



Las relaciones interprofesionales en las las listas de distribución de información y documentación españolas

Comunicación presentada a las VI Jornadas Españolas de Documentación. Los sistemas de información al servicio de la sociedad. Valencia: FESABID, AVEI, 1998, p. 597-612.

José Antonio Merlo Vega (Universidad de Salamanca)

Ángela Sorli Rojo (CSIC, CINDOC)

Resumen

Las listas de distribución son ampliamente empleadas por los profesionales españoles de la información. Se realiza un estudio descriptivo de los principales foros de debate sobre información alojados en el servidor de listas de la RedIRIS, indicando sus ámbitos temáticos, sus administradores, el número de suscriptores y su procedencia geográfica, entre otras informaciones. El estudio se centra en la tipología de los mensajes enviados a las listas, ofreciendo datos acerca de sus contenidos. Del análisis de la temática se desprende que la mayor parte de los mensajes sirven para informar de aspectos de interés profesional. Otro bloque importante de mensajes está formado por aquellos que solicitan cualquier tipo de información profesional. También existen otros contenidos de menor frecuencia: informaciones bibliográficas, oferta de duplicados, etc.

Listas de distribución / BIB-MED / CDE-ES / DOCBD / ISKO-ES / IWETEL / MUSICDOC / REDIAL-L

Las listas de distribución

Las listas de distribución se han convertido en una de las principales herramientas de comunicación para los profesionales de los archivos, las bibliotecas o los centros de documentación. A través de ellas los profesionales pueden relacionarse entre sí para compartir recursos, informaciones o experiencias, en definitiva, para cooperar.

Se define una lista de distribución como una lista de direcciones que se usa para enviar ciertos mensajes o anuncios con un contenido de interés general para todos los miembros que la integran. Listas de discusión, foros de debate, listas de correo o listas de distribución, son términos equivalentes que hacen referencia a la misma idea: agrupaciones de usuarios que, mediante el correo electrónico, reciben mensajes a través de una máquina, que mediante un programa de servidor de listas, distribuye los mensajes a todos los suscriptores. Los modelos de organización de listas suelen ser muy parecidos. Todas se basan en una temática más o menos amplia, tienen al frente un administrador encargado de coordinar el correcto uso de la misma y siguen determinadas normas de estilo. (Sanz 1995)

Algunas listas están moderadas, lo que implica la existencia de una persona que filtra los mensajes y los envía a la lista. Este modelo, a pesar de poder aparentar cierta censura, es muy útil, ya que evita el envío a los suscriptores de los mensajes erróneos e inapropiados. Por lo general las listas no están moderadas, sino solamente administradas o gestionadas. Los administradores se encargan de garantizar una actividad fluida a la lista, además de controlar las direcciones incorrectas y orientar a quienes desconocen el funcionamiento del foro.

Existen varios modelos de listas de distribución. Una lista puede ser pública, cuando cualquier persona puede

suscribirse a ella, y privada, cuando se imponen restricciones para pertenecer a la misma. En ocasiones se emplea el término lista abierta, para referirse a la pública, y cerrada, para denominar a la privada.

El correo electrónico y los servicios que de él se derivan, se perfilan como uno de los instrumentos más utilizados por los profesionales de la información, superando en muchos casos a la navegación por las páginas web. En un estudio realizado por los autores de esta comunicación acerca del uso que los bibliotecarios españoles efectuaban de Internet se indica que el 91,2 % de quienes colaboraron con el informe empleaban el correo electrónico y estaban suscritos a listas de distribución, siendo ésta la principal aplicación profesional de Internet. (Merlo; Sorli, 1997b)

Sin duda, las listas de distribución están demostrando ser muy útiles para los profesionales de la información. Existe un gran número de ventajas, como son el bajo coste de infraestructura; la información sin costo; pequeñas necesidades de espacio y personal; fácil distribución de la información; impacto en la comunidad científica. Aún así, hay algunos inconvenientes en este servicio: resistencia al cambio de los profesionales tradicionales; difícil equilibrio entre cantidad y calidad de la información o necesidad de la formación de usuarios en estas técnicas. (Herrero Solana, 1996)

Los foros de debate están ayudando a la cooperación en el campo de la información. Profesionales de los archivos, las bibliotecas o la información en general las utilizan para preguntar y ser preguntados, para informar y ser informados, para compartir conocimientos, experiencias o inquietudes. Ahora bien ¿qué se cuentan los profesionales españoles? ¿desde qué foros se comunican? ¿cómo están organizados estos debates? Todas estas cuestiones serán desarrolladas en este trabajo, que tiene como finalidad describir las listas de discusión españolas de información, indicar qué orientación tienen, qué grado de participación y, sobre todo, cuál es el contenido de los mensajes. Se pretende dar mayor difusión a las listas existentes, fomentar la creación de otras similares y mentalizar para que se realice un uso correcto y útil de las mismas.

Metodología y ámbito del estudio

El primer aspecto que se debe contemplar en un estudio de estas características es delimitar el ámbito de acción. En este caso era necesario conocer cuáles eran las listas españolas que los profesionales de la información estaban empleando y cuáles posibilitaban un análisis retrospectivo de los mensajes enviado a las mismas. Esta primera decisión no resultó complicada, ya que el número de foros es reducido y, además, casi todos emplean el mismo servidor de listas para la recepción y difusión de sus mensajes.

Exceptuando el caso de la lista *Internet y bibliotecas*, que utiliza el servidor comercial Listbot, las restantes emplean el servidor de listas de la RedIRIS, red académica y de investigación auspiciada por el Plan Nacional de I+D y gestionada por el Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Este servidor de listas recoge una gran número de listas españolas de todos los campos de la ciencia. La relación temática puede consultarse en <<http://www.rediris.es/list/tema/tematic.es.html>>, en donde existe un apartado que engloba los foros que tratan de documentación, aunque algunas de interés documental, como es el caso de *CDE-ES* se encuentran fuera de esta clasificación.

