

Los derechos del usuario de información, entre la creación y el consumo

ESTELA MORALES CAMPOS
Universidad Nacional Autónoma de México

EL USUARIO DE INFORMACIÓN

Todo ser humano usa información de manera consciente, planeada y sistemática, o bien, de forma natural, espontánea o empírica, como acto reflejo y como consecuencia de un estímulo, al deseo de conocer, de resolver un problema, de encontrar la respuesta correcta; luego entonces, podríamos decir que usuarios de información somos todos.

Si bien contamos con un conocimiento acumulado que, de manera natural, usamos en la vida cotidiana para situaciones simples, en la medida en que la vida es más complicada, los propios fenómenos se estudian desde diferentes enfoques y la sociedad se vuelve un sistema complejo. Requerimos más y mejor información que procesaremos y analizaremos, para hacernos reflexionar y para apropiarnos de un nuevo conocimiento que se sumará al ya acumulado.

En este segundo caso, es cuando se hace más evidente la necesidad de usar información de otro tipo de fuentes, además de las que se presentan de manera empírica.

Al usar información y demandarla nos volveremos usuarios de ella; usuarios de información de bibliotecas, de fuentes de información, impresa o electrónica.

Ante esta demanda de información y ante el uso de fuentes más complejas, tenemos que aceptar que la educación se vuelve vital para cultivar la sabiduría y el conocimiento que nos permitan hacer distinciones y discriminar ante el gran volumen que alcanza la actual oferta de información, entre lo relevante y pertinente, lo superficial y ligero.

La educación (como un proceso donde el uso de información y la adquisición y elaboración de conocimiento son premisas fundamentales para ingresar a la sociedad de la información y del conocimiento) actualmente se realiza dentro de un contexto desigual, en un mundo global, con escenarios y relaciones complejas —también desiguales— que, aun así, transitan a la sociedad de la información y del conocimiento.

Entre sus retos, la sociedad de la información encara el de buscar escenarios paralelos y equitativos respecto a la creación de conocimiento y acceso a la información. Por un lado, debe estimular el registro informativo de la diversidad global; por el otro, está obligada a facilitar el acceso a estos registros y favorecer el uso de la información y la utilización del conocimiento que ésta conlleva.

La información es tan esencial para la vida de los seres humanos, que la posibilidad y la necesidad de acceder a ella se vuelve uno de los derechos básicos.

UN COMPROMISO DE CREADORES Y CONSUMIDORES DE INFORMACIÓN

Para tener acceso a la información y usar con plena libertad la que necesitamos, es importante conocer y ejercer el derecho correspondiente: el derecho a la información; para que éste se cumpla y se facilite su ejercicio, se requiere que los diferentes actores que intervienen en el ciclo actúen en sintonía. Sí, que todos actúen, pues no se aceptan sólo espectadores pasivos; requerimos de individuos y grupos sociales siempre activos.

Podemos identificar a quienes crean y proveen información a la sociedad y a los que la consumen; asimismo, a los que favorecen y propician los elementos que se requieren para que se manifiesten de manera concertada todos los elementos, además del marco social y de gobierno que se requiere:



Son varios los grupos sociales que tienen que participar para que el derecho a la información sea algo que se practique y constituya un conjunto de acciones que faciliten su uso: los autores-productores de información, los proveedores-editores-libreros, los bibliotecarios y los usuarios-sociedad-ciudadanos.

Para que el derecho a la información se ejerza, se requieren algunas acciones respecto a la información e identificar a los actores que las realicen como:

<i>Ámbito de la información</i>	<i>Ámbito de los actores</i>
Que exista	Autores
Que se conozca	Editores
Que esté disponible	Libreros
Que se obtenga	Proveedores
Que se lea	Bibliotecarios
Que se use	Usuarios

CONTROVERSIAS ENTRE EL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y OTROS DERECHOS RELACIONADOS

Ninguno de los derechos del hombre es de aplicación absoluta y se ejerce de manera aislada; en ese sentido, tener acceso a la información se da en convivencia con otros derechos que regulan diferentes aspectos relacionados con la información en un ambiente social que puede modificar el comportamiento de los ciudadanos e incidir en su vida cotidiana o laboral.

