotecario se preocupó por seleccionar, almacenar y preservar la información, hoy las funciones emergentes están ligadas a la gestión del conocimiento, manejo de contenidos, servicios virtuales, almacenamiento digital, debido al protagonismo que han alcanzado las Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones (TIC) en la vida del hombre en general y en las unidades de información en particular.

La ética aplicada a las TIC tiende a desempeñar un rol central, porque no se concibe la generación, procesamiento y difusión de información científica sin la tecnología. Pero, así como las TIC, que están en un proceso de continua evolución, pueden ser usadas para las buenas prácticas, también pueden ser utilizadas inadecuadamente. El uso ético y responsable de estas tecnologías, es indispensable en las buenas prácticas, como así también la de mantener los contenidos informativos de los documentos.

En la sociedad del conocimiento nace otro concepto conocido como “Ética para la sociedad de la información” que tiene su origen en los desafíos éticos jurídicos y sociales del ciberespacio, o “Infoética”, en que se debaten temas como el acceso a la información digital, preservación de la información digital registrada, preparación de las sociedades para el ambiente multimedia, dominio público y multilingüismo, privacidad y confidencialidad en el ciberespacio, derechos de autor, propiedad intelectual y ‘uso justo’ de la información, y sociedades y globalización (UNESCO, 2000).

La buena práctica de la profesión consiste en la aceptación de estos nuevos principios y valores del ejercicio de la profesión acorde con los cambios experimentados en la sociedad. Llevar a la práctica este conjunto de principios es un reto para el desarrollo de la ética profesional con calidad, que se traducirá luego en acciones que incidan en la buena organización del conocimiento además de la formación de ciudadanos proactivos, participativos y con derechos de acceso de la información.

La tarea de la ética profesional es promover una cultura de actuación frente a problemas y dilemas éticos que podrían surgir. En su Tesis Doctoral, Candás Romero (2009) enumera los siguientes:

- Problemas y dilemas éticos en las actuaciones bibliotecarias;
- Problemas éticos relativos al acceso a la información (libertad intelectual, selección y censura, acceso a Internet y su filtrado)
- Problemas éticos relativos al tratamiento de la información (análisis documental de contenido, lenguajes documentales, conservación y preservación de fondos documentales, derechos de autor y copyright)

- Problemas éticos relativos al usuario (el trato y la comunicación con el usuario, respeto a la intimidad, confidencialidad y privacidad del usuario, protección de datos personales, servicios de referencia y atención al usuario, posibilidad de negación del servicio de referencia)
- Consideraciones éticas de los niños como usuarios de la biblioteca.

Para preverlos, se desarrolla un marco conceptual en torno a los criterios éticos que son indispensables considerar en el ejercicio de la profesión: los códigos de ética, cuyo papel es servir de guía de conducta profesional, un conjunto de criterios y pautas de comportamiento eficaces que garantizan la prestación de servicios óptimos para el cumplimiento social que persigue la profesión.

Como se puede observar, el papel del profesional de la información ha cambiado en los últimos años independientemente de su lugar de trabajo. El entorno, las herramientas y los recursos de información han evolucionado, se han multiplicado y continuarán evolucionando.

3 REFLEXIÓN FINAL A MODO DE CONCLUSIÓN

Luego del análisis realizado, se observa que la función social del profesional de la información no se limita a crear y organizar centros de información, sino a tratar de establecerse como motor del desarrollo social, transmitiendo el conocimiento mediante la difusión de toda la información disponible y utilizable. Su actuación se establece como intermediario entre los emisores de la información y los usuarios. Es allí donde reside el compromiso social del trabajador de la información.

Nuestra profesión se ha caracterizado tradicionalmente por contar con un alto componente ético, pero las nuevas circunstancias le otorgan una consideración particular, sobre todo en los últimos años, como lo demuestra la adopción de un código de ética en la mayoría de los países, el aumento de publicaciones sobre el tema y la incorporación de esta materia en la enseñanza universitaria.

Desde el punto de vista ético, los profesionales de la información hemos sufrido una evolución como resultado de la influencia del nuevo entorno de trabajo y nos adaptamos a los cambios que la sociedad demanda. Actualmente, hay una especial necesidad de inculcar, desarrollar o incrementar la conciencia de las dimensiones éticas del trabajo de los profesionales de la información.

