



textos universitaris de  
biblioteconomia i documentació

ISSN 1575-5886  
DL B-19.675-1998

número **13**  
desembre 2004

Facultat de Biblioteconomia i Documentació  
Universitat de Barcelona

[inici](#) • [presentació](#) • [instruccions autors](#) • [subscripció](#) • [altres números](#) • [cerca](#) [castellano](#) • [english](#)

## Conflictes ètics en la gestió de la informació: una mirada des de la deontologia professional

MARIA ROSA BUXARRAIS

Departament de Teoria i Història de l'Educació  
Universitat de Barcelona  
[mrbuxarra@ub.edu](mailto:mrbuxarra@ub.edu)

### Resum [[Abstract](#)] [[Resumen](#)]

S'inicia el text amb una reflexió sobre l'abast i el contingut dels conceptes "ètica" i "deontologia", i a continuació es plantegen els passos i les consideracions que han de tenir en compte els col·lectius professionals que vulguin analitzar els aspectes ètics i morals de la seva tasca. Finalment, es posen sobre la taula alguns dels elements específics de l'ètica en la gestió de la informació i, en concret, els conflictes ètics que s'han de gestionar en l'àmbit de la biblioteconomia i la documentació.

Resoldre conflictes ètics és una activitat humana gràcies a la qual el món avança. Aquest tipus de conflictes s'originen en nosaltres mateixos o en les relacions i la comunicació que establim amb els altres, i comporten la posada en joc de la raó, del judici moral. En totes les professions es generen conflictes d'aquesta mena.

La nostra intenció amb aquest escrit és centrar-nos en l'àmbit que ens ocupa: la gestió de la informació, concretament en la feina que duen a terme els professionals de la biblioteconomia i la documentació. De tota manera, no podem deixar de fonamentar la nostra aportació sense fer referència a qüestions relatives a l'ètica en general.

Des de la creació de les biblioteques, l'activitat dels bibliotecaris ha estat sempre conservar, preservar, adquirir, tractar i difondre el coneixement. Però avui, la seva funció esdevé cada cop més tècnica i requereix una qualificació d'alt nivell per respondre amb efectivitat a les exigències dels usuaris.

Per això, en el terreny de la professionalitat dels bibliotecaris s'han de tenir molt en compte els factors "ètica" i "qualitat en la prestació de serveis", atesa la importància actual del bibliotecari com a intermediari entre les fonts informatives i els usuaris.

Partim de la definició d'*ètica*, proposada per Cortina (1993), com a tipus de saber que pretén orientar l'acció humana de manera racional i que ens permet orientar racionalment accions cap a béns durant tota la vida. L'*ètica* orienta, vol ser una guia; però no pretén orientar el pensament, sinó les accions. No és un saber teòric, sinó pràctic. Es fa servir la raó, per tant, s'orienten les accions des d'un punt de vista racional. L'*ètica* s'ocupa d'accions que, durant tota la vida i amb el temps, es converteixen en hàbits. I li preocupa conduir-nos cap al bé, cap a la maduresa, cap a l'excel·lència, cap a l'autorealització... per perfeccionar-se un mateix. Així doncs, l'*ètica* s'aplica a tota activitat humana i professional.

No és estrany trobar-nos indistintament amb les paraules *ètica* i *deontologia* referint-se a les professions. Sovint, es confonen. En tot cas, la deontologia professional s'ocupa dels deures i de les obligacions (*déon*, en grec, significa 'deure') i busca formular un conjunt de normes exigibles a tots els que exerceixen una mateixa professió. Sense la perspectiva ètica, la deontologia es queda sense l'horitzó de referència.

Però el bé és pluriforme, té moltes facetes. D'aquí ve que no sigui exigible en tots els seus aspectes. Per això, fan falta normes que tractin de salvaguardar uns mínims obligatoris per a tothom, compartits, que poden ser interpretats en els mateixos termes i que poden aplicar-se amb criteris idèntics. Així, la deontologia parla del que és vinculant per a tothom i l'*ètica* s'ocupa dels espais oberts i plurals que resten al bé. Per tant, l'*ètica* té com a última

instància la consciència individual i la deontologia es mou en el terreny d'allò que és col·lectiu —codis deontològics.

