

# Un marco general para pensar acerca de las cuestiones éticas en bibliotecas y en centros de información\*

Thomas J. Froehlich. Profesor en la School of Library and Information Sciences. Kent State University (USA)

Existen innumerables retos éticos para las bibliotecas y centros de información, ya sean bibliotecas escolares, bibliotecas públicas, centros de información corporativos o terminales de acceso a Internet como fuente de información. Sin embargo, a pesar de todos estos contextos, hay algunos principios éticos fundamentales a los cuales podríamos apelar para resolver o clarificar los dilemas éticos. Tras desarrollar un marco general para pensar acerca de cuestiones éticas, este artículo discutirá las aplicaciones particulares de estos principios, en particular dentro del contexto norteamericano, ya que, aunque este autor está algo familiarizado con la situación de las bibliotecas en España, se siente más cómodo analizando la experiencia norteamericana. Es de esperar que esta presentación facilite la discusión que atañe a la aplicabilidad de tales principios en el contexto y la tradición españolas.

Hay muchos modos de articular los principios éticos comunes surgidos en las situaciones que requieren de una reflexión ética. En un artículo anterior publicado en la *Annual Review of Information Science and Technology* (Froehlich 1992 y en la conferencia Froehlich 1997b), siguiendo las aportaciones de Baker (1992) y Rubin (1991), formulé una serie de principios éticos. Este conjunto de principios no pretende ser exhaustivo, amén de que dichos principios tampoco se excluyen mutua-

mente entre sí. Se trata, más bien, de una serie de principios que son válidos y comunes en la cultura occidental.

## 1) Respeta la autonomía propia y la ajena.

Este principio se deriva de, y viene a reforzar, la creencia en la autonomía moral y la dignidad de los seres humanos, cuestión que quizás formulara Immanuel Kant de la manera más efectiva en su famoso imperativo categórico: trata a los seres humanos como fines y nunca simplemente como medios (Kant 1959). Por ejemplo, cuando un bibliotecario se niega a ayudar a un cliente porque éste o ésta es un niño, está tratando al cliente como un simple medio y no como un fin. La mayoría de los principales documentos sociales y políticos, como la *Declaración Universal de los Derechos Humanos*, apoyan este punto de vista. Según Michael Bayles, hay valores que deben concedérseles a todos los seres humanos y que son fundacionales para *todas* las profesiones, al estar basados en esta creencia fundamental de la libertad y la dignidad de todos los seres humanos. Dichos valores vendrían a ser: la libertad y la autodeterminación (en el sentido de autonomía moral), la protección frente a daños o agresiones de terceros, la igualdad de oportunidades, la privacidad y el derecho a disfrutar de un mínimo bienestar (Bayles 1989, p. 6-7). Podría añadirse a esta lista: el reco-

\* Este artículo es una adaptación y ampliación de otros trabajos míos ya aparecidos (Froehlich 1992, 1997a, 1997b y 1998, así como de otro artículo aún en imprenta)

nocimiento del trabajo de las personas, ya sea a nivel intelectual, social o económico. A continuación veremos cómo puede aplicarse todo esto en el contexto de la biblioteca.

a) Libertad y autodeterminación (autonomía moral).

Si a las personas se les ha otorgado un derecho a la autodeterminación, ello implica asimismo el derecho a disponer de una diversidad de materiales e información mediante los cuales puedan hacer efectiva dicha autodeterminación. Las bases de datos y los fondos de las bibliotecas deberían pues contener en la misma proporción, dentro de lo posible, materiales completos y diversificados para acomodarse a las diversas necesidades de los distintos clientes.

b) Protección frente al daño.

Los clientes, los usuarios y los empleados de las bibliotecas requieren un entorno razonablemente seguro y cómodo en el que puedan trabajar o satisfacer sus intereses.

c) Igualdad de oportunidades.

Este valor implicaría una política equitativa de préstamo y de servicios, así como un equilibrio en el desarrollo del fondo y en *la selección de materiales* para la base de datos (ningún punto de vista para la selección de los materiales debería tener un peso excesivo y debería evitarse tanto la parcialidad como la censura a conciencia). Asimismo, a las terceras partes, como los contratistas vinculados en su labor a la biblioteca o los intermediarios de libros, debería proporcionárseles una igualdad de oportunidades a la hora de prestar servicios a las bibliotecas. Y el salario y la promoción de los empleados de la biblioteca deberían seguir unas directrices equitativas.

d) Privacidad.

Las transacciones entre el cliente o el usuario y el sistema de información (sistema de circulación/préstamo de la biblioteca o la base de datos) deberían ser tratadas de modo confidencial y asimismo debería ser respetada la privacidad de los usuarios en el uso del sistema o sus servicios, o en el uso de las terminales de Internet en la biblioteca.

e) Bienestar mínimo.

Unido a la autodeterminación y a la igualdad de oportunidades, el derecho de los seres humanos

en el mundo moderno a un mínimo bienestar incluye el derecho a la información o, al menos, a ciertos tipos de información: por ejemplo, información referida a las oposiciones para puestos en la administración o perteneciente a cuestiones que han de ser decididas por los votantes; información que es necesaria para los individuos para manejarse con su entorno; información relevante para el consumo de necesidades básicas tales como el alimento, la vivienda, el transporte y la medicina, etcétera.

f) Reconocimiento del propio trabajo.

Este reconocimiento a menudo se traduce en recompensas económicas (por ejemplo, comisiones por ventas y por la utilización del trabajo propio, derechos de autor y derechos de préstamo público, que recompensan a los autores tras la primera venta) o en derechos sobre la propiedad intelectual (el nombre del autor se asocia con su trabajo de forma que éste no puede ya modificarse). Algunos autores no quieren necesariamente una compensación económica por su trabajo intelectual, sólo reconocimiento.

