

ÉTICA Y DEONTOLOGÍA PARA PROFESIONALES DE LA BIBLIOTECONOMÍA Y DOCUMENTACIÓN

Margarita Pérez Pulido

Resumen

Partiendo de los conceptos de ética y deontología se presenta una discusión acerca de la dimensión ética de la profesión y la dimensión ética de las organizaciones. Se diferencia entre principios, valores y obligaciones como componentes de los códigos deontológicos y se estudian éstos como la representación última de las dimensiones éticas analizadas. Se concede importancia a las asociaciones y colegios profesionales como responsables de la elaboración, difusión y práctica de los códigos deontológicos de la profesión, y a la cultura corporativa, como componente de la identidad corporativa de la organización que sustenta su ideología y define y transmite los valores compartidos.

1. Introducción

Nos encontramos en una época de densidad ética debido a que las normas éticas se están convirtiendo en el referente en sociedades avanzadas. La ética como indicativo para la acción: cuestiones que apelando a las leyes se resuelven mal y encuentran una mejor solución si se encauzan desde la ética a causa de la conciencia, de modo que se sitúan por encima de la ley, en un rasgo de coraje y futuro, al reformular normas para el beneficio de los demás, para mejorar. La ética que proponemos es una ética dialógica, definida por Adela Cortina¹ como Ética de mínimos, universal y de consenso, ética de principios generales presentes en la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Es el bien consensuado, dialogado entre todos, ya que el bien y las normas son dinámicos y cambiantes.

El poder de la ética asumido por todos se encuentra representado en la Deontología como teoría del deber aplicado a una profesión. Cortina enumera cuáles son los elementos que conforman la dimensión ética de una profesión: la finalidad de la actividad, la formación del carácter, la actividad grupal, las buenas prácticas, los usuarios y la metodología para lograr un lenguaje común. La actividad profesional

¹ CORTINA, A. *Ética mínima. Introducción a la filosofía práctica*. Madrid: Tecnos, 1994.

adquiere sentido cuando tiene una finalidad en sí misma, el profesional aprecia el bien de la actividad perseguida y se ejercita para lograrlo. El carácter, como manera de ser, se va forjando con la ayuda de la ética, y ayuda a tomar decisiones buenas y prudentes basadas en la libertad y responsabilidad, decisiones aceptadas por todos como grupo que reconoce su originalidad frente a la sociedad y ofrece a ésta un conjunto de buenas prácticas como objetivo del bien de la actividad perseguida. Estas buenas prácticas son el resultado de un método común que refleja el carácter de la profesión y beneficia finalmente a la sociedad, al usuario, en la calidad del servicio prestado².

Froehlich, habla de la necesidad de determinar un conjunto de valores éticos específicos de nuestra profesión para conseguir lo que, tomado de Kultgen, denomina el *ideal profesional*, compuesto por una manera de ser, unas acciones y un conjunto de reglas profesionales consensuadas³.

Algunas consideraciones éticas que afectan a la sociedad de la información en el siglo XXI aparecen resumidas por Capurro⁴: la globalización, donde encuentra un peligro de colonialismo digital y propone el libre software como una cuestión de justicia distributiva; la privacidad y confidencialidad, que crea tensión entre confidencia y control de distribución de la información; la regulación, o necesidad de sinergia entre las diferentes interpretaciones culturales de la libertad de expresión; y el acceso universal, como reto técnico y ético, en el multilingüismo, la preservación de la herencia cultural o la coordinación entre los varios actores de la industria del hardware y software. Estas consideraciones llevan a algunos autores como Orick, Britz o Langford⁵ a plantear dudas acerca de qué criterios determinan el acceso a ciertos tipos de información, a quién corresponde la responsabilidad del almacenamiento y conservación de la información, qué tipo de información personal puede dejar de ser privada, la prevalencia de acceso por encima de la propiedad intelectual, o la necesidad de formación continua y la adaptación a un cambio de comportamiento.

² BUXARRAIS, M.R. Conflictes étics en la gestió de la informació: una mirada des de deontologia professional. *BID textos universitaris de biblioteconomia i documentació*, número 13, desembre 2004, p. 3-4. [En línea] <http://www.ub.es/bid/13buxarr.htm> [Consultado 12/09/2005]

³ FROEHLICH, T. *Professionalism and the information professions*. Documentación cedida por el autor.

⁴ CAPURRO, R. Ethical challenges of the information society in the 21st century. *International Information & Library Review*, (2000), 32, P.257-276.

⁵ ORICK, M.T. The virtual library: changing roles and ethical challenges for librarians. *International Information and Library Review*, 2000, 32, p. 313-324; BRITZ, J.J. Access to information: ethical guidelines for meeting the challenges of the information age. En: POURCIAU, L.J. *Ethics and electronic information in the twenty-first century*. West Lafayette (IN): Purdue University Press, 1999, p.9-29; LANGFORD, D. Beyond human control: some ethical implications today. En: POURCIAU, L.J. *Ethics and electronic information in the twenty-first century*. West Lafayette (IN): Purdue University Press, 1999, p. 65-76.

Froehlich⁶, por su parte, enumera algunas de las cuestiones que en la actualidad nos afectan como profesionales desde el punto de vista ético: las referidas a la privacidad, en el acopio de información sobre los individuos, el acceso a datos de registros de préstamos, direcciones IP y listas de distribución de usuarios, cuestionarios online; las referidas a la libertad intelectual, la selección de materiales, censura y filtros en internet; las referidas al acceso a la información, la desigualdad y discriminación entre países y personas, la propiedad intelectual, las licencias, la reproducción para la conservación; las referidas al impacto en el trabajo profesional, los buscadores y discriminación de fuentes e indizadores, el contexto real en detrimento de las expectativas creadas en el usuario, la calidad de la búsqueda, la formación de usuarios; las referidas a la profesión, en cuanto a las habilidades y competencias para ejercer la profesión, la formación continua, la publicación de trabajos, la participación en asociaciones, la colaboración en redes, el comportamiento en las listas de distribución o el uso del correo electrónico.

El discurso de la calidad tan presente en la actualidad en nuestro ámbito pertenece igualmente al terreno ético, en cuanto hace referencia a la actitud con que se ejecutan las funciones encomendadas por la sociedad a una profesión a la que cabe exigir determinados comportamientos, y a nivel organizacional, la eficacia y efectividad se asientan sobre un carácter o integridad que deriva del trabajo y la comunicación como medio para obtener el bien común.