En definitiva, las listas de distribución españolas que debaten acerca de aspectos relativos a los archivos, las bibliotecas, la documentación o la información, ya sea desde un punto de vista global o aplicado son:

- BIB-MED, Documentación en medicina y ciencias de la salud
- CDE-ES, Foro sobre la Unión Europea y España
- CINEDOC, Documentación y nuevas tecnologías en el cine español
- COLON, Historia y tecnologías de la información
- DOCBD, Documentación en la Universidad Española
- EXTRANET, El impacto de la información digital en las organizaciones
- INFO-EUROPA, Boletín electrónico sobre la Unión Europea

- Internet y bibliotecas
- ISKO-ES, Conocimiento en Sistemas de Información y Documentación
- IWETEL, Foro para profesionales de bibliotecas y Documentación
- MUSICDOC, Documentación sobre Música y musicología
- REDIAL-L, Información y documentación sobre América Latina

Para que el estudio siguiera unos parámetros fiables y el objetivo del trabajo pudiese alcanzarse, hubo que prescindir de algunas de estas listas. En primer lugar se decidió utilizar sólo aquellas que tuviesen una existencia relativamente consolidada o que al menos desarrollasen actividad desde primeros de 1998. Por este motivo se excluyeron del estudio *Internet y bibliotecas* y *CINEDOC*, ambas de reciente creación. La primera de ellas se inicia en junio de 1998, contando en este momento con más de 150 suscriptores, sobre todo españoles. Por otra parte, *CINEDOC* arranca en el verano de 1998, por lo que todavía está en período de difusión.

Además, se estimó conveniente eliminar otras listas que no se acomodaban a la filosofía de esta comunicación. Así, se dejó fuera a *COLON*, porque la temática de sus mensajes estaba más cercana a la informática que a la documentación, así como a *EXTRANET* e *INFO-EUROPA*, ya que no responden al modelo de foro de discusión, al no existir la posibilidad de debate, puesto que los suscriptores únicamente reciben estos boletines electrónicos sin posibilidad de réplica pública. Al tratarse de boletines electrónicos, la lista no cumple con su papel de interactividad, simplemente son listas de correo, eso sí, muy útiles ambas.

De esta forma, en el presente trabajo se estudiarán las listas *BIB-MED*, *CDE-ES*, *DOCBD*, *ISKO-ES*, *IWETEL*, *MUSICDOC* y *REDIAL-L*, analizando especialmente el contenido de sus mensajes, para poder comprobar qué uso dan los profesionales de la información españoles a las listas de distribución, qué tipo de información se intercambia y cómo se relacionan entre sí a través de estos procedimientos electrónicos de comunicación.

Todas las listas incluidas en este trabajo están alojadas en el servidor de listas de RedIRIS, lo cual implica que se podían consultar los archivos de las mismas de manera sencilla. Dado que no todas las listas analizadas tienen la misma antigüedad se decidió limitar el campo de acción a la fecha de inicio de la lista más reciente, que resultó ser *MUSICDOC*, la cual se crea a mediados de febrero de 1998. Para no comenzar el estudio a mediados de mes se tomó como punto de partida para todas las listas el mes de marzo de 1998. Puesto que el análisis se iba a realizar para unas jornadas concretas, se consideró como fecha límite la de la aceptación de la comunicación al congreso, es decir, el mes de junio de 1998.

El ámbito cronológico que abarca esta comunicación es, pues, el transcurrido entre los meses de marzo, abril, mayo y junio de 1998. Todos los mensajes que se enviaron a las listas precedentes han sido revisados y clasificados en alguna de las categorías elaboradas para la ocasión, analizando el contenido y los autores de los mismos. Como se ha dicho anteriormente, la consulta a los archivos de RedIRIS ha sido el procedimiento empleado para la elaboración del estudio, aunque algunos de los datos que se ofrecen han sido extraídos accediendo vía correo electrónico al servidor de listas y utilizando ciertas órdenes que facilitan información de los foros, como son *info* para obtener información general o *review* para conocer datos relativos al número de suscriptores o países representados. Algunas de las informaciones aquí reflejadas han sido aportadas directamente por el coordinador de las listas de discusión de RedIRIS. Es necesario agradecer la atención de esta red científica, así como su labor para con la comunidad profesional y científica. En algunos casos las informaciones han sido contrastadas con los coordinadores de las listas, a fin de no reproducir datos erróneos.

El número de mensajes recibidos varía según las listas; lógicamente, en aquellos foros con más suscriptores el volumen de mensajes es superior. Más adelante se estudia este aspecto atendiendo a los porcentajes suscriptores/número de mensajes. En los meses estudiados las cantidades son:

<i>LISTA</i>	marzo	abril	mayo	junio	TOTAL
<i>BIB-MED</i>	54	76	66	47	243
<i>CDE-ES</i>	56	52	52	30	190

<i>DOCBD</i>	4	9	3	11	27
<i>ISKO-ES</i>	14	6	12	4	36
<i>IWETEL</i>	248	242	226	277	993
<i>MUSICDOC</i>	23	32	31	27	113
<i>REDIAL-L</i>	59	54	20	29	162
Tabla 1. Número de mensajes					

En definitiva, han sido analizados 1764 mensajes enviados a siete listas españolas de documentación. El número total de los mensajes enviados a cada una de las listas ha servido para conocer datos porcentuales de aspectos como la temática de los mensajes, el número de autores, la participación de los administradores, etc. Estas informaciones se presentan seguidamente.

Listas de distribución analizadas

Se ofrecen a continuación los principales datos descriptivos de las listas de distribución que han sido objeto de este estudio, que son las que se consideran más útiles para los profesionales de la documentación españoles. La URL que se reproduce es la dirección en la que se puede encontrar información en general sobre cada lista y desde la cual se posibilita suscribirse o consultar los mensajes con carácter retrospectivo.

Aunque este estudio está centrado en la producción de las listas entre marzo y junio de 1998, los datos que ahora se ofrecen corresponden a septiembre de 1998, a fin de aportar informaciones actualizadas.

