

LAS LISTAS DE DISTRIBUCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO DE REDIRIS. UN ESTUDIO COMO HERRAMIENTA PARA LA COMUNIDAD CIENTÍFICA Y ACADÉMICA

*Antonio Muñoz Cañavate**

Universidad de Extremadura

Resumen: En este trabajo se presentan los resultados de un estudio destinado a conocer las opiniones de los administradores de las listas de distribución de correo electrónico gestionadas por RedIRIS. El estudio ha tenido tres objetivos: conocer el nivel de satisfacción que tiene cada administrador con diferentes medios electrónicos para recibir información en su trabajo diario, y especialmente con las listas de distribución; conocer la evolución de sus listas respecto al número de mensajes y suscriptores; conocer el nivel de acuerdo o desacuerdo sobre las listas de distribución como medio de compartición del conocimiento y de canal para el aprendizaje. Los administradores encuestados valoran las listas como la mejor aplicación como método para compartir y difundir información entre profesionales y académicos. Aunque no todas las listas gozan de la misma fortaleza, siguen siendo utilizadas por los usuarios. Y sirve de herramienta para la gestión del conocimiento, y de utilidad para la formación y el aprendizaje.

Palabras clave: Listas de distribución; Listserv; correo electrónico; gestión del conocimiento; España; RedIRIS.

Title: THE REDIRIS EMAIL DISTRIBUTION LISTS. A STUDY AS A TOOL FOR THE SCIENTIFIC AND ACADEMIC COMMUNITY.

Abstract: This paper presents the results of a study aimed at learning the opinions of the administrators of email distribution lists managed by RedIRIS. The study had three objectives: to determine each administrator's level of satisfaction with the different electronic media they themselves use to get information for their daily work, especially with distribution lists; to determine how their lists have evolved in regard to the number of messages and subscribers; and to determine their level of agreement or disagreement with distribution lists being a means of knowledge sharing and a channel for learning. The surveyed administrators value the lists as the best application for sharing and disseminating information among professionals and academics. Although not all lists enjoy the same strength, they are still being used. And they serve as a tool for knowledge management, and are useful for training and learning.

Keywords: Distribution lists; Listserv; email; knowledge management; Spain; RedIRIS.

Copyright: © 2020 Servicio de Publicaciones de la Universidad de Murcia (Spain). Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la licencia Creative Commons Reconocimiento 4.0 Internacional (CC BY 4.0).

1 INTRODUCCIÓN

Los seres humanos se han comunicado a lo largo de la historia de formas muy diversas. Este proceso de comunicación, basado en la transmisión de señales y códigos entre quien emite y quien recibe, sufre una profunda transformación con la llegada de diversas innovaciones tecnológicas en los últimos dos siglos. Así, revoluciones tecnológicas como el telégrafo y el teléfono, permitirán acortar la distancia y el tiempo entre personas. Obviamente, la llegada de Internet, y sus múltiples aplicaciones, representa un nuevo hito en este proceso evolutivo.

Las listas de distribución de correo electrónico son agrupaciones de usuarios de correo electrónico que utilizan para su trabajo un software que permite el envío simultáneo de correos, donde todos los suscriptores de la lista reciben el mismo mensaje (Merlo, 1999). Este software gestiona las suscripciones, realiza los envíos, y en su caso también almacena los mensajes, lo que genera un archivo que permite almacenar el conocimiento acumulado en las listas. Estas listas llamadas en sentido estricto de “distribución”, pueden servir para la discusión y el intercambio de opiniones entre sus suscriptores, además de para envío puntual de informaciones de interés, aunque, en ocasiones, puede ser utilizada únicamente para este último rol: el envío exclusivo de información. Así, de esta manera, aunque el software sea el mismo los objetivos son muy diferentes.

El nacimiento y evolución masiva de estas listas fue anterior a la expansión masiva de internet producida con la aparición del *World Wide Web* a mediados de los años noventa del siglo XX. De hecho, muchas listas estaban

* amunoz@alcazaba.unex.es

Recibido: 01-06-2020; aceptado: 06-10-2020.

gestionadas incluso en redes diferentes a Internet, como la red académica Bitnet, ya desaparecida, que consiguió gestionar miles de listas.