Muchos de estos valores están apoyados por otros principios que expondremos seguidamente. En realidad, esta falta de una división precisa de los principios morales o los valores en categorías ordenadas sólo indica el hecho de que los principios morales y los valores pueden ser derivados de una multitud de perspectivas, pero que convergen en, o se derivan de, una creencia en el valor de cada ser humano. En particular, el siguiente principio refuerza el conjunto de valores articulados con antelación.

**2) Busca la justicia o la imparcialidad.** Este principio articula otro aspecto del valor moral de los seres humanos: si respetamos a los seres humanos como personas, entonces haremos un esfuerzo para ser justos e imparciales con ellos, en detrimento de los prejuicios propios. El principio es importante pero ambiguo, en el sentido de que puede haber una gran variedad de formas en las que la justicia o la imparcialidad puedan hacerse efectivas en una situación dada. De hecho, diferentes sujetos enfrentados con un problema ético pueden tener muchos puntos de vista diversos acerca de qué es lo más justo a la hora de resolver una situación o una cuestión ética en particular. Por ejemplo, para la financiación de bibliotecas públicas algunos pueden pensar que la política más imparcial es una financiación del gobierno local;

otros pueden creer que una financiación federal es más justa o que las bibliotecas deberían ser financiadas por contribuyentes privados.

Los dos primeros principios abogan conjuntamente por lo que sería un principio de responsabilidad social, un principio que requiere nuestra atención para construir una sociedad mejor. Cuando respetamos a todos y cada uno de los seres humanos y buscamos ser imparciales o justos, usamos nuestra actividad a nivel personal u organizativo para promover el mayor bien en la sociedad y no satisfacer simplemente los fines de la organización. Por ejemplo, una biblioteca estaría aplicando un principio de responsabilidad social si instalara rampas de acceso para clientes minusválidos (anticipándose a cualquier ley que pudiera ordenar dicho acceso, v.g., en los Estados Unidos, la *Disabilities Act*). En este caso, la acción es justa para con las personas discapacitadas, facilitándoles el acceso y además respeta su libertad y su autonomía, pero va más allá de los requerimientos de prestación de servicios típicos de una biblioteca (y por ello, es un asunto de responsabilidad social y no únicamente de utilidad social).

**3) Busca la armonía social.** Este principio intenta apoyar los aspectos positivos y la motivación del principio del utilitarismo: que cualquier acción debería buscar promover la mayor felicidad del mayor número de personas. Tal principio aboga por factores de utilidad social, v.g., que los servicios que prestan las bibliotecas deberán beneficiar al mayor número de usuarios.

**4) Actúa de tal modo que el perjuicio final sea el menor posible** (este principio está obviamente relacionado con el valor de la “protección frente al daño” ya mencionado, pero requiere su propio punto de vista). Hay muchas situaciones en las que siempre sale alguien perjudicado: v.g., cuando la financiación de la biblioteca sufre recortes tienen que hacerse ajustes en la organización que pueden provocar la congelación de los salarios o despidos. Este principio es necesario porque supone una articulación del utilitarismo a la inversa.

Más que promover o maximizar la felicidad de cada uno, se debe “no perjudicar” o minimizar el monto de infelicidad. Este principio puede hacerse eco de algunas cuestiones planteadas por feministas como Carol Gilligan (Gilligan 1982) quien

argumenta que el desarrollo moral de la mujer es diferente al del hombre y que la única aportación que la mujer añade a la deliberación ética es la promoción de una “ética del cuidado” opuesta a la “ética de derechos” (la perspectiva tradicional y típica del lado masculino). En una ética del cuidado, las relaciones existentes son apreciadas y valoradas y el perjuicio final para las estructuras estables, que ya existen de hecho, debe ser minimizado. Así, por ejemplo, en el caso de presupuestos estancados, un administrador podría, como caso típico, restringir la compra de nuevos libros, antes que despedir a los empleados porque con ello habría menos gente perjudicada.

**5) Tener fe en la confianza de la organización, de los profesionales y del público.** Como parte de sus diversos cometidos, los profesionales disfrutan de la confianza depositada en las diferentes tareas que desempeñan (v.g., funcionario, empleado o profesional) y es parte de su papel mantener esta confianza. Dicha fe se manifiesta siendo y permaneciendo competente, evitando conflictos de interés, salvaguardando la privacidad y la confidencialidad de los clientes y de las fuentes, así como velando por la propiedad intelectual; y evitando la parcialidad en los criterios de selección (Froehlich 1992, p. 304-306).

Muchos de estos principios se manifiestan en los códigos éticos, como el *Code of Ethics of the American Library Association* (1995), el *Unesco Public Library Manifesto* (1994), las *Professional Guidelines of the American Society for Information Science* o la *Library Bill of Rights* (1988). Sin embargo, uno debe siempre mostrarse cauteloso respecto de estas declaraciones y principios: no deben ser interpretados como simples absolutos éticos que pueden ser aplicados irreflexivamente. Por el contrario, la mayoría de las situaciones éticas requieren una deliberación cuidadosa. Esto es, incluso estando dados estos principios de antemano, emergen dos tipos de problemas: (1) intentar determinar cómo un principio ético debe aplicarse o hacerse efectivo en una situación ética particular. Por ejemplo, la mayoría de la gente estaría de acuerdo en que las bibliotecas deben comprometerse con actividades socialmente responsables. Pero, ¿cuál es el mejor modo de realizar estas actividades? ¿Se debería subvencionar un programa de alfabetización en la biblioteca para ayudar a lectores con dificultades lectoras o a los analfabetos a tener un mejor acceso a los materiales de la biblioteca? ¿O se debería establecer una política para