Nombre	BIB-MED, Documentación en Medicina y Ciencias de la Salud.
URL	http://www.rediris.es/list/info/bib-med.html
Ámbito	Bibliotecas especializadas y Centro de Documentación de información médica
Administradora	Marta Jorda, Hospital Vall d'Hebron Barcelona
Fecha de inicio	Abril 1996
Suscriptores	411
Países	18

Nombre	CDE-ES, Foro sobre la Unión Europea y España
URL	http://www.rediris.es/list/info/cde-es.html
Ámbito	Centros de Documentación de la Unión Europea en España
Administrador	Alfonso Rodríguez Moreira, Centro de Documentación Europea de la Universidad de Valencia
Fecha de inicio	Septiembre 1996
Suscriptores	349
Países	13

Nombre	DOCBD, Documentación en la Universidad Española
URL	http://www.rediris.es/list/info/docbd.html
Ámbito	Docentes de las titulaciones universitarias españolas de Biblioteconomía y/o Documentación
Administrador	Javier Tramullas, Departamento de Ciencias de la Documentación, Universidad de Zaragoza
Fecha de inicio	Enero 1998
Suscriptores	151
Países	1

Nombre	ISKO-ES, Organización del Conocimiento en Sistemas de Información
URL	http://www.rediris.es/list/info/isko-es.html
Ámbito	Representación y organización del conocimiento en sistemas de información y documentación
Administrador	Francisco Javier García Marco, Departamento de Ciencias de la Documentación, Universidad de Zaragoza
Fecha de inicio	Diciembre 1997
Suscriptores	339
Países	19

Nombre	IWETEL, Foro para profesionales de bibliotecas y documentación
URL	http://www.rediris.es/list/info/iwetel.html
Ámbito	Profesionales de la información en general
Administradores	Pedro Hípola, Facultad de Biblioteconomía y Documentación, Universidad de Granada; Tomás Baiget, Institut d'Estadística de Catalunya
Fecha de inicio	Noviembre 1993
Suscriptores	2172
Países	28

Nombre	MUSICDOC, Documentación sobre Música y musicología
URL	http://www.rediris.es/list/info/musicdoc.html
Ámbito	Documentación musical y musicología en sentido amplio

Administradora	Estrella Guillén, Departamento de Ciencias de la Documentación, Universidad de Zaragoza
Fecha de inicio	Febrero 1998
Suscriptores	197
Países	18

Nombre	REDIAL-L, Información y Documentación sobre América Latina
URL	http://www.rediris.es/list/info/redial-l.html
Ámbito	Información e investigación sobre América Latina
Administradora	Graciela Fainstein, CINDOC, CSIC
Fecha de inicio	Marzo 1996
Suscriptores	222
Países	32

Como puede observarse, la más antigua de todas es *IWETEL*, siendo las demás muy recientes. Casi todas ellas son listas públicas, es decir, que no se requieren condiciones especiales para pertenecer a ellas. No ocurre así con *DOCBD*, a la que sólo pueden suscribirse docentes de cualquier titulación de Biblioteconomía y/o Documentación de las universidades españolas.

Casi todas coinciden en dos aspectos: el envío de mensajes es cerrado, ya que está reservado a los suscriptores, y todas menos una carecen de moderador en sentido estricto, esto es, no existe la figura del propietario de la lista que recoge todos los mensajes y filtra sólo aquellos que cree afines a la filosofía del foro. Las listas estudiadas poseen un administrador, pero en todas menos en una los mensajes se reenvían directamente a los suscriptores sin procesamiento previo por parte de los coordinadores. La única excepción es *REDIAL-L*, que desde mediados de septiembre de 1998 se ha convertido en una lista moderada, para evitar el alto porcentaje de mensajes inapropiados que estaba recibiendo, como se podrá comprobar en el estudio posterior.

Los datos completos en relación a los aspectos anteriores son los siguientes:

<i>LISTA</i>	Tipo de suscripción	Envío de mensajes	Lista moderada
<i>BIB-MED</i>	pública	cerrado	no
<i>CDE-ES</i>	pública	cerrado	no
<i>DOCBD</i>	privada	cerrado	no
<i>ISKO-ES</i>	pública	cerrado	no
<i>IWETEL</i>	pública	cerrado	no
<i>MUSICDOC</i>	pública	cerrado	no
<i>REDIAL-L</i>	pública	cerrado	sí

Tabla 2. Datos de las listas de distribución

Temática

Para la sistematización de los mensajes, el contenido de los mismos ha sido incluido, según una clasificación *ad hoc* de los autores de este estudio en uno de los siguientes ocho grupos:

1.- Solicitud de información; aquí se incluyen todos los mensajes que se envían a las listas con la intención de pedir datos de todo tipo: localización de documentos, personas o entidades, orientación profesional, petición de ayuda a de colegas para resolver cuestiones laborales, etc. Todos los mensajes que solicitan algún tipo de ayuda han sido agrupados en este apartado.

2.- Discusiones; las listas son foros en los cuales a menudo surgen debates e intercambio de opiniones. En este bloque se han contabilizado los mensajes que han seguido alguna de las discusiones, tanto aquellos mensajes que han causado la polémica, como los que han participado en él, así como los que lo resumen. Se han incluido también los que tratan de temas poco afines a la lista, siempre que la controversia haya sido continuada por varios suscriptores.

3.- Publicaciones electrónicas; las listas reciben a menudo mensajes en forma de boletines electrónicos o bien el aviso de que ha aparecido la nueva edición de una publicación electrónica. En esta sección únicamente se incluyen los mensajes con contenido y estructura particular que se envían periódicamente, tal es el caso de *INFO-EUROPA* o *EXTRANET*.

4.- Informaciones bibliográficas; los boletines de sumarios de las publicaciones impresas, las novedades editoriales, ya sea de monografías o de productos multimedia, electrónicos, etc. se reúnen en el tema cuarto.

5.- Informaciones profesionales; cursos de formación, anuncios de congresos y jornadas, proyectos, programas comunitarios, nuevos web, catálogos en línea, bases de datos, ofertas de empleo, etc., es decir, cualquier información de carácter profesional que se hace llegar a la lista para su difusión. Sólo se han contabilizado aquí las novedades que guardan relación con el tema de las lista de discusión.

6.- Duplicados; los profesionales de las listas de distribución han comenzado a emplearlas para dar a conocer sus colecciones de duplicados y ponerse en contacto con otros centros interesados en la donación o el intercambio de publicaciones. Este bloque recopila los mensajes enviados en este sentido.