A su vez, estas listas pueden clasificarse de varias formas. Pueden ser abiertas, a cualquiera que quiera participar, o cerradas a determinadas personas y/o colectivos, lo que fomenta la especialización. Pueden ser moderadas por una o varias personas (que filtran previamente la calidad o idoneidad del mensaje), o sin moderar. Ya en 1994 se realizó un estudio a varias listas de distribución, utilizando el método de encuesta a los suscriptores de los foros analizados, entre las listas se encontraban: Pacs-l (*Public-Access Computer Services*) lista moderada ya desaparecida; y Asis-l (*American Society for Information Science List*) lista sin moderar. Si bien en ambos casos los suscriptores se mostraban satisfechos por el uso de estas herramientas, los encuestados señalaron que, tanto la calidad de los mensajes enviados a la lista como su utilidad en el trabajo diario, era superior en la lista moderada -Pacs-l- que en la lista no moderada -Asis-l- (Castro y Muñoz-Cañavate, 1994).

Los primeros trabajos sobre listas de distribución datan de los años ochenta (1980) relacionados con aspectos técnicos y descriptivos del sistema (Deustch, 1984; Kirstein, 1986). Ya desde los años noventa (1990) comienzan a realizarse estudios destinados a destacar a las listas de distribución como un potente medio de información. Y a pesar de los nuevos medios sociales, las listas de distribución no han perdido en muchas disciplinas su popularidad (Pujar, Mahesh y Jayakanth, 2014). Precisamente la aparición de nuevos medios sociales –nos referimos por ejemplo a la distribución de información a través de redes sociales o plataformas de *microblogging*-, parecía suponer una amenaza letal para las listas de distribución. Esa amenaza parecía incluso llegar antes con el surgimiento de las denominadas comunidades virtuales de usuarios (CVUs), cuyo propósito no era otro que unir a usuarios con unos mismos intereses (Ontalba, 2002). Con todo, las listas de distribución siguen existiendo.

Sin embargo, las listas de distribución no implican necesariamente una interacción constante entre sus miembros. Al igual que otros medios sociales, donde muchos usuarios buscan únicamente una forma de estar informados, las listas de distribución de correo electrónico juegan para muchos suscriptores este mismo rol. Irvine-Smith (2010) estudió el comportamiento de aquellos que estando suscritos a una lista no participan de manera activa. Encontró que muchos miembros participan en listas con un propósito informativo general que se puede resumir como "mantenerse al día sobre las tendencias actuales", específicamente al permitir la comprensión de los pensamientos y opiniones de los demás. En esta línea se encuentra el estudio de Tonta y Karabulut (2010), que analizaron unos 20.000 mensajes enviados a la lista de profesionales de las bibliotecas de Turquía entre 1998 y 2008 y encontraron que, de los 1900 miembros de la lista, unos 35 autores publicaron casi la mitad (49%) de los mensajes, mientras que el 20% de los autores publicaron el 83% de todos los mensajes. A la vez detectaron que la mayoría de los mensajes no generaban debate, lo que demostraba más una comunicación unidireccional que bidireccional.

El propósito de las listas es muy variado. Diversos autores han estudiado su rol educacional (Wen *et al.*, 2000; Júnior y Wen, 2015) y como una herramienta más de apoyo a la docencia y generación de conocimiento (Nami, Marandi y Sotoudehnama, 2018).

El mundo de la medicina ha sido, y sigue siendo, uno de los que más utilidad ha sacado del uso de las listas de distribución de correo electrónico. Wakabayashi, Takada, Somei y Kita (2000) destacaron a la lista de correo del sistema nacional de trasplantes de Japón como una herramienta de comunicación muy adecuada entre los profesionales de la medicina, pacientes y familiares, también para compartir información sobre la práctica médica (Powell *et al.*, 2016). En el ámbito de la salud se han creado listas de distribución que han permitido reunir a personas en foros donde se aconseja dejar de fumar (Burri, Baujard y Etter, 2006).