atraer a los que no son usuarios de la biblioteca a la misma? ¿O es mejor crear un vasto fondo de materiales de modo que las necesidades de una amplia variedad de clientes pueda ser atendida, respetando la diversidad de los usuarios y de sus distintos intereses? Se estaría fuertemente presionado, incluso conociendo el contexto particular, a la hora de determinar qué aproximación es la mejor. El segundo problema (2) surge cuando los principios éticos *compiten* por su aplicación en un contexto dado: ¿qué principio tiene prioridad? ¿Puede un principio triunfar sobre otro? Dicho de otro modo, ¿hay un principio que decida acerca de cuál es el mejor principio que debe ser aplicado en una situación dada? Por ejemplo, hay dos principios comunes que rigen los criterios de gestión del fondo en las bibliotecas: el de la utilidad y el de la responsabilidad social, mencionados anteriormente. Para promover la armonía o la utilidad social, el responsable del fondo puede muy bien pedir sólo aquellos libros que son de interés para la mayoría de los usuarios en su biblioteca (principio 3, suministra los materiales que beneficien al mayor número de usuarios). Por otro lado, para ser justo y respetar la dignidad de una amplia variedad de seres humanos que pueden usar una biblioteca (principios 1 y 2), ese responsable debe asimismo pedir obras que sean representativas de una amplia variedad de puntos de vista que pueden de hecho ser impopulares para la mayoría de usuarios de una biblioteca: por ejemplo, libros que apoyen la aceptación de la homosexualidad como un estilo de vida legítimo pueden satisfacer los intereses de un usuario pero ofender a muchos otros. ¿Cuál de estos principios tiene una prioridad mayor? No está claro en este caso y uno sospecha que, en algunas ocasiones, el responsable del fondo debe comprar lotes de novelas de misterio, siguiendo los principios de utilidad social y, en otras ocasiones, el responsable del fondo puede guiarse por los principios de responsabilidad social comprando un libro provocador para un usuario poco habitual. Además, aunque pueda ser cierto que los miramientos hacia la justicia deben ser aducidos en muchas situaciones éticas, es dudoso decir que dicha preocupación debería estar siempre por encima de los intereses de la armonía social y la confianza en la organización. Aunque en ciertas ocasiones se puede decidir sin dificultad que un principio determinado está por encima de otro: v.g., si un empleado de la biblioteca crítica a ésta (principios 1 al 5, referidos a la confianza pública o de la organización) y un administrador de la misma encuentra que la crítica es injustificada o inapropiada, el empleado puede muy bien ser despedido

de forma que la armonía de la organización no se vea afectada (principio 3).

Esta cuestión ilustra otro problema que plantea un conflicto ético. Diferentes sujetos pueden atenderse a la prioridad de distintos principios respecto a una misma situación y aquel que ha de tomar la decisión puede encontrarse con una gran dificultad a la hora de sopesar o calibrar las aspiraciones de los distintos contendientes. Por ejemplo, dos usuarios distintos pueden discutir por la inclusión o la exclusión de un libro en los fondos de la biblioteca (por ejemplo, un libro que apoya un punto de vista político radical) y quien ha de decidir (probablemente el director de la biblioteca en este caso) debe contrapesar y evaluar los intereses y principios de mucha gente implicada: los usuarios envueltos en la disputa, otros usuarios y sus intereses, otros gerentes y directores de la organización (caso de estar implicados), el cuadro directivo de la biblioteca, la comunidad (particularmente si la biblioteca depende de una financiación pública), el personal de la biblioteca, ya sean bibliotecarios profesionales, profesionales no bibliotecarios (v.g., personal de informática) o para-profesionales, asociaciones profesionales de rango local, regional, nacional o internacional, el consejo de administración de la biblioteca, asesores o cuadros corporativos, e instancias gubernamentales, si están implicadas.

Los principios discutidos con anterioridad se manifiestan también a menudo en valores éticos y obligaciones de acuerdo con el papel y la interacción de cada cual, ya sea a nivel personal, de la organización o del entorno. Y ello ocurre con frecuencia bajo la forma de influencias presas en un tira y afloja derivado de la tensión entre los valores personales y/o del papel de cada uno en la organización, en la profesión o en la sociedad. Las obligaciones son valores que también tienen su fuerza debido al contrato, al compromiso, al deber o a costumbres hondamente arraigadas. Dichas obligaciones pueden agruparse del modo siguiente: (1) obligaciones hacia uno mismo, (2) obligaciones organizativas (obligaciones hacia la organización misma y obligaciones de los jefes para con los empleados y viceversa) y (3) obligaciones hacia el entorno, refiriéndose aquí el entorno al contexto de decisiones éticas en las que emergen factores particulares basados en el problema que está siendo considerado. Por ejemplo, los usuarios hacen aflorar conflictos éticos cuando su comportamiento causa problemas para otros usuarios o para el personal de la biblioteca (Ver Froehlich 1997b, p. 14-24). Dichas consideraciones no se plantean hasta

que surge un problema: v.g., una persona sin hogar viene a la biblioteca buscando un lugar para dormir.

Aunque pueda parecer extraño hablar de obligaciones para con uno mismo, hay muchas. Uno tiene la obligación de preservar su propia vida, cuidar adecuadamente de su familia y, en el contexto del vivir cada día organizativo o profesional, defender una opinión que podría ir en contra de un punto de vista que se podría defender, dado el caso, como supervisor. Por muy inusual que parezca, a veces uno debe sostener una posición como director o administrador con la cual uno puede no estar de acuerdo profesional o personalmente, pero tiene el derecho, tal vez incluso la obligación, de expresarla. Por ejemplo, uno puede argüir, de acuerdo con el primer principio expuesto más arriba, que tiene la obligación de exigir el reconocimiento de la calidad del propio trabajo.