7.- Organización de la lista; la lista como «metatema», es decir, mensajes sobre su uso, filosofía, consejos sobre estilo, uso de la firma, redacción de los temas, etc. Estos mensajes suelen proceder de los administradores, aunque en otros casos son los propios suscriptores los que intentan hacer cumplir las normas de estilo y organización del foro.

8.- Mensajes inapropiados; se entienden por tal los erróneos, vacíos, duplicados, solicitudes de altas o bajas, mensajes personales, etc., ya sean por errores del autor del mensaje (como ocurre con los *reply* personales) o porque se trata de temas que nada tienen que ver con la lista de discusión.

A cada mensaje se le asignó una única categoría. Resultando los datos que a continuación se exponen.

Tema 1: Solicitud de información

El número de mensajes del primer apartado y el porcentaje en relación al número total de mensajes relativo a los meses de marzo a junio de 1998 ha sido el siguiente:

Solicitud de información	
Nº mensajes	% total

<i>BIB-MED</i>	88	36,21
<i>CDE-ES</i>	136	72,10
<i>DOCBD</i>	0	0
<i>ISKO-ES</i>	24	66,66
<i>IWETEL</i>	306	30,91
<i>MUSICDOC</i>	31	27,43
<i>REDIAL-L</i>	27	16,66
Tabla 3. Mensajes del tema 1		

La petición de información o ayuda es una de las principales razones de ser de las listas de distribución profesionales. Entre los datos que aparecen en esta tabla destaca el alto porcentaje de mensajes (72,10 %) que los suscriptores de *CDE-ES* dedican a la solicitud y la resolución de peticiones. Por otra parte, es lógico que esto ocurra en listas como *CDE-ES*, integrada por documentalistas que manejan una información muy variada y que atienden a usuarios con necesidades informativas urgentes y especializadas. La relación usuarios especializados-petición de información también es palpable en el porcentaje de mensajes de este tipo que presenta la lista *BIB-MED*.

Un dato que no deja de sorprender al interpretar esta primera tabla es que los suscriptores de la lista *DOCBD* nunca han solicitado información alguna a los contertulios a lo largo de los cuatro meses que abarca el estudio. También es cierto que la lista muestra poca actividad, por lo que este dato es sólo significativo parcialmente.

Tema 2: Discusiones

El segundo tema aglutinaba los mensajes enviados para participar en un debate. Las polémicas o discusiones son frecuentes en estas listas, tanto que han dado nombre a las mismas. En sentido amplio se trata de dialogar acerca de un tema, por lo general relacionado con el ámbito de la lista. En mayor o menor medida los debates están presentes en las listas analizadas, como se muestra en la siguiente tabla.

	Discusiones	
	Nº mensajes	% total
<i>BIB-MED</i>	45	18,51
<i>CDE-ES</i>	16	8,42
<i>DOCBD</i>	2	7,4
<i>ISKO-ES</i>	1	2,77
<i>IWETEL</i>	150	15,1
<i>MUSICDOC</i>	15	13,27
<i>REDIAL-L</i>	11	6,79
Tabla 4. Mensajes del tema 2		

Como puede observarse las listas con mayores porcentajes de participación en discusiones son *BIB-MED* e *IWETEL*. Aunque este estudio es más cuantitativo que cualitativo, puede decirse que en la mayor parte de los casos los debates son estrictamente profesionales: calidad de los servicios, funciones laborales, consideración

social, etc. En otras ocasiones el debate es originado por un mensaje mal entendido o malintencionado. En estos casos el debate suele desarrollarse vivamente y hasta se hace necesaria la intervención del administrador para poner orden o expulsar a quienes no han respetado las normas de estilo o la filosofía de la lista. Una buena costumbre es que se suelen hacer resúmenes cuando una discusión toca a su fin.

Entre las listas que generan menos debates se encuentra *ISKO-ES*, en la cual sólo un 2,77 % de los mensajes que son enviados pueden considerarse como promotores de una discusión o participantes en la misma.

Tema 3. Publicaciones electrónicas

Un bloque que parecía a priori importante, pero que los datos han revelado insignificante, es el envío de publicaciones electrónicas a través de las listas de distribución. Los datos aparecen en la tabla siguiente.

	Publicaciones electrónicas	
	Nº mensajes	% total
<i>BIB-MED</i>	3	1,23
<i>CDE-ES</i>	1	0,52
<i>DOCBD</i>	0	0
<i>ISKO-ES</i>	0	0
<i>IWETEL</i>	60	6,04
<i>MUSICDOC</i>	2	1,76
<i>REDIAL-L</i>	9	5,55
Tabla 5. mensajes del tema 3		

En este apartado únicamente se han incluido aquellos mensajes que informaban de la aparición de una nueva edición de una publicación accesible en línea y aquellos que podían ser considerados como boletines electrónicos. En ningún caso se incluyen aquí los boletines de sumarios de publicaciones impresas. Los casos más comunes de boletines electrónicos son *EXTRANET*, que se recibe periódicamente en la lista *IWETEL* e *INFO-EUROPA*, que se envía a los suscriptores de *CDE-ES*.

REDIAL-L también recibe periódicamente mensajes que anuncian que distintas instituciones suscriptoras han publicado un ejemplar nuevo de sus publicaciones electrónicas, ya se trate de boletines o de revistas digitales.

Ni *DOCBD* ni *ISKO-ES* cuentan con mensajes de este tipo en los archivos de los meses estudiados. Una vez más, la escasa actividad de estas listas puede ser la causa de estas ausencias.

Tema 4: Informaciones bibliográficas

Los mensajes que anunciaban novedades bibliográficas o electrónicas se han incluido en el apartado siguiente, donde también se han agrupado los anuncios de nuevos números de publicaciones periódicas impresas y aquellos que informaban de productos documentales en cualquier soporte. Esta vía es utilizada por publicaciones como Educación y biblioteca, quien envía los sumarios de los nuevos números a listas como *IWETEL*.

	Informaciones bibliográficas	
	Nº mensajes	% total
<i>BIB-MED</i>	17	6,99
<i>CDE-ES</i>	3	1,57
<i>DOCBD</i>	4	14,81
<i>ISKO-ES</i>	7	19,44
<i>IWETEL</i>	30	3,02
<i>MUSICDOC</i>	3	2,65
<i>REDIAL-L</i>	8	4,93
Tabla 6. Mensajes del tema 4		

Los porcentajes más altos de los mensajes con informaciones bibliográficas corresponden a las listas *DOCBD* e *ISKO-ES*, sobre todo a la primera, donde casi alcanza un 20% del total. Estas listas están compuestas fundamentalmente por docentes e investigadores, que son quienes mayor información bibliográfica necesitan.

