

# ACCESIBILIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS EN SERVICIOS BIBLIOTECARIOS ACTUALES

**Aurora Gómez-Pantoja Fernández-Salguero.** Biblioteca General. Universidad de Extremadura.

**Margarita Pérez Pulido.** Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Extremadura

## RESUMO

No âmbito das bibliotecas, o direito dos usuários frente à privacidade e o dever de manter confidencialidade por parte dos bibliotecários refere-se à capacidade de restringir o acesso a certa informação considerada pessoal. Geralmente, os códigos deontológicos dos bibliotecários aplicam este direito para todo o processo informativo (informação solicitada, material consultado e os resultados da pesquisa), e tem repercussão também sobre actuações mais concretas, das quais poderiam ser um exemplo:

- Manter o segredo de toda informação obtida, excepto se a lei exigir a sua revelação.
- Respeitar os termos nos quais é produzida uma doação.
- Não re-utilizar informação solicitada para o benefício pessoal ou profissional.
- Oferecer segurança sobre os dados pessoais e a sua utilização posterior.

Com a introdução das tecnologias da informação nos processos bibliotecários, os profissionais tornaram-se usuários assim como exploradores de uma tecnologia aplicável a uma grande quantidade de operações, permitindo a criação de ficheiros e base de dados com informação processada automaticamente relativa a registros de usuários, a empréstimos ou a pesquisas que respondam a tal informação.

As tecnologias da informação, ao mesmo tempo que agilizam o processo de dados, facilitam que informações pontuais, fornecidas separadamente pelos usuários, possam ser reunidas a ter uma utilização diferente daquela para que foram recolhidas. É imperativo portanto, uma boa gestão e prática da proteção de dados nas bibliotecas.

Este trabalho tem como objetivo mostrar os três princípios básicos sobre os quais deveria apoiar-se o tipo de gestão mencionado anteriormente: acercamento ao conceito de privacidade e confidencialidade em bibliotecas, o conhecimento das opções legais e as obrigações éticas dos bibliotecários. Pretende-se assim uniformizar o papel dos profissionais das bibliotecas nesta área de interesse além de favorecer uma boa prática.

## ABSTRACT

In librarian world, user's right to privacy and librarian's duty of confidentiality make reference to the ability of restricting access to information considered as personal. Librarian's deontological codes usually take this right into account in the whole informational process ( requested information, materials and search results), giving as result concrete actions, as for instance:

- Keeping the secret about every collected information, but for legal restrictions.
- Taking into consideration donations conditions.
- Not "re-using" a requested information in it's own benefit, either personnel or professional.
- Assuring privacy about personnel data and their further use.

Using new technologies in librarian processes has turned librarians into users of great deals of information able to be stored in databases and files containing data about user's records, loans, searches and services provided to fulfill those informational needs.

Information technologies, as well as they fasten data process, make also possible to compile information collected separately and use it with purposes quite distant from those they were collected to. That is why a good data management and protection is extremely necessary in libraries.

This paper tries to show the thre basic principles this management must be based on: assumption of privacy and confidentiality in libraries, knowledge of legal options and professional's ethic duties. We try to make library professionals aware of their role in this field as well as favouring a correct librarian practice.

## 1. INTRODUCCIÓN

Tres son los aspectos susceptibles de defensa que afectan al ámbito personal: lo secreto o conjunto de hechos que deben permanecer ignorados; lo íntimo o ámbito singular o familiar que debe quedar libre de intromisiones, y lo privado o ámbito puramente personal relacionado con el honor, nombre o imagen de un individuo.

De todos los derechos humanos en el catálogo internacional, el vocablo anglosajón "privacy", castellanizado como privacidad aunque no se encuentra en nuestro diccionario de la lengua, es quizá el más difícil de circunscribir y definir, porque su percepción difiere según el ámbito cultural al que hagamos referencia y se duda si es un derecho, una condición, un deseo o una exigencia.