El deseo de proteger la creación intelectual generó el derecho de autor, el cual impone restricciones al uso de la información si no hay un pago o una autorización respectivos; toda una cadena productiva, desde el creador hasta el usuario a quien se ofrece el producto final, espera recuperar su inversión vía el pago de derechos.

El derecho de los ciudadanos a acceder a la información, a la cultura, a la ciencia, a la tecnología, es el derecho a la información que, al mismo tiempo, tiene límites como: acceder a información privada, confidencial, estratégica y de seguridad nacional. Como ejemplo citaré algunos logros en México respecto al derecho a la información.

La Constitución Política en su artículo 6° expresa:

La manifestación de las ideas no será objeto de ninguna inquisición judicial o administrativa, sino en el caso de que ataque a la moral, los derechos de terceros, provoque algún delito o perturbe el orden público; *el derecho a la información será garantizado por el Estado* (6 de diciembre de 1977).¹

Nuestra máxima ley nos va a permitir, como mexicanos, luchar y lograr derechos más específicos, que se pueden traducir en leyes particulares, pero que nos dan un marco para exigir y ejercer nuestros derechos fundamentales; un ejemplo sería la Ley General de Bibliotecas (21 de enero de 1988),² en cuyo artículo 2° señala:

La biblioteca pública tendrá como finalidad ofrecer en ***forma democrática*** los servicios de consulta de libros y otros servicios culturales complementarios que ***permitan a la población adquirir, transmitir, acrecentar y conservar en forma libre el conocimiento*** en todas las ramas del saber.³

Años después, 25 para ser más precisos, el 11 de junio de 2002, se publicó la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información

1 Artículo 6°, en *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*, México, Edit. Porrúa, 2005, p. 6. [El subrayado es mío]

2 “Ley General de Bibliotecas”, Nueva Ley publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, 21 de enero de 1988 (Nueva Ley: DOF 21-01-1988).

3 Las negritas son mías.

Pública Gubernamental,⁴ que representa una conquista social y política de la ciudadanía, ya que expresamente permite al usuario conocer sobre la administración y el gobierno de su país. Esta ley inaugura un camino en construcción permanente para su aplicación, ya que ha tomado su tiempo que cada uno de los estados de la República apruebe su propia ley y que su aplicación sea realidad.

Esta ley busca la transparencia de acciones de gobierno, la honestidad y la responsabilidad en la administración pública.

Todo esto va enriqueciendo el derecho a la información como derecho general y tiene enunciados que respaldan demandas en pro el derecho a la información.

Y ahora, en marzo 2006, se está dando una gran discusión entre los senadores ante la propuesta para reformar la Ley Federal de Radio y Televisión⁵, así como la Ley Federal de Telecomunicaciones⁶, lo cual no necesariamente fortalece el acceso a la información, ya que se descuidan o desconocen las implicaciones y deberes de un país respecto al camino que tiene que recorrer para llegar a la sociedad de la información y el conocimiento, ignorando los contenidos, exponiendo a sus habitantes a posibles restricciones y monopolios, al propiciar una oferta comercial hacia audiencias que hemos empobrecido al crear consumidores de mensajes fáciles y elementales, ofreciéndoles “basura”, porque reedita económicamente de manera cómoda, rápida y fácil; la propuesta olvida la función social de estos medios comunicadores de información y la libertad de ofrecer y consumir información plural y diversa, que realmente propicie la formación de ciudadanos y la atención a demandas comunitarias, culturales y educativas.

4 “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental”, Nueva Ley publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 11 de junio de 2002 (Última Reforma: DOF 11-05-2004).

5 “Ley Federal de Radio y Televisión”, Nueva Ley publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, 19 de enero de 1960 (Última Reforma: DOF 11-04-2006).

6 “Ley Federal de Telecomunicaciones”, Nueva Ley publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, 7 de junio de 1995 (Última Reforma: DOF 11-04-2006).

LOS DERECHOS DEL CIUDADANO-LECTOR

Los enunciados jurídicos mencionados con anterioridad, tanto los constitucionales como los colaterales, aunados a los derechos del hombre, son el marco de referencia para el mexicano, además de las manifestaciones colegiadas de asociaciones profesionales internacionales como la American Library Association (ALA), la International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA) y los manifiestos de la UNESCO, que forman un movimiento concertado a favor del libre acceso a la información y que buscan eliminar las barreras políticas, ideológicas, culturales, de lengua, económicas y tecnológicas, entre otras, para que las sociedades mundiales se acerquen y utilicen la información, local y global.