No obstante, no deja de sorprender que la vía de las listas de distribución sea tan poco utilizada para difundir novedades bibliográficas o electrónicas. También es verdad que en nuestro campo la producción científica es bastante moderada.

Tema 5: Informaciones profesionales

Las informaciones profesionales de todo tipo están contenidas en el tema cinco. Aquí se incluyen temas variados, como anuncios de cursos, congresos, becas, ofertas de trabajo, etc. Todas las listas reciben mensajes de este tipo, lo cual es fácil de entender, ya que informar es otro de los objetivos principales de estas listas.

	Informaciones profesionales	
	Nº mensajes	% total
<i>BIB-MED</i>	49	20,16
<i>CDE-ES</i>	24	12,63
<i>DOCBD</i>	6	22,22
<i>ISKO-ES</i>	3	8,33
<i>IWETEL</i>	345	34,74
<i>MUSICDOC</i>	41	36,28
<i>REDIAL-L</i>	53	32,71
Tabla 7. Mensajes del tema 5		

De las listas estudiadas la que mayor número de informaciones profesionales ofrece es *MUSICDOC*. Muy de cerca le sigue *IWETEL*, foro con mayor tradición, donde las aportaciones de los suscriptores son decisivas para

la buena marcha de la lista. Este foro posee el mayor número de suscriptores de todas las listas de documentación, por lo que es empleado constantemente por personas y organizaciones para difundir informaciones muy variadas de la profesión, desde convocatorias de becas y actividades de formación continua, hasta la convocatoria de proyectos o jornadas.

Como puede observarse en la tabla anterior el porcentaje de mensajes que tratan de aspectos profesionales desde un punto de vista informativo es elevado en la mayoría de las listas. El empleo de la lista como tablón de anuncios, al estilo de las antiguas pero cercanas BBS, es una actividad común entre los suscriptores de los foros de discusión de documentación.

Tema 6: Duplicados

Las listas de distribución se están convirtiendo en una pieza importante de la gestión de las colecciones bibliotecarias y documentales. A través de las mismas los centros anuncian los fondos duplicados y los disponibles para canje o donación.

	Oferta de duplicados	
	Nº mensajes	% total
<i>BIB-MED</i>	20	8,23
<i>CDE-ES</i>	0	0
<i>DOCBD</i>	0	0
<i>ISKO-ES</i>	0	0
<i>IWETEL</i>	42	4,22
<i>MUSICDOC</i>	2	1,76
<i>REDIAL-L</i>	0	0

Tabla 8. Mensajes del tema 6

Lo primero que hay que resaltar de estos datos es que cuatro listas: *CDE-ES*, *DOCBD*, *ISKO-ES* y *REDIAL-L* no han ofrecido en los cuatro meses del estudio ningún tipo de duplicados, algo que puede deberse a distintas causas.

La interpretación de los motivos depende de cada una de las listas. *DOCBD* e *ISKO* están compuestas por profesores e investigadores que trabajan con colecciones ajenas, por lo que no tienen capacidad para ofrecer fondos.

El caso de *CDE-ES* probablemente se deba a que los centros de documentación que componen este foro utilizan colecciones electrónicas y en línea. En esta lista el intercambio de información acerca de fuentes es más importante que el intercambio de las fuentes mismas, como se demuestra el alto nivel de mensajes que pertenecen al primero de los apartados de esta clasificación.

Por último, en el caso de *REDIAL-L*, quizá provenga del carácter internacional de la lista. Como se puede constatar en las descripciones de cada documento que se hicieron al comienzo del artículo, esta lista es la que más suscriptores extranjeros posee. Esto implica que cualquier envío entre centros supondría elevados costes, además de implicar problemas aduaneros.

Tema 7: Organización de la lista

La propia lista, su filosofía, normativa u organización es otro de los temas que se trata en estos foros, aunque

puede decirse que es un tema menor, como puede comprobarse en la siguiente tabla.

	Organización de la lista	
	Nº mensajes	% total
<i>BIB-MED</i>	12	4,93
<i>CDE-ES</i>	0	0
<i>DOCBD</i>	1	3,7
<i>ISKO-ES</i>	0	0
<i>IWETEL</i>	9	0,9
<i>MUSICDOC</i>	9	7,96
<i>REDIAL-L</i>	3	1,85
Tabla 9. Mensajes del tema 7		

Las listas más antiguas son las que tienen un porcentaje más bajo de mensajes de este tipo. La propia dinámica de las listas hace que los suscriptores se acomoden a la forma de funcionamiento de las mismas y contemplen las normas comunes.

BIB-MED y *MUSICDOC*, las listas más especializadas, presentan índices superiores de mensajes que tratan de sus propias listas. Esto puede deberse a que en ambas la presencia de las administradoras es notable, por lo que habitualmente hacen referencia a aspectos relativos a la lista: cómo realizar ciertas operaciones, estado de la lista, etc.

Es digno de comentario que, en el período de tiempo escogido para realizar el análisis de las listas, no se haya producido ningún mensaje relativo al propio foro ni en *CDE-ES* ni en *ISKO-ES*.

Tema 8: Mensajes inapropiados

En un último bloque se ha querido incluir todo aquello que no pertenecía a ninguno de los grupos anteriores. Bajo el concepto de mensajes inapropiados se han agrupado los mensajes que no se debían haber mandado a la lista, ya sea bien porque no iban dirigidos a la misma, o bien por haber equivocado la dirección propia de la lista con la dirección del servidor de listas. Esto último es muy frecuente. Todas las listas analizadas tienen dos direcciones de correo electrónico: una para enviar los mensajes que serán recibidos por los suscriptores y otra para el gestor de listas, que se encarga de altas, bajas, etc. En muchas ocasiones esto se desconoce o se olvida y se envían mensajes a la lista que iban destinados al servidor, lo cual ocurre sobre todo cuando un usuario quiere causar baja en la lista.