Amb afany clarificador, Hazel Barnes (1981) ens diu que l'ètica suposa un control interior que l'individu exerceix sobre si mateix i la seva finalitat és el deure en relació amb si mateix i en relació amb els altres. En aquest sentit, es tracta d'una ciència normativa de la conducta, que permet que tots els professionals escullin entre diferents opcions i sàpiguen quin és el camí correcte en l'exercici de la professió.

En el terreny de l'ètica professional, Hortal (1994) hi distingeix dues dimensions: la teleològica i la pragmàtica. Perquè una ètica professional no ha de restringir-se a una col·lecció de "receptes", sinó que ha de plantejar-se com a capacitat de reflexionar i d'analitzar críticament la situació a què s'enfronta el professional:

"La enseñanza de la ética profesional tiene que ayudar a reflexionar sistemáticamente sobre el servicio específico, las principales obligaciones y los posibles conflictos éticos con que van a tener que confrontarse quienes aspiran a asumir responsable y lúcidamente el ejercicio de su profesión en beneficio de la sociedad." (Hortal, 1994, p. 8)

La *dimensió teleològica* es dirigeix a una finalitat, l'objectiu de la pràctica professional. Per exemple: per a què serveix aquesta professió?, què vull aconseguir? Només a partir de la reflexió sobre la finalitat de la tasca, aquesta es pot dur a terme bé.

"Toda profesión es ejercida con vistas a la consecución de fines que son parte integrante de una vida buena. Estos fines se buscan y alcanzan conforme a las posibilidades y usos accesibles en un momento histórico, y a ellos responden los baremos de excelencia en el ejercicio de cada profesión." (Hortal, 1994, p. 205)

La *dimensió pragmàtica* queda subordinada a la teleològica i es relaciona amb el codi deontològic. Es refereix a la manera de posar en pràctica el que s'ha proposat com a finalitat a través d'un seguit de pautes determinades. S'erigeix com una guia estructurada d'aquells aspectes que es refereixen a les relacions del professional amb si mateix, amb la institució on desenvolupa l'activitat i amb la societat global.

D'altra banda, Adela Cortina (2000) ens proposa una sèrie de passos que qualsevol professional ha de seguir a l'hora de tenir en compte els aspectes ètics i morals de la seva professió: aprendre a apreciar el bé específic de l'activitat i exercitar-se en l'adquisició de virtuts indispensables per assolir l'objectiu; formar el caràcter per poder prendre decisions; exercitar la solidaritat grupal, i assumir el tarannà de la professió.

Vegem-los un per un:

1. L'activitat professional no és instrumental, sinó que adquireix sentit quan persegueix unes finalitats internes: la salut del pacient, la informació de la ciutadania o la gestió òptima dels recursos per al progrés del coneixement, entre d'altres. No és només un mitjà per aconseguir un objectiu extern, sinó una activitat que té el fi en si mateixa. Això exigeix que els professionals aprenguin a apreciar el bé específic que l'activitat persegueix i a exercitar-se en la tasca d'adquirir virtuts indispensables per assolir l'objectiu. El problema rau en el fet que, sovint, les persones no escullen la professió en funció de la vocació, sinó segons les oportunitats que els ofereix el mercat laboral.

2. La formació del caràcter —manera de ser— permet als professionals prendre decisions prudentes. El caràcter és decisiu per a la vida de la persona perquè, tot i que els factors externs ens condicionen cap a un sentit o un altre, el caràcter, en definitiva, és el que ens permet prendre la decisió final. El caràcter de cadascú es va forjant; és la manera de ser que cadascú es va formant al llarg de la vida quan fa eleccions successives en un sentit determinat.

Cortina (1994) afirma que l'ètica és un tipus de saber que pretén orientar-nos en la formació del caràcter, de manera que, sent ben conscients de quins elements no podem modificar, transformem els que sí que són modificables i aconseguim un bon caràcter, cosa que ens facilitarà fer eleccions bones i prendre decisions prudentes. Si més no, per forjar el caràcter fem ús dels valors i dels hàbits. Així, entenem que els valors que ens han de forjar el caràcter han de ser la llibertat i la responsabilitat.

3. La professió no és només una activitat individual, sinó una activitat cooperativa, duta a terme per un conjunt de persones, considerades "col·legues" en el sentit ampli del terme.