Podemos ver los derechos del ciudadano-lector en dos planos, el individual y el colectivo. El individuo, apoyado en su educación y el marco jurídico y social, busca la información por los caminos establecidos en relación con sus intereses y necesidades, mediante pago, compra directa o acceso gratuito. El uso colectivo se apoya en las instituciones que la sociedad y el Estado crean para facilitar este acceso, generando espacios que faciliten un uso colectivo de la información y de la infraestructura e insumos que este uso requiere.

La Biblioteca es una de las instituciones que la sociedad crea para facilitar la satisfacción de muchas demandas de la sociedad. La Biblioteca es la institución social por excelencia creada por el Estado y por la sociedad para ofrecer al pueblo, a la sociedad en sus diferentes estratos, la cultura universal, la global, la local; el conocimiento, los saberes, las ideas, que unos crean y otros demandan. La Biblioteca hoy día tiene que sortear las regulaciones jurídicas, tecnológicas, económicas, políticas y éticas para adquirir la información, recorrer todo el proceso técnico y ofrecerle al usuario-lector la información que requiere o desea para su recreación o su desempeño vital.

Toda persona que crea una pieza informativa siempre busca que ésta sea leída, aun la que se considera secreta o restringida se registra para que alguien la lea o la descifre.

Un país como México requiere urgentemente elevar sus niveles educativos; necesita que su población lea, que obtenga conocimiento

y que lo aplique en beneficio de las personas; necesita conocerse a sí mismo, al mundo, al otro, a su entorno y a sus obras. Se trata de una urgencia porque la época actual, denominada sociedad de la información y del conocimiento, tiene precisamente como insumo fundamental la información que nos lleva al conocimiento, hoy en día, el elemento que propicia el desarrollo social y económico.

EL DEFENSOR DEL USUARIO DE INFORMACIÓN

En nuestra sociedad actual, el ciudadano cuenta con instancias y personas que se responsabilizan de su defensa ante violaciones de derechos aceptados por la comunidad, como el defensor de los derechos humanos, el defensor del consumidor, el defensor del paciente ante una negligencia médica; y ahora, en sólo un aspecto, hay un defensor ante alguna instancia que impida el acceso a la información, de la administración pública: el Instituto Federal de Acceso a la Información (IFAI), pero exclusivamente en el ámbito regulado por la ley respectiva.

Pero, ¿qué pasa con el usuario de la información de un espectro amplio, con el ciudadano, con ese mexicano, niño o adulto, que requiere de información y acude a la Biblioteca o a algún proveedor de información organizada y sistematizada?

El bibliotecario tiene que asumirse como el defensor del usuario de información; en la actual sociedad de la información, el bibliotecario es el defensor natural de los intereses del usuario de información. El bibliotecario tiene que cuidar que: a) el uso general de la información sea libre y gratuito; b) que las restricciones de uso de una pieza informativa tengan que ver con la naturaleza de la información y no con las características del usuario; c) que la oferta de información por la Biblioteca sea para uso justo y no se lastimen o atropellen otros derechos o normas existentes que protegen intereses de otros subconjuntos sociales.

El bibliotecario debe vigilar el amplio ejercicio del derecho de la información, en sus tres momentos: a) Cumplir la obligación de informar, b) propiciar que el usuario se informe e interese en el uso de información para su vida cotidiana, y c) promocionar la lectura para

estar en posibilidades de ejercer plenamente el derecho a informarse. El bibliotecario tiene la obligación moral de alentar regulaciones sociales que permitan la convivencia de los actores del ciclo de la información y que los derechos y obligaciones de cada uno se cumplan, para que los autores sean leídos y protegidos como creadores, y que los ciudadanos tengan acceso a la información.

El bibliotecario tiene el compromiso social de defender los intereses del usuario como lector.