2. La dimensión ética de la profesión

La dimensión ética de la profesión resulta necesaria para entender las relaciones de la profesión como grupo, con la sociedad, con la organización, y entre los profesionales como individuos. Frankel⁷ define la profesión como una comunidad moral cuando sus miembros se distinguen, como individuos y como grupo, por unas metas, unas creencias y unos valores que comparten y marcan sus relaciones entre ellos mismos y entre otros. La profesión se transforma en un gran marco de referencia, en donde estos valores y creencias definen una conducta que sirve como práctica individual

⁶ FROEHLICH, T. Las preocupaciones éticas de los profesionales de la información acerca de internet. *Educación y Biblioteca*, 1999, noviembre, n.106, p. 61-70.

⁷ FRANKEL, M. Professional codes: why, how, and with what impact?. *Journal of Business Ethics*, 8 (1989), p. 109-115.

para aquellos que forman parte de ella, ya que la profesión nace y se desarrolla socialmente a través del comportamiento individual de sus miembros.

El principio de autonomía refuerza la dimensión moral de una profesión. Parte de la autonomía individual, como actitud autocontroladora de decidir por sí mismo en cada situación, libre de manipulaciones e influencias, aunque entendido como un privilegio de garantía social, no como un derecho de la profesión. En este sentido, podemos hablar de una autonomía profesional cimentada en una persona como fin en sí misma pero con un ineludible compromiso con los demás. La autonomía personal corresponde al ámbito de la vida privada mientras la autonomía responsable corresponde al ámbito de la vida pública, ya que ser responsable significa tener que dar respuestas a uno mismo y a los otros⁸.

El principio de responsabilidad sustenta al principio de autonomía debido a su doble dimensión: una dimensión personal, como ser individual y una dimensión social, como ser con vocación comunitaria. Frankel⁹ recuerda que la dimensión moral de una profesión pertenece al colectivo y el excesivo énfasis en lo individual no puede hacer olvidar la importancia de la estructura social que mantiene al individuo consciente de su comportamiento, propicia una correcta transmisión de las normas y establece una correcta relación con los usuarios. La profesión, como grupo, cobra fuerza, visibilidad, estabilidad, duración en el tiempo, y responsabilidad moral colectiva de forma independiente a la postura ética de cada uno de sus miembros, ya que la responsabilidad ética de una profesión está cualificada por los valores y deberes de la profesión.

A los principios de autonomía y responsabilidad debemos añadir el concepto de conciencia profesional como característica de la dimensión ética de la profesión. Definimos conciencia como la propiedad que tiene el espíritu humano de aplicar juicios normativos espontáneos e inmediatos sobre el valor de ciertos actos individuales determinados. En opinión de Vázquez Fernández¹⁰, la conciencia psicológica y la conciencia moral pertenecen a la dimensión individual de una persona. Por la conciencia psicológica somos dueños de nuestros actos y a través de la conciencia moral establecemos la voluntad de distinguir entre el bien y el mal fruto de la educación y el aprendizaje a lo largo de nuestra vida, a partir del conocimiento de los principios y valores morales, la aplicación de éstos a una acción en una situación concreta, y la

⁸ VÁZQUEZ FERNÁNDEZ, F. *Ética y deontología de la información*. Madrid: Paraninfo, 1991, p. 127.

⁹ FRANKEL, M. *Professional codes...* op. cit., p. 36.

¹⁰ VÁZQUEZ FERNÁNDEZ, F. *Ética y deontología...* op. cit., p. 135-137.

decisión de la voluntad de aceptar o rechazar la acción. La conciencia profesional, sin embargo, corresponde al ámbito de las relaciones interpersonales, y este autor la define como,

“una dimensión esencial de la conciencia individual que se manifiesta en un comportamiento social responsable acerca de los deberes específicos de una profesión, después de haber internalizado, asumido y personalizado un código ético, mediante un proceso de socialización, y de poseer una madurez y equilibrio personal suficientes para estudiar, aplicar y resolver problemas profesionales con la mejor competencia y rectitud posibles”¹¹.

El propio concepto de conciencia profesional lleva a Parsons¹² a establecer una definición de profesión como un conjunto de ocupaciones por las que las personas desempeñan unas funciones valoradas por la sociedad y encomendadas como profesionales a fin de mantener la tradición cultural de la sociedad. Una persona se forma en esta tradición cultural a través de un proceso educativo formalmente organizado, lo cual le capacita exclusivamente para ejercer, desarrollar y mejorar esa profesión, y le convierte en un especialista técnico. Añade, como componente esencial de la profesión, el desinterés, a través del cual un profesional nunca busca un beneficio personal, sino que como objetivo fundamental se propone prestar un servicio a un usuario o cliente, o a valores impersonales tales como el progreso de la ciencia¹³.

El principio de utilidad, lo que conviene, marca el desarrollo de la deontología como ciencia de la conducta aplicada a una profesión. Bentham, a quien debemos la concepción del término y buena parte del corpus teórico de esta ciencia, entiende la deontología como una ética de deberes pragmáticos, fundamentada en el interés por hacer aquello que el deber impone, no en la obligatoriedad de hacerlo, y sustentada en un modelo de comportamiento humano que consiste en fortalecer los vínculos con los demás, base de las normas deontológicas. Vázquez Fernández¹⁴ realiza una valoración de las normas deontológicas que aparecen en Bentham aportando tres características peculiares: pertenecen a una ética aplicada y social, son concretas y surgen como reglas de conducta social, y tienen por objeto la dicha de la humanidad, de cada uno en particular y de todos los hombres.

¹¹ *Ibidem.*, p. 147.

¹² PARSONS, T. *Ensayos de teoría sociológica*, p. 321. Cit. Por VÁZQUEZ FERNÁNDEZ, F. *Ética y deontología...* op. cit., p. 149-150.

¹³ *Ibidem.*, p. 35.

¹⁴ VÁZQUEZ FERNÁNDEZ, F. *Ética y deontología...* op. Cit., p. 123.

Así pues, la deontología puede considerarse como un conjunto de deberes sistemático de normas mínimas que un grupo profesional establece, y refleja la concepción ética, común o mayoritaria de sus miembros, de acuerdo con su entorno social.