Lo cierto es que, mientras las leyes incluyen la privacidad entre los derechos civiles o políticos, las definiciones del término son ambíguas y no concluyentes. Señalaremos algunas de ellas:

*A pesar de que la privacidad es un importante valor instrumental, no es idéntico a valores fundamentales como libertad y democracia*

(D.Flaherty).

*La privacidad es el deseo del individuo a la soledad, intimidad, anonimato y reserva ( Prof. Westin).*

*El deseo de privacidad es una característica humana fundamental que ha sido formulada como un derecho humano fundamental ( J. Michael).*

El concepto de privacidad nace del deseo de proteger el conjunto de facetas de la personalidad del individuo que carecen de significación consideradas aisladamente pero que, coherentemente enlazadas, pueden arrojar un retrato de la personalidad del individuo que éste tiene derecho a mantener reservado en tanto afecte a su honor, nombre o imagen. Es este aspecto el que debe ser defendido, y así lo recogen los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos:

- \* Declaración Universal de Derechos Humanos ( art. 12).
- \* Convenio Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos ( art. 17).
- \* Convención Europea sobre Derechos Humanos ( art. 8).
- \* Convención Internacional de Telecomunicaciones ( art. 22.)

Estas recomendaciones son recogidas posteriormente en los corpus legislativos de cada nación, de los cuales son muestra la Constitución Portuguesa, con provisiones específicas para la protección de la privacidad en los artículos 33 y 34, y la Constitución Española, que recoge en su artículo 18 un conjunto de derechos sobre la protección de un ámbito reservado a la propia persona como bien constitucionalmente deseable para todos.

## **2. ACCESIBILIDAD/PRIVACIDAD EN BIBLIOTECAS**

Llegados a este punto, hemos de señalar la distinción entre privacidad, en su más amplio sentido, y "privacidad de la información" como un aspecto singular del anterior. Si la exigencia general de respeto a la privacidad hace mención a toda actividad que suponga la invasión por otros de nuestro territorio particular, la privacidad de la información es definida como:

*La exigencia individual, grupal o institucional de determinar personalmente cuándo, cómo y qué información debe ser comunicada a los demás ( Prof. Westin).*

*La posibilidad que tiene el individuo de controlar la información relacionada con él ( Prof. Miller).*

Este es el aspecto de la privacidad que afecta singularmente al mundo bibliotecario en su misión de actuar como fuente imparcial que provee información desde todos los puntos de vista, y la hace disponible a todas las personas con independencia de la edad, raza, religión, origen nacional, social o punto de vista político. La cualidad

democrática que caracteriza a las bibliotecas, idea asumida con naturalidad por bibliotecarios norteamericanos y canadienses, obliga a éstas a respetar escrupulosamente toda normativa legal y jurídica vigente que ampare los derechos fundamentales de los ciudadanos a los que atiende.

Los intereses de los usuarios son convenientemente atendidos si los bibliotecarios les garantizan no sólo el acceso a la información sino también el respeto a su privacidad, guardando la confidencialidad debida sobre la ingente cantidad de datos referida a éstos. Señalamos a continuación algunos de los más significativos:

- \* Registros personales
- \* Archivos con datos de usuarios
- \* Registros de circulación
- \* Registros de búsquedas bibliográficas que incluyen perfiles de necesidades
- \* Registros de demandas de préstamos interbibliotecarios
- \* Registros de adquisiciones
- \* Bases de datos estadísticos, sociales, económicos y psicológicos
- \* Detalles de transacciones entre clientes y bibliotecas

El uso de materiales y servicios de una biblioteca es privado y nadie puede acceder a su conocimiento, ya que la biblioteca debe ser un lugar donde sentirse protegido ante la posibilidad de que los materiales que se usan, los libros que se consultan o las demandas de información que se realizan lleguen a ser de conocimiento público. Hemos de tener en cuenta que muchos de los datos que se manejan en las bibliotecas son de carácter "sensible" porque su instrumentalización podría lesionar derechos y cercenar libertades de aquellos con los que están relacionados. No es extraño que a los profesionales nos sea demandada información confidencial por parte de usuarios o profesores que desean conocer los hábitos de lectura de los estudiantes, de padres que desean vigilar los gustos lectores de sus hijos, o de investigadores que vigilan de cerca los trabajos de sus colegas y los avances que en ellos realizan. En todos estos casos, nada ajenos si meditamos sobre ellos, hemos de advertir un conflicto ético que se deberá resolver siempre a favor de la idea de biblioteca como centro libre y desinhibido de acceso a a información y, por tanto, a favor del usuario y de su derecho a mantener la privacidad.