	Mensajes inapropiados	
	Nº mensajes	% total
<i>BIB-MED</i>	9	3,7
<i>CDE-ES</i>	9	4,73
<i>DOCBD</i>	16	59,25
<i>ISKO-ES</i>	1	2,77

<i>IWETEL</i>	50	5,03
<i>MUSICDOC</i>	10	8,84
<i>REDIAL-L</i>	51	31,48
Tabla 10. Mensajes del tema 8		

A simple vista choca el elevado porcentaje de mensajes erróneos o inapropiados de la lista de los profesores de Biblioteconomía y Documentación. La gran mayoría de ese 59,25% corresponde a réplicas de mensajes, es decir, a mensajes que quieren contestar personalmente al autor de un mensaje previo, pero que se envían a todos los suscriptores de la listas. Estos mensajes de réplica, más los consiguientes de excusa a los suscriptores son los causantes de esta alta tasa de error.

La lista *REDIAL-L* también posee un elevado grado de mensajes inapropiados. La causa esta vez es el propio carácter de la lista. Al tratarse de una lista muy genérica -puede decirse que todo lo relacionado con América Latina podría tener cabida- los suscriptores envían mensajes de contenido variopinto, olvidando que el foro tiene como finalidad la información e investigación sobre América Latina y no la adhesión a causas de todo tipo o los recitales poéticos personales. Por este motivo esta lista ha variado su forma de trabajar y desde septiembre de 1998 ha comenzado a ser moderada, para que sólo se difundan los mensajes que se ajusten a la temática del foro.

Como se ha comentado, una de las causas de los mensajes erróneos es el desconocimiento sobre como darse de baja de una lista. Los suscriptores envían la orden de eliminación de la lista a todos los suscriptores o bien envían un mensaje con tono desesperado a todo el grupo para que alguien solucione su problema.

Autores y administradores

Conocida la temática de los mensajes, es interesante saber cuál es el grado de implicación de los suscriptores en las listas a las que pertenecen. Una lista sólo estará viva si sus miembros así lo quieren. En un artículo de Roberts y Fox (Roberts; Fox, 1998) se sugieren cuatro criterios para que un foro tenga éxito:

- equilibrio entre altas y bajas de los miembros
- miembros con una clara percepción de que reciben un gran número de beneficios de la lista
- alto porcentaje de contribuciones regulares
- administrador activo que facilite o modere las discusiones electrónicas, aporte contribuciones y sea un experto en el campo temático de la lista

No se puede decir que todos estos requisitos los cumplan las listas analizadas en este trabajo; tampoco se va a entrar en ello, ya que eso obligaría a haber utilizado parámetros cualitativos que no se han empleado en la presente comunicación. A pesar de todo de los datos cuantitativos se desprenden informaciones de interés para conocer el grado de participación de los miembros de las listas profesionales españolas.

Antes de ofrecer las tablas es necesario indicar que se ha utilizado el número de suscriptores del mes de junio como cifra para establecer el porcentaje entre las personas suscritas a una lista y las que han mandado uno o más mensajes a las mismas. La información es la siguiente:

	Suscriptores junio 1998	Número autores	%
<i>BIB-MED</i>	407	108	26,53

<i>CDE-ES</i>	347	68	19,59
<i>DOCBD</i>	147	13	8,84
<i>ISKO-ES</i>	306	23	7,51
<i>IWETEL</i>	2054	421	20,49
<i>MUSICDOC</i>	167	40	23,95
<i>REDIAL-L</i>	232	55	23,70
Tabla 11. Relación suscriptores/autores			

Como puede observarse en esta tabla la mayor parte de las listas evaluadas presenta unas cifras aceptables en cuanto al número de personas que han intervenido alguna vez, ya sea para informar o para ser informados.

Otro dato que puede ser útil es saber cuántas de las personas que alguna vez han enviado mensajes a sus listas han repetido en otras ocasiones. El número de autores que han enviado mensajes se encuentra desglosado en la siguiente tabla.

	Total autores	1 mensaje		2-9 mensajes		10 + mensajes	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
<i>BIB-MED</i>	108	63	58,34	43	39,81	2	1,85
<i>CDE-ES</i>	68	35	51,48	29	42,64	4	5,88
<i>DOCBD</i>	13	3	23,08	10	76,92	0	0
<i>ISKO-ES</i>	23	15	65,22	8	34,78	0	0
<i>IWETEL</i>	421	226	53,68	188	44,66	7	1,66
<i>MUSICDOC</i>	40	23	57,5	16	40	1	2,5
<i>REDIAL-L</i>	55	28	50,91	24	43,64	3	5,45
Tabla 12. Relación autores/número de mensajes							

En la mayoría de la ellas, casi la mitad de los miembros que han enviado mensajes a la lista sólo han efectuado esta operación una vez, aunque también es importante el porcentaje de personas que han enviado dos o más mensajes. Lo que es poco habitual, a la luz de los datos que se muestran en la tabla 12, es que se envíen cantidades elevadas y que se repita periódicamente. En este último grupo destaca *CDE-ES*, donde su administrador mantiene una presencia muy activa en la lista, y *REDIAL-L*, en la cual hay varios miembros que envían periódicamente mensajes.

No se puede finalizar con los datos estadísticos relativos a los autores de los mensajes sin conocer la actividad en cifras de los coordinadores de las listas. Aunque no es necesario que un administrador intervenga en el desarrollo de los debates, los moderadores de los foros estudiados demuestran interés por conseguir que los mismos alcancen niveles de fluidez aceptables, tal y como se observa en la siguiente tabla.

	Mensajes	Mensajes de	%
--	----------	-------------	---

	totales	administradores	
<i>BIB-MED</i>	243	30	12,35
<i>CDE-ES</i>	190	20	10,53
<i>DOCBD</i>	27	3	11,11
<i>ISKO-ES</i>	36	4	11,11
<i>IWETEL</i>	993	25	2,52
<i>MUSICDOC</i>	113	34	30,08
<i>REDIAL-L</i>	162	12	7,41
Tabla 13. Mensajes de los administradores			

El caso de *MUSICDOC* es especialmente notable, ya que la tercera parte de los mensajes corresponden a la administradora de la lista. Esto es lógico si tenemos en cuenta que este estudio abarca los primeros meses de la lista, precisamente cuando más falta hace la presencia de una persona que difunda la lista, la anime, le dé contenidos y orientación y la haga atractiva.

