

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
ESCOLA DE COMUNICAÇÕES E ARTES
DEPARTAMENTO DE INFORMAÇÃO E CULTURA

**ÉTICA EM SERVIÇOS DE
INFORMAÇÃO:
Reflexões sobre a teoria e a prática**

Trabalho de Conclusão de Curso

São Paulo

2018

ANA CAROLINE PEREIRA FERRARI

**ÉTICA EM SERVIÇOS DE
INFORMAÇÃO:**

Reflexões sobre a teoria e a prática

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Informação e Cultura da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientador(a): Prof(a). Dr(a) Asa Fujino.

São Paulo

2018

Autorizo a reprodução e divulgação total ou parcial deste trabalho, por qualquer meio convencional ou eletrônico, para fins de estudo e pesquisa, desde que citada a fonte.

Catalogação na Publicação
Serviço de Biblioteca e Documentação
Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo
Dados inseridos pelo(a) autor(a)

Ferrari, Ana Caroline Pereira

Ética em serviços de informação: Reflexões sobre a teoria e a prática / Ana Caroline Pereira Ferrari ; orientadora, Asa Fujino. -- São Paulo, 2018.
40 p.

Trabalho de Conclusão de Curso - Departamento de Informação e Cultura/Escola de Comunicações e Artes / Universidade de São Paulo.

Bibliografia
Versão corrigida

1. Ética 2. Ética profissional 3. Ética da informação 4. Dilemas éticos 5. Serviços de informação I. Fujino, Asa II. Título.

CDD 21.ed. - 020

Elaborado por Sarah Lorenzon Ferreira - CRB-8/6888

Nome: FERRARI, Ana Caroline Pereira

Título: Ética em serviços de informação: reflexões sobre a teoria e a prática.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Informação e Cultura da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em:

Banca Examinadora

Profa. Dra. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Profa. Dra. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

Prof. Dr. _____

Instituição: _____

Julgamento: _____

*Do not go gentle into that good night,
Old age should burn and rave at close of day;
Rage, rage against the dying of the light.*

Dylan Thomas

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha orientadora Asa Fujino pelo apoio e orientação, aos demais professores e funcionários do Departamento de Informação e Cultura da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo que, mesmo que indiretamente, me ajudaram no decorrer desse trabalho.

Também agradeço a minha família, em especial, minhas irmãs Karine Ferrari e Daniele Ferrari pelo apoio e compreensão durante a criação desse trabalho.

RESUMO

FERRARI, Ana Caroline Pereira. *Ética em Serviços de Informação: reflexões sobre a teoria e a prática*. 2018, 41 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Departamento de Informação e Cultura, Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

O presente trabalho refere-se à identificação de dilemas e questões éticas em serviços de informação em bibliotecas, através de como a literatura os prevê e os descreve. Conceitua-se, considerando a Sociedade da Informação, as Tecnologias da Informação e da Comunicação, bem como a filosofia de George Edward Moore e Émile Durkheim, a ética e seu vínculo com a sociedade, a ética da informação, os códigos de conduta de bibliotecários, a ética intercultural da informação de Rafael Capurro e a aplicabilidade de tais na profissão do bibliotecário. A metodologia de pesquisa caracteriza-se como de natureza qualitativa, por meio de pesquisa bibliográfica, conflitando dilemas éticos em teoria e como tais se manifestam na prática. A partir de um panorama sobre dilemas éticos no fazer profissional do bibliotecário são apresentadas possíveis respostas para a solução de tais, como novas estratégias em Organização e Representação do Conhecimento, aliadas à Ética do Discurso e à ética intercultural da informação de Rafael Capurro.

Palavras-chave: Ética. Ética profissional. Ética da Informação. Serviços de informação. Dilemas éticos.

ABSTRACT

Abstract: The present work refers to the identification of dilemmas and ethical issues in information services in libraries, through how literature predicts and describes them. Conceptualizes, considering the Information Society, Information and Communication Technologies, as well as the philosophy of George Edward Moore and Émile Durkheim, ethics and its link with society, information ethics, codes of conduct for librarians, intercultural information ethics of Rafael Capurro and the applicability of such in the profession of the librarian. The research methodology is characterized as qualitative in nature, through bibliographical research, conflicting ethical dilemmas in theory and as such are manifested in practice. From a view about ethical dilemmas in the professional work of the librarian, possible answers are presented for the solution of such, including new strategies in Organization and Representation of Knowledge, allied to the Ethics of the Discourse and to the intercultural information ethics of Rafael Capurro.

Key-words: Ethics. Professional ethics. Information ethics. Information services. Ethical dilemmas.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
1.1 PROBLEMA DE PESQUISA	9
1.2 HIPÓTESE DE PESQUISA	9
1.3 OBJETIVOS	9
1.3.1 GERAL	9
1.3.2 ESPECÍFICO	10
1.4 JUSTIFICATIVA: A ÉTICA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	10
2 METODOLOGIA	15
3 ÉTICA: DEFINIÇÕES FUNDAMENTAIS	16
3.1 A ÉTICA, A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E O BIBLIOTECÁRIO	18
3.2 A ÉTICA INTERCULTURAL DA INFORMAÇÃO	20
3.3 OS CÓDIGOS DE CONDUTA DE BIBLIOTECÁRIOS	21
4. DILEMAS E QUESTÕES ÉTICAS EM BIBLIOTECAS	24
5. O DISCURSO E AS TICS: POSSÍVEIS RESPOSTAS AOS DILEMAS ÉTICOS EM BIBLIOTECAS	29
CONSIDERAÇÕES FINAIS	35
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36

1. INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea em suas peculiaridades, na qual as mídias digitais, computadores e internet permeiam as relações sociais, inevitavelmente se depara com novos paradigmas morais, uma vez que a moral, segundo Durkheim (2003), possui certa maleabilidade conforme as sociedades e seus costumes se modificam. A ética, como ciência da moral, tende a refletir sobre o comportamento cristalizado dos sujeitos, entendendo suas causas, sem se apartar de alguma maneira da sociedade. É acertado dizer, portanto, que a sociedade da forma que a conhecemos hoje aplica uma força de mudança na visão do que são os comportamentos éticos.

A chamada sociedade pós-industrial (SANTOS; CARVALHO, 2009) modificou as relações humanas profundamente: a Sociedade da Informação, como essa sociedade é comumente conhecida, obriga uma revisão ou ressignificação de noções de ética e moral, uma vez que essas últimas acompanham o consciente e subconsciente das sociedades humanas. Portanto, é preciso refletir sobre as condutas e dilemas éticos e morais após o digital. O bibliotecário, como agente importante nessa sociedade, tem o desafio de constantemente dialogar a respeito das noções éticas relativas à informação e ao conhecimento, acompanhando o desenvolvimento científico e tecnológico de sua época e a consequente mudança de mentalidade da sociedade.

A Sociedade da Informação e seus conflitos e dilemas éticos inevitavelmente aumenta o potencial de violar valores fundamentais dos profissionais da informação (PREISIG, 2014, p. 14), modificando sua relação com o usuário e com os serviços oferecidos por dispositivos informacionais. A ética, portanto, não se desassocia dos serviços de informação em bibliotecas, da mesma maneira que não pode ser separada do profissional da informação e de suas novas responsabilidades e deveres éticos perante a sociedade.

Entende-se, desta forma, como fundamental estudar a ética da informação dentro dos serviços de informação: é importante entender quais são os dilemas éticos dentro desse contexto e como podem ser encontrados e enfrentados. Somente pesquisando e refletindo sobre a ética é possível avançar em direção a uma sociedade mais igualitária e harmoniosa; a própria ética implica reflexão contínua, segundo a filosofia, de maneira a também permear a Ciência da Informação e a contribuir significativamente para a área.

A proposta deste trabalho é refletir sobre questões e dilemas éticos envolvidos em serviços de informação, entendendo quais os desafios enfrentados pelos profissionais da

informação e como a literatura os apresenta ou prevê. A intenção é conflitar teoria e prática, refletindo sobre como a ética em Ciência da Informação é apresentada na teoria, e o que a fundamenta, em contraposição com os dilemas éticos passíveis de acontecerem em bibliotecas ou centros de informação.

1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Durante o expediente em bibliotecas são passíveis de ocorrer dilemas éticos: estes surgem quando duas concepções éticas se conflitam, não havendo uma solução evidente para a situação. No serviço de referência, por exemplo, podem surgir conflitos entre o livre acesso à informação e os direitos autorais; também se conflitam censura e informações que têm o potencial de ferir direitos básicos de outros. Surge para além dos dilemas éticos e dos códigos de conduta profissionais uma potencial reformulação do papel da informação dentro de uma sociedade que a tem como finalidade.

1.2 HIPÓTESE DE PESQUISA

A hipótese é a de que, apesar dos avanços tecnológicos e do grande potencial das TICs, a literatura ou a discussão da ética como um todo ainda é prematura dentro do contexto dos serviços de informação – havendo avanços quanto à teoria, porém sem alguma aplicação empírica direta ou imediata. Procura-se entender que os dilemas éticos em serviços de informação são diferentes após o advento da internet e que precisam ser repensados pelos profissionais da informação, havendo uma inadequação entre o que é posto em teoria – por códigos de ética e semelhantes – e o que é visto em prática.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

O objetivo geral da pesquisa é o de traçar um panorama sobre aspectos relativos à ética dentro dos serviços de informação, buscando compreender como ela é vista na teoria e na prática na Ciência da Informação. O trabalho de pesquisa tem como foco principal, portanto, o conceito de ética e sua aplicabilidade na profissão do bibliotecário.

1.3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

A presente pesquisa tem como objetivo específico identificar dilemas éticos passíveis de ocorrerem em bibliotecas. Além disso, procura encontrar respostas para a dificuldade decorrente da inadequação entre teoria e prática, a partir da literatura.