### **3. EL IMPACTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS**

La biblioteca actual, con la ingente información que debe gestionar, requiere un tratamiento automatizado de datos en aras a su eficacia. Se reconocen, por lo general, las ventajas de la tecnología aplicadas a este campo, y son muchas las bibliotecas y los centros de documentación que hacen uso extensivo de ellas apoyando gran parte de sus procesos sobre sistemas computerizados. Como partícipes de los beneficios que ofrecen las nuevas tecnologías de la información, los bibliotecarios también participan de las inquietudes que éstas generan. Así, preocupa la posibilidad de accesos no autorizados o la pérdida de control sobre datos de carácter personal y su posterior uso ilegítimo.

*Las nuevas tecnologías de la información no nos liberan de reflexionar sobre los viejos problemas sociales de la emancipación, la libertad, la autonomía y la solidaridad... El problema fundamental no estriba en el soporte de la información, sino en el modelo de sociedad en que dicha información circula y al servicio de la cual se*

*pone* ( I. Zubero).

El ordenador, intrínsecamente, no atenta contra la intimidad personal. Sin embargo, la acumulación de informaciones sobre una misma persona procedentes de diferentes instancias puede revelar datos muy significativos capaces de definir a individuos frente a un criterio social, moral, político, policial o de credo. Los profesionales estamos forzados a considerar las nuevas cuestiones de privacidad que se están desarrollando porque los abusos de ésta aumentan con la complejidad en las transacciones que envuelven la información personal. La ineficacia inherente a sistemas de ficheros manuales ha sido, de hecho, un efectivo modo de protección de la privacidad hasta los recientes avances en el procesamiento automático de datos.

El derecho a la intimidad y a la privacidad cobra, por tanto, mayor importancia desde el momento en que la gestión de la información pasa a ser un proceso automatizado de recogida, tratamiento y difusión de datos. La preocupación internacional del impacto de la tecnología sobre la privacidad se inicia a finales de los años 60 y comienzos de los 70, y ha sido Europa quien ha destacado en el diseño de líneas a seguir sobre la protección de los intereses privados contra el mal uso de la información por medios automáticos. A continuación se destacan las actuaciones más significativas:

\* Naciones Unidas

- Resolución 2450 de 1968.
- Declaración 3348 de 1975.
- Informe del Secretario General E/CN.4/1233 de 1976.
- Resolución 45/95 de 1990 de la Asamblea General de las Naciones Unidas.

\* Europa

- Resoluciones 73 (22) y 74 (29) del Comité de Ministros del Consejo de Europa respecto a la creación de bancos de datos en el sector privado y público respectivamente.
- Recomendaciones de la OCDE adoptadas el 23 de septiembre de 1980 sobre circulación internacional de datos personales y protección de la intimidad.
- Convenio 108 de 1981 del Consejo de Europa para la protección de las personas con respecto al procesamiento automático de datos personales.
- Directiva 95/46/CE del Parlamento y Consejo de Europa relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

A partir del Convenio 108, que ya no es una recomendación sino un mandato imperativo para las Comunidades Europeas, los diferentes países afectados se vieron obligados a desarrollar una legislación específica para la protección de datos que refuerza las normativas generales que ya existían. Así:

\* Portugal

- Constitución de 1976 ( art.35) revisado en 1989.
- Código penal de 1982 ( arts.181, 229.2, 230 y 231)

- Ley 10/91 de protección de datos personales.