Además, es una herramienta útil para la realización de encuestas a profesionales de distintos ámbitos, como la medicina y la salud (Ferguson *et al.*, 2016; Iskander *et al.*, 2017; Stanley *et al.*, 2017; Holroyd y Edyvean, 2018; Bogetz *et al.*, 2019; Musso *et al.*, 2019; Peultier *et al.*, 2019; DeBiasi *et al.*, 2020; Grossman *et al.*, 2020; Moran y Davis, 2020), la educación (Bolliger y Martin, 2018), o las bibliotecas (Kim, Geary y Bielefield, 2018; Reed, 2017; Williamson, 2017).

De cualquier forma, y qué duda cabe, las listas de distribución, además de servir como meros intermediarios de información entre un emisor y un receptor, y aún en el caso de que el receptor asuma una actitud pasiva de mero consumidor de información y datos, sirven de auténticas plataformas de aprendizaje y de gestión del conocimiento, al transferir el saber-hacer de unos a otros, convirtiendo el conocimiento tácito en explícito, y este mismo en tácito, en un proceso de continua retroalimentación entre usuarios. Lo cual conecta con el conocimiento organizacional como un conjunto de experiencias, valores, información y perspectivas que proporcionan un marco para evaluar e incorporar nuevas acciones e información (Davenport y Prusak, 1998). Huizing y Bouman (2002) nos dicen que cada

contribución individual es importante ya que en su potencial de agregación con otros individuos el conocimiento mejora y se hace más útil para el conjunto. Visto así, aunque el conocimiento sale de un individuo la dimensión colectiva en la organización acrecienta el mismo. Es de esta manera como se hace imprescindible disponer de una red de intercambio de información que algunos llaman "espacio de transacción de información" como una estructura compleja y caótica de interacción humana (Huizing y Bouman, 2002), de manera que las propias listas de distribución pueden cumplir sobradamente esta función.

Existen diversas experiencias que demuestran la utilidad de las listas de distribución de correo electrónico para el propósito de transferencia del conocimiento. Empresas como BP han implantado modelos de gestión del conocimiento con diversidad de herramientas tecnológicas, entre ellas las listas de distribución (Valiyev y Wild, 2014). También las listas de distribución han formado parte de modelos para la gestión del capital humano en empresas (Darias, Triana y Fernández, 2011).

En este marco conceptual descrito, el de las listas de distribución como una herramienta capaz de seguir ofreciendo un servicio eficaz a los usuarios, a pesar de la embestida generada por los nuevos medios sociales (materializada en numerosas redes sociales, que disponen de foros electrónicos muy diversos, plataformas de *microblogging*, etc.) se enmarca este estudio.

El trabajo ha buscado despejar algunas dudas en el proceso de transferencia de información y conocimiento centrado en el ámbito académico e investigador, y siempre bajo el eje de la utilidad que para ese proceso puedan tener las listas de distribución de correo electrónico y a través de sus administradores. Los administradores de las listas no solo conocen la situación y evolución de sus propias listas, sino que, además, entendemos que son usuarios y conocedores de otras herramientas que pueden realizar una función similar a las propias listas de distribución. Así es como este estudio busca comparar las listas de distribución con otras herramientas, conocer la realidad de las mismas, y su potencial para la formación, el aprendizaje y la gestión del conocimiento.

En España existe RedIRIS (Red Española para Interconexión de los Recursos Informáticos), que es la red académica y de investigación española, creada en 1988, encargada de suministrar servicios avanzados de comunicaciones a la comunidad científica y universitaria nacional, constituida por más de 500 instituciones, y pionera en la introducción de Internet en España. Ya en sus orígenes el Ministerio de Educación y Ciencia, señalaba en el documento que dio origen a la red que los progresos en investigación y desarrollo ya no se basaban en acciones individuales y aisladas sino en el desarrollo de amplios grupos que se distribuyen el trabajo en función de su especialización. De esta manera el acceso a las redes académicas facilitaba el trabajo conjunto de grupos de individuos dispersos geográficamente dentro de un país, y el florecimiento de una verdadera comunidad internacional con el intercambio diario de ríos de información (Ministerio de Educación y Ciencia, 1985).

RedIRIS, además de conectividad a internet, ofrece a la comunidad académica y científica a la que da soporte una serie de servicios y herramientas, entre los que se encuentran las listas de distribución de correo electrónico en todo tipo de temáticas que recogen la amplia variedad de disciplinas. Esta es la razón principal por la que se optó por seleccionar como objeto de estudio a las listas de distribución gestionadas por este organismo.