1.4 JUSTIFICATIVA: A ÉTICA NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

É possível compreender a sociedade da informação, atualmente em desenvolvimento, através de um prisma interdisciplinar: essa sociedade pode ser definida ao se observar seu surgimento na economia – em um momento econômico de relações de trabalho e bens de consumo relacionados e focados em oferecimento de serviços e de profissionais liberais (SANTOS; CARVALHO, 2009); também é possível observá-la através da comunicação – como uma sociedade hiperconectada e com informação produzida de forma abundante e a baixo custo; é possível enxergá-la ainda em forma de revolução, como potencial força motriz do desenvolvimento humano – através das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e em forma de mudanças geopolíticas e humanitárias.

As TICs são o pilar da sociedade da informação e o seu desenvolvimento acelerado acarreta novos fenômenos de desigualdade, como a exclusão digital e as *fake news*. Tornaram-se, portanto, um assunto comum à geopolítica e à sociedade globalizada, surgindo como um novo desafio para os governos mundiais, de potencial tanto para a inclusão quanto para exclusão social, a depender de como a sociedade em questão é manejada.

As sociedades informacionais podem ser vistas e analisadas tanto no âmbito da vida cotidiana quanto na acadêmica. Segundo Cardoso (2014), elas têm a informação como fonte de produtividade e de poder; também funcionam como rede, pois têm caráter descentralizado e flexível, de modo a caracterizar também a globalização e a busca por identidades. As relações sociais nesta sociedade têm como modelo teórico a dialética entre modos de produção e os modos de desenvolvimento; isto é, um conflito entre as relações sociais inerentes ao processo produtivo – entre grupos de classes, capital e trabalho – e as premissas tecnológicas que fazem o trabalho agir sobre a matéria e formar o produto (CARDOSO, 2014, p. 105). É possível inferir, portanto, que a informação está envolvida nos processos do desenvolvimento humano, através das TICs, e modificam esferas pública e privada.

A Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação, que ocorreu em 2003 em Genebra e em 2005 em Túnis, trouxe à luz a preocupação mundial com as TICs e a sociedade em

formação; nessa Cúpula, países definiram diretrizes para a Sociedade da Informação, bem como seu papel em assegurar o acesso livre às tecnologias da informação e comunicação. Foram estipulados sessenta e sete princípios, divididos em onze grupos temáticos fundamentais à construção de uma sociedade verdadeiramente inclusiva, sendo o número dez dedicado às dimensões éticas da Sociedade da Informação. Os quatro princípios interiores ao fundamento dez enfatizam a proteção aos valores fundamentais, como a liberdade, a igualdade, a tolerância; estes valores dão ênfase à importância das TICs na manutenção do bem comum.

Todos os atores da Sociedade da Informação devem adotar ações e medidas preventivas apropriadas, conforme determinado em lei, contra usos abusivos das TICs, tais como atos ilícitos e de outro tipo motivados por racismo, discriminação racial, xenofobia e formas correlatas de intolerância, ódio, violência, todas as formas de abusos menores - incluindo a pedofilia e a pornografia infantil - bem como tráfico e exploração de seres humanos. (INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION, 2014, p. 33)

O bibliotecário é um dos atores da sociedade da informação e como outros profissionais que fazem uso das TICs, possui responsabilidades frente à sociedade, especialmente quanto à informação - sua legalidade, sua liberdade e seu papel na inclusão social. A biblioteca como um dispositivo cultural não se isola dos grandes problemas da sociedade globalizada - também pode abrigar as formas de intolerância, ódio e abuso relatados nos documentos da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação, cabendo aos profissionais que nela atuam uma atenção às implicações éticas de serviços de informação.

Ética da informação em bibliotecas considera a influência da mídia digital e da Internet na violação de valores éticos já consagrados ao fazer bibliotecário: conflitam-se, por exemplo, livre acesso à informação, garantido pelo Artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, e direitos autorais nas mídias digitais. Os conflitos e dilemas éticos surgem em toda a criação e organização de informação, sendo esta última responsabilidade dos profissionais que a utilizam; conforme a informação é organizada, armazenada, distribuída e consumida surgem desafios ideológicos (PREISIG, 2014, p. 13) que podem conflitar com valores éticos da área. O presente trabalho considera a existência de dilemas éticos em serviços de informação, tais como a censura, o direito livre à informação em contraponto com a lei de direitos autorais, o desrespeito aos domínios do conhecimento, *biases* ou imprecisões em organização do conhecimento.

A ética não pode ser vista apenas de maneira universalizada – conforme a Declaração e os princípios da Cúpula da Sociedade da Informação; tem de ser vista também em dialética com

tradições morais locais (CAPURRO, 2009). A ética se move e dialoga com situações singulares de sujeitos e também de culturas. Capurro (2009) se atenta à questão da privacidade, usando-a como exemplo quando há diferenças de definições da mesma para diferentes culturas e estruturas políticas e sociais. Além disso, a privacidade também ganha novas implicações com as TICs, o que deve provocar novas discussões e questionamento sobre a moral nas sociedades. Pensar a ética da informação através do prisma do valor intercultural da mesma é considerar as suas peculiaridades de acordo com os diferentes contextos culturais e estruturas de poder dos países – entendendo como se relaciona com as Tecnologias da Comunicação e da Informação e compreendendo também que tal ética transcende o profissional da informação.

A ética intercultural da informação reflete também sobre modos de lidar e preservar as diferentes culturas e tradições ao articulá-las entre si (ESS apud. CAPURRO, 2009). As distinções éticas podem influenciar não só o comportamento dos sujeitos em seu dia a dia, assim como o seu modo de agir online. Na globalização, diferentes costumes e valores são conflitados nos ambientes da internet. Por conseguinte, a ética hoje tem um campo de ação muito mais amplo e complexo.

El cuestionamiento del ethos comunicacional e informacional – o sea de las normas, principios y valores que fundamentan la comunicación y la información en una determinada sociedad – gira actualmente en torno a temas tan variados como la privacidad, la propiedad intelectual, el acceso libre al conocimiento, el derecho a la expresión en las redes digitales, la censura, nuevas definiciones de género, la identidad digital, las comunidades digitales, el plagiarismo digital, la sobrecarga informacional, la brecha digital y el control social digital. (CAPURRO, 2009).

O estudo de ética da informação vem cada vez mais ganhando espaço na academia. Segundo Froelich (2004), esse estudo se encontra associado a diversas áreas que têm a internet como instrumento ou fim de trabalho, como a Ciência da Informação, o Jornalismo, a Comunicação, a Tecnologia da Informação, a Economia, a Administração e outros. Para os profissionais da informação, a ética envolvida em suas questões de trabalho não aparece como um tema novo: a mídia impressa já levantava interrogações quanto à credibilidade e autoria, por exemplo, em expedientes de bibliotecas. No entanto, a World Wide Web modificou radicalmente os meios de publicação, acelerando e tornando comum o acesso à informação, de modo a criar novos desafios aos bibliotecários, bem como dilemas e paradoxos éticos.

Kuhlen (2014) entende a ética da informação como um reflexo da moralidade em ambientes eletrônicos, com relação às etapas de manipulação da informação e do conhecimento,

como sua criação, troca e divulgação. A moral aqui compreendida, conforme a interpretação durkheimiana, é de que a moral pode ser inferida a partir da sociedade. Dentro desta perspectiva, que entende a sociedade como detentora de natureza e personalidade própria, a função prática da moral é na realidade tornar a sociedade possível (DURKHEIM, 2003, p. 20), ou seja, dar as condições de convivência necessárias à vida coletiva, de modo a assegurar os interesses e a manutenção da própria sociedade. Não se pode pensar, portanto, em manutenção de interesses individuais, uma vez que a sociedade é condição para a existência da moral e não o oposto. Assim definidas a sociedade da informação, a ética e a moral como seu instrumento e a ética intercultural da informação por si mesma, é possível compreender como surgem os dilemas éticos em bibliotecas.

2. METODOLOGIA

A presente pesquisa foi realizada pelo método da pesquisa bibliográfica, com o intuito de recuperar referências teóricas já publicadas e entendidas como fundamentais para o estudo em questão. Os materiais utilizados seguem conceitos e uma escolha epistemológica específica, como a ética e moral durkheimiana e de George Edward Moore e a ética intercultural da informação de Capurro. A escolha pela ética de Durkheim e de Moore foi baseada no entendimento da ligação entre sociedade e ética. A revisão da literatura traz à tona o estado da arte em ética da informação, buscando conceitos base para discussões mais específicas, como é o caso da ética em serviços de informação nas bibliotecas.

A pesquisa se inicia através da delimitação dos conceitos de ética e ética intercultural da informação, para inserir em seguida a ética dentro do contexto da Sociedade da Informação – definindo esta última e a sua mudança de paradigma quanto à relação da informação e do coletivo. A pesquisa procura se atentar aos dilemas éticos em serviços de informação, bem como a questões éticas de difícil resolução dentro de bibliotecas. Após a definição dos dilemas, procura-se pensar em como ocorrem em teoria e em prática, conflitando com o que os códigos de ética preveem ou ajudam a prevenir em tais dilemas. Por fim, a importância do discurso – aliado às vantagens das TICs – em possíveis respostas aos dilemas éticos. A pesquisa é de natureza qualitativa, uma vez que se pretende sugerir, descrever e compreender o que convém ser feito, tendo a bibliografia como base.

3. ÉTICA: DEFINIÇÕES FUNDAMENTAIS

Quando refletimos sobre ética, tendemos naturalmente a associar palavras como “bem”, “valores”, “moral” e “conduta” e dificilmente pensamos a partir de sua característica principal, isto é, a ética como uma ciência. De acordo com Moore (2004), em seu prestigiado livro “Principia Ethica”, a ética é uma ciência sistemática. Como ciência, procura responder questões de importância fundamental para as relações humanas: o que é o bem? O que é o mal? A simplicidade dessas questões nada deve às suas respostas, uma vez que estas são de excepcional complexidade.