Sin embargo, Desantes otorga a las normas deontológicas un menor grado de positivación al no estar regidas por una sanción estatal. Esta afirmación lleva a plantearnos la relación que existe entre ética y derecho. Lo ético y lo jurídico se encuentran ineludiblemente unidos aunque tradicionalmente constituye un elemento de discusión y, en la práctica, existen continuos conflictos entre ambos. Filósofos como Kant, Fichte, Messner, del Vecchio, o el propio Bentham se han ocupado de establecer una clara distinción entre ambos. De este modo, vienen a decir que las normas éticas emanan de la conciencia individual y responden a lo que Kant denomina imperativo categórico, o ley interna de la persona, con voluntad para obrar cumpliendo el deber por el deber, mientras las normas jurídicas surgen sobre leyes externas y no obligan en conciencia sino que se imponen. La ética ordena cumplir un deber pero depende de nuestra libertad ejercitar nuestros derechos, pone en acción la libertad individual, mientras la ley jurídica es una imposición externa ajena a nuestra libertad y supone una obligatoriedad socializada. El derecho cuenta con normas precisas y bien definidas, la ética con normas difusas e indicativas. El derecho se basa en recursos legales para imponer un orden social, la ética se basa en la actitud personal y convicción de conciencia individual. El derecho se impone por la fuerza, la ética se impone por convicción. Ambos, ética y derecho, contienen reglas obligatorias y sancionadoras pero las sanciones éticas son difusas o no reglamentadas.

Bentham sitúa a la deontología en el ámbito de la ética frente al ámbito del derecho, ya que se basa en la libre acción de la persona y no está reglada jurídicamente. Es lo que Vázquez Fernández denomina actitud humanista frente a una actitud legalista, que hace a los códigos de ética ser portadores de unos principios iluminadores de conducta, promotores de normas y actitudes personales que perfeccionan la libertad y crean responsabilidad, frente al legalismo, de carácter autoritario, promotor de normas extrapersonales:

“la actitud humanista, que debe inspirar las normas deontológicas, planifica el sentido del quehacer profesional y lo convierte en socialmente comprometido. La

actitud legalista, en cambio, somete al profesional al rigor de las leyes coactivas y a controles externos preestablecidos, que suprimen las iniciativas personales”¹⁵.

Sin embargo, el propio Vázquez considera la deontología como una disciplina puente entre la ética y el derecho, adjudicando a lo deontológico un ámbito ético-jurídico. Frente a las normas disciplinarias del derecho están las normas orientativas de conducta individual de la ética, y las normas deontológicas, en su opinión, enlazan lo disciplinario con lo orientativo de la conducta, y transportan al plano profesional los contenidos fronterizos entre lo ético personalizado y lo jurídico transpersonalizado. Este carácter particular de simbiosis entre lo personal y transpersonal, se hace presente en la estructuración de los códigos deontológicos de las profesiones¹⁶.

4. Principios, valores y obligaciones

Los principios, valores y obligaciones son elementos definitorios de los códigos deontológicos.

Un principio constituye un nivel mínimo de exigencia de alguna dimensión moral, es de carácter general y podemos encontrarlo en documentos de esencia ética, que suponen manifiestos o declaraciones de intenciones. El mejor ejemplo podemos encontrarlo en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, declaración de principios básicos de derechos humanos y libertades, que sirve de ideal común para todos los pueblos y naciones, de gran valor moral, aunque también político, y para algunos autores jurídico como normas de derecho consuetudinario, pero en donde fundamentalmente se exponen principios éticos comunes aplicables a la sociedad¹⁷. El informe Nolan¹⁸ puede constituir otro documento de referencia. Elaborado en el Reino Unido en 1995 por un Comité de Expertos, establece los principios básicos sobre los que han de basarse las Normas de Conducta de la Vida Pública: altruismo, por encima del beneficio propio; integridad, no mantener obligaciones con terceros; objetividad, en el desempeño de servicios; responsabilidad en las acciones y decisiones; transparencia, honestidad y autonomía.

¹⁵ VÁZQUEZ FERNÁNDEZ, F. p. 128.

¹⁶ *Ibíd.*, p. 111

¹⁷ ORÁA, J., GÓMEZ ISA, F. La Declaración Universal de los Derechos Humanos. Bilbao: Universidad de Deusto, 1988.

¹⁸ Lord NOLAN. Lección Inaugural. *En: Jornadas sobre ética pública*. Madrid: Instituto nacional de Administración Pública, 1997, p. 32.

En un contexto más específico, Froehlich¹⁹ enumera una serie de principios que aparecen reflejados en los códigos de ética de los bibliotecarios: el principio de autonomía, justicia, armonía social, protección frente al daño, responsabilidad social, confianza en la organización, los profesionales y el público. Subraya dos principios fundamentales relacionados con nuestra profesión: la responsabilidad social, o lo que es necesario para construir una sociedad mejor, y la utilidad social, o lo que es beneficioso para un mayor número de personas. Sin embargo, en su opinión, estos principios pueden entrar en conflicto ante una decisión ética, como en el caso de un proceso de adquisición de obras de una biblioteca, cuando el bibliotecario debe debatirse entre el principio de utilidad social o adquirir obras que beneficien a un mayor número de usuarios, y el de responsabilidad social o adquirir obras que representen todos los puntos de vista, aunque parte de la colección de esa biblioteca sea utilizada solamente por una minoría.

Los principios éticos comunes son los fundamentos de los valores. Éstos se definen como ideas abstractas que ayudan a conocer lo que es bueno, deseable, para un individuo o grupo, y al ser aplicados a una profesión, adquieren la especificidad de la misma. Los valores son síntesis de los principios, modelos supremos, guías de acción, portadores de fuerza normativa, que se crean y construyen como resultado de un proceso de análisis y valoración de experiencias sociales y de acuerdos humanos. Se caracterizan, no obstante, por su relatividad, ya que permanecen, se perfeccionan, pierden vigencia o desaparecen. De igual modo, son relativos en cuanto al espacio y al tiempo. Finks²⁰ afirma que representan un nivel de creencias en el sistema sustentado por actividades y opiniones, influenciado por el tiempo y las circunstancias. Por su parte, Kirk y Poston-Anderson²¹ advierten sobre la dificultad de establecer una definición clara de valor y su relación con otros conceptos como actitud, necesidad, interés, preferencia, motivos, estilo de vida o bienestar.

Desde el punto de vista deontológico, podemos definir los valores como un conjunto de buenos hábitos, esquema de actitudes dominantes, a los que una profesión se compromete y declara en un código²². Desde los años 80, diferentes autores han

¹⁹ FROEHLICH, T. Un marco general para pensar acerca de las cuestiones éticas en bibliotecas y centros de información. *Educación y Biblioteca*, 99, 1999, p.46-49.