\* España

- Constitución de 1978 ( art.18.4)

- Ley Orgánica 5/92 de Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos Personales.

En el caso de la LORTAD , nombre con el que comúnmente se conoce a esta última ley en España, queremos destacar que el ánimo que subyace es el de la protección de la llamada "privacidad", que afecta a la recogida de los datos, a su tratamiento y a la utilización posterior de los resultados. Asimismo, regula el deber de guardar el secreto profesional a quienes intervienen en cualquier proceso automático de recogida de datos de carácter personal e impone las oportunas sanciones en el caso de manipular ilegalmente datos sensibles estrechamente vinculados al concepto de intimidad.

*Entendemos por protección de datos el amparo debido a los ciudadanos contra la posible utilización por terceros, en forma no autorizada, de sus datos personales susceptibles de tratamiento automatizado, o que se encuentren en un soporte susceptible de tratamiento automatizado o que, encontrándose en un soporte no automatizado, tengan una estructura lógica de tratamiento y recuperación que permita su acceso mediante unos parámetros determinados para, de esta forma, confeccionar una información que, identificable con él, afecte a su entorno personal, social o profesional, en los límites de su intimidad. ( M. A. Davara Rodríguez).*

Los bibliotecarios, como usuarios y generadores de ficheros automatizados con gran cantidad de datos, deberían saber que son importantes todas las fases de esta actividad: la recogida de los datos, el tratamiento de los mismos y la utilización posterior de los resultados, y que estos tres momentos tendrán incidencia al fijar los principios de la protección de datos y los derechos de los usuarios para adaptarse, así, a la legislación vigente.

Principios de la protección de datos:

- Deben ser recabados para un fin determinado.
- Deben ser veraces, exactos y actualizados.
- Deben regirse por el consentimiento previo del titular.

Derechos de los usuarios:

- Tienen la potestad de decidir cuándo y cómo permitir que sea difundida su información personal.

- Tienen los derechos de información y acceso sobre los datos referentes a ellos.
- Tienen el derecho de rectificar y cancelar datos sobre su persona.

La protección de la privacidad puede entrar en conflicto con el derecho de información, pero es la misma Constitución, así como la jurisprudencia, la que da prioridad a la privacidad poniendo límites a la libertad de información. El derecho a la información debe ser conciliado con el derecho a la intimidad personal, de tal manera que ambos encuentren sus límites respectivos en el otro sin que esto signifique una situación de paridad; por este motivo la LORTAD limita el derecho de acceso a datos personales automatizados a los propios afectados, salvo que razones de interés general o protección a terceros obliguen a lo contrario.

#### **IV. EL MARCO DEONTOLÓGICO**

El privilegio del respeto a la privacidad ocurre realmente cuando la relación profesional-usuario se da en un marco normalizado, es reconocido y aceptado por ambas partes y se materializa en un código deontológico. La función expresa de los códigos deontológicos es ayudar al usuario a saber qué puede exigir, ofrecerle la confianza de que existe un marco de ética profesional que sigue la provisión de los servicios y servir de apoyo al bibliotecario para resolver cualquier conflicto y ayudarle a acertar en la mejor solución ética y legal.

*Para ser guardianes efectivos de la privacidad, los bibliotecarios deben conocer la historia de la libertad intelectual y del derecho a la privacidad, las formas en las que se pueden encontrar una violación de la privacidad, sus opciones legales, y sus obligaciones éticas ( K.A. Winter)*

La sensibilidad bibliotecaria del mundo anglosajón favorece que estos países hayan desarrollado instrumentos sobre los que se deben apoyar decisiones de carácter ético. Tal es el caso de Estados Unidos donde cuentan con estatutos de protección de privacidad promulgados en 41 Estados, y con una política sobre confidencialidad de registros diseñada por la American Library Association (ALA). Por su parte, las bibliotecas del Reino Unido han de respetar las normas de actuación dadas por la Library Association. El código de la ALA aplica el derecho a la privacidad y confidencialidad a todo el proceso informativo. Códigos como el de la American Society of Information Science (ASIS) o el Código para Mediadores de la Información (Programa IMPACT) inciden en actuaciones concretas:

- Guardar el secreto de toda información obtenida, excepto cuando la ley exija su revelación.
- Respetar los términos en los que se produce una donación.
- No reutilizar información demandada para beneficio personal o profesional.