Inúmeros foram os filósofos que tentaram responder à questão “o que é bom?” ou, ainda, “o que é o bem?”. A conceituação correta concernente ao “bem” é, portanto, a investigação fundamental da ética, segundo Moore (2004). O presente trabalho faz uso da concepção do filósofo britânico George Edward Moore, uma vez que este pensa o bem como indefinível e, portanto, não definido a partir de abstrações, ou através do prazer, da felicidade ou da virtude. A filosofia analítica de Moore permite avançar para a análise das condutas que têm o bem como resultado, não havendo necessidade de procurar uma definição para o bem em si mesmo.

A concepção ética aqui utilizada entende o bem como indefinível. Moore (2004) justifica:

The most important sense of definition is that in which a definition states what are the parts which invariably compose a certain whole; and in this sense good has no definition because it is simple and has no parts. It is one of those innumerable objects of thought which are themselves incapable of definition, because they are the ultimate terms of reference to which whatever is capable of definition must be defined. That there must be an indefinite number of such terms is obvious, on reflection; since we cannot define anything except by an analysis, which, when carried as far as it will go, refers us to something, which is simply different from anything else, and which by that ultimate difference explains the peculiarity of the whole which we are defining: for every whole contains some parts which are common to other wholes also. There is, therefore, no intrinsic difficulty in the contention that good denotes a simple and undefinable quality.¹ (MOORE, 2004, p. 10)

¹ O sentido mais importante da definição é aquele em que uma definição declara quais são as partes que invariavelmente compõem o todo; e neste sentido, o bem não tem definição, pois é simples e não possui partes. É um dos inúmeros objetos de pensamento que são em si mesmos incapazes de serem definidos, dado que são os termos finais de referência dos quais qualquer outra coisa capaz de ser determinada deve ser definida. É evidente que deve existir um número indefinido de tais termos, em reflexão; desde que não possamos definir nada exceto através de análise, da qual, quando carregada o mais longe possível, referem-se a algo para nós, que é diferente de qualquer outro objeto, e que por essa diferença final explica a peculiaridade do todo que se define; pois cada conjunto contém partes em que são comuns a outros conjuntos. Não existem, portanto, dificuldades intrínsecas na alegação de que o bem denota uma qualidade simples e indefinível. (MOORE, 2004, p. 10, tradução nossa).

Embora Moore caracterize o bem como indefinível, ele está plenamente consciente de que este existe. Sua argumentação incorre no entendimento de que os sujeitos entendem a questão “isso é bom?” e a distinguem da pergunta “isso é prazeroso, desejado ou aprovado?”; o bem tem, portanto, um significado específico e único, ainda que os sujeitos não possam definir diretamente: o bem é singular e simples por natureza. Somente entendendo a natureza do bem é que é possível avançar em sua análise (MOORE, 2004, p. 6). O que distingue o filósofo de outros que estudam a ética é o fato de que este vai partir do entendimento da indefinição do bem e, portanto, antes mantém o seu foco na investigação de nós mesmos.

A ética também investiga no que resultam certas ações, quais as consequências e a oposição entre os meios e os fins. Seria ideal se a ética pudesse prever em que determinada ação resultará, indiferente às circunstâncias. Moore (2004) argumenta que um julgamento ético correto é impossível nesse cenário: diferentes condições podem promover diferentes resultados; portanto, não é possível criar mais do que uma generalização e mesmo esta tende a funcionar dentro das mesmas circunstâncias. Ele vai além: a idade e o estado das sociedades fazem com que julgamentos éticos não se apliquem fora destas, justamente porque as conjunturas diferem. As generalizações construídas em certa sociedade nunca serão universalmente verdadeiras – certas ações podem ser boas como um meio para se atingir determinado fim, porém geralmente assertivas em um mesmo período e sociedade (MOORE, 2004, p. 16).

Quanto à investigação de classes de ações, a ética se empenha em compreender se as condutas são boas em si mesmas, isto é, com valor intrínseco ou se dispõem de uma tendência que produz bons resultados, uma relação causal. Segundo o filósofo, a ética deve se dedicar em compreender qual a profundidade do valor intrínseco e o que o retém; deve, também, discutir sobre os meios e fins.

Em termos de orientação prática, o que cabe à Ética prover? Em *Principia Ethica*, Moore compreende que a Ética pode vir a se comprometer a prover determinadas alternativas para questões e dilemas éticos, dentro de certas circunstâncias e contextos, atentando-se a produzir o melhor resultado, a maior soma de bem possível. Não obstante, em termos práticos, prever os resultados de certas ações humanas em uma escala maior de tempo é uma incumbência quase impossível. Pode-se pensar, portanto, em termos de futuro imediato. (MOORE, 2004, p. 92).

É possível diferenciar as leis éticas das leis científicas ao considerar as primeiras como predições, dentro da esfera do provável e não como preceitos e normas. Afirmar que determinada ação ou meio deve ser realizada ou evitada impreterivelmente é uma impossibilidade, uma vez que as consequências das ações são variáveis e dependem das

sociedades e de costumes. O que se é exequível através da ética, segundo Moore (2004), seria entender que determinada ação, ao ser realizada ou evitada pode encerrar a tendência de gerar bons resultados.

A ética prática se atenta, primariamente, à compreensão do que é bom como meio, ou mais objetivamente, o que é um meio para o bem. Isto é, quais são as condições para que se atinja o bem em si mesmo. Cabe, da mesma maneira, à ética prática investigar o que é o dever e como este, em determinadas circunstâncias e através da vontade, pode produzir melhores resultados do que qualquer outra ação possível. Moore (2004) entende o dever como um predicado de proposições universais e, portanto, inconcebível de ser auto evidente, mas demandante de comprovações, ainda que impossíveis através da ética.

A ética tende a se dedicar a provar que certas regras de conduta são verdadeiras dentro de determinadas condições das sociedades, que aparecem em diferentes intensidades e similaridades durante a história. Como enunciado anteriormente, na inviabilidade de se criar julgamentos éticos inequívocos e aplicáveis em qualquer situação, em casos em que se apresentam diversas regras de conduta comumente cristalizadas pela sociedade, cabe aos sujeitos julgar os resultados prováveis de suas ações dentro de seu contexto, guiados pela concepção do que é intrinsecamente bom ou ruim (MOORE, 2004, p. 93-100) – isto é, através de um prisma ético.

O conceito de virtude deriva da ideia enunciada anteriormente. A virtude é, em sua maioria, uma disposição em realizar deveres, de acordo com Moore (2004); diferente do que filósofos moralistas enunciam, a virtude é boa como um meio e não em si mesma. Além disso, não é o único predicado ético existente. (MOORE, 2004, p. 109). A investigação do que é virtude e dever é particular à sociedade e ao estado que tal se encontra, pois o que é virtude e dever em uma sociedade podem não serem aplicáveis em outras sociedades.

A escolha epistemológica pela interpretação de George Edward Moore se baseia no entendimento da impossibilidade de se generalizar e prever ou formular julgamentos éticos que se apliquem a diferentes contextos temporais, sociais, culturais, etc. Esse entendimento, portanto, converge com a ideia de que a Sociedade da Informação não pode ser pensada através de julgamentos éticos de sociedades anteriores; esta exige uma reconfiguração e uma análise particular. Além disso, Moore, por compreender o bem como indefinível, colabora para a análise direta das condutas que tem o bem como resultado, não sendo necessário, neste trabalho, pré-definir o bem, mas trabalhar com as condutas diretamente.

3.1 A ÉTICA, A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E O BIBLIOTECÁRIO

O sociólogo Max Weber (1864-1920) foi também um expoente no pensamento da Ética. Além de pensar a ética religiosa, em especial a protestante, Weber se dedicou ainda a pensar a ética em duas esferas importantes: a ciência e a política. O cientista social em seu discurso “A Ciência como Vocação” perscrutou o que chamou de *significação* de todo o trabalho científico; para ele, a obra científica, depois de acabada, diferente da artística, pode ser ultrapassada e pode envelhecer. É nesse caráter da ciência que se fundamenta o seu sentido: de que, a partir de sua “obsolescência” surgem novas “indagações” (WEBER, 2011, p. 29). O trabalho científico é, portanto, constante; para tal, não obstante, a ciência deve garantir o livre fluxo de informação e conhecimento através do tempo, para que subsidie sua própria continuidade.

Weber reflete sobre o ato de se fazer ciência e suas implicações éticas:

Temos a possibilidade de apontar para uma terceira vantagem: a ciência contribui para a *clareza*. Com a condição de que nós, os cientistas, de antemão a possuamos. Se assim for, poderemos dizer-lhes claramente que, diante de tal problema de valor, é possível adotar, na prática, esta ou aquela posição – e, para simplificar, peço que recorramos a exemplos comuns tomados de situações sociais a que temos de fazer face. Quando se adota esta ou aquela posição, será preciso, de acordo com o procedimento científico, aplicar tais ou quais meios para conduzir o projeto a bom termo. Poderá ocorrer que, em certo momento, os métodos apresentem um caráter que nos obrigue a recusá-los. Nesse caso, será preciso escolher entre o fim e os meios inevitáveis que esse fim exige. O fim justifica ou não justifica os meios? (WEBER, 2011, p. 45).

Fica evidente a preocupação do sociólogo quanto às implicações éticas no processo da criação científica; este questiona a validade de meios escusos para alcançar determinados fins. A Ciência da Informação não está livre desse mesmo questionamento. No ato de fazer ciência e de lidar com o conhecimento – em fase de construção e, podemos acrescentar, também, em estágio de organização e divulgação – podemos nos questionar sobre os meios que recorremos para atingir determinados fins. É cabível se valer de meios desonestos para atingir um fim benigno? A Ética é também responsável pela busca de uma resposta correta a tal indagação.