Bajo el rango de servicios de colaboración, RedIRIS gestiona sus listas de distribución, que permite la coordinación de grupos de trabajo y de investigación, y colaborar con la comunidad académica de Latinoamérica. Esta categoría de servicios se denomina IrisList, y el software utilizado es Listserv, cuyos orígenes se remontan a la desaparecida red Bitnet/Eran.

En 2015 se realizó un estudio sobre la situación de las listas de distribución de RedIRIS (Muñoz-Cañavate *et al.*, 2017). El estudio señalaba la plena vigencia de las listas como herramientas de comunicación entre la comunidad científica y académica, a pesar del auge de los nuevos medios sociales basados en la web 2.0, y aunque el ritmo de creación de listas se había ralentizado en la plataforma de RedIRIS.

2 OBJETIVOS Y METODOLOGÍA

Para el desarrollo de esta investigación se confeccionó un cuestionario cuyas preguntas aparecen reflejadas en los resultados. Las preguntas se encuentran en las tablas I, II y III, y en las figuras 1, 2 y 3. Pertenecen a tres bloques de preguntas.

El primer bloque -Tabla I- tiene como objetivo comparar el peso de distintos sistemas de distribución y recepción de información que puede necesitar un profesional en su trabajo diario. En este caso entendemos que los administradores de listas, además de ser usuarios activos de listas de distribución de correo electrónico, o al menos de la lista que administran y que conforma un núcleo temático de su especialidad, son usuarios de otros medios sociales, ya sean redes sociales, *microblogging*, sindicación de contenidos u otros tipos de servicios de alerta. Se parte, así, de la premisa de que cualquier administrador de las listas de distribución es un usuario avanzado de internet, y que, por tanto, tiene pleno conocimiento de otros sistemas de distribución de información y/o captura de contenidos.

El segundo bloque de preguntas, cuyas opciones se encuentran en la tabla II, pretende conocer el comportamiento y la evolución que está siguiendo cada lista de distribución a los ojos de cada uno de sus administradores. En este caso si su actividad y nivel de usuarios, está creciendo, está menguando, o si, por el contrario, se mantiene estable en el tiempo. Esta información nos permite conocer, a nivel global, el uso que se les está dando a las listas de distribución actualmente.

Finalmente, el último bloque que se presenta en los resultados de la tabla III, ha tenido como finalidad conocer la utilidad real de las listas para el trabajo diario y para el intercambio de datos e información a través de los profesionales y académicos. Las preguntas de este bloque se dirigen a los encuestados tanto como administradores responsables de sus listas, y como usuarios de otras listas de distribución a las que pudieran pertenecer. Este bloque ha priorizado conocer la relación de la lista de distribución como herramienta capaz de servir a los procesos relacionados con la gestión del conocimiento y el aprendizaje organizacional, la potencialidad de servir de mecanismo para el establecimiento de contactos entre colegas, y la información derivada de las listas como útil para el trabajo diario.

En los tres bloques de preguntas se ha usado la escala de Lickert, con puntuaciones de 1 a 5, y una opción final de “no responde o no usa”.

Para el trabajo de campo se necesitó obtener el censo completo de las listas activas. Se partió de un fichero *log* recibido por RedIRIS para un estudio anterior cuyo objetivo era conocer la evolución experimentada por las listas de distribución gestionadas por esta institución (Muñoz-Cañavate *et al.*, 2017). La información de dicho fichero hacía referencia a datos tales como: las fechas de envío de mensajes, cantidad de mensajes y suscripciones de nuevos usuarios. Así se pudo disponer de una información muy útil sobre diversas fechas vitales de cada lista. Esta información nos permitió identificar qué listas estaban en activo, es decir qué listas estaban operativas y siendo usadas por los usuarios en la actualidad.

A partir de las listas seleccionadas para el estudio –todas con actividad- se trató de localizar a sus administradores. En el sitio web de RedIRIS cada lista de distribución dispone de una página web con la descripción de la misma. Los autores de este estudio procedimos a consultarlas una a una, extrayendo las direcciones personales, si las había, de los distintos administradores. Para el resto se utilizó la dirección estandarizada que provee el gestor de listas para cada administrador. Cada lista almacenada en el servidor de listas de distribución de RedIRIS dispone de una dirección de correo electrónico de gestor siguiendo la siguiente estructura [nombredelalista]-request@listserv.rediris.es.