- Ofrecer seguridad sobre los datos personales y su posterior uso.

En España, la falta de normativa deontológica lleva a que los conflictos se resuelvan exclusivamente a través de un juicio colectivo de buena o mala práctica profesional. Con esta actuación confundimos moral con ética, debiendo alejarnos de planteamientos morales, que afectan solamente a la esfera interna del individuo, para potenciar los acuerdos deontológicos en códigos de conducta que sean aceptados por la sociedad.

## V. CONCLUSIONES

De lo expuesto podemos concluir que entre los profesionales es necesario crear una conciencia colectiva de la importancia que, en la actualidad, está cobrando todo lo relacionado con la privacidad y las nuevas tecnologías, así como establecer los oportunos mecanismos de protección. Para ello será necesario:

1. Adquirir un conocimiento preciso de la legislación vigente.
2. Establecer normas de comportamiento ético entre los profesionales.
3. Crear una política escrita de actuación adecuada a las necesidades bibliotecarias.
4. Mantener informados a los usuarios sobre sus derechos.

Los principios de respeto y responsabilidad deben ser la base de la convivencia entre los profesionales y los usuarios, y sobre ellos se apoyarán los valores de eficacia y oportunidad. Eficacia y progreso son necesarios pero no hay que desligarlos del avance de la sociedad y del desarrollo de la persona. Se trata de posibilitar la unión del individuo con su entorno, no meramente con datos. De esta manera, el papel de la comunicación y el tratamiento automático de la información podrá ayudar a las bibliotecas en su papel de defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos a los que atiende.

## BIBLIOGRAFIA

1. Davara Rodríguez, M.A. Ética y derecho en la protección de datos personales. *En: Actas de las Jornadas de Informática y Sociedad: retos para el nuevo milenio*. Bilbao: Deusto, 1997
2. Davara Rodríguez, M. A. La Ley Orgánica de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal (LORTAD). *En: Davara Rodríguez, M.A. (Coord.) Encuentros sobre informática y derecho 1992-1993*. Pamplona: Aranzadi, 1993.
3. Davies, J.E. Data protection management in university libraries in the UK. *Journal of Information Science*, 23 (1) 1997.



4. Froehlich, T.J. Ethical considerations of information professionals. *Cadernos de Biblioteconomia, Arquivística e Documentação*, 1, 1996.
5. Froehlich, T.J. *Survey and analysis of the major ethical and legal issues facing library and information services*. München: Saur, 1997.
6. Gómez-Pantoja Fernández Salguero, A. y Pérez Pulido, M.. Ética, deontología y bibliotecas. *En: Jornadas de ética y deontología profesional, Madrid, mayo, 1997*. (En prensa).
7. Michael, J. *Privacy and human rights: an international and comparative study, with special reference to developments in information technology*. París: UNESCO, 1994.
8. Pérez Pulido, M. y Gómez-Pantoja Fernández Salguero, A. Privacidad, tecnología y responsabilidades de los bibliotecarios. *En: Actas de las Jornadas de Informática y Sociedad: retos para el nuevo milenio*. Bilbao: Deusto, 1997.
9. Vigário, A. A decisão ética no trabalho da informação. *Cadernos de biblioteconomia, arquivística e documentação*, 1, 1996.
10. Winter, K.A. Privacy and the rights and responsibilities of librarians. *The Katherine Sharp Review*, n° 4, winter 1997. [<http://edfu.uiuc.edu/review/winter1997/winter.pdf>].