²⁰ FINKS, L.W. Values without Shame. *American Libraries*, 20, april, 1984, p. 352-356.

²¹ KIRK, J., POSTON-ANDERSON, B. Life values of library and information students and faculty. *Education for Information*, 1992, vol. 10, n. 1, p. 4.

²² GÓMEZ –PANTOJA FERNÁNDEZ-SALGUERO, A. Bases teóricas para el desarrollo de un código de ética para la profesión bibliotecaria. *Boletín de ANABAD*, LI (2001), n. 3, p. 27.

tratado de definir este conjunto de valores para nuestra profesión. Finks²³, a principios de los años 80, establece una relación de valores abstractos que clasifica en humanísticos (respecto al individuo y a la condición humana), idealistas (honestidad, justicia, verdad), conservadores (dignidad, normas preservación, diferencia con la autoridad) y estéticos (apreciación de la belleza, originalidad, desaprobación de lo banal y vulgar). Hauptman²⁴ en 1988, considera valores esenciales de la profesión la profesionalidad, el acceso a la información, la censura y otros relacionados con la prestación de servicios. Froehlich²⁵ en 1997, propone además la libertad intelectual y los derechos de autor, la calidad de servicios y la privacidad y confidencialidad. Gorman²⁶ en 2000, añade la alfabetización informacional (literacy) y el aprendizaje o formación.

Hisle²⁷, y Symons y Stoffle²⁸ establecen una relación de valores profesionales que son aceptados en la actualidad: libertad intelectual, acceso a la información, privacidad y confidencialidad, derechos de autor y propiedad intelectual, preservación de la herencia cultural, alfabetización informacional, calidad de servicios, aprendizaje profesional, profesionalidad, cooperación y lealtad a la institución. Algunos de estos valores son atemporales, tradicionales de la profesión, algunos se consideran novedosos, como resultado del nuevo contexto social y cultural de la profesión, y otros adquieren una revalorización en este nuevo contexto. Desde este punto de vista, la relación de valores específicos de nuestra profesión obedecería a una triple tipología: *valores tradicionales*, aquellos que son atemporales y se mantienen inalterables con los cambios (libertad intelectual, profesionalidad, lealtad a la institución); *valores emergentes*, como resultado de nuevos entornos de trabajo, jurídicos o de uso de la información (cooperación, formación continua, propiedad intelectual, alfabetización informacional); y *valores redefinidos*, valores tradicionales que evolucionan en su concepto y cobran importancia en la nueva situación social y profesional (acceso a la información, servicio al usuario, preservación, privacidad y confidencialidad).

²³ FINKS, L.W. Values without Shame... op. cit., p. 352.

²⁴ HAUPTMAN, R. *Ethical challenges in librarianship*. Phoenix, AZ: Oryx , 1988.

²⁵ FROEHLICH, T. *Survey and análisis of the major ethical and legal sigues facing library and information services*. Munich: Saur, 1997.

²⁶ GORMAN, M. *Our enduring values: librarianship in the 21st century*. Chicago: American Library Association, 2000.

²⁷ HISLE, W.L. Values for the electronic age: crossroads of profesión. *College and Research Libraries News*, 59.7, 1998, p. 504-505.

²⁸ SYMONS, A.K., STOFFLE, C,J, When values conflict. *American Libraries*, 1998, vol. 29, n.5, p. 56-58.

Los estudios de valores han sido abordados desde su tipología por diferentes autores pero también desde la perspectiva de las condiciones geográficas y socioeconómicas de un país, el tipo de institución donde se ejerce la actividad o la diferencia de estatus estudiante-profesional, confirmando que existen ciertas diferencias en la consideración de los valores profesionales, independientemente de su aceptación universal, al estar influenciados por estos condicionantes. Los primeros estudios que se realizan en este sentido son los de Yerkey²⁹ en 1979, en Estados Unidos y Kirk y Poston-Anderson³⁰ en 1988, en Australia, para detectar la existencia de diferencias y similitudes en la aceptación de valores entre profesores, alumnos y profesionales. Branch³¹, en 1998, realiza una encuesta de valores para bibliotecarios universitarios en Norteamérica a fin de detectar los más importantes y prioritarios en este entorno de trabajo, llegando a la conclusión de que son, por orden de prioridad, la calidad de servicio, la libertad intelectual y la preservación de la herencia cultural. Dole y Hurych³², en 1998, realizan un estudio similar entre estudiantes y profesionales de las universidades americanas de Illinois y Nueva York, y en este caso, son la calidad de servicio y la libertad intelectual los valores aceptados comúnmente por este orden de preferencia, mientras que los profesionales sitúan en tercer lugar el acceso a la información y los estudiantes la preservación de la herencia cultural. Dole, Hurych y Koehler³³ en el año 2000, abordan este análisis para profesionales de Norteamérica y los países de la Commonwealth, estableciendo para ambos ámbitos la preferencia por la calidad de servicio, el acceso a la información y la libertad intelectual. Estos mismos autores³⁴ en 2001, investigan sobre las diferencias entre profesionales que ejercen su actividad en Norteamérica y en Rusia, llegando a la conclusión de que la prioridad en la aceptación y grado de importancia concedida a los valores variaba sensiblemente, ya que para los profesionales americanos prevalecía la calidad de servicio sobre el acceso a la información y la libertad intelectual, mientras que los profesionales rusos concedían

²⁹ YERKEY, A.N. Values of library school students, faculty, and librarians: premises for understanding. *Journal of Education for Librarianship*, 21, 1998, p. 122-134.

³⁰ KIRK, J., POSTON-ANDERSON, B. Life values of library and information students and faculty. *Education for Information*, 10, 1992, p. 3-15.

³¹ BRANCH, A. Librarians value service most. *College and Research Libraries News*, 59.3, 1998, p. 176-177.

³² DOLE, W.V., HURYCH, J.M. Values for librarians in the Information Age. *Journal of Information Ethics*, fall, 2001, p. 38-50.

³³ DOLE, W.V., HURYCH, J.M., KOEHLER, W. Values for librarians in the Information Age: an expanded examination. *Library Management*, 21, 6, 2000, p. 285-297.

³⁴ KOEHLER, W., HURYCH, J.M., DOLE, W.V. Libraries and ethical values in a cross national and cross disciplinary context. [En línea]. http://ellib.gpntb.ru/doc/7/d7_8.htm [Consultado en 26/05/06]

más importancia a la preservación, el acceso y finalmente, a la calidad de servicio. El estudio de Horvat³⁵, en 2003, establece la importancia y prioridad de valores entre los bibliotecarios croatas que trabajan en diferentes instituciones, al tiempo que relaciona los valores obtenidos con su presencia en el código de ética de Croacia.