Aquest conjunt de persones han d'exercitar una solidaritat grupal, és a dir, han de defensar els privilegis del grup enfront dels de la societat.

Els col·legis professionals, si volen desenvolupar la tasca que els correspon, han d'obviar el corporativisme i tractar de dissenyar, de manera responsable, quines són les bones pràctiques de la professió i quines són dolentes. I han de tenir en compte que es tracta d'una activitat social que adquireix sentit quan persegueix una finalitat: proporcionar un bé específic a la societat.

Però aquesta tasca no la poden fer tot sols, sinó que l'han de dur a terme juntament amb els beneficiaris de l'activitat: els usuaris. Aquests són els que experimenten la qualitat del servei prestat i, malgrat que no coneixen la trama interna de la professió, resulten indispensables a l'hora de determinar quines pràctiques produeixen un servei de qualitat i quines no.

4. Com que han de perseguir les mateixes finalitats, els professionals, amb major o menor consciència, formen una certa comunitat, fan servir el mateix llenguatge i se serveixen de metodologies comunes; per tant, assumeixen el caràcter de la professió. Així doncs, l'ingrés dels professionals en una activitat i en una comunitat professionals determinades els proporciona una identitat peculiar i els genera un sentit de pertinença.

Certament, la importància social i moral de les professions rau en el bé específic que cadascuna d'elles proporciona a la societat, però també en la capacitat de crear identitat i comunitat, malgrat que aquesta sigui àmplia i difusa, així com en la capacitat de generar i d'enfortir les xarxes socials i de potenciar les virtuts, és a dir, l'excel·lència necessària per aconseguir la seva finalitat.

Des de la teoria de les organitzacions, García Echevarría (1999), especialista en organitzacions empresarials, fa una anàlisi de la cultura organitzativa i diu que és una variable independent o una metàfora de l'organització en el seu conjunt. D'aquí ve que les organitzacions tinguin una cultura que expressa els valors, les creences i els ideals compartits. La incorporació d'aquesta cultura en la vida quotidiana va generant l'*èthos* de l'organització, la identitat. Aquesta identitat es compon de tres nivells: a) una *identitat moral*, que defineix els límits morals en què l'organització pren decisions quan concedeix més o menys valor a unes o altres actuacions, quan prioritza uns objectius sobre uns altres; b) una *identitat empresarial*, a través de la qual mostra la seva originalitat, el seu caràcter específic enfront d'altres empreses; i c) una *identitat social*, ja que l'empresa requereix del reconeixement del públic per identificar-se a si mateixa. L'organització, com a agent moral, té la necessitat d'assumir la responsabilitat i les conseqüències de les decisions que pren; així com una consciència gràcies a la qual regula la persecució d'un objectiu i permet que la reflexió moral tingui veu en l'acció.

Tornant a l'especificitat de la gestió de la informació. Si bé tota institució d'informació que pretengui assolir èxits competitiu ha de protegir en primera instància els interessos dels usuaris, tampoc no ha d'oblidar la protecció de la integritat dels bibliotecaris des del punt de vista professional —de la mateixa manera que el codi d'ètica preveu l'avaluació integral dels resultats de la seva tasca.

Per això ens adreçarem a l'ètica bibliotecària. Aquest tipus d'ètica ens ajuda a prendre decisions prudentes i justes, basades en valors morals, fonamentades en el discurs ètic del context social. Comporta un seguit d'obligacions cap a un mateix: preservar la vida, tenir cura de la família, defensar una opinió en el context organitzatiu o professional; d'obligacions organitzatives: cap a la mateixa organització, els amos i els empleats; d'obligacions amb l'entorn: cap a la professió, les associacions professionals, els usuaris, el sistema, les terceres parts, els directius, la societat; d'obligacions socials: cap a la institució social i el centre d'informació.

El codi ètic de l'American Library Association dimensiona la professió dels bibliotecaris en relació amb l'ètica de la manera següent:

“We significantly influence or control the selection, organization, preservation, and dissemination of information. In a political system grounded in an informed citizenry we are members of a profession explicitly committed to intellectual freedom and the freedom of access to information. We have a special obligation to ensure the free flow of information and ideas to present and future generations.” ([www.ala.org](http://www.ala.org))

Les biblioteques i els centres d'informació tenen unes missions i uns objectius de caràcter social que comporten un seguit de valors afegits. Les accions desenvolupades pel col·lectiu

de professionals mostren una conducta ètica, es reconeix que són responsables moralment davant d'ells mateixos i davant de la societat.