Existen muchos tipos de obligaciones organizativas. En el contexto de las bibliotecas y servicios de información, la mayoría de éstas realizan un valor de utilidad social que forma parte de sus metas organizativas. Por ejemplo, la función de una biblioteca pública es suministrar materiales para el bienestar recreativo, educativo, cultural o informativo de sus usuarios. Cuando los libros y otros materiales se adquieren para estos objetivos, dichas adquisiciones están sirviendo a metas de utilidad social. También es verdad que una de las principales funciones de las metas organizativas, al menos para aquellas organizaciones que están sirviendo meritorios fines sociales y que no son disfuncionales, es continuar existiendo, en otras palabras, la supervivencia organizativa. Para conseguir una meta así, los administradores buscan presupuestos fiables, pueden restringir la crítica de los empleados, recortar el aumento de los empleados y esperar promover la satisfacción del usuario, entre otras cosas. Las obligaciones organizativas son bilaterales: los jefes tienen obligaciones para con los empleados y los empleados tienen obligaciones para con los jefes. Por ejemplo, los jefes necesitan ser honestos a la hora de hablar con los empleados en cuestiones relacionadas con el trabajo (Bayles 1989, p. 137-141) y deben comprometerse a un ejercicio imparcial de su labor, v.g., al publicar una oferta de trabajo así como manteniendo las promesas hechas a un empleado nuevo durante la entrevista de trabajo (Rubin 1991, p. 11). Los directivos de la biblioteca deberían asimismo promocionar la igualdad de oportunidades en las prácticas de contratación para los empleados existentes y deberían promocionar el reconocimiento adecua-

do del trabajo de un empleado, ya sea mediante una compensación económica, en estatus o en beneficios adicionales, como costeándole los gastos de desplazamiento a organizaciones profesionales. Además, si respetan la autonomía moral de sus empleados, deberían maximizar su libertad para ejecutar su trabajo (dentro de los límites que describen su tarea). Otro ámbito difícil es hasta *qué punto* puede llegar la crítica de los empleados a la organización. Las organizaciones, si quieren mejorar y madurar, deben aceptar un nivel de evaluación crítica para esforzarse continuamente en cumplir lo mejor posible sus metas de utilidad social. Aunque, si la crítica se airea en público, particularmente si es destructiva, en interés de la supervivencia organizativa el director debe restringir las actividades de los empleados críticos o despedirlos. Los empleados, por su parte, contarán con la lealtad del directivo, con su competencia, diligencia, honestidad, franqueza y discreción (Bayles 1989, p. 140).

La categoría de "obligaciones del entorno" es una categoría omniabarcante que sirve para englobar al resto de las obligaciones que emergen por demandas irregulares, pero que no emergen de modo recurrente como las obligaciones personales o hacia la organización. Es una designación arbitraria. Las obligaciones del entorno incluyen obligaciones hacia la profesión (v.g., establecimiento y adscripción a elevados principios profesionales) y sociedades profesionales (v.g., promoción del asociacionismo y de la implicación en las mismas), obligaciones para con los usuarios (v.g., un servicio competente), obligaciones para con los sistemas (que son obligaciones indirectas hacia los clientes en lo que aquellos sistemas deban ser mejorados y sus defectos eliminados, de modo que los servicios prestados a los usuarios mantengan una alta calidad), obligaciones hacia terceras partes (v.g., tratamiento imparcial de los vendedores), obligaciones hacia los cuadros directivos de la biblioteca o corporaciones de gobierno (v.g., cuentas claras y disposición de los presupuestos), obligaciones hacia la comunidad o hacia los valores culturales comunes (v.g., libertad intelectual *versus* censura) y obligaciones para con la sociedad en general (responsabilidad social: v.g., apoyando los derechos de todos los individuos y organizaciones al acceso a los materiales de la biblioteca, sin tener en cuenta su corrección política).

La última obligación, la responsabilidad social, es difícil de definir como señalamos antes, pero, no obstante, afecta a la deliberación moral. Como instituciones sociales, las bibliotecas y los centros

**PUBLICIDAD**

de información participan no sólo en metas organizativas, sino en metas más amplias de la sociedad cuyo bien mayor también promueven. Por ejemplo, cuando una biblioteca suministra materiales que se adecuan al interés de sus clientes está suscribiendo metas de utilidad social. Cuando desarrolla programas de alfabetización está invirtiendo en metas de responsabilidad social porque dichos programas no forman parte generalmente de su cometido directo. El impacto de la responsabilidad social puede verse como una anónima fuerza cultural (v.g., la conciencia moral del bibliotecario que no considere apropiado aceptar materiales para la biblioteca, que no ha solicitado, que promuevan el neonazismo) o en la fuerza que pueden ejercer las personas o diferentes instancias (v.g., presiones por parte de padres o de una organización religiosa para incluir o excluir ciertos materiales de la biblioteca).

Diferentes instancias pueden suscribir metas de responsabilidad social: los bibliotecarios a nivel individual, la organización o la asociación profesional. Por ejemplo, una asociación profesional puede apoyar el libre acceso de los niños a los materiales de la biblioteca o defender criterios no restrictivos para el uso de Internet. El problema es que, a menudo, estas asociaciones se hacen portadoras de una opinión que puede no ser compartida por todos sus miembros o por las organizaciones en las que prestan servicio sus miembros: por ejemplo, un bibliotecario particular puede sentir la necesidad de restringir el acceso a Internet a los niños o a los usuarios en general. Una posición así puede ir en contra de la postura oficial de la sociedad profesional. ¿De quién es la posición correcta o la que debe seguirse? Obviamente, diferentes sujetos llegarán a conclusiones distintas. Y más habiendo dicho que muchas bibliotecas locales han podido ampliar sus criterios apelando a las normas de sus asociaciones profesionales. Por ejemplo, muchos desafíos a la censura han sido llevados a cabo mediante la apelación de una biblioteca a los criterios de la American Library Association.