Finalmente, el estudio de Cancho Castellano y otros³⁶, realizado en 2004 para los bibliotecarios de España y América Latina que ejercían en diferentes tipos de instituciones, demuestra que en este ámbito se concede la misma importancia a valores que son reconocidos en igual grado por el resto de la profesión en otros ámbitos internacionales, aunque se producen ciertas diferencias en cuanto a su orden de elección, tipo de centro donde se ejerce la actividad o ámbito geográfico. En general aparece, como valor prioritario para todos, el acceso a la información pero, mientras en España se priorizan la libertad intelectual y la calidad de servicio, en América Latina son la profesionalidad y la privacidad respectivamente.

El valor supone una aplicación concreta y se caracteriza por ser portador de fuerza normativa, así un valor que emana de un principio se pone en práctica por medio de un enunciado concreto o norma que, aplicada en un entorno profesional, se convierte en una obligación para todos aquellos que ejercen esa profesión. De este modo, un código deontológico muestra la relación última que se establece entre estos tres elementos: principio, valor y obligación. Veamos unos ejemplos. Basándonos en el principio de autonomía, principio ético básico, reconocido por la declaración de los Derechos Humanos, consideramos un valor de los profesionales la privacidad y confidencialidad, en el sentido de proteger el derecho del usuario a que los datos y acciones que se efectúen en el transcurso de un proceso de búsqueda y resolución de consulta o de préstamo, sean confidenciales. Esto obliga al profesional a guardar secreto sobre los datos personales que recoge del usuario (independientemente de que estén protegidos por la ley), y a no revelar ninguna información acerca del motivo de su visita y los resultados obtenidos, al igual que sucede con los préstamos gestionados. De este modo, el principio: respeta la autonomía propia y ajena, se manifiesta en el valor: protección de la privacidad y confidencialidad, y se transforma en la obligación que aparece en un código deontológico: “los bibliotecarios y documentalistas deben respetar

³⁵ HORVAT,C. Professional values revisited: the case of Croatia. *En*: 69th IFLA Conference, 1-9-august 2003, Berlin. 089-E, 11 p.

³⁶ CANCHO CASTELLANO, F. y otros. Estudio de valores éticos aplicados a profesionales de la información en España y América Latina. *En*: Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas. Buenos Aires, 26-28 de agosto de 2004.[En línea]. <http://www.inforosocial.org/> [Consultado 26/08/06]

el derecho a la intimidad de sus clientes y la confidencialidad de la relación entre la biblioteca y el cliente” (Código de la Asociación de Bibliotecarios de Hong Kong³⁷), o también, “les dades personals o d’ús dels serveis prestats són sotmeses al secret professional. En haches sentit, es prendran les mesures necessàries per garantir la protecció i confidencialitat d’aquestes informacions. Les dades personals només podran ser difoses en el cas que la persona afectada ho autoritzi expressament o en els supòsits marcats per la llei” (Código del Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya³⁸). En un segundo ejemplo, de acuerdo al principio de justicia e imparcialidad, presente en la Declaración de los Derechos Humanos, argumentamos que si respetamos a las personas, debemos ser justos e imparciales con ellas. El valor del profesional se encuentra en posibilitar el acceso a cualquier material según los intereses de los usuarios sin dar lugar a ningún tipo de discriminación. Para ello el profesional tiene la obligación de desarrollar colecciones equilibradas y oponerse a cualquier tentativa de censura. En este caso, el principio: justicia e imparcialidad, se manifiesta en el valor: libertad intelectual, y se transforma en la obligación: “el bibliotecario deberá ser objetivo en la selección de la colección y tratar de que en ella estén representados variadas tendencias y puntos de vista” (Código del Colegio de Bibliotecarios de Chile), o también, “Deberá oponerse a toda tentación dirigida a limitar el derecho del individuo a la información” (Código de la Corporación de los Bibliotecarios Profesionales de Quebec).

4. Los códigos deontológicos

Realizando una pequeña síntesis de lo expuesto hasta el momento, en un código deontológico debe encontrarse presente la ética humanística, a fin de ofrecer ideales de comportamiento individual y de comportamiento social responsable acerca de los deberes específicos de una profesión. Debe responder a un modelo alejado de lo jurídico, aunque hemos reconocido la dimensión ética-jurídica de los códigos de acuerdo a los elementos diferenciadores analizados anteriormente entre ética y derecho. Debe encontrarse presente la relación entre principio, valor y obligación, y debe reflejar

³⁷ Una amplia relación de códigos deontológicos aparecen traducidos al español en el Boletín de la ANABAD LI (2001), n. 3. Todos los mencionados en este trabajo se encuentran en esta publicación.

³⁸ Codi deontològic del Col.legi Oficial de Bibliotecaris-Documentalistes de Catalunya.[En línea] http://www.cobdc.org/collegi/codi_deontologic.html [Consultado 30/10/2006].

las obligaciones de los profesionales con ellos mismos, con la sociedad, con los otros profesionales y con el usuario o cliente³⁹.

Frankel⁴⁰ establece una triple tipología de códigos deontológicos, aunque reconoce que en la práctica se suele dar una confluencia de varias tipologías que en la práctica denominamos código mixto. De acuerdo a su criterio, un código deontológico puede ser *aspiracional*, si se limita a proporcionar un entorno donde los individuos son libres de ser éticos porque se les presupone con disposición ética, y consiste en una simple enumeración de valores sin reglas, desarrollo y explicaciones. El código de la American Library Association (ALA), constituye un claro ejemplo de esta tipología de código, y se considera el primer código deontológico (revisado ya en varias ocasiones, la última en 1995), de enorme influencia en países del ámbito anglo-americano, e incluso, del ámbito anglosajón. También podemos encontrar este tipo de códigos en los elaborados por los nuevos países europeos emergentes, como Estonia o Lituania, consistentes en una simple aunque bien relacionada enumeración de obligaciones ausente de desarrollo formativo e informativo. Wiegand⁴¹, refiriéndose en concreto al código de la ALA, critica la ausencia de especificidad que caracteriza a este tipo de códigos y opina que los enunciados aspiracionales deben ser concretados en manuales de práctica con la finalidad de ofrecer respuestas éticas a situaciones concretas.