Existem diversas questões éticas na Ciência da Informação e, por conseguinte, no fazer do profissional da informação. Segundo Guimarães et al. (2008b), autores como Froehlich e Rubin refletem sobre fatores intervenientes nas decisões éticas dos profissionais da informação, tais como: utilidade e responsabilidade sociais; sobrevivência organizacional e profissional;

respeito por si mesmo e por demais sujeitos e instituições; padrões coletivo-culturais e legais. As questões éticas estão envolvidas em todos os fazeres e responsabilidades de bibliotecários. Não se pode apartar ética – deveres, valores, responsabilidades – da profissão.

Ainda, Guimarães et al. (2008b) apresenta quais são os compromissos éticos do bibliotecário: o usuário, a organização, a informação, a profissão e o profissional como cidadão. No que se refere ao usuário, este aparece como o sujeito ao qual a informação se destina; porém, em sentido mais amplo – em que o bibliotecário se atenta não só a possibilitar o acesso à informação aos usuários, mas também a sua apropriação. Para tal, o profissional da informação deve priorizar ações e serviços que, de fato, permitam que a apropriação ocorra.

O bibliotecário tem, além disso, responsabilidades frente à organização ou unidade de informação em que está inserido. O ambiente, os objetivos e normas institucionais influenciam diretamente o fazer profissional do bibliotecário. Pensar em ética da informação é, também, levar em consideração as organizações e instituições, bem como o sistema do qual faz parte, e como este afeta a conduta do bibliotecário.

O compromisso com a informação revela-se mais nitidamente na forma pela qual o profissional toma contato com o documento e a partir dele (concebido como fonte para a transmissão do conhecimento para a geração de conhecimento novo), gera metainformação, ou informação documentária. (GUIMARÃES et al, 2008b, p. 147).

A relação do profissional bibliotecário com o conhecimento sempre foi sólida e presente durante a história; um vínculo vital e importante para a própria existência e manutenção de ambos os lados. Antes de ser um profissional, no entanto, o sujeito precisa ser ético na avaliação dos fatos sociais. O conhecimento, explicitado em diversas formas e suportes demanda ações para que possa chegar ao potencial usuário e por ele ser apropriado, neste sentido, a linguagem documentária atua como elemento de mediação entre o documento e o usuário. Sendo o bibliotecário responsável por atividades que visam garantir condições mais adequadas de apropriação, pelo usuário, do conhecimento disponível nas fontes de informação da biblioteca é fundamental que este profissional execute as atividades inerentes ao processo de mediação da melhor maneira possível, considerando todas as etapas, da seleção para aquisição até a disponibilização dos recursos informacionais. A ética da informação vai se atentar, portanto, às tantas questões e dilemas envoltos na relação informação-bibliotecário-usuário, de modo a auxiliar a salvaguardar a existência de um fluxo contínuo de informação e conhecimento tão necessários à manutenção da Ciência, como exposto por Max Weber anteriormente.

A profissão e o profissional como cidadão dizem respeito às aspirações do bibliotecário, bem como sua relação com o seu contexto social (GUIMARÃES et al, 2008b, p. 147). Para a ética da informação, a dicotomia entre o que é pessoal (ideais, aptidões, sonhos) e o compromisso com a profissão é necessária à investigação de dilemas e questões pertinentes à Ciência da Informação.

3.2 A ÉTICA INTERCULTURAL DA INFORMAÇÃO

Refletir sobre ética isolada e universalmente é negligenciar uma parte importante desta ciência: sua transversalidade e interdisciplinaridade. A ética está associada com a sociedade, como já demonstrado anteriormente através dos estudos de Moore (2004). Negar a universalidade de julgamentos éticos é também aproximar tal ciência dos estudos sociais e culturais. Apesar de negar uma ética universalista totalitária, Capurro se afasta do que é uma tendência do pensamento pós-moderno: o relativismo ético (SCHNEIDER; SALDANHA; BEZERRA, 2017, p. 94). Capurro compreenderá a ética da informação através da interculturalidade - em que a informação é uma mensagem intercambiável culturalmente através da linguagem. Não é mais suficiente pensar e arquitetar éticas universais: a Declaração Universal dos Direitos Humanos é um dos exemplos de tais éticas; por mais que cumpra papel fundamental para a discussão da dignidade humana e de uma ética global, é, ao mesmo tempo, reducionista, quando se observam realidades locais e diferentes culturas. Deve-se encarar a ética, na sociedade da informação, considerando uma pluralidade de vozes amplificadas pelas Tecnologias da Informação e da Comunicação.

Para Capurro, não é legítimo, tampouco racional, pensar em qualquer ética ou razão universais, se isso implica em ignorar a riqueza e complexidade de tantas éticas e racionalidades particulares ao redor do mundo. E se é verdade que os povos antigos já conheciam a diversidade cultural humana, o fato de, pela primeira vez na história da humanidade, uma grande variedade de sociedades e culturas (ainda que minoritária, apesar da aparência das redes “sugerir” o contrário) estarem vivendo de forma concreta uma história sincrônica, coloca novos desafios para qualquer reivindicação de universalidade em nosso mundo interligado e interdependente. Como tal sincronicidade não seria possível sem o atual estágio de desenvolvimento das tecnologias digitais de informação, é a partir daí, acreditamos, que emerge a centralidade da informação digital no projeto da ética intercultural de Capurro. (SCHNEIDER; SALDANHA; BEZERRA, 2017, p. 94-95).

A ética intercultural da informação de Capurro tem como um de seus pressupostos a tensão dicotômica entre linguagem e tecnologia (SCHNEIDER; SALDANHA; BEZERRA, 2017, p. 82). Ao invés de refletir sobre linguagem em um mundo tecnológico, Capurro observa primeiro a tecnologia no mundo social da linguagem. Esta ética volta seu olhar para questões como a exclusão digital, a discriminação de gênero, a censura, a privacidade, entre outros (SCHNEIDER; SALDANHA; BEZERRA, 2017, p. 90). Questões que transpassam a técnica, porém de importância cada vez maior para a sociedade contemporânea.

A teoria de Capurro posiciona e destaca a importância da interculturalidade. Por interculturalidade, entende-se a interação entre culturas, não somente o reconhecimento de suas múltiplas existências e diferenças. O mundo é, evidentemente, multicultural. Não obstante, Capurro compreende que tais culturas não são fechadas hermeticamente: na sociedade atual, elas dialogam e interagem entre si. Uma ética intercultural busca meios de facilitar tal diálogo, de evitar que as diferenças entre as culturas impeçam uma interação respeitosa e benéfica entre as partes.

O que significa dizer, portanto, que a ética intercultural da informação é voltada à questão da linguagem, de uma mensagem? Qual é o papel dessa mensagem na sociedade da informação? Rafael Capurro entende ser necessário, em um mundo compartilhado, encontrar meios de tradução e transmissão de perspectivas, de modo a abrir passagem entre culturas, considerando singularidades e apelos universais, ao mesmo tempo, tais como as questões ambientais, o combate à pobreza e ao desemprego. A ética intercultural da informação é fundamental para a criação de tais mensagens, aliada às TICs e ao meio digital.

3.3 OS CÓDIGOS DE CONDUTA DE BIBLIOTECÁRIOS

Os códigos de ética são conhecidos por englobar os parâmetros éticos de profissões. De acordo com Koehler e Pemberton (2000, p. 34), os códigos de ética cobrem seis categorias: direitos e privilégios de clientes/patrões; questões de seleção; prática profissional; questões de acesso; responsabilidade do empregador; questões sociais (apud MCMENEMY, D., 2014, p. 66). Ainda, tais códigos usam como base teorias filosóficas, como o consequencialismo, a ética deontológica, a ética da responsabilidade, entre outras.

A deontologia de uma profissão, segundo Coutaz (2014), é a descrição das responsabilidades e deveres que a profissão reconhece em sociedade a partir das missões que atribui a si mesma. Os códigos funcionam como uma garantia de um grupo de profissionais, representam escolhas, ferramentas e direitos. Não são, portanto, imparciais – refletem uma

visão de mundo. Além disso, são parte de uma comunidade internacional; devem sempre refletir sobre teorias éticas e serem apropriados pelos grupos a que se dedicam.

Códigos de ética de uma profissão refletem tanto a matriz teórica dos campos de conhecimento envolvidos, quanto práticas profissionais de determinado grupo. Em relação aos códigos de conduta de bibliotecários, Gorin (2014) reflete sobre objetivos e questões específicas envolvidas. Segundo o autor, os códigos de conduta do bibliotecário:

- 1) Definem e formulam com precisão os princípios orientadores da profissão do bibliotecário;
- 2) Codificam com precisão as práticas profissionais;
- 3) Criam um sentimento de pertencimento;
- 4) Harmonizam práticas e lutam contra preconceitos, mesmo alguns abusos;
- 5) São um “cartão de visita” oficial, documentos de referência usados para explicar aos usuários, empregadores e autoridades políticas, em termos gerais, as tarefas desempenhadas pelos bibliotecários;
- 6) Propõem uma “argumentação” muito útil ao nível político pela defesa da profissão;
- 7) Justificam competências específicas e direitos inalienáveis, que os empregadores e as autoridades políticas muitas vezes não compreendem ou ignoram.² (GORIN, 2014, p. 80, tradução nossa)

É possível compreender, deste modo, que o código de ética de bibliotecários opera como um guia, provê diretrizes para atuação de tais profissionais, os distingue social e politicamente, conferindo identidade e buscando proteger bibliotecários com relação aos usuários, empregadores e autoridades. Tais códigos, no entanto, não preveem todos os dilemas éticos passíveis de ocorrer em serviços de bibliotecas, porém tendem a oferecer material para uma possível tomada de decisão dos profissionais da informação. Porém, os códigos parecem proteger bibliotecários e a profissão mais do que salvaguardam certos valores envolvidos, como o livre acesso à informação.