A l'hora de concretar quins són els conflictes ètics que s'han de gestionar en l'àmbit de la biblioteconomia i la documentació, hem de considerar, per exemple: la manipulació de la informació, la gestió de qüestions relatives a l'àmbit de la privadesa, la selecció de materials —suprimir materials considerats ofensius per raons religioses, polítiques, morals, etc.—, l'accés a la informació —accés públic o gratuït, el cobrament o no per la prestació de serveis determinats—, els serveis de referència —requisits mínims de qualitat—, etc.

Tot i que som conscients que la biblioteca és una institució social que té com a finalitat servir a la cultura, com a organisme de comunicació i atès que els bibliotecaris tenen un paper de mitjancers entre els usuaris i els registres documentals, cal emfatitzar els valors ètics que transpiren les seves funcions. D'aquesta manera, l'àmbit de la biblioteca pot esdevenir un lloc on es promoguin els valors democràtics fonamentals, i on s'afavoreixi el desenvolupament personal i social de l'individu. Les biblioteques formen els usuaris en diversos aspectes, com ara en la consciència política i social; es converteixen en centres de divulgació dels assoliments de la ciència i la tècnica humanes, i creen i transmeten valors i significats socials a través de l'accés lliure al coneixement.

De fet, la importància de la biblioteca en la transmissió de valors esdevé cada cop més gran perquè, com més accés tinguin els ciutadans a la informació, més pròspera serà la comunitat; com més drets tinguin els ciutadans sobre la informació, més lliure serà la societat; com més biblioteques i professionals hi hagi, i millors siguin, més ben gestionada i posada a disposició dels usuaris estarà la informació, i millors seran les oportunitats dels usuaris d'adquirir una formació documental adient.

Però, concretament, quins són els valors ètics que es desenvolupen amb la finalitat d'assegurar el dret dels usuaris a l'accés de la informació? D'acord amb Bustamante Rodríguez (2003), podem enumerar els valors següents:

- La defensa de la llibertat intel·lectual i el flux lliure d'informació.
- La protecció de la intimitat dels usuaris.
- La defensa de l'accés lliure a la informació.
- La protecció dels drets de propietat intel·lectual.
- El compromís de lleialtat amb els objectius de la institució.
- La defensa i conservació del patrimoni natural.
- El reconeixement de la diversitat cultural com a valor social.
- La limitació de la censura en qualsevol de les seves formes.
- La discreció en els processos d'informació dels usuaris.
- La competència professional.
- L'equitat i la imparcialitat en la relació amb els usuaris.

Prenent ara com a punt de partida Adela Cortina, l'ètica de la biblioteconomia es fonamenta en els cinc punts següents:

1. Missions i funcions socials de la biblioteca com a institució social, fonamentats en uns valors acceptats i legitimats socialment, com ara la igualtat (accés a la informació per a totes les persones sense distinció de gènere, raça, política, religió, idioma o edat), el respecte per la diversitat cultural, la justícia social, la responsabilitat, la solidaritat, etc.
3. Orientació i accions bibliotecàries encaminades a la formació i al desenvolupament de col·leccions documentals; prestació de serveis d'informació, i gestió i difusió d'aquests recursos en relació amb una comunitat.
5. El marc juridicopolític de la societat en qüestió i, en concret, la Constitució i la legislació vigent són la base legal que dona legitimitat institucional a la biblioteca i a la posada en pràctica de la professió.
7. L'ètica civil de la comunitat social a la qual atenem es correspon amb el conjunt de valors que comparteixen els integrants de la societat (igualtat, solidaritat, predisposició al diàleg).
9. Les exigències d'una moral crítica que proposa l'ètica discursiva; és a dir, decidir

quins valors i quins drets poden ser racionalment respectats.

En definitiva, és necessari i ineludible tenir en compte el vessant ètic de totes les professions, si més no, en la professió dels bibliotecaris. Els bibliotecaris documentalistes, els arxivers, han d'estar preparats i ser conscients dels reptes ètics que la seva tasca professional implica (Jornet, Rodríguez, 2001).