Todo lo contrario ocurre con *IWETEL*. Esta lista tiene estabilizada su propia dinámica, por lo que apenas es necesaria la presencia de los administradores para animar el debate. Por lo general, cuando intervienen es para notificar cuestiones relativas a la lista o para organizar alguno de los debates abiertos.

A partir de todos estos datos es posible realizar algunas conclusiones acerca del uso que los profesionales españoles de la información están haciendo de las listas distribución y en qué medida están incorporando este servicio de comunicación a su actividad laboral.

Análisis de conjunto

Este estudio parte del objetivo de analizar el contenido de los mensajes de los foros para conseguir una primera aproximación al uso que los profesionales de la información están haciendo de las listas de distribución. Entre los datos aportados los más importantes y significativos son los que hacen referencia a la temática de los mensajes.

Para poseer una visión global de todos los temas y los porcentajes asignados a cada uno, se reproducen de nuevo las cantidades relativas a cada bloque. En esta ocasión se han sumado todas las cifras, a fin de poder contar con una visión de conjunto de todas las listas. Otro dato que hay que tener en cuenta es que los porcentajes se han calculando tomando la cantidad total de mensajes analizados que, como se indicó al principio de esta comunicación, asciende a 1764 en los cuatro meses tomados como marco cronológico.

Desde esta perspectiva el análisis es distinto, ya que en las tablas anteriores los porcentajes hacían referencia al total de los mensajes enviados a cada lista de manera independiente. En esta ocasión los datos corresponden a la suma del total de mensajes enviados a las siete listas de distribución escogidas para el presente análisis.

	Total mensajes	%
<i>Tema 1</i>	612	34,69
<i>Tema 2</i>	240	13,6
<i>Tema 3</i>	75	4,2
<i>Tema 4</i>	72	4,08

<i>Tema 5</i>	521	29,53
<i>Tema 6</i>	64	3,62
<i>Tema 7</i>	34	1,92
<i>Tema 8</i>	146	8,27
Tabla 14. Distribución temática		

Los mensajes del tema 1, aquellos que solicitan cualquier tipo de información, se constituyen en el grupo más numeroso, alcanzando más de un tercio del total de los mensajes emitidos. Esto demuestra algo palpable en cualquier lista: el correo electrónico, y el desarrollo posterior de iniciativas basadas en sus tecnología, como es el caso de los servidores de listas, están permitiendo que en estos momentos, más que nunca, se estén llevando a cabo experiencias de cooperación profesional. De manera informal, con el único vínculo de la pertenencia a una misma lista, los archiveros, bibliotecarios y documentalistas españoles, se ayudan para resolver cuestiones, por lo general de urgencia: localización de documentos, ayuda técnica, etc. Este dato es revelador, porque demuestra que las listas son herramientas de comunicación de gran utilidad, ya que las peticiones de información suelen estar continuadas por las correspondientes respuestas, además de aquellas que se envían personalmente a la dirección de peticionario.

La otra gran razón de ser de las listas de distribución es la difusión de informaciones profesionales, clasificadas en este estudio dentro del Tema 5. Después de pedir información, para lo que utilizan los profesionales de la documentación españoles las listas de distribución es para compartir con sus colegas informaciones de todo tipo. En este aspecto los foros de debate se asemejan a las revistas o boletines de una asociación profesional, ya que en los mensajes se anuncian cursos, se comentan experiencias, se aconsejan fuentes de información, etc. Todo ello de manera desinteresada e informal; podría decirse que cada uno cuenta «lo que le da la gana y cuando le da la gana». Esto a veces lleva a polémicas acerca de la idoneidad de los mensajes o de la falta de adecuación a las normas de estilo. Los mensajes que han derivado en este sentido no han sido contabilizados como informaciones profesionales, sino como inapropiados o en algunas ocasiones como debates.

La impresión inicial de que las listas son sobre todo lugares de intercambio de información queda demostrada con los argumentos expuestos en estos últimos párrafos. Entre los campos donde Internet ha incidido de manera más favorable el de la información ha sido beneficiado en multitud de aspectos y uno de ellos, el que ahora interesa, ha sido la comunicación entre profesionales. Una prueba de ello es que en las listas analizadas hay suscriptores de varios países, sobre todo de América Latina. Sin estos procedimientos la cooperación es complicada, tediosa e, incluso, imposible.

Como tercera utilidad más empleada en las listas de distribución están los debates, precisamente el tipo de mensajes que da nombre a uno de los sinónimos empleados para denominar este servicio de listas de correo electrónico. Las discusiones ocupan un porcentaje también importante que hay de destacar, sobre todo porque se trata de mensajes cuya finalidad no es otra que el intercambio de opiniones sobre cuestiones profesionales, pero no puramente laborales. Se suele debatir acerca de la situación profesional, de la calidad de los servicios, del papel de las asociaciones, etc. Las discusiones suelen desarrollarse en un tono cordial, aunque en ocasiones debe intervenir el administrador para canalizar el debate y evitar disputas personales improcedentes. No obstante, sería tema de otro estudio abordar la temática concreta de los debates, incidiendo en el seguimiento que los suscriptores realizan del mismo.

Sorprende el elevado porcentaje de mensajes inapropiados enviados a los foros. Cuando los usuarios de una lista se suscriben a la misma lo hacen para recibir mensajes relacionados con la temática de la misma, no para soportar conversaciones personales, ofertas comerciales de productos variados o errores técnicos. El 8,27 % de los mensajes estudiados nunca debieron haber sido enviados a una lista, bien porque no correspondían a la temática o la línea de actividad de la lista, bien porque el destinatario no era el foro sino un usuario particular o el servidor de listas. Para evitar esto los coordinadores deberían intervenir más y tomar las medidas oportunas cada vez que se envíe un mensaje inadecuado.

Las informaciones bibliográficas y las publicaciones electrónicas son dos aplicaciones que resultan menos empleadas de lo que en un principio pudiera pensarse. En el campo de la documentación las novedades bibliográficas y electrónicas son limitadas, así como el número de publicaciones periódicas electrónicas. No obstante, este bloque podría sumarse al apartado de informaciones profesionales, demostrando una vez que el

intercambio de información es una de las principales utilidades para los profesionales de la información españoles.