Para a Ciência da Informação, argumenta Guimarães (2008b), em tempos em que novos universos profissionais surgem, pensar em ética da informação é também pensar não somente

² 1) Définir et formuler précisément les principes directeurs de la profession de bibliothécaire

2) Codifier précisément les pratiques professionnelles

3) Créer un esprit d’appartenance

4) Harmoniser les pratiques et lutter contre certains préjugés, voire certains abus

5) Disposer d’une véritable « carte de visite », d’un document de référence servant à expliquer aux clients, employeurs et autorités politiques, dans leurs grandes lignes, les missions remplies par les bibliothécaires

6) Proposer un « argumentaire » détaillé très utile au niveau politique, pour la défense de la profession

7) Justifier de compétences spécifiques et de droits inaliénables, que les employeurs et autorités politiques méconnaissent souvent voire ignorent carrément. (GORIN, 2014, p. 80)

em termos deontológicos, mas sim através da dimensão axiológica, dos valores: a começar pela teoria, dialética e discussões sobre valores que direcionam o fazer bibliotecário. Os códigos, sozinhos, não são capazes de dar respostas a todos os dilemas e questões éticas em bibliotecas, pois os valores não são independentes dos contextos de uso da informação.

4. DILEMAS E QUESTÕES ÉTICAS EM BIBLIOTECAS

Um dilema ético pode ser definido, de acordo com Kuhlen (2014), como uma situação problemática em que há duas teorias éticas conflituosas ou até mesmo contraditórias. Conflitos éticos em bibliotecas são passíveis de acontecer, uma vez que surgem novas problemáticas em relação ao digital e à internet. Se antes o problema dos direitos autorais já influenciava de alguma maneira o expediente em bibliotecas, hoje esta questão está ainda mais intrincada e complexa de se resolver devido aos documentos digitais largamente difundidos pela internet e sem algum tipo de controle de copyright.

Dilemas em ética da informação podem possuir diferentes naturezas. Entende-se como fundamental observar atentamente as seguintes naturezas: dilemas entre a lei e a ética da informação; entre princípios de mercado e a informação ética; entre a ética da informação e a tecnologia (KUHLEN, 2014, p. 28). Os primeiros dizem respeito a ocasiões em que a lei conflita com o direito à informação livre em ambientes como as bibliotecas, sendo tais dilemas recorrentes para dispositivos como esse: trata-se de um conflito que o bibliotecário pode encontrar ao desenvolver um acervo para bibliotecas digitais ou mesmo em bibliotecas físicas ao permitir a cópia de livros dentro de seu ambiente. As leis de direitos autorais ao redor do globo conflitam com o direito à informação livre ao mesmo tempo em que garantem ao autor e ao editor a proteção devida das obras.

Em relação aos princípios de mercado, a informação na sociedade atual possui também valor monetário. Grandes grupos editoriais controlam um número significativo de informação, permitindo o acesso mediante assinatura. As bibliotecas e os profissionais da informação estão, portanto, submetidos às regras e princípios do mercado que são passíveis de conflitar com o direito ao acesso à informação. Além de conflitos com o mercado, as bibliotecas também se veem submetidas aos desígnios da tecnologia: nas bibliotecas, por exemplo, conforme demonstra Preisig (2014), existe o dilema de se oferecer um serviço de acesso a computadores, porém estes não possuem uma diferenciação necessária de filtros para crianças e adultos. Ou seja, a biblioteca ao oferecer esse espaço e estrutura também se depara com a responsabilidade de mediar usuário e conteúdo, com todas as implicações éticas envolvidas – seja de limitação de acesso por idade, o que é eticamente questionável segundo os códigos de conduta da área, ou mesmo de censura.

Durante os serviços de informação em bibliotecas é também possível se deparar com o seguinte dilema: o conflito entre o que o bibliotecário acredita ser uma conduta correta – a crença de que não se deve intencionalmente ferir outra pessoa, por exemplo – e a obrigação de

respeitar outros sujeitos e seus direitos à informação (RUBIN, R.; FROELICH, T., 2011, p. 13), como no caso em que o usuário procura e pede por informações que têm potencial de servir como material ou influência para ferir a si mesmo ou outras pessoas. A obrigação do bibliotecário de prover informação a qualquer custo para os usuários pode vir a conflitar com a livre escolha deste último de decidir sobre como conduzir suas ações após conseguir as informações que procura. Não obstante, hoje se questiona até que ponto essa obrigação viola outros direitos quando ações podem claramente resultar em algum mal.

Dilemas éticos em bibliotecas podem resultar de falta de diálogo e acordo quanto aos deveres dos bibliotecários, em especial o dever de prover informação. Não é raro o pensamento de que as bibliotecas têm como finalidade providenciar informação aos sujeitos; tal pensamento por si só não define as obrigações éticas desse profissional da informação (RUBIN, R.; FROELICH, T., 2011, p. 13): os dilemas surgem quando não são observados os diferentes contextos envolvidos no resolver das necessidades de informação dos usuários; entende-se que deveria ser ponderado esse processo de maneira mais ampliada, ou seja, como um auxílio dado aos usuários na condução de suas vidas, de acordo com as maneiras que estes veem como apropriadas.

As questões dos limites e funções envolvidos com o copyright em serviços de referência não são de fácil resolução. É possível se deparar com dilemas éticos quanto às cópias de documentos – seja física, seja online: existem casos de usuários, por exemplo, solicitarem cópias de artigos em formato pdf (LUO, 2014, p. 171), a serem transmitidas por e-mail; no entanto, bibliotecários não podem participar diretamente desse processo – o simples ato do download e da transmissão configuram uma ação antiética e contra a Lei. Conflita-se, desta maneira, o acesso livre à informação e as leis de direitos autorais – além disso, pode ser considerado também um conflito entre a Lei e a educação, se a biblioteca em questão amparar alguma instituição de ensino.

Após o advento da internet foram ampliadas as problemáticas envolvendo censura. Se mesmo antes o desenvolvimento de acervo em uma biblioteca física era um fazer complexo e que envolvia a ética bibliotecária, hoje esses problemas são trazidos para as obras digitais, também para os filtros de acesso em computadores dentro das bibliotecas. Os filtros têm a responsabilidade de evitar conteúdos que incentivam a quebra de direitos humanos, no entanto conteúdos que ainda são controversos para a sociedade em si não são evidentemente censuráveis, novamente conflitando o direito ao livre acesso à informação e valores pessoais e institucionais delimitados ou não.

Os dilemas éticos aparecem não somente em serviços de informação de interação direta e presencial com os usuários. Existem, ainda, conflitos e dilemas éticos dentro do próprio processo de organização e representação do conhecimento (ORC). Guimarães (2008a) sistematiza alguns dilemas em ORC. São alguns deles: generalização, adulteração, parcialidade, preconceitos, ineficiência.

O processo de organização e representação do conhecimento é um processo de mediação entre os documentos e os usuários, sendo a linguagem utilizada para tal um produto artificial, criada e lograda pelos profissionais da informação. Existem valores envolvidos nesse processo, pois a linguagem em si é imbuída de valores, parcial. Considerando este fato, é cabível entender que o bibliotecário têm compromissos, sejam estes com o usuário, o próprio conteúdo informacional ou a instituição em que atua (GUIMARÃES, 2008a, p. 8). De tais compromissos derivam os valores envolvidos no fazer bibliotecário e também os dilemas éticos.

No curso da organização e representação do conhecimento o bibliotecário se depara com questões intrincadas, complexas e de difícil resolução, tais como a generalização, reducionismos e conseqüente imprecisão na classificação e indexação de documentos, que resulta na não-recuperação destes por usuários interessados ou necessitados no assunto. Ao não se atentar ao compromisso com o conteúdo informacional e com o usuário, o bibliotecário pode participar de um processo de desinformação e desorientação. Essa ação pode tanto ser motivada por uma indiferença quanto as práticas éticas, quanto a uma possível falta de recursos da instituição, que acaba por requisitar maior generalização em função da exaustividade.

Outra questão ética envolvida no serviço de organização e recuperação do conhecimento é concernente à responsabilidade social. O trabalho de lidar com a informação não é isolado da sociedade, ainda que seja um processo interno a uma instituição, a determinadas diretrizes. Não se pode dizer que é desligado da sociedade, pois a representação da informação tem o usuário como propósito. São as necessidades do usuário que motivam e direcionam a ORC. O bibliotecário, como sujeito inserido na sociedade, tem responsabilidades, deve assegurar o seu comprometimento com o desenvolvimento da mesma.

Ainda que deva assegurar as necessidades dos usuários e da comunidade circundante, o bibliotecário muitas vezes se sente conflitado entre garantir o respeito ao domínio do conhecimento e atender os usuários apropriadamente. Muitas vezes, os desígnios de certos campos do conhecimento são difíceis de conciliar com o que os usuários pensam querer ou necessitam encontrar. Não obstante, o bibliotecário possui um compromisso com a área do conhecimento que lida, deve zelar por sua integridade.

Determinadas áreas do conhecimento, como a Biologia e, mais especificamente, a Medicina, requerem rápida e constante atualização de informações. Outras, como a História, a Literatura, atuam com períodos diferentes em função dos seus objetos de pesquisa. O bibliotecário, no processo de organização e representação do conhecimento, deve compreender as necessidades das áreas do conhecimento com as quais atua e garantir que os usuários acessem o que há de mais atual e/ou essencial das áreas, ainda que por vezes se conflitem atualização das informações e falta de orçamento da instituição. Em um impasse, é sabido ser dever do bibliotecário prezar pelo usuário e suas necessidades.