En su mayor parte, la discusión se ha mantenido hasta aquí en los límites de lo que podría llamarse una ética ideal. A saber, si uno actuara como simple agente racional y no existieran limitaciones surgidas del entorno, éste sería el tipo de ética que un profesional ideal debería suscribir en circunstancias óptimas. Aquellos que saben lo que es la práctica diaria pueden denigrar este tipo de ética calificándola de “idealista”, “teórica”, “académica”

o “pura”. No obstante, estos ideales éticos resultan bastante iluminadores porque delimitan la naturaleza de los valores éticos, su diversidad o prioridad y el contexto, la complejidad y la naturaleza de la deliberación ética. Sin embargo, existen ciertos factores que, con su influjo, impiden a los individuos actuar idealmente o de un modo completamente racional. Por ejemplo, la lealtad, en sus más diversas formas, afecta a la deliberación ética: así la fidelidad hacia las personas, los administradores, la propia organización o la propia profesión. Todo ello puede muy bien tener una base ética: v.g., la lealtad hacia la propia organización facilita su eficiencia y eficacia y promueve el principio de confianza organizativa. Pero tales lealtades pueden cegar a las personas frente a otras perspectivas críticas u otros valores: v.g., la lealtad organizativa puede estar en tensión con las recomendaciones de una asociación profesional sobre los niveles de compensación apropiados para los empleados de una organización. La lealtad hacia la propia familia puede provocar ciertas formas de comportamiento no ético en el puesto de trabajo debido a la importancia que un empleado puede concederle a la supervivencia económica cuando los empleos escasean. Además, hay una predisposición entre los profesionales de las organizaciones relacionadas con la información (a diferencia de los médicos y abogados) a situar la lealtad a la organización por encima de la lealtad profesional (White, 1991, p. 59) y estas tendencias pueden hacer parcial la deliberación ética. Por ejemplo, incluso si una sociedad profesional prohíbe cualquier forma de censura a la hora de adquirir materiales para la biblioteca, los responsables de la selección en una biblioteca específica pueden obedecer mandatos restrictivos de la organización local y comprometerse en prácticas selectivas de censura. Esto no justifica su comportamiento, pero puede explicar por qué sucede.

Martha Montague Smith ha señalado que pueden existir diferentes niveles de ética en una organización dependiendo del contexto y de su nivel de disfunción. Desde su punto de vista, estos niveles éticos se corresponden con la jerarquía de necesidades que Maslow expone en *Motivation and Personality*: ética ideal, ética de trabajo aceptable, ética de urgencia, ética subversiva y ética de supervivencia (Smith, 1994, p. 158-159). Nuestro análisis se ha centrado en el nivel superior, la ética ideal, en dirección a la cual ha de esforzarse el profesional ideal de la información y que debe articular los ideales del profesional o de la organización. Sin embargo, en la vida real de la organiza-

ción, uno se puede comprometer con una ética de trabajo aceptable. Esta no es una ética que uno deba desarrollar, sino una ética descriptiva de lo que los empleados de hecho pueden hacer. Bajo la perspectiva de una ética de trabajo aceptable, el empleado puede seguir una conducta profesional u organizativa, y ética, la mayor parte del tiempo, pero puede incurrir en prácticas que pueden no ser estrictamente éticas: v.g., hacer copias del *curriculum vitae* mientras busca otro trabajo, copiar programas para uso personal, etcétera. Según el punto de vista de la ética de urgencia, el trabajo propio puede verse amenazado si no se siguen ciertos comportamientos inaceptables: v.g., un bibliotecario profesional puede amenazar a un subordinado para que desempeñe las obligaciones de quien le amenaza mientras éste atiende sus asuntos personales. Bajo la visión que aporta la ética subversiva, la amenaza al propio trabajo es algo muy serio y los juegos políticos están al orden del día en la organización; en este caso, uno puede estar tentado de sustraer información crítica de la dirección para proteger el propio trabajo o su departamento. En la ética de supervivencia, el empleado hace lo que sea preciso, ya sea para conservar su puesto de trabajo o utilizar su posición actual para encontrar otro. El hecho de que estos niveles de disfuncionalidad puedan existir en muchas organizaciones, no significa que los ideales éticos ya no sirvan como metas, sino que, más bien, la gente, apremiada por una variada gama de circunstancias, puede sentir la necesidad de realizar acciones comprometidas incluso si se dan cuenta de que ello no es ético. Tales compromisos no justifican una actividad no ética y no invalidan los ideales, pero indican la complejidad y la dificultad de muchas situaciones éticas.

Mientras ilustrábamos los distintos principios y valores, hemos ido señalando varias áreas de interés: así el tema que situaba a las bibliotecas como empresas y a los bibliotecarios como empleados, o la necesidad de preservar la privacidad del usuario y la confidencialidad en el préstamo de materiales, o el asunto de los criterios de selección. El último ámbito es una de las cuestiones más ardientemente debatidas y con mucha frecuencia reviste la forma polémica de libertad intelectual *versus* censura. Algunos bibliotecarios aprecian una clara distinción entre la censura, considerada como la supresión activa y sistemática de materiales juzgados controvertidos en religión, moral, política u otros campos, y la selección, donde los bibliotecarios hacen juicios cuidadosos para seleccionar materiales basándose en criterios afines con los objetivos