Una segunda tipología de código es la *educacional*, la cual trata de ofrecer un conocimiento de los deberes de la profesión y su comprensión a través de comentarios, interpretaciones, o ejemplos. Podemos considerar que el código de la Corporación de Bibliotecarios de Quebec, es el ejemplo más representativo de esta tipología, estructurado en diferentes apartados de acuerdo a los deberes establecidos con la sociedad, los usuarios, la institución a la que pertenecen y la profesión. Otros códigos se encuentran redactados en función de los valores seleccionados y los deberes que emanan de su aplicación, como es el caso del código de los profesionales de la información en Portugal. El tercer tipo de código es el *regulatorio*, compuesto por una relación de deberes basados en la norma, en unas reglas que son las encargadas de resolver la decisión ética ante un conflicto. Describen un comportamiento que se encuentra bajo supervisión de un Comité Disciplinario, como es el caso del código

³⁹ FROEHLICH, T. Un marco general para ...op.cit., p.49-50.

⁴⁰ FRANKEL, M. Professional codes... op. cit. p. 36-38.

⁴¹ WIEGAND, S.A. Reality bites: the collision of rethoric, rights, and reality and the Library Bill of Rights. *Library Trends*, 45, (1), p. 84.

británico del Chartered Institute of Library and Information Professionals (CILIP⁴²), o suelen aparecer en una estructura articulada con un apartado de sanciones, como en el caso del código de ética de los bibliotecarios de Brasil. Aunque el modelo educacional quizá sea el más recomendable, los tipos más frecuentes son los aspiracionales y regulatorios, o una combinación de ambos, de acuerdo al estudio realizado por Koehler y Pemberton⁴³.

Al igual que hemos visto con anterioridad que sucedía con la aceptación y prioridad de valores, en los códigos deontológicos se aprecian diferencias en su organización de acuerdo al ámbito político, socio-económico o cultural en el que se producen. Shachaf⁴⁴ habla del mayor o menor grado de restricción en función del nivel de tolerancia ejercida en un país, lo que lleva a los códigos a ser más o menos ambiguos; o a organizar el contenido relacionado con responsabilidades sociales en países caracterizados por su mayor o menor grado de individualismo, lo que hace que se enfatizen las necesidades como grupo o las de carácter individual; o estar más o menos alejados del poder de sus mandatarios, lo que refleja el grado de relaciones con la sociedad o implica la creación de secciones del código específicas para ello. Algunos códigos deontológicos de los profesionales⁴⁵, tienen muy presente la filosofía oriental en su redacción, como el de Japón, o el sistema político dominante en el país, como el de Corea, o los procesos de censura tradicionalmente vividos, como el de Jamaica, o enfatizan la tradición cultural, en la preservación de la herencia cultural en el código italiano, o en el respeto a las minorías, como en los códigos de los nuevos países europeos emergentes en los años 90 del pasado siglo. Otros se caracterizan por enfatizar el reconocimiento a la autoridad suprema, como los códigos de Filipinas y Singapur, basando el comportamiento ético en una estructura de relaciones con la sociedad y el Estado fundamentalmente.

Estamos haciendo referencia en la mayoría de los casos a códigos deontológicos de los bibliotecarios y documentalistas, pero no debemos olvidar a los archiveros o a los gestores de la información, por ello realizaremos un comentario acerca de sus códigos deontológicos. Nada nuevo podemos decir de su tipología o estructura pues es

⁴² Chartered Institute of Library and Information professionals.[En línea] [Http://www.cilip.org.uk](http://www.cilip.org.uk) [Consultado 16/03/2006]

⁴³ KOEHLER, W., PEMBERTON, M.A. A search for core values:towards a model code of ethics for information professionals. *Journal of Information Ethics*, spring 2000, p. 26-54.

⁴⁴ SHACHAF, P. A global perspective on library association codes of ethics. *Library &Information Science Research*, 27, (2005), p. 513-533.

⁴⁵ Véase PÉREZ PULIDO, M. Códigos de ética de los bibliotecarios y otros profesionales de la información: comentario y análisis comparativo. *Boletín de la ANABAD*, LI (2001), n. 3, p. 37-57.

semejante, aunque sí de los valores que se encuentran presentes en los códigos o que aparecen enfatizados como elemento diferenciador de los otros profesionales. En el caso de los archiveros, el código deontológico del Consejo Internacional de Archivos (CIA)⁴⁶ es el comúnmente aceptado, aunque asociaciones o diferentes instituciones hayan desarrollado uno propio, como es el caso de la Asociación de Archiveros de Cataluña⁴⁷. En estos códigos aparecen como valores compartidos con los bibliotecarios el acceso sin discriminación, la privacidad y confidencialidad, y la profesionalidad. Sin embargo, como valores específicos propios de la profesión de archivero, se consideran el llevar a cabo acciones de acuerdo a las prácticas archivísticas, no actuar en beneficio propio ante una tasación o adquisición de documentos, o en el uso del archivo para la investigación, o se enfatiza la obligación de preservación, conservación y custodia de los documentos. Por otra parte, si analizamos el código deontológico de las Asociaciones de Información del Consejo de Europa (ECIA)⁴⁸, vemos cómo aparecen valores comunes, privacidad y confidencialidad, calidad del servicio al cliente, propiedad intelectual o profesionalidad. No obstante, encontramos los elementos diferenciadores en las funciones establecidas para el mediador en un entorno comercial, las relaciones con la empresa, los clientes, la empresa suministradora de servicios y el profesional independiente, o en el uso lícito de la publicidad.

Son las asociaciones y colegios profesionales los que inician un proceso de institucionalización para la elaboración y difusión de un código deontológico, proceso que en opinión de Frankel⁴⁹, supone una fase de autocrítica, codificación, redefinición de la profesión y de sus responsabilidades, y un periodo de maduración y aprendizaje de todos los miembros de esa profesión. Una vez iniciado el proceso de elaboración de un código deontológico deben tenerse en cuenta cuestiones importantes como la elección de valores profesionales no disociados de los valores sociales, la experiencia de todos los miembros y la adaptación del código a todos los contextos profesionales, o la huida de desequilibrios provocados por grupos de interés dentro de la profesión.

⁴⁶ Consejo Internacional de Archivos. [En línea] <http://www.ica.org>[Consultado 16/3/2006]

⁴⁷ Associació d'Arxivers de Catalunya. Código deontológico de los archiveros catalanes.[En línea] http://www.arxivers.com/esp/codi_deontologic.pdf [Consultado 10/10/2006]

⁴⁸ Se encuentra traducido en el número monográfico de ANABAD antes mencionado

⁴⁹ FRANKEL, M. Professional codes... oap. cit., p. 113.