Guimarães e Pinho (2007) argumentam que problemas de subjetividade em ORC são passíveis de ocorrer desde o momento de criação de sistemas de representação do conhecimento, como por exemplo na atribuição de conceitos durante a indexação. Ao optar por maior generalização, o profissional da informação pode vir a se afastar do sistema de significação do texto, o que pode vir a causar desvios e perdas. A escolha de certos temas é, por si só, enviesada, pois reflete uma visão de mundo pré-estabelecida.

Ainda em Organização e Representação do Conhecimento, destaca-se como uma questão ética importante as diferenças culturais e as subjetividades na representação do conhecimento. Beghtol, García Gutiérrez e Hudon são autores que trabalham com a cultura e a representação do conhecimento. Estes autores, argumenta Guimarães e Pinho (2007), entendem ser importante se atentar à diversidade cultural: ater-se à hospitalidade cultural, salvaguardar a exomemória de diversas culturas também através de ambientes digitais e garantir que as fontes informacionais interajam também em diferentes línguas.

QUADRO 1 – ENUNCIÇÃO E ESQUEMATIZAÇÃO DE QUESTÕES E DILEMAS ÉTICOS EM BIBLIOTECAS EM TRÊS DIFERENTES SERVIÇOS.

Organização e Representação do Conhecimento (OCR)	Atendimento aos Usuários	Organização de Acervos
Generalização, Imprecisão	Direito à informação, informação livre / Direitos Autorais	Recursos financeiros limitados / Má cobertura de assuntos
Censura / Crença na neutralidade da Informação	Censura / Filtros de pesquisa	Ausência de políticas de desenvolvimento de acervos
Desrespeito aos domínios do conhecimento	Questões orçamentárias / Ineficiência do serviço de referência	<i>Biases</i>

Subjetividade, desvios, tendenciosidades e ideologias	Negligência à responsabilidade social	Ausência de livros em línguas estrangeiras
Negligência à multiculturalidade ou interculturalidade	Políticas controversas da instituição	Desatualização
Desatualização / Falta de recursos financeiros	Discriminação de gênero, racismo, etc.	Construção de acervos digitais / Direitos autorais

Afirmar que as redes digitais impulsionam, necessariamente, o intercâmbio entre culturas é um equívoco. Embora possam auxiliar a comunicação, as redes digitais não modificam certas estruturas de poder e a ordem lógica do mundo. García Gutiérrez (2011) afirma que o Ocidente, através das redes digitais e das incessantes e rotineiras operações de classificação, opera sobre outras civilizações e culturas, enfraquecendo-as. “O digital impõe uma certa ordem lógica no mundo, porque, como qualquer outra tecnologia, é primariamente “tecnológica”, um instrumento com um alcance simbólico que imperceptivelmente transfere os códigos da cultura que o designou.”.³ (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2011, p. 6, tradução nossa). O autor discorre, portanto, que o processo de classificação é naturalmente enviesado e que transmite a cultura dominante; tal processo opera para a manutenção e dominância desta cultura e configura, por conseguinte, um dos principais dilemas éticos da OCR na Sociedade da Informação.

Na construção de acervos, podem surgir questões éticas de diferentes naturezas. Existem casos em que o bibliotecário se vê impossibilitado de adquirir livros que garantam uma cobertura real e eficiente sobre certo assunto, por razões administrativas fora de seu controle ou por limitações de recursos financeiros. Em outros casos, a ausência de política de aquisição de livros pode comprometer para a negligência de culturas e imprecisões na formulação de acervos. Guimarães e Pinho (2007) mencionam, ainda, que a ausência de fontes informacionais em diferentes línguas pode trabalhar contra um valor de garantia e hospitalidade cultural, por não considerar as necessidades informacionais de imigrantes, estrangeiros ou mesmo usuários que buscam por fontes em línguas alternativas.

³ “Digitality” already imposes a certain logical order on the world, because, as with any other technology, it is primarily a “technologic”, an instrument with a symbolic reach that imperceptibly transfers the codes of the culture that designed it.”. (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2011, p. 6)

5. O DISCURSO E AS TICS: POSSÍVEIS RESPOSTAS AOS DILEMAS ÉTICOS EM BIBLIOTECAS

Enunciados alguns dos dilemas éticos suscetíveis de ocorrer em bibliotecas, resta-nos refletir sobre possíveis respostas ou caminhos para a solução de tais dilemas. Podemos partir da indagação: como resolver um dilema ético? Não existem respostas diretas e imediatas para esta questão, sequer é possível consultar códigos ou normas éticas para a obtenção de uma resolução pré-determinada. Como visto anteriormente, os códigos profissionais não respondem a todas as questões éticas em bibliotecas. A solução para um dilema ético perpassa, invariavelmente, o discurso ou, mais especificamente, a ética do discurso. “A ética do discurso torna um dilema específico, um caso específico, ao menos transparente, mostra diferentes opções de ações, e provê informações sobre possíveis consequências de tais ações.” (KUHLEN, 2014, p. 30). Como ética do discurso, entende-se um retorno e diálogo com as diferentes teorias dentro do estudo da ética, como: o utilitarismo; o pragmatismo; a ética da responsabilidade/sustentabilidade/interculturalidade, etc., em função de analisar diferentes cursos de ações.

Refletir sobre dilemas éticos em bibliotecas é uma tarefa complexa e, por muitas vezes, interdisciplinar. Determinados dilemas podem envolver leis, políticas públicas, administração de organizações e instituições, tecnologias da informação e comunicação. A ética do discurso amplia e aprofunda as opções de análise dos dilemas, promovendo interação entre campos de estudos e métodos. Kuhlen (2014) identifica e apresenta um dos possíveis métodos para refletir sobre dilemas em Ciência da Informação:

- a) Quem são os atores no caso em questão?
- b) Quais são os diferentes interesses destes atores?
- c) No caso em questão, quais são os conflitos que podem levar ao dilema?
- d) Quais teorias baseadas na Ética podem ser aplicadas ao caso? (Principalmente: utilitarismo/consequencialismo, dever moral, deontologia; a teoria da justiça de Rawl; ética da responsabilidade/sustentabilidade?)
- e) Diferenças culturais estão envolvidas no caso?
- f) Códigos de conduta de profissionais podem ser aplicados no caso?
- g) Quais restrições legais estão envolvidas no caso?
- h) Em que medida é o caso determinado pelas TICs?

- i) Existem acordos/licenças contratuais comerciais vinculadas ao caso?⁴ (KUHLEN, 2014, p. 32, tradução nossa).

O método utilizado por Kuhlen abrange algumas questões importantes para a ética da informação, mencionadas anteriormente neste trabalho, tais como: as teorias filosóficas; a questão da cultura e das diferenças culturais; os códigos de conduta profissionais; as tecnologias da informação e da comunicação; bem como questões administrativas e legais associadas aos dilemas. O estudo de caso de Kuhlen (2014) inclui tópicos fundamentais para a ética da informação e é uma opção entre outras possíveis de serem utilizadas ou mesmo formuladas pelos profissionais da informação.

Dilemas éticos em Organização e Recuperação da Informação podem requerer outras abordagens. Em sua pesquisa, Hjørland (2002) reflete sobre ações e técnicas que podem facilitar o contato entre profissionais da informação e os diferentes domínios do conhecimento:

- a) Especialidades em indexação e recuperação;
- b) Estudos epistemológicos e críticos;
- c) Estudos de terminologia, linguagem para uso especial, semântica para bases de dados e estudos de discurso;
- d) Estudos de usuário;

As estratégias listadas acima visam maior aprofundamento, por parte do bibliotecário, em campos do conhecimento dos quais não faz parte. Compreender e respeitar os domínios do conhecimento é necessário para o profissional da informação, não somente por razões de utilidade e necessidade, mas também como um valor agregado à profissão: o de zelar pela integridade e continuidade do conhecimento, atentando-se às peculiaridades dos diferentes campos e epistemologias.

Hjørland (2002) compreende que é possível prevenir más práticas em indexação e representação do conhecimento através da pesquisa e formulação de teorias em Organização e Representação do Conhecimento. Questões como generalizações, imprecisões, desrespeito ao

⁴ a) Who are the actors in the case?

b) What are the different actors' interests?

c) What are the conflicts in the case which may lead to a dilemma/polylemma?

d) Which etically based theories can be applied to the case? (mainly: utilitarianism/consequentialism; moral duty, deontology; Rawl's theory of justice; responsibility/sustainability ethics?)

e) Are cultural differences involved in the case?

f) Can professional ethical codes be applied to the case?

g) Which legal constraints are involved in the case?

h) To which extent is the case determined by information and communicational technologies?

i) Are there binding commercial contractual agreements/licenses relevant to the case? (KUHLEN, 2014, p. 32)

domínio do conhecimento devem, primariamente, serem previstas pela teoria e discutidas na academia. Ainda, para evitar imprecisões quanto aos diferentes campos do conhecimento, Hjørland (2002) sugere, para profissionais da informação e para a Ciência da Informação, um aprofundamento em estudos sobre epistemologia, com o intuito de entender as diferentes tradições de pesquisa de diferentes áreas do conhecimento, seus paradigmas e seu campo de pesquisa.

Epistemological and critical studies of knowledge domains provide knowledge about the foundations of the domains and critical evaluations of their knowledge claims. They provide guidelines for selections, organisation and retrieval of information and provide the highest level of generality about information needs and relevance criteria that can be obtained. All other approaches to domain analysis become superficial if epistemology is neglected.⁵ (HJORLAND, 2002, p. 438)

A linguagem documentária é fundamental para a Organização e Recuperação da Informação. Hjørland (2002) compreende que um aprofundamento no estudo de terminologias, linguagens documentárias, semântica para base de dados e estudo sobre discurso são indispensáveis para prevenir uma abordagem positivista do conhecimento e da informação, bem como tendenciosidades e imprecisões em ações de representação do conhecimento.