Con el directorio completo (listas y administradores) se prepararon dos cartas personalizadas a cada administrador, una inicial para dar a conocer el estudio junto con el enlace al cuestionario, y una segunda a modo de recordatorio.

En total se enviaron 232 encuestas a sendas listas. El cuestionario estuvo abierto durante diez días entre finales de junio y principios de julio de 2019. Y se obtuvieron 81 respuestas, lo que supone una tasa de respuesta del 39,4%.

3 RESULTADOS

Los resultados que se exponen a continuación se detallan para cada uno de los tres bloques de preguntas en: a) una tabla con los resultados de la encuesta (los cinco rangos en la escala de Lickert); b) y un gráfico de barras que reúne las opciones más cercanas en dicha escala para que la visualización de los resultados quede más clara. Así, de la primera tabla (Tabla I) el gráfico (Gráfico 1) reúne en una única columna las opciones “nada satisfecho” y “no muy satisfecho” que unimos por similitud. De la misma forma se han unido en el gráfico las opciones “muy satisfecho” y “totalmente satisfecho”.

Sobre los resultados de la encuesta del primer bloque – el peso que puedan tener las listas de distribución como medio de difusión de información frente a otras herramientas-, destaca que las listas de distribución tienen una alta preponderancia en los administrados. Las opciones “muy satisfecho” y “totalmente satisfecho” suman un 68%,

seguidas a bastante distancia por las alertas por *email* de novedades en sitios web, cuya suma de las anteriores opciones se eleva a un 33%, y por Twitter con un 32%. Quedan atrás redes sociales como Facebook o incluso LinkedIn.

	Nada satisfecho	No muy satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho	No responde o no usa
Listas de distribución de correo electrónico	--	4%	27%	38%	30%	1%
Grupos de Facebook o personas en Facebook	9%	14%	17%	11%	7%	42%
Grupos de LinkedIn o personas en LinkedIn	6%	22%	12%	5%	0%	54%
Twitter	5%	6%	19%	25%	7%	38%
Listas externas de otros usuarios de Twitter	6%	9%	12%	4%	1%	68%
Grupos de discusión (ej. groups.google.com)	6%	9%	16%	14%	9%	47%
Sindicación de contenidos (RSS)	6%	7%	12%	6%	9%	59%
Alertas por <i>email</i> de novedades de sitios web	2%	9%	26%	22%	11%	30%
Alerta en buscadores (ej. Google Alerts)	5%	7%	20%	15%	11%	42%
Rastreadores de nuevo contenido (ej. Copernic Tracker)	6%	5%	4%	4%	1%	80%

Tabla I. Nivel de satisfacción de los administradores de las listas de distribución con distintos sistemas para recibir información en su trabajo diario (n=81).



Figura 1. Satisfacción de los administradores respecto a los distintos sistemas de información para su trabajo diario.

Respecto a la actividad real que siguen teniendo las listas de distribución en la actualidad, estos resultados (tal y como demuestran la tabla II y el gráfico II) han sido muy dispares. Entendemos que se debe a que cada lista de correo electrónico tiene un comportamiento, una actividad y una evolución diferentes. Es difícil obtener un resultado general y único que abarque a todas las listas de correo y a la vez sea cierto para todas ellas, además el anonimato de las respuestas no permite realizar un análisis por áreas temáticas, aunque la bibliografía recoge casos de éxito de alguna de estas listas de distribución que sigue manteniendo una elevada actividad como es el caso de la lista de distribución Iwetel (Ontalba-Ruipérez, 2009; Baiget, 2014).

El análisis y las respuestas de la tabla y figura II se pueden agrupar en: a) las preguntas orientadas a conocer el aumento, disminución o estabilidad de los suscriptores; b) las preguntas para conocer el aumento, disminución o estabilidad de los mensajes enviados a las listas; c) y la consideración sobre la desaparición o no de la lista por parte de sus administradores.