En este sentido podría incluirse la oferta de colecciones para su donación. Se trata de otra de las actividades de cooperación profesional que las listas de distribución, el correo electrónico en general, han potenciado, hasta el punto de ser una constante en algunas listas, en las que se reciben con asiduidad mensajes de este tipo. Dado que las respuestas a este tipo de ofrecimiento suele realizarse en privado no hay constancia del resultado final del canje o la donación, aunque presumiblemente esta operación es ejecutada favorablemente.

Por último, hay que hacer mención a que el porcentaje más bajo corresponde a los mensajes que tratan de las propias listas. Podría considerarse este dato como un indicador positivo, ya que demuestra que las listas están siendo utilizadas de manera correcta, lo que hace innecesarias las reflexiones sobre la filosofía de la misma. Hay que mencionar también que los mensajes de este apartado resultan un aliciente a los suscriptores, quienes siguen mejor las normas de estilo y se centran más en los debates de las listas. Otro dato es que los mensajes del tema siete suelen proceder de los administradores de las listas, quienes son los responsables de controlar la buena marcha de las listas y dinamizar su uso.

Todo este trabajo de revisión minuciosa de casi dos millares de mensajes ha tenido como resultado la constatación de que los profesionales de la información españoles están realizando un uso adecuado de las listas de distribución, solicitando y ofreciendo información, participando en unos niveles aceptables y estableciendo debates de interés para todos los suscriptores.

Como apunte final se echa en falta una mayor número de listas especializadas, sobre todo en el campo de los archivos, ya que no existe en España ningún foro específico para esta rama de la información. Las listas genéricas son más útiles para difundir información, pero menos eficaces para la cooperación, ya que reúnen profesionales con intereses muy diversos. Por ello, son aconsejables listas de profesionales que trabajen en los mismos campos, como es el caso de las listas médica y musical aquí estudiadas, ya que está demostrado que tienen más que debatir y más que compartir, al trabajar con tipos de usuarios y colecciones similares.

Asimismo, se necesitarían más listas moderadas, es decir, mayor control de los mensajes. Aunque esta medida pueda parecer negativa para la libertad de expresión, no es así en la realidad. Los moderadores no coartan la libre difusión de mensajes, siempre que éstos traten de temas relativos a la lista. De esta manera se gana en fluidez y el foro cobra crédito, ya que los mensajes inapropiados desaniman a los suscriptores.

Sería deseable que en una revisión futura de este estudio se tuviera que hablar de decenas de listas profesionales españolas, en la cuales la cooperación fuera la protagonista indiscutible, lo cual no sería de extrañar, dado el interés que por el momento se está demostrando por las listas de distribución y el grado de participación que se está alcanzando.

Bibliografía

Álvarez de Toledo, M.L. Algunas cuestiones sobre Internet y su uso en las bibliotecas. *Boletín de la AABADOM*, 1996, n. 1, p. 4-9.

Barrueco, J.; **García Testal**, C.; **Gimeno Montoro**, M.J. Las listas de correo como fuente de información en biblioteconomía y documentación. *Métodos de información*, 1996, vol. 3, n. 9, p. 22-29.

Burton, D.F. Electronic mail as an academic discussion forum. *Journal of documentation*, 1994, vol. 50, n. 2, p. 99-100.

Castro Castro, C.; **Muñoz Cañavate**, A. Recursos informativos en Internet: foros electrónicos de discusión. **En** Jornadas Españolas de Documentación Automatizada (4. 1994. Gijón). *Los profesionales ante el reto del siglo XXI: integración y calidad*. Oviedo: Universidad, 1994, p. 63-72.

Castro Castro, C.; **Muñoz Cañavate**, A. Recursos informativos en las redes: análisis de las listas de discusión por un mail list managers: el listserv de la red Bitnet. **En** Jornades Catalanes de Documentació (5. 1995. Barcelona). *Biblioteques, centres de documentació i serveis d'informació*. Barcelona:COBDC; SOCADI, 1995, p. 521-528.

Herrero Solana, V.F. La utilización de foros de discusión electrónicos como fuente de información sobre la comunicación científica informal. *Revista General de Información y Documentación*, 1996, vol. 6, n. 2, p. 219-229.

Hípola, P. Baiget, T.; Muñoz Cañavate, A. Nuevos sistemas de información electrónica sobre biblioteconomía y documentación. **En** Jornadas Bibliotecarias de Andalucía (8. 1994. Huelva). *VIII Jornadas Bibliotecarias de Andalucía*. Huelva: Asociación Andaluza de Bibliotecarios; Diputación Provincial, 1995.

Hípola, P.; Castro, C.; Muñoz Cañavate, A. Iwetel: foro electrónico para los profesionales de la documentación. **En** Jornadas Españolas de Documentación Automatizada (4. 1994. Gijón). *Los profesionales ante el reto del siglo XXI: integración y calidad*. Oviedo: Universidad, 1994, p. 27-33.

Merlo Vega, J.A.; Sorli Rojo, Á. La cooperación bibliotecaria en tiempos de Internet. **En** Baró i Queral, J; Cid leal, P. (ed.). *Anuario SOCADI de Información y Documentación: 1998*. Barcelona: SOCADI, 1998, p. 245-254

Merlo Vega, J.A.; Sorli Rojo, Á. Las bibliotecas como clientes y servidoras de información web. **En** Jornades Catalanes de Documentació (6. 1997. Barcelona). *Cap a la societat digital: un món en contínua transformació*. Barcelona: COBDC; SOCADI, 1997, p. 317-327.

Roberts, C.; Fox, N. General practitioners and the Internet: modelling a 'virtual community'. *Family practice*, 1998, n. 15, p. 211-215.

Sanz de las Heras, J. Servicio de listas de distribución de RedIris. *Rediris, Boletín de la red nacional de I+D*, 1995, n. 33, p. 26-34.

<http://exlibris.usal.es/merlo/escritos/valencia.htm>

José Antonio Merlo Vega

merlo@gugu.usal.es

29 diciembre 1998