de su institución. Otros opinan que esta distinción no está tan clara, especialmente cuando la selección se basa en normas tácitas de la comunidad que se pueden hacer pasar como afines con los objetivos de la biblioteca pero que, no obstante, pueden no apoyar los ideales de libertad intelectual, según cuyas normas todos los usuarios, con muy distintos y opuestos intereses, tienen derecho a acceder al tipo de materiales que prefieran. Esto es particularmente problemático en las bibliotecas escolares, que tienden a tener más presiones políticas, morales y sociales impuestas por los padres, los cuadros directivos del colegio o los políticos. Otros señalan que a pesar de los ideales profesionales, la censura continúa siendo practicada en muchas bibliotecas y no encuentran ético mantener perpetuamente esta inconsistencia entre los ideales profesionales y la práctica real. Los principios éticos que favorecen la libertad intelectual y los desafíos a la censura son obvios: respeto por la autodeterminación de los seres humanos (principio 1) y justicia o imparcialidad (principio 3), es decir, distinta gente con distintos intereses y antecedentes deben tener cada uno acceso a los materiales de la biblioteca según sus intereses específicos. Pero los presuntos censores o aquellos que defienden la restricción en la adquisición o en la descatalogación de ciertos materiales de la biblioteca, también argumentan desde principios: no perjudicar (principio 4) y respetar la confianza del público (y quizás también la confianza en la organización) (principio 5). Los materiales de las bibliotecas que incitan al suicidio o a la pederastia o al derrocamiento violento de las instituciones políticas o la disponibilidad de pornografía en el acceso público a los terminales de Internet en una biblioteca no parecen promover el mayor bien de la sociedad y de hecho pueden perjudicar a quienes los usan, como es el caso de los niños.

Existen también muchas cuestiones relativas a los servicios de referencia. En los servicios de referencia, el bibliotecario interactúa directamente con el usuario y de este modo aumentan las cuestiones de confidencialidad y privacidad: mientras que un bibliotecario de referencia necesita hacerle preguntas al usuario para aclarar la información que necesita, dichas preguntas deben evitar al mismo tiempo la invasión de la privacidad, v.g., haciendo preguntas inapropiadas, tales como qué es lo que quiere hacer el usuario con la información. En términos de principios éticos, lo que interesa acerca de esta cuestión es que tenemos un principio (respetar la dignidad moral de las personas) que conduce a acciones contradictorias: por

una parte, uno respeta la autodeterminación del cliente (principio 1) al clarificar, analizar y prestar atención a su demanda en particular del modo más completo posible. Pero, por otra parte, uno también respeta dicha autodeterminación evitando una invasión de la privacidad por rehuir hacer preguntas que podrían ayudar, no obstante, a clarificar la demanda, sólo que podrían constituir un ataque frontal a la privacidad del usuario y por ello deben ser evitadas.

Otra cuestión sobre la referencia es si el bibliotecario debe siempre suministrar información. Para los bibliotecarios de derecho y de medicina, este es un campo difícil, ya que en muchos países deben evitar incluso aparentar dar consejos porque ello implicaría estar ejerciendo la abogacía o la medicina sin estar titulados. Pero también puede ser un campo difícil en el trabajo normal de cualquier biblioteca. La cuestión es si los bibliotecarios deben *siempre* suministrar información. Bibliotecarios como Swan (1982) son generalmente del parecer que los bibliotecarios nunca deben impedir el acceso a la información, a pesar de la naturaleza problemática de muchas peticiones, v.g., dar información acerca de cómo suicidarse a una persona excesivamente turbada o dar información acerca de cómo construir una bomba. Según el punto de vista de Swan, los bibliotecarios llevan a cabo prácticas no éticas cuando sustraen información, porque hacerlo es impedir a los usuarios que estén informados a la hora de elegir. Si, por ejemplo, un bibliotecario de referencia que está personalmente en contra del aborto le niega información acerca del aborto a un usuario, le estaría negando a éste la capacidad para hacer una elección basada en la información. Además, no proporcionar información no previene los abortos y las consecuencias de proveer información son difíciles de determinar, por lo que es mejor equivocarse suministrándola y defender los ideales del libre acceso. Sin embargo, Swan estaría de acuerdo en que hay ciertas ocasiones en las que se podría negar la información: cuando se le pide al bibliotecario que haga directamente algo ilegal o inmoral, como ayudar a un estudiante a hacer notas a pie de página para plagiar un artículo.

Otras cuestiones sobre la referencia incluyen la determinación de lo que constituye un servicio competente o esmerado. Ya que para muchas cuestiones de referencia no hay una respuesta correcta, o una contestación satisfactoria requiere una cantidad de tiempo, esfuerzo y costes desmesurados. Las cuestiones éticas surgen al tratar de determinar si hay una respuesta correcta o hasta qué punto

una respuesta es correcta o satisfactoria o si la demanda de un servicio razonable ha sido excesiva. Estos problemas se amplifican en un entorno interconectado *on line*. Los buscadores *on line* adquieren un papel más acentuado de guardabarras que los bibliotecarios de referencia debido a que los usuarios no pueden dirigir la búsqueda por sí mismos e, incluso si pueden, no es probable que tengan las habilidades para descubrir los materiales que respondan a demandas de alta precisión o de alcance muy amplio. Además, no hay criterios establecidos para convertirse en un experto buscador *on line* y tampoco hay garantías de competencia especialmente dado el número, diversidad y pluralidad de las bases de datos (Shaver).

Con el crecimiento de las tecnologías de referencia autoservicio en las bibliotecas, como CD-ROMs o acceso por red a bases de datos, la situación se hace aún más complicada. Los sistemas dirigidos por menú pueden suministrar niveles aceptables de información para preguntas que no requieran mucha precisión o deban cubrir un campo muy amplio, pero tienden a ser instrumentos pobres y/o difíciles para los usuarios cuando éstos tienen los objetivos mencionados. Los bibliotecarios se encuentran ellos mismos en el dilema de si gastar mucho tiempo ejercitando a los usuarios para usar eficazmente estas tecnologías o permanecer ellos pegados a los terminales, con las posibles quejas de infracción de la privacidad, haciendo sugerencias a los usuarios para mejorar sus búsquedas o haciendo las búsquedas ellos mismos. Ignorar las dificultades de uso de los usuarios de tales tecnologías parece ser socialmente irresponsable.