LA ÉTICA, UN MEDIADOR SOCIAL

Con la aparición contundente de la tecnología en el proceso, producción y uso de la información se hizo más visible la presencia de muchos elementos que generan conflicto entre productores y usuarios. Por supuesto, el bibliotecario se sitúa en el vértice de estos conflictos, porque este profesional es un enlace entre las especificidades de las diferentes necesidades del usuario y las especificidades de un gran volumen de información.

El éxito en el uso de la tecnología, el ejercicio pleno de la democracia y la defensa de los derechos humanos han creado controversias aún sin resolver: la competencia entre lo público y lo privado; la información de libre acceso en contraposición con los servicios de información de pago con valor agregado; el derecho de autor y el derecho a la información; la libertad intelectual y la censura por variados indicadores; la comercialización, la oferta, la demanda y el libre acceso, entre otros.

Estas controversias llevan a plantear los compromisos éticos de los responsables de los contenidos informativos, de los facilitadores del uso de la información, de los propios usuarios y los derechos del autor de la pieza informativa. La avalancha informativa, la propaganda mercantilizada, los intereses de poder, pueden manipular y distorsionar el acceso a la información.

Si bien el ejercicio del derecho a la información se encuentra con problemas en sus diferentes etapas y en las diferentes instancias que participan, también es cierto que si todos estamos convencidos que

para el éxito de una norma debemos asumir que, si tenemos derechos, también tenemos obligaciones que:

“La contraparte natural de un derecho es una obligación”.

Asumir esta dualidad de la vida en sociedad y lograr una sana convivencia en la comunidad en la que participan los actores de la información, los autores, los usuarios, los productores, los bibliotecólogos, entre otros, tienen que recurrir a la ética, entendida como la que estudia de qué manera debemos vivir como individuos y en función de los demás, así como de qué forma debemos comportarnos y qué reglas y códigos orientan nuestra conducta para lograr una convivencia en sociedad.

Una vida en sociedad necesariamente tendrá restricciones para vivir con los demás componentes del grupo; se requiere también de un convencimiento personal que estimule y sensibilice a la sociedad, al gobierno, a las instituciones. Para que el derecho a la información y otras leyes derivadas tengan éxito en su aplicación tenemos que apoyarnos en la sensibilización, la responsabilidad y los principios éticos. Los profesionales de la información han buscado dar respuesta a estas controversias morales, económicas, legales, civiles y hasta penales, a través de principios éticos y de uso justo y responsable, que en la práctica no han sido suficientes.

Entre los principios que influyen en la dinámica del acceso y el uso de la información podemos destacar:

- a) Acceso abierto a la información, sin censura, de manera imparcial y sin discriminación.
- b) Además, la promoción y vigilancia de los derechos colaterales que interactúan con la información y su uso, como el derecho de autor, la libertad de expresión, la libertad intelectual, el derecho a la privacidad y a la confidencialidad, entre otros.

El derecho a la información, independientemente de la apertura en su concepción y aplicación, es un derecho fundamental que se debe defender, fortalecer y enriquecer. Es un derecho individual y colectivo

en el que todos los involucrados tenemos que participar, ya que, en la medida que estemos informados y adquiramos conocimiento, estaremos fortaleciendo el desarrollo y el crecimiento del individuo y de la sociedad, el del país y de su participación en la globalidad. La democracia será una forma de vida natural en una sociedad más equitativa, con respeto a su pluralidad y diversidad. El fortalecimiento de este derecho, obligadamente, fortalecerá otros aspectos fundamentales en la Sociedad de la Información: la educación, la cultura, la autonomía informativa, la libertad intelectual, el acceso a la tecnología, el acceso a la producción y al bienestar.

BIBLIOGRAFÍA

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, México, Edit. Porrúa, 2005.

“Ley General de Bibliotecas”, Nueva Ley publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, 21 de enero de 1988 (Nueva Ley: DOF 21-01-1988).

“Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental”, Nueva Ley publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 11 de junio de 2002 (Última Reforma: DOF 11-05-2004).

“Ley Federal de Radio y Televisión”, Nueva Ley publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, 19 de enero de 1960 (Última Reforma: DOF 11-04-2006).

“Ley Federal de Telecomunicaciones”, Nueva Ley publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, 7 de junio de 1995 (Última Reforma: DOF 11-04-2006).