La nueva forma de gestión de las unidades de información implica varios retos éticos como son la necesidad de respetar el derecho a la información, la libertad intelectual, la libre circulación de la información, la eficiencia y eficacia del servicio documental, la confidencialidad, la superación profesional, entre otros valores.

Para las buenas prácticas en la organización del conocimiento se busca que este profesional desarrolle sus conocimientos, destrezas y habilidades a partir de la ética y la moral, conocimientos para manejar los recursos de información, talento para servir al usuario y habilidades para utilizar este conocimiento como la base para proveer los servicios de información de la más alta calidad.

El profesional de la información actúa multidisciplinariamente en un entorno socio-político cultural y económico diferente y cambiante, por lo que su accionar debe ser el reflejo de una ética de calidad. Para tener una actuación diferente este profesional debe conocer y manejar normas imprescindibles para desarrollar una adecuada labor profesional en esta sociedad que se encuentra en constantes cambios.

El acceso a la información y al conocimiento representa un estímulo para lograr el mejoramiento de la calidad de vida y una oportunidad para que los países pobres y en desarrollo puedan superar la brecha digital.

La información y los recursos informáticos están a disposición de los usuarios para contribuir a la obtención de sus metas. Para promover el uso más eficaz y participativo de estos recursos, localizar la información realmente relevante y de respaldo científico, está el profesional de la información, quien debe ser un modelo en el tratamiento de la información, tanto en forma electrónica como impresa, el respeto a la propiedad intelectual y en el acceso y uso de la información.

Es en las Escuelas de Bibliotecología donde se debe comenzar con la formación en valores, normas de conducta y responsabilidad social. Corresponde a los Colegios o Asociaciones Profesionales, el hacer de sus asociados un ejemplo de profesionales con principios éticos, que utilicen la información como un bien transformado en conocimiento.

REFERENCIAS

ALEJOS ARANDA, R. S. Principios éticos y de calidad: Buenas prácticas en la organización del conocimiento. **Biblios**, n.33-34, 2008.

BUSTAMANTE RODRÍGUEZ, A. T.; PADIAL LEÓN, A. Perspectiva ética y deontológica para la profesión bibliotecaria. **Biblios**, v.4, n.16, 2003. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/5469/1/2003_025.pdf>. Acceso: 10 Mayo 2011.

CANDÁS ROMERO, J. **Ética profesional en Biblioteconomía**. Getafe: Universidad Carlos III de Madrid, 2009. Tesis (Doctorado).

CUVERTINO de Y. P.; FRAGUEIRO, C.M.; PARADELO DE PARODI, A. M. Anteproyecto del código de ética profesional bibliotecario. En: REUNIÓN NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS, 27., Buenos Aires, 1993. **El futuro de la biblioteca en la sociedad del futuro**. Buenos Aires: ABGRA; Instituto ABM, 1993. 23p.

_____. Anteproyecto del código de ética profesional bibliotecario. En: ENCUESTRO DE LA RED DE BIBLIOTECAS DE DERECHO Y CIENCIAS JURÍDICAS - BIBLIOTECAS (JURIRED), 7., Córdoba, Argentina, 2005. Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/gtbu_codigo_etica.pdf>. Acceso: 10 Mayo 2011.

_____. El código de ética bibliotecario: una cuestión postergada en Argentina. En: REUNIÓN NACIONAL DE BIBLIOTECARIOS ABGRA, 42., Buenos Aires, 2010. **Ponencia...** Buenos Aires: ABGRA, 2010.

EUROPEAN COUNCIL OF INFORMATION ASSOCIATIONS (ECIA). **Euroreferencial en Información y Documentación**: Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación. 2.ed. Madrid: SEDIC, 2004. v.1 Disponible en: <<http://www.certidoc.net/es1/euref1-espanol.pdf>>. Acceso: 10 Mayo 2011.

FERNÁNDEZ DE ZAMORA, R. M. Los códigos de ética en América Latina. En: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS, 69th IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL. **Actas...** Berlin, 2003. Disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/087s_trans-Fernandez-de-Zamora.pdf >. Acceso: 10 Mayo 2011.