Otro ámbito de interés son las tarifas en las bibliotecas, particularmente en las públicas. El pago por los servicios parece contrario al objetivo de la biblioteca de promover una ciudadanía informada. En algunas bibliotecas es común la práctica de cobrar por servicios que no sean básicos. Pero está el problema de intentar caracterizar los "servicios no básicos", y si cobrar por ellos supone una discriminación hacia los más desfavorecidos económicamente, v.g., los pobres, los estudiantes y los ciudadanos de países en vías de desarrollo. Se han dado muchos argumentos para cada posición y muchos han intentado establecer normas por las cuales no debería cobrarse en algunos casos (v. g., información sobre salud, política o sobre el entorno) y otros casos en los cuales sí podría razonablemente exigirse: v. g., búsqueda en la red de bases de datos comerciales que normalmente son muy caras.

Los derechos de autor y los derechos sobre la propiedad intelectual son otra cuestión difícil relacionada con las anteriores porque, por una parte, debemos reconocer y proteger los derechos económicos y/o intelectuales de los autores (los dos primeros principios), pero, por otra parte, debemos proteger el interés público para el libre acceso a la información (fundado en el tercero y quinto principio) o, al menos, a ciertos tipos de información. Existen conflictos entre los requisitos éticos y legales para proteger los derechos de autor y exigencias morales en orden a maximizar el presupuesto de una biblioteca para proveer el acceso público a la información. Por ejemplo, la disposición de la *American Copyright Act*, que prohíbe la copia por parte de una biblioteca de una publicación periódica que haya sido solicitada por préstamo interbibliotecario más de cinco veces al año, plantea graves restricciones en el presupuesto de las bibliotecas, para las cuales la adquisición de publicaciones periódicas usadas muy infrecuentemente sería algo irreal (Hauptman, 1998). Con el incremento del acceso a Internet en general y su acceso desde bibliotecas públicas y universitarias han surgido más preocupaciones referidas al servicio universal (acceso libre o subvencionado a Internet), a la doctrina de la primera venta (que permitía a las bibliotecas, después de comprar un ejemplar, poner en circulación a voluntad cualquier libro en su fondo) y al uso y tratamiento adecuados (exenciones de la infracción de los derechos de autor para ciertos usos de una obra). Por ejemplo, las presiones económicas han conducido a una ausencia de consideración de la primera venta en Internet: esto es, a los compradores de documentos electrónicos no se les permite enviárselos a terceros, incluso si borran su propia copia. Muchos países tienen ahora un derecho público de préstamo (según el cual las bibliotecas públicas o los usuarios de las bibliotecas, deben pagar una cantidad por sacar en préstamo copias de obras) o un derecho público extendido de préstamo (en Australia, el derecho público de préstamo se ha hecho extensivo a las bibliotecas universitarias), una aproximación favorable a los autores, pero no a los usuarios. Debido a la facilidad con la que las obras pueden copiarse y modificarse en un entorno ligado a la red, los autores, editores y aquellos que representan sus intereses exigen controles más fuertes para la información protegida por derechos de autor. Sin embargo, este movimiento recorta la defensa del interés público en el acceso a la información, bien representado por la tradición de las bibliotecas públicas norteamericanas. Es característica de los países de la Europa continental la tradición de los derechos

intelectuales de los autores que enfatiza el derecho de los mismos para reclamar la paternidad de sus obras y el derecho a su integridad, por lo cual pueden oponerse a la modificación o la difamación de sus obras, derechos que nunca pueden regalarse ni venderse. La tradición angloamericana enfatiza el interés económico de los autores y de los editores y especifica las condiciones para la exención de las reclamaciones de violación de los derechos de autor (utilización y tratamiento adecuados): v. g., educación, investigación, crítica, etcétera, condiciones que son menos estrictas que las de los países europeos cuando existe un uso imparcial. Debido a la tensión de estas tradiciones, se han dado compromisos difíciles o problemáticos en acuerdos internacionales, v. g., en tratados creados a través de la World Intellectual Property Organization (WIPO), habiéndose visto reducidos dichos acuerdos a las normas más restrictivas en vez de a las más liberales.

Hay muchas otras áreas dignas de consideración: los usuarios problemáticos, la cuestión de los manuscritos y los archivos, las de personal, los problemas con los vendedores y los productores, con el acceso a la información global y otras cuestiones demasiado numerosas para ser incluidas en esta breve introducción. Como conclusión, podemos echar un vistazo a alguno de los desafíos éticos de Internet, ya que éste parece constituir un regalo para la función y la naturaleza de las bibliotecas. En muchos sentidos, Internet es un fenómeno fantástico que suministra una interconectividad global y muchas fuentes de información. Pero hay muchos problemas y retos que se esconden tras el bombo publicitario de los proveedores y vendedores del servicio de Internet. Hay muchas creencias equivocadas que se hallan muy extendidas: que toda la información estará disponible, que toda la información será gratis, que la información protegida por derechos de autor será de libre acceso. Estas creencias, más que fomentar la importancia de las bibliotecas y de las tecnologías intelectuales, promueven la idea de que los usuarios de una terminal pueden ser bastante autosuficientes a la hora de resolver sus necesidades de información. Cabe dudar de esto por varias razones: no toda la información está o estará disponible en Internet; una información autorizada es difícil de determinar y a veces es indistinguible de una información falsa o imprecisa; si la información *protegida por derechos de autor* es accesible, lo es sólo mediante el pago de una tarifa (hay algunas