Las respuestas acerca de la evolución de los suscriptores indica que mientras un tercio de las listas presenta una evolución positiva, e incluso otro tercio muestra estabilidad, el último tercio sí presenta síntomas de agotamiento. Así, un 36% afirma (estar de acuerdo o totalmente de acuerdo) en que en sus listas ha aumentado el número de suscriptores, mientras un 29% nos indican estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con dicha afirmación; incluso un 18% llega a señalar, en la siguiente pregunta, que lo que se ha producido es una disminución en los suscriptores a la lista.

Acerca del aumento o disminución de los mensajes las cifras son estables, y podríamos agrupar las respuestas en tres tercios similares, si bien respecto a la pregunta explícita de “En mi lista ha aumentado el envío de mensajes en el último año” es mayor el porcentaje de los que se muestran “en desacuerdo o totalmente en desacuerdo” (un 45%), que los que están “de acuerdo o totalmente de acuerdo” (un 20%).

Finalmente, la única pregunta orientada a conocer la impresión de los administradores acerca del futuro de sus listas “considero que mi lista de distribución nunca va a desaparecer por la facilidad del sistema para el usuario” es muy clara el 45% entienden que el futuro de sus listas está asegurado, mientras un 30% duda de su viabilidad.

Así, las listas de distribución almacenadas en RedIRIS no conforman un núcleo homogéneo. Mientras un porcentaje de administradores entiende que sus listas se encuentran asentadas y su futuro está asegurado, otros dudan de su viabilidad. El éxito de la lista como herramienta puede depender de diversos factores, entre los que podemos destacar la existencia de un equipo preocupado y activo por su existencia diaria, a la vez que una amplia comunidad interesada en sus contenidos. Comprobamos que en torno a un tercio de las listas presenta síntomas de agotamiento lo que pudiera provocar su desaparición futura, pero que forma parte de la evolución de este tipo de herramientas. En el estudio publicado en 2017 por Muñoz-Cañavate *et al.*, sobre las listas de RedIRIS se señalaba que desde 2000, año del mayor número de listas creadas, la cifra anual de listas de distribución creadas experimentó un paulatino descenso. Por otra parte, en el mismo estudio se detallaba que del fichero facilitado por RedIRIS y que incluía un total de 546 listas de correo electrónico (todas las gestionadas por RedIRIS desde su creación) existía un elevado número, 152 que ya no se encontraban en el sitio web del organismo, y tampoco tenían ninguna actividad en el fichero *.log* suministrado (Muñoz-Cañavate *et al.*, 2017).

Las listas de distribución son una buena herramienta de servicio a una comunidad, pero que requieren de un tiempo de dedicación altruista y gestión de voluntarios que hagan posible su éxito en una comunidad determinada.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No responde o no usa
En mi lista han aumentado los suscriptores en el último año	19%	10%	31%	16%	20%	5%
En mi lista han disminuido los suscriptores en el último año	23%	21%	30%	6%	12%	7%
En mi lista el número de suscriptores se mantiene estable en el último año	16%	16%	19%	21%	20%	9%
Considero que mi lista de distribución nunca va a desaparecer por la facilidad del sistema para el usuario	14%	16%	16%	25%	20%	10%
En mi lista ha aumentado el envío de mensajes en el último año	25%	21%	31%	11%	9%	4%
En mi lista ha disminuido el envío de mensajes en el último año	16%	15%	32%	11%	20%	6%
En mi lista el número de mensajes enviados se mantiene estable en el último año	10%	17%	27%	21%	17%	7%

Tabla II. Escala de valoración del nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la actividad de las listas de correo (n=81).