5. La dimensión ética de la organización

Los elementos que Froehlich atribuía a Kultgen en su concepción del ideal profesional, una manera de ser, los valores, las acciones y un conjunto de normas consensuadas, podrían ser considerados de nuevo para argumentar la dimensión ética de la organización. En un contexto organizacional, la esencia, la manera de ser, lo constituye la identidad corporativa que recopila todos aquellos atributos de la organización que la identifican como única y la diferencian de las demás, y la proyecta al exterior a través de su imagen externa. Villafañe⁵⁰ habla de tres atributos fundamentales que construyen la identidad corporativa de una organización: la historia de la organización, que refleja el pasado de la institución, de carácter inmutable y permanente; el proyecto empresarial, dinámico y cambiante, formado por los valores asumidos para el desenvolvimiento productivo o work values⁵¹, los principios de acción y las políticas de gestión; y la cultura corporativa, que aúna los elementos inmutable y dinámico en un modo de comportamiento concreto, basado en los valores compartidos, los comportamientos explícitos o visibles y las presunciones básicas o convicciones profundas que anidan en el subconsciente de las personas que forman parte de esa organización. Otros atributos fundamentales de la identidad corporativa son la identidad social, o conjunto de características que definen la organización como un organismo en un contexto socio-económico concreto, y la misión y visión, parte de la estrategia organizativa que nos dice lo que la organización quiere ser y cómo llegar a cumplirlo.

Así pues, la cultura corporativa, en opinión de Villafañe⁵², sería un componente de la identidad corporativa que construye la identidad social de la organización, un instrumento para que los grupos humanos encuentren un sentido a su actividad, y represente la naturaleza humana en sus manifestaciones grupales, ya que su base se fundamenta en el factor humano, en sus comportamientos, actitudes, ideología compartida, formas de relacionarse, constituyendo rasgos de identidad como una forma cultural diferenciada.

⁵⁰ VILLAFANE, J. *La gestión profesional de la imagen corporativa*. Madrid: Pirámide, 2004, p. 19.

⁵¹ Nombre que reciben en la terminología anglosajona los valores compartidos que se refieren al comportamiento productivo o relacionado con la actividad profesional.

⁵² VILLAFANE, J. *La gestión profesional...op. cit.*, p. 127.

A partir de las ideas desarrolladas por Schein o Garmendia⁵³, podemos incorporar otros elementos que complementan esta definición de cultura corporativa. Schein define la cultura como un conjunto de presunciones básicas lo suficientemente influenciadas como para ser consideradas válidas y así enseñadas a los nuevos miembros como el modo correcto de percibir, pensar y actuar. Garmendia considera la cultura corporativa intersección de tres concepciones en la relación cultura-organización: la cultura como factor subsidiario del entorno que influye en la organización, la cultura como factor de adaptación a las tareas y actividades de la propia organización, y la cultura como autoimagen o percepción personal que se tiene de ella, identificada con los valores compartidos elegidos por consenso.

En consecuencia, podemos pensar que la cultura corporativa nace y se desarrolla fruto de las relaciones con la sociedad, con la propia organización y con cada una de las personas que forman parte de ella, que adquiere un contenido asumido por todos y debe ser transmitido a sus miembros, y su dimensión ética la encontramos en los valores compartidos (work values y otros valores) y en el conjunto de principios de comportamiento dentro de la organización que se transmiten a los nuevos miembros.

La incorporación a la vida cotidiana es lo que va generando el ethos de la organización. Smith⁵⁴ afirma que pueden existir diferentes niveles de ética en una organización dependiendo del contexto y de su nivel de disfunción. De esta manera, podemos hablar de una *ética ideal*, en donde deben concentrarse los ideales del profesional o de la organización. Sin embargo, en la práctica diaria una persona puede identificarse con una *ética de trabajo aceptable*, siguiendo una conducta profesional u organizativa pero incurriendo en prácticas no estrictamente éticas aunque aceptadas por la generalidad de los empleados. Por la *ética de la urgencia*, el trabajo puede sentirse amenazado si no se siguen ciertos comportamientos inaceptables y por la *ética subversiva*, un individuo amenazado puede estar tentado de realizar cualquier acción que le sitúe en una situación más favorable. Finalmente, la *ética de la supervivencia* obliga a veces a hacer lo que sea preciso para mantener el puesto de trabajo. La existencia de estas diferentes situaciones éticas en las organizaciones no significa que

⁵³ SHEIN, E.H. *La cultura empresarial y el liderazgo. Una visión dinámica*. Plaza y Janés, 1988, p. 23; GARMENDIA, J.A. *Desarrollo de la organización y cultura de empresa*. ESIC, 1990, p. 50 y ss. Citados por VILLAFANE, J. *La gestión profesional...* op. cit., p.124.1

⁵⁴ SMITH, M.M. Making decisions in real-time and hard times. En: Joseph M. Kizza (ed). *Ethics in the computer age conference proceedings*. New York: Association for Computing Machinery, 1994, p. 156-160. Citado por FROELICH, T. J. Un marco general para pensar acerca de las cuestiones éticas en bibliotecas y en centros de información. *Educación y Biblioteca*, 99, 1999, p. 52-53.

no pueda alcanzarse una dimensión ética adecuada sino, en opinión de la autora, pone en evidencia la dificultad y complejidad de las situaciones éticas en una organización.

La cultura corporativa eficaz traduce los valores a comportamientos a nivel individual de sus miembros, y esto se consigue cuando los empleados comparten una filosofía de gestión y un conjunto de valores y lo demuestran en sus prácticas de trabajo. De ahí que existan unos factores determinantes en el desarrollo de la cultura corporativa. Así, de la *densidad cultural* depende que la cultura corporativa de la organización sea una cultura fuerte o débil, o la *cohesión cultural*, hace que una cultura sea concentrada, si los valores son compartidos por todos los grupos y niveles, o fragmentada, si solamente se comparten por determinados grupos o en diferentes niveles jerárquicos. En el caso de las bibliotecas y centros de información puede suceder que se tengan valores diferentes a los de la institución matriz, o haya una prioridad de unos valores sobre otros en los diferentes servicios. En este caso, los gestores tienen la obligación de modelar y afinar los valores para adecuarlos a los entornos externo e interno de la organización y comunicarlos a los subordinados. De igual modo, debe existir una coherencia entre declaración de valores y acciones de los gestores que toman decisiones, para que sean aceptados, y producirse una identificación de todos los miembros con los valores elegidos, que han de ser discutidos y adoptados por consenso. Dependiendo de su *relación con el entorno*, la cultura corporativa puede ser abierta si es propensa al cambio o la innovación, o cerrada si sucede lo contrario, y finalmente, de acuerdo a su *singularidad cultural*, puede ser autónoma, si posee contenidos originales y se autorregula, o refleja, si mimetiza contenidos de otras organizaciones y su autorregulación es escasa.