excepciones, como Medline); los instrumentos de búsqueda (particularmente los buscadores y los directorios de temas) son lamentablemente inadecuados para las necesidades de información que requieren una gran precisión o un campo muy amplio de búsqueda; el acceso a la información en Internet exige haber superado muchos niveles de instrucción: instrucción básica, conocimiento del inglés (el lenguaje dominante de los recursos de Internet y de los interfaces de búsqueda), conocimientos de informática, habilidades de información, conocimientos culturales y/o conocimientos científicos o tecnológicos, muchos de los cuales no son corrientes ni son conocimientos que se adquieran con la educación propia del nivel que sea. Cuando los buscadores de información buscaban en las bibliotecas o en centros de información, el bibliotecario o el especialista podía mediar en la necesidad de información, esto es, clarificar la naturaleza de la demanda, determinar los mejores recursos para obtenerla y ayudar al usuario a acceder y a interpretar los materiales correctamente. Con el acceso directo a Internet hay una carencia de intermediación y los usuarios pueden sumirse en un abismo de ignorancia (no encontrando todas las fuentes, encontrando fuentes de escasa autoridad, encontrando demasiadas fuentes o no encontrando los recursos adecuados, viéndose todo esto agravado por su falta de comprensión de la diversidad de los buscadores, sus diversas categorías de algoritmos, sus distintos métodos para introducir preguntas y la diversidad del contenido de sus bases de datos). Al mismo tiempo, estos buscadores de información a menudo creen que sus necesidades de información están resueltas o que las han resuelto lo mejor posible. Sin embargo, la mayoría de usuarios no entienden los dispositivos de búsqueda, sus diferencias, sus limitaciones o las limitaciones de las bases de datos y no quieren invertir su tiempo en llegar a dominar estas diferencias o siquiera darse cuenta de que existen. Es socialmente irresponsable por parte de los bibliotecarios y de los profesionales de la información no hacer constar la deficiente naturaleza de Internet y sus herramientas para responder a las necesidades de información de los usuarios. Deberían tomar nota de la necesidad de las tecnologías intelectuales para proveer un mejor acceso y uso de las mismas. Irónicamente, muchas necesidades de información pueden ser mejor y más rápidamente satisfechas usando los recursos de las bibliotecas locales antes que Internet (a

menos que uno esté interesado en productos de consumo). También se debería señalar que Internet, como un medio de cultura de masas creciente, promueve la homogeneización y erosión cultural.

Con esta visión de conjunto y este breve estudio esperamos haber suministrado un buen marco para pensar acerca de las cuestiones éticas en las profesiones relacionadas con la biblioteconomía y la información. Tal vez los lectores acepten el reto de una reflexiva, pero activa, aproximación a los problemas éticos que afectan a los profesionales de la información en España, revisando los defectos de este encuadre, perfilando sus aciertos y aplicándolo de modo útil y productivo. ☒

### Referencias bibliográficas

- ALA Policy Manual: (1996). *American Libraries*.
- American Library Association: (1995). "ALA Code of Ethics" En: *American Libraries* (July/August): 673.
- BAKER, Sharon L: (1992). "Needed: An Ethical Code for Library Administrators". En: *Journal of Library Administration* 16(4): 1-17.
- BAYLES, Michael D: (1989). *Professional Ethics*. 2d ed. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co.
- FROEHLICH, Thomas J: (1992). "Ethical Considerations of Information Professionals". En: Martha Williams (Ed.), *Annual Review of Information Science and Technology (ARIST)*, Vol. 27. Medford, NJ: Learned Information: 291-324.
- FROEHLICH, Thomas J: (1997a). "Caveat Web Surfer! Social Responsibility and Internet Resources". En: *National Online Meeting: Proceedings of the Eighteenth National Online Meeting*, May 13-15, 1997 (Medford, NJ: Learned Information): 125-134.
- FROEHLICH, Thomas J: (1997b). *Survey and Analysis of the Major Ethical and Legal Issues Facing Library and Information Services*. IFLA Publications 78. Munich: K.G. Saur.
- FROEHLICH, Thomas J: (1998). "Ethical Considerations Regarding Library Nonprofessionals: Competing Perspectives and Values". En: *Library Trends*, Vol. 46, No. 3 (Winter): 444-466.
- FROEHLICH, Thomas J: (in press). "Library and Information Professions". En: *Encyclopedia of Ethics*, 2nd edition, ed. Lawrence C. and Charlotte Becker. 2 vols. New York and London: Garland Publishing.
- GILLIGAN, Carol: (1982). *In a Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- HAUPTMAN, Robert: (1988). *Ethical Challenges in Librarianship*. Phoenix, AZ: Oryx Press.
- KANT, Immanuel: (1959). *Foundations of the Metaphysics of Morals*. Translated by L. B. White. New York: Library of Liberal Arts.
- Library Bill of Rights. (1988). En: *Intellectual Freedom Manual*, Third edition. Chicago, IL: American Library Association, Office of Intellectual Freedom (1988)
- RUBIN, Richard R. (1991). "Ethical Issues in Library Personnel Management". En: *Journal of Library Administration* 14: 1-16.
- SHAVFER, Donna B.; HEWISON, Nancy S. & WYKOFF, Leslie W: (1985). "Ethics for Online Intermediaries". En: *Special Libraries* 76: 238-245.
- SMITH, Mary Montague: (1994). "Making Decisions in Real-Time and Hard Times". En: Joseph M. Kizza, (Ed.), *Ethics in the Computer Age Conference Proceedings*. New York: The Association for Computing Machinery: 156-160.
- SWAN, John: (1982). "Ethics at the Reference Desk: Comfortable Theories and Tricky Practices". En: *The Reference Librarian* 4: 99-116.
- UNESCO Public Library Manifesto. 1994.
- WHITE, Herbert S: (1991). "The Conflict between Professional and Organizational Loyalty". En: *Library Journal*, 116(9) (May 15): 59-60.