## Informational privacy in networked environments

protecting the rights of library and information users

Jonathan Willson

- 'the claims of individuals ... to determine for themselves when, how and to what extent information about them is communicated to others'

*(Fineman, 1992)*

- 'the ability to keep personal information from others, whether it be one's thoughts, feelings, beliefs, fears, plans or fantasies, and the control over it and when this information can be shared with others'

*(Griswold, 1971)*

## Informational privacy

- Potential for privacy abuses has increased
  - information levels in general have increased
  - access to information is regularly facilitated by technology
  - transactions involving personal information are more numerous

## Privacy

- notions of privacy evolve and change over time
- classic definition
  - 'right to be let alone'
- broad definition
  - 'information about oneself that is kept from others'

## Library context

- lack of availability of information about users to others
- entails confidentiality
  - circulation user records
  - reference enquiries
  - in-library use, etc.
- increased complexity of electronic environments

## Information access

- Library and information services and the people who work in them ... need to be informed by basic principles to ensure that they can harness the power of new technologies for the benefit of their users

*A set of principles approved by IFLA Council, 1996*

## Protection of privacy

- ✦ All individuals have the right to personal privacy and anonymity in their use of information
- ✦ Privacy of personal information should be defended and extended
- ✦ The principles of Data Protection should be upheld ...

## Legal protection

- ✦ no general right to privacy exists at present under English law
- ✦ measure of recognition in European Convention on Human Rights
  - 'Everyone has the right to respect for [their] private and family life, [their] home and [their] correspondence'
- ✦ right has to be balanced against other rights

## Need for reform

- ✦ challenge emerging view that Internet is presently unregulated
- ✦ surfeit of regulation
- ✦ laws relating to:
  - broadcasting / media
  - data protection
  - defamation
  - intellectual property rights, etc.

## Empirical evidence

- ✦ suggests that privacy is highly valued
- ✦ Committee on Privacy, 1972
  - commissioned survey
  - protecting people's privacy
  - amongst general issues: 7th
  - amongst social issues: 1st
- ✦ 13th Annual Report of Data Protection Registrar, 1997
  - growing sense of importance of privacy

## Paradox

- ✦ popular assertions often contradicted by actions
- ✦ viz. public support for massive increase in CCTV cameras
- ✦ completion of lifestyle questionnaires
- ✦ differing demands and expectations of users
- ✦ no single set of shared and common values

## Leaking information

- ✦ As soon as you connect to networks, 'you are leaking information to the world about who you are, what you do, and what you're interested in'

*Marshall 1997*

- ✦ electronic transactions have potential to convey a great deal about individuals

## Transactional information

- Information revealed in the normal course of surfing the Web
  - when you visit a site
  - what files, pictures, etc. you are interested in - and what you ignore
  - how long you examined a particular file
  - where you came from
  - where you went on to

## Giving and taking

- Voluntary
  - use in unintended ways
  - use in combination with information obtained involuntarily
- Involuntary
  - most information gathering is legal
  - invasive

## Voluntary

- On-line registration forms
- Mailing lists / newsgroups
- Internet Relay Chat
- Home pages
  
- Email preferences / signatures
- Browser preferences

## Try it for yourself

- The Eye
  - Center for Democracy and Technology
  - Privacy demonstration
  - <http://www.cdt.org/>
- The Anonymizer
  - Anonymizer, Inc.
  - Who are you? - you don't have to tell us, we already know all about YOU
  - <http://www.anonymizer.com>

## Hi! This is What we know about you:

Your name is probably . and you can be reached at :  
You're located in United Kingdom of Great Britain  
Your Internet browser is Mozilla/4.04 [en]; (Windows; I-Nav)  
You are coming from 63.24.612.man.ac.uk. mnu.0004  
I see you've recently been visiting this Juss page at  
[www.cdf.org](http://www.cdf.org)

## But Others May Know A Lot More ...

## Privacy is an illusion

- Surfing seems a very private activity but may be monitored and recorded
- Underlying issue is the ability to control the information that others have about us
- Understanding how privacy can be violated is the first stage of providing protection
- Ethical considerations
- Librarians cannot afford to be uninformed