FERNÁNDEZ MOLINA, J. C. **Los aspectos éticos en la formación de los profesionales de la información**. Disponible en: <<http://www.ucm.es/info/multidoc/publicaciones/journal/pdf/aspectos-eticos.pdf>>. Acceso: 10 Mayo 2011.

_____ et al. Aspectos éticos de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y su reflejo en las actividades de organización y representación del conocimiento. En: CONGRESO ISKO-ESPAÑA, 7., Barcelona, 2005. **Actas...** Barcelona: ISKO-España, 2005. p.177-186

FRÍAS, J. A. El nuevo rol del bibliotecario y sus competencias. Disponible en: <http://www.rebiun.org/opencms/opencms/handle404?exporturi=/export/docReb/09_-_el_nuevo_rol_del_bibliotecario_y_sus_competencias.doc&%5d>. Acceso: 12 Mayo 2011.

FROEHLICH, T. J. Ethical concerns of information professionals in a international context. En: ÁLVAREZ-OSSORIO, J. R.; GOEDGEBUURE, B. G. **New worlds in information and documentation**. Amsterdam: Elsevier: FID, 1994. p.459-470

GUIMARÃES, J. A. C. O profissional da informação sob o prisma de sua formação. En: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Profissionais da informação: formação e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. p.53-70

GUIMARÃES, J. A. et al. Aspectos éticos en organización y representación del conocimiento: Un análisis de la bibliografía científica en busca de una categorización preliminar de valores. En: En: CONGRESO ISKO-ESPAÑA, 7., Barcelona, 2005. **Actas...** Barcelona: ISKO-España, 2005. p.278-285.

MORALES CAMPOS, E. Bibliotecología y sociedad. En: MESA REDONDA: BIBLIOTECOLOGÍA, EDUCACIÓN Y SOCIEDAD. MEMORIA. MORALES CAMPOS, E.; RÍOS ORTEGA, J. (Orgs.). México: UNAM/CUIB, 2003.

PÉREZ PULIDO, M.; HERRERA MORILLAS, J. L. **Teoría y nuevos escenarios de la Biblioteconomía**. 2.ed. Buenos Aires: Alfagrama, 2006.

RENDÓN ROJAS, M. Á. La construcción de valores en el paradigma de la ciencia bibliotecológica. **Información, Cultura y Sociedad**, n.12, 2005.

RODRÍGUEZ GALLARDO, A. Formación humanística del bibliotecólogo: hacia su recuperación. 2. ed. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 2003.

RODRÍGUEZ SÁNCHEZ, Y.; MESA FLEITAS, M. E.; ÁLVAREZ SOLÓRZANO, E. La ética del profesional de la información ante la nueva sociedad del conocimiento. **Acimed**, v.14, n.1, 2006. Disponible en: <http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol14_1_06/aci12106.htm>. Acceso: 10 Mayo 2011.

SERRA, E.; CEÑA, M. Las competencias profesionales del bibliotecario-documentalista en el Siglo XXI. En: JORNADAS ASOCIACIÓN DE BIBLIOTECARIOS Y BIBLIOTECAS DE ARQUITECTURA, CONSTRUCCIÓN Y URBANISMO, 15. Barcelona, 2004. **Ponencia...** Barcelona, 2004.

SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION (SLA). **Competencias para profesionales de la información del Siglo XXI**. Trad. al español: LAU, J. 2003. Disponible en: <http://www.sla.org/documents/competencias_espanol.doc> Acceso: 10 Mayo 2011.

UNESCO. **Infoética**. 2000. Disponible en: <<http://www.unesco.org/webworld/news/infoethics.shtml>>. Acceso: 17 Mayo 2011.

URIBE TIRADO, A. Los bibliotecólogos colombianos y la adquisición de competencias. Énfasis y tendencias en la actual formación en tecnologías de la información y la comunicación. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, v.30, 2007. Disponible en: <<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=179014344009>> Acceso: 17 Mayo 2011.

NOTAS

ⁱ Artículo derivado de la investigación "*Fundamentos de la ética bibliotecaria. Un estudio sistemático del aspecto ético-axiológico en la actividad del profesional de la información*", dirigido por la Lic. Paradelo Luque. Proyecto de Investigación "B" 2010-2011, con subsidio y avalado por la SECyT de la Universidad Nacional de Córdoba (UNC) Argentina.