Quanto aos estudos de usuário, tais são aliados na detecção de necessidades informacionais de determinada comunidade (HJORLAND, 2002, p. 430) e podem servir para diminuir as imprecisões no tratamento de domínios do conhecimento. Além destes, os estudos de usuário são fundamentais para a identificação de questões e dilemas éticos em outros serviços de informação de bibliotecas; podem auxiliar na detecção de falhas no atendimento de usuários: discriminações, imprecisões, má conduta dos profissionais ou ineficiência no serviço.

Um estudo de comunidade é de extrema importância para bibliotecas e um importante aliado na descoberta de questões éticas dentro de tal dispositivo. É fundamental conhecer os usuários, o ambiente e mesmo questões políticas, sociais, culturais e econômicas do local, de modo a auxiliar na tomada de decisão e criação de políticas – de acervo, de organização e representação do conhecimento, entre outras – dentro da biblioteca. O fazer do bibliotecário

⁵ Estudos epistemológicos e críticos dos domínios do conhecimento fornecem a compreensão sobre os fundamentos dos domínios e avaliações críticas de suas reivindicações de conhecimento. Fornecem diretrizes para seleções, organização e recuperação de informações e também o mais alto nível de generalidade sobre necessidades de informação e critérios de relevância que podem ser obtidos. Todas as outras abordagens à análise de domínio se tornam superficiais se a epistemologia for negligenciada. (HJORLAND, 2002, p. 438, tradução nossa)

não deve estar desconectado de sua realidade circundante: deve ser consciente e estar comprometido para o bem coletivo.

Diferentemente da proposta de Hjørland, García Gutiérrez (2011) oferece uma concepção mais radical e inédita quanto a uma possível solução para dilemas éticos em Organização e Representação do Conhecimento. Enquanto Hjørland reflete sobre a importância de mergulhar mais profundamente dentro do estudo de epistemologias, García Gutiérrez (2011) propõe uma fuga completa da epistemologia rumo à hermenêutica em organização do conhecimento. A visão do autor se direciona, também, às questões culturais, aos conceitos de Rafael Capurro anteriormente anunciados.

A proposta de García Gutiérrez (2011) tem o que ele chamou de “desclassificação” como centro. Desclassificar significa fugir do modelo tradicional de representação do conhecimento, fazer uso de uma lógica diferente da tradicional. Envolve introduzir pluralismos, metacognitivismo e “requer uma consciência da incompletude, *bias* e subjetividade” (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2011, p. 10) em representação do conhecimento. Ele argumenta que a forma tradicional de classificar em hierarquias, em “todo e partes”, está presente não só na ORC, mas na forma com que se faz ciência e até mesmo na maneira em que o mundo se organiza. Não obstante, quando organizamos sujeitos, diferentes culturas e subjetividades em hierarquias, estamos evidentemente silenciando vozes, cometendo reducionismos, generalizações e reafirmando estruturas de poder.

A lógica da desclassificação se constrói através do entendimento de que, quando fora de um contexto específico, algo pode ser muitas outras coisas simultaneamente. A desclassificação confirma a existência de diversas proposições possíveis para objetos e conceitos, considerando um valor de incerteza (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2011, p. 11). Ao alegar que algo pode ser outras coisas ao mesmo tempo, negamos como tal objeto ou conceito é visto tradicionalmente, afastando-nos de *bias*, de imposições, mas reconhecendo pluralidades dentro do conhecimento e trabalhando na democratização de sentidos e pensamentos antes marginalizados.

Em termos práticos, a teoria de García Gutiérrez intenciona acrescentar dois operadores lógico-semânticos para tesouros. Para García Gutierrez (2011), essas ferramentas têm, inevitavelmente, naturezas éticas e políticas, pois refletem a forma com que o mundo se organiza. O primeiro, é um operador complexo que tem como finalidade indicar quais são as interpretações ideológicas envolvidas em determinado assunto, em especial assuntos controversos, como aborto, terrorismo, entre outros (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2011, p. 13). O segundo operador, representado pela letra V, orchestra contra relativismos: um operador crítico,

transcultural reparador de injustiças e desigualdades já estabelecidas na exomemória; este operador tem como finalidade elencar quais os conflitos de interesse ligados ao assunto em questão.

[...] based on the imperative of the direct democratic participation of all the possible positions and worlds that need it - including all the oppositions and contradictions regarding a conception - built in a plural fashion so as to ensure the presence of all the worldviews and propitiate the differences even of those positions regarded as unjust or anti-democratic.⁶ (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2011, p. 12-13)

A desclassificação, portanto, não se direciona apenas à Ciência da Informação, mas também a Ética, a Sociologia e outros campos do conhecimento. É uma teoria em Organização e Representação do Conhecimento, porém consciente de diversas outras questões dentro da Sociedade da Informação; questões que precisam ser discutidas por todos os agentes na sociedade atual, como: gênero, racismo, imigração, etc. A ética em Ciência da Informação deve discutir o intercâmbio entre culturas e o papel do bibliotecário neste cenário.

Em termos de discurso e dialética em ética transcultural, García Gutiérrez (2014) enuncia um quadro de reconhecimentos e direitos para serem aceitos por agentes em Organização e Representação do Conhecimento:

- a) Reconhecimento da possibilidade de outras visões sobre o assunto;
- b) Reconhecimento da possibilidade de dialogar sobre qualquer assunto;
- c) Reconhecimento da possibilidade de poder estar equivocado;
- d) Reconhecimento da possibilidade de mudar de posição (ante o melhor argumento);
- e) Direito a que toda posição seja reconhecida;
- f) Direito a defender qualquer posição em um diálogo;
- g) Direito a possibilidade de que o outro mude de posição.⁷ (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2014, tradução nossa)

⁶ [...] baseado no imperativo da participação democrática direta de todas as posições e mundos possíveis que o necessitam - incluindo todas as oposições e contradições em relação a uma concepção - construídas de maneira plural, de modo a assegurar a presença de todas as visões de mundo e propiciar as diferenças, até mesmo de posições consideradas injustas ou antidemocráticas. (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2011, p. 12-13, tradução nossa)

⁷ a) Reconocimiento de la posibilidad de otras visiones sobre un asunto.
 b) Reconocimiento de la posibilidad de dialogar sobre cualquier asunto.
 c) Reconocimiento de la posibilidad de poder estar equivocados.
 d) Reconocimiento de la posibilidad de cambiar de posición (ante el mejor argumento) [...]
 e) Derecho a que toda posición sea reconocida.
 f) Derecho a defender cualquier posición en el diálogo.
 g) Derecho a la posibilidad de que el otro cambie de posición. (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2014)

O quadro de reconhecimentos e direitos é uma tentativa de trazer a ética do discurso para a Ciência da Informação; refere-se a possibilidades de diferentes visões de mundo, culturas e, principalmente, dá enfoque ao diálogo e ao reconhecimento de opiniões. García Gutiérrez (2014) direciona tal quadro aos tradutores e interlocutores da OCR, pois estes, através da última, têm “[...] uma parte da produção cultural do mundo, devem ter em mãos um mecanismo que garanta a confiança, além dos apelos éticos, baseado na tabela sinóptica de reconhecimentos e direitos.”⁸. (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2014, tradução nossa)

Vimos anteriormente, através de Kuhlen e García Gutiérrez, alternativas para o estabelecimento de diálogos entre a ética do discurso e a Ciência da Informação. As estratégias possuem enfoques diferentes, a primeira permite um estudo e análise direta de dilemas éticos e a segunda serve como diretriz para reflexões e diálogos envolvendo ética transcultural. A desclassificação surge como uma alternativa aos métodos tradicionais de classificação e pensa o mundo através de pluralidades e múltiplas conectividades e culturas. Surge, portanto, como um sopro de mudança para a ética em ORC. O método de Hjørland, embora retrate os domínios do conhecimento de uma maneira mais tradicional, pode se enquadrar em realidades de bibliotecas e instituições que veem o conhecimento ainda através do prisma da epistemologia. Todos esses métodos confluem para o que entendo como a força motriz da Ética, como ciência: permitem diálogos, confrontos com a conformidade e possibilidade de mudança, aliando teoria e prática.

⁸ [...] una parte más de la producción cultural mundial, deberían tener a mano un mecanismo que garantice la confianza, más allá de las apelaciones éticas, fundamentado en el siguiente cuadro sinóptico de reconocimientos y derechos. (GARCÍA GUTIÉRREZ, 2014)

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A construção deste trabalho de conclusão de curso se deu a partir de inquietações geradas durante as disciplinas do curso de Biblioteconomia, e a constatação da necessidade de refletir e analisar a questão da ética da informação na sociedade atual. Entendemos que é fundamental redefinir e ampliar o modo com que lidamos com questões éticas no âmbito profissional, especialmente após as transformações acarretadas pelas TICs, porém sem se desconectar da academia.

A inquietação teve como epicentro a constatação de que a sociedade mudou e também a forma com que esta lida e depende da informação. Tal mudança, geradora do que chamamos por Sociedade da Informação, demanda uma transformação na forma com que os profissionais dessa sociedade lidam com questões e dilemas éticos em bibliotecas. Porém, pensar em transformação da sociedade e da ética implica entender que tais se relacionam diretamente, compreensão tal embasada através das teorias de Durkheim e Edward George Moore ao longo deste trabalho.

Se a ética se relaciona com a sociedade e, conseqüentemente, com as culturas, também deve prever e refletir sobre as novas formas de interação e intercâmbio entre si. A hiperconectividade e as múltiplas comunicações entre culturas abrem novas questões para a ética da informação, apresentadas e embasadas, neste trabalho, através da teoria de Rafael Capurro e de García Gutierrez. Trabalhamos, ainda, com a questão dos códigos de ética e como podem apoiar o fazer bibliotecário e lhe conferir identidade através da ética profissional.