En cualquier caso, la dimensión ética de la organización debe reflejarse en un documento escrito o código deontológico. Ejemplos de estos documentos pueden ser la relación de valores corporativos de la empresa DOC6⁵⁵, consistente en la exposición de ocho valores, con un sencillo enunciado, por los cuales aspiran a ser reconocidos por sus clientes y la sociedad: la excelencia en calidad, la innovación permanente, cooperación, el trabajo en equipo, confidencialidad, independencia, profesionalidad; el código deontológico del personal de la biblioteca de la universidad de Córdoba⁵⁶, basado en la descripción de cuatro valores con una interpretación más extensa: libertad

⁵⁵ DOC6 [En línea] http://www.doc6.es/doc6/doc6_conte2.html [Consultado 10/10/2006]

⁵⁶ Universidad de Córdoba. Biblioteca Universitaria. Código deontológico del personal de la biblioteca de la Universidad de Córdoba.[En línea] <http://www.uco.es/webuco/buc/eyc/codigodeontologico.doc> [Consultado 10/10/2006]

intelectual, privacidad y seguridad de los datos personales, profesionalidad y formación y actualización profesional, y que refleja además las relaciones con ellos mismos, los usuarios y la sociedad; o el Código de Ética y Conducta Universitaria de la Universidad de Palermo (Argentina)⁵⁷, de carácter regulatorio, cuyo objetivo fundamental consiste en ser una guía para identificar conductas contrarias a los ideales que se exponen en el código. El apartado 2 del Título I incluye una relación de conductas punibles en el uso de la biblioteca.

6. Conclusiones

Capurro⁵⁸ afirma que en un mundo de redes la moralidad ocupa un lugar más importante que la norma jurídica, debido a que Internet no sólo supone un cambio de las estructuras de las sociedades y las interacciones entre ellas sino básicamente es la percepción de lo que significa hoy ser humano. Las estructuras de gobierno se caracterizan por su extrema complejidad, donde cada una define su tipo y grado de libertad, cuestión que, en opinión del autor, entra en contradicción con la norma de los Derechos Humanos. Pourciau⁵⁹, al examinar las relaciones entre tecnología, ley y ética, afirma que es evidente que la ética juega un papel primario en el establecimiento de una infraestructura informacional, ya que la ley constituye un factor secundario al tener un carácter geopolítico y no representar uniformidad para una comunidad global de derechos humanos, de ahí que la ética pueda dictar lo extensible a la comunidad global.

La Biblioteconomía y Documentación se está convirtiendo en la actualidad en una profesión más abstracta, nutrida de otras disciplinas que presentan dilemas éticos, y sometida a profundos cambios debido a la incorporación de las nuevas tecnologías y este nuevo entorno propiciado por la Sociedad de la Información⁶⁰. La existencia de unos valores éticos comunes y universales, así como las diferencias en la consideración de éstos refleja lo que nuestra profesión es y marca su evolución en los diferentes ámbitos. Nos preguntamos entonces si, como se cuestionan Koehler y Pemberton⁶¹, se debe llegar a la formulación de un código deontológico común, universal para nuestra

⁵⁷ Universidad de Palermo (Argentina). Código de Ética y Conducta Universitaria.[En línea] http://www.palermo.edu/la_up/eticayconducta.html [Consultado 10/10/2006]

⁵⁸ CAPURRO, R. Ethical challenges...op.cit., p. 258.

⁵⁹ POURCIAU, L.J. (ed). *Ethics and electronic information in the twenty-first century*. West Lafayette (IN): Purdue University Press, 1999, p. IX.

⁶⁰ KOEHLER, W., PEMBERTON, M.A. A search for core values... op. cit., p. 26-54.

⁶¹ *Ibidem*.

profesión o si, por el contrario, deben existir diferentes códigos de conducta que, basados en principios y valores comúnmente aceptados por todos, se elaboren y adapten en función del tipo de institución, perfil profesional, u otras características.

Los estándares éticos de una profesión se definen con más fuerza cuando están preservados por una asociación o colegio profesional. No obstante, y a pesar de que la adopción de un código de ética se realiza por consenso, esta circunstancia no garantiza que el código vaya a ser observado en la práctica por todos sus miembros, tal y como lo demuestran los estudios de Hovekamp⁶², o los ya aludidos de Koehler y Pemberton, Horvat, Branch o Cancho Castellano y otros, en donde se manifiesta que el hecho de estar asociado no implica necesariamente conocer el código deontológico, aceptar, respetar y conceder importancia a todos los valores definidos en igual medida, o marcar una diferencia en conocimiento y consideración de los valores respecto a los profesionales no asociados. Por este motivo, se considera importante que las asociaciones y colegios profesionales además de contar con un documento escrito establezcan mecanismos sociales de aprendizaje, difusión y visibilidad de su práctica entre todos los profesionales.

Las organizaciones pertenecientes al ámbito de la sociedad de la información y relacionadas con nuestra profesión, experimentan en la actualidad serias dificultades para responder a dilemas éticos debido a las presiones socioeconómicas a las que se ven sometidas. A veces no cuentan con políticas claras que aseguren el comportamiento de sus miembros, y otras, se ven obligadas a trabajar en contra de todo comportamiento ético. En este caso, la respuesta debe emerger de dentro, de la cultura organizacional y debe materializarse en un código deontológico.

De este modo y al igual que sucede con otras éticas de carácter aplicado, la ética en Biblioteconomía y Documentación requiere para los futuros profesionales un aprendizaje, como disciplina académica desde la etapa de formación en la universidad y de forma continuada como complemento de la experiencia profesional, a fin de obtener una orientación socialmente responsable, conocer y aceptar los valores que constituyen la base ideológica de nuestra profesión, y formalizar modos de actuar adecuados en el desempeño de la actividad, independientemente del ámbito en que se produzcan.

⁶² HOVEKAMP, T.M. Work values among professional employees in Union and Nonunion Research Library Institutions. *Journal of Applied Social Psychology*, 24, 1994, p. 981-993.