## Bibliografia

Barnes, H. (1981). "An existentialist ethics". En: Merrill, John C.; Barney, Ralph D. *La prensa y la ética*. Buenos Aires: Editorial Universitaria de Buenos Aires, p. 135.

Bustamante Rodríguez, A. T. (2003). "Ética, deontología, bibliotecas y bibliotecarios". *Liber: revista de las bibliotecas públicas municipales de Málaga*, nº 10, p. 17–21.

Cortina, A. (1993). *Ética aplicada y democracia radical*. Madrid: Tecnos.

Cortina, A. (1994). *Ética mínima. Introducción a la filosofía práctica*. Madrid: Tecnos.

Cortina, A. (2000). *Ética de la empresa: claves para una nueva cultura empresarial*. Valladolid: Trotta.

Cortina, A.; Conill, J. (dir.) (2000). *10 palabras clave en ética de las profesiones*. Navarra: Verbo Divino.

Curry, A. (1999). "Códigos éticos para bibliotecarios y otras profesiones: similitudes y diferencias". *Educación y Biblioteca*, nº 11, p. 40–55.

García Echevarría, S. (1999). *La participación en la empresa: sus planteamientos y condiciones para su funcionamiento*. Madrid: Instituto de Dirección y Organización de Empresa.

Hortal, A. et al. (1994). *Ética de las profesiones*. Madrid: Universidad Pontificia.

Jornet i Benito, N.; Rodríguez Parada, C. (2001). "L'ètica en la formació d'arxivers i bibliotecaris: una necessitat compartida". *BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, núm. 7 (2001). <<http://www.ub.edu/bid/07jorrod.htm>> [Consulta: 27/04/04].

Pérez Pulido, M.; Gómez-Pantoja Fernández-Salguero, A. (2000). "Ética y deontología: los útiles del progreso". *Educación y bibliotecas*, vol. 11, nº 100, p. 57–58.

Prats, E. (coord.); Buxarrais, M. R.; Tey, A. (2004). *Ética de la información*. Barcelona: Eduuoc.

Data de recepció: 02/11/04. Data d'acceptació: 15/11/04

### Artículos similares a BiD

- [L'ètica en la formació d'arxivers i bibliotecaris : una necessitat compartida](#). Jornet i Benito, Núria; Rodríguez Parada, Concepción. (2001)
- [L'ensenyament de l'ètica i la deontologia de la informació en els estudis universitaris de biblioteconomia i documentació](#). Pérez Pulido, Margarita. (2004)
- [Principis deontològics dels professionals de la informació i la documentació : el codi de l'European Council of Information Association \(ECIA\)](#). European Council of Information Associations. (2001)
- [Auditoria operativa : reflexions sobre l'ètica del procés i aproximació deontològica](#). Cosials i Pueyo, Delfí. (2004)
- [El codi d'ètica de l'American Library Association](#). American Library Association. (2001)

### Artículos similares a Temària

- [Bibliotecaris-documentalistas : més de 2.500 professionals a catalunya al servei de la societat de la informació i el](#)

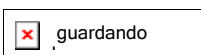
- [coneixement](#). Col·legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya. (2006)
- [Documentación cinematográfica digital : el gestor digital](#). Cuadra Colmenares, Elana de la. (2006)
- [El gestor de la información, el gestor de marketing y el gestor del conocimiento](#). Ros García, María Del Rosario. (2006)
- [El paper dels documentalistes de les empreses de serveis : dues experiències](#). García Palomeque, Rebeca; Navarro Méndez, Inés. (2005)
- [La función social de las bibliotecas universitarias](#). Torres Santo Domingo, Marta. (2005)

#### Articles del mateix autor a Temària


[Buxarrais Estrada, M. Rosa](#)

---

[ [més informació](#) ]



Facultat de Biblioteconomia i Documentació  
Universitat de Barcelona  
Barcelona, desembre de 2004  
<http://www.ub.edu/biblio> •  [Comentaris](#)

 [Recomanar](#) • [Citació](#) • [Estadístiques](#) • [Metadades](#)  
Els textos publicats a *BiD* estan subjectes a una llicència de [Creative Commons](#)  
[Política de privadesa](#)  
[UB](#) • [Facultat](#) • [BiD](#)