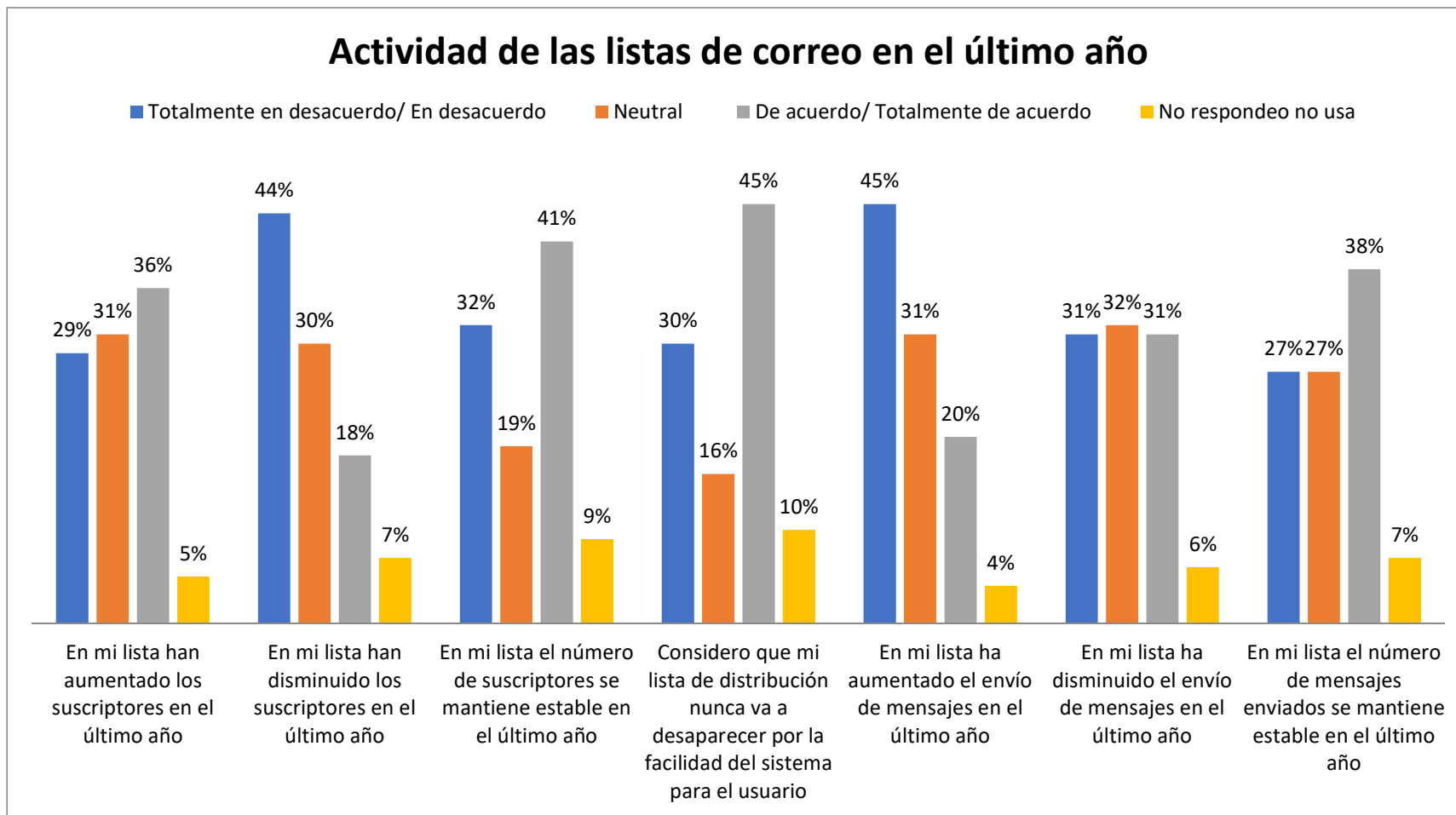


Figura 2. Escala de valoración del nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la actividad de las listas de correo.

Por último, en el tercer bloque de preguntas se encuestó a los administradores, como usuarios de sus propias listas, y a la vez como usuarios de otras listas de correo a las que pudieran estar suscritos. Se solicitaba la valoración de una serie de afirmaciones concernientes a la utilidad que tienen las listas de distribución para su trabajo diario, tanto para la mera captación de información, como vehículos de compartición del conocimiento y de herramienta para el aprendizaje.

Respecto a las respuestas a las afirmaciones realizadas en este bloque, claramente existe una predisposición positiva a considerar a las listas de distribución como una eficaz herramienta que genera valor para la toma de decisiones en el trabajo, a través de los aportes de información que llegan. Así, un 74% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación.

Por otra parte, las dos siguientes preguntas se relacionan directamente con procesos