Partimos do pressuposto da existência de dilemas éticos em serviços de bibliotecas e buscamos observá-los através da teoria – como esta os prevê e enuncia. Além disso, foram identificados como esses dilemas se manifestam na prática para, em seguida, apresentar possíveis respostas para tais dilemas, previstas de acordo com a teoria. Constatamos que existe, na literatura, um crescente interesse pela ética da informação, manifestado através de teorias e estratégias que preveem as tecnologias da informação e comunicação, bem como a multiculturalidade e assuntos correlatos à uma nova Ética da Informação. Entendemos como fundamental o papel do discurso para a resolução de dilemas éticos, assim como para o desenvolvimento da sociedade e para formação do bibliotecário para atuação profissional ética. Nesse sentido, concluímos pela necessidade de conferir maior importância a este tema durante a graduação, não apenas como ementa de uma disciplina específica, mas como tema transversal que vinculasse o ensino e o fazer profissional ético.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CAPURRO, R. Pasado, presente y futuro de la noción de información. In: ENCUENTRO INTERNACIONAL DE EXPERTOS EM TEORIAS DE LA INFORMACIÓN: UN ENFOQUE INTERDISCIPLINAR, 1., 2008, León. **Anais...** León: Proycto: BITrum, 2008b.

_____. Ética intercultural de la información. In: GOMES, Henriette F.; BOTTENTUIT, Aldinar M.; OLIVEIRA, Maria O. E. de (Org.). **A ética na sociedade, na área da informação e da atuação profissional: o olhar da Filosofia, da Sociologia, da Ciência da Informação e da Formação e do Exercício Profissional do Bibliotecário no Brasil**. Brasília, DF: Conselho Federal de Biblioteconomia, 2009. p. 43-64. Disponível em: <<http://repositorio.cfb.org.br/handle/123456789/432>> Acesso em: 17 set. 2018.

CARDOSO, G. **Os media na sociedade em rede**. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2014. 634 p.

COUTAZ, G. Le code de déontologie des archivistes: être ou ne pas être. In: PREISIG, A. V.; RÖSCH, H.; STÜCKELBERGER, C. (Org.). **Ethical dilemmas in the information society: codes of ethics for librarians and archivists**. Geneva: Globethics.net, 2014. p. 37-47. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/misc/ethical-dilemmas-in-the-information-society.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2018.

DURKHEIM, E. **Ética e sociologia da moral**. São Paulo: Landy, 2003. 122 p.

FERNÁNDEZ DE ZAMORA, R. M. Codes of ethics in Latin America. In: IFLA GENERAL CONFERENCE AND COUNCIL, v. 69, 2003, Berlin. **Anais...** Berlin: World Library and Information Congress, 2003. Disponível em: <<http://webdoc.sub.gwdg.de/ebook/aw/2003/ifla/vortraege/iv/ifla69/papers/087e-Fernandez-de-Zamora.pdf>>. Acesso em: 21 set. 2018.

FROEHLICH, T. A brief history of information ethics. **BiD: textos universitaris de biblioteconomia i documentació**, n. 13, 2004. Disponível em: <http://bid.ub.edu/consulta_articulos.php?fichero=13froel2.htm>. Acesso em: 12 out. 2018.

GARCÍA GUTIÉRREZ, A. Desclassification in knowledge organization: a post-epistemological essay. **TransInformação**. Campinas, 23(1):5-14, jan./abr., 2011. p. 5-14.

Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862011000100001>. Acesso em: 27 nov. 2018.

_____. La organización del conocimiento en el nuevo orden transcultural: del totalitarismo a la desclasificación (obstáculos epistémicos, regencia de la transcultura y desclasificación).

Brajis. Marília, v. 8, n. ½, 2014. Disponível em:

<<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjjs/article/view/4415>>. Acesso em: 11 dez. 2018.

GORIN, M. Rédaction et révision d'un code d'éthique professionnel pour les bibliothécaires: le cas suisse. In: PREISIG, A. V.; RÖSCH, H.; STÜCKELBERGER, C. (Org.). **Ethical dilemmas in the information society: codes of ethics for librarians and archivists**. Geneva: Globethics.net, 2014. p. 77-88. Disponível em:

<<https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/misc/ethical-dilemmas-in-the-information-society.pdf>>. Acesso em: 22 nov. 2018.

GUIMARÃES, J. A. C. et al. Aspectos éticos em organização e representação do conhecimento (OCR): uma análise preliminar de valores e problemas a partir da literatura internacional da área. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**. Florianópolis, n. 25, 1º sem., 2008a. p. 124-135. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n25p124>>. Acesso em: 14 nov. 2018.

GUIMARÃES, J. A. C.; PINHO, F. A. Desafios da representação do conhecimento: abordagem ética. **Inf. Inf.** Londrina, v. 12, n. 1, jan./jun. 2007. 21 p. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1753>>. Acesso em: 19 nov. 2018.

GUIMARÃES, J. A. C. et al. Ética nas atividades informativas: aspectos teóricos.

PontodeAcesso. Salvador, v. 2, n. 1, p. 137-152, jun./jul., 2008b. p. 137-152. Disponível em: <<https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/2670>>. Acesso em: 27 nov. 2018.

HJORLAND, B. **Domain analysis in information science: eleven approaches – traditional as well as innovative**. *Journal of Documentation*, v. 58, n. 4, 2002. p. 422-462. Disponível em: <<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/00220410210431136>>. Acesso em: 5 dez. 2018.

INTERNATIONAL TELECOMMUNICATION UNION. **Documentos da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação**: Genebra 2003 e Túnis 2005. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014. 116 p. Disponível em:

<https://www.cgi.br/media/docs/publicacoes/1/CadernosCGIbr_DocumentosCMSI.pdf>.

Acesso em: 15 set. 2018.

KUHLEN, R. Discourse ethics as a means for resolving information ethics dilemmas?. In: PREISIG, A. V.; RÖSCH, H.; STÜCKELBERGER, C. (Org). **Ethical dilemmas in the information society: codes of ethics for librarians and archivists**. Geneva: Globethics.net, 2014. 220 p. (Global n. 11). Disponível em:

<<https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/misc/ethical-dilemmas-in-the-information-society.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

LUO, L. Ethical issues in reference: challenges and solutions. In: PREISIG, A. V.; RÖSCH, H.; STÜCKELBERGER, C. (Org). **Ethical dilemmas in the information society: codes of ethics for librarians and archivists**. Geneva: Globethics.net, 2014. p. 167-179. Disponível em:

<<https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/misc/ethical-dilemmas-in-the-information-society.pdf>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

MCMENEMY, D. Advocating a utilitarian profession in a Kantian world? LIS ethical reflection and the challenges of political philosophy. In: PREISIG, A. V.; RÖSCH, H.; STÜCKELBERGER, C. (Org.). **Ethical dilemmas in the information society: codes of ethics for librarians and archivists**. Geneva: Globethics.net, 2014. p. 65-75. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/misc/ethical-dilemmas-in-the-information-society.pdf>>. Acesso em: 20 out. 2018.

MISCHIATI, A. C.; VALENTIM, M. L. P. Reflexões sobre a ética e a atuação profissional do bibliotecário. **TransInformação**, Campinas, v. 17, n. 3, 2005. Disponível em: <

[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862005000300001&script=sci_abstract&tlng=pt)

[37862005000300001&script=sci_abstract&tlng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862005000300001&script=sci_abstract&tlng=pt)>. Acesso em: 21 set. 2018.

MOORE, G. E. **Principia Ethica**. London: Dover Publications, 2004. 256 p.

PREISIG, A. V.; RÖSCH, H.; STÜCKELBERGER, C. Ethical dilemmas in the information society: how codes of ethics help to find ethical solutions. In: PREISIG, A. V.; RÖSCH, H.; STÜCKELBERGER, C. (Org.). **Ethical dilemmas in the information society: codes of**

ethics for librarians and archivists. Geneva: Globethics.net, 2014. p. 11-18. Disponível em: <<https://www.ifla.org/files/assets/faife/publications/misc/ethical-dilemmas-in-the-information-society.pdf>>. Acesso em: 23 out. 2018.

SANTOS, P.; CARVALHO, A. Sociedade da Informação: avanços e retrocessos no acesso e no uso da informação. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 19, n. 1, 2009. p. 45-55. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/1782>>. Acesso em: 29 ago. 2018.

SCHNEIDER, M.; SALDANHA, G.; BEZERRA, A. C. Por uma ética intercultural da ciência. In: GONZALEZ DE GOMEZ, M. N.; CIANCONI, R. B. (Org.). **Ética da informação: perspectivas e desafios**. Rio de Janeiro: Garamond, 2017. p. 82-109. Disponível em: <<http://www.capurro.de/gonzalezdegomez.pdf>>. Acesso em: 13 out. 2018.

SOUZA, F. C. Ética bibliotecária em universidades do norte e nordeste do Brasil. **Informação & Informação**, Londrina, v. 20, n. 1, 2015. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/18666>>. Acesso em: 23 jul. 2018.

SOUZA, F. C.; STUMPF, K. O tema "ética" na literatura periódica brasileira de Ciência da Informação e Biblioteconomia. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 19, n. 3, p. 77-85, 2009.

STUMPF, K. **Ética em bibliotecas universitárias**. 2012. 244 f. Dissertação (Mestrado em Biblioteconomia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Santa Catarina. 2012.

REYNOLDS, G. **Ethics in information technology**. 3rd ed. Boston: Course Technology, Cengage Learning, 2010. 476 p.

RUBIN, R.; FROEHLICH, T. J. Ethical Aspects of Library and Information Science. In **Encyclopedia of Library and Information Sciences**. New York: Taylor and Francis, 2011. Disponível em: <<https://digitalcommons.kent.edu/slispubs/95/>>. Acesso em: 10 set. 2018.

WEBER, M. **Ciência e política: duas vocações**. São Paulo: Cultrix, 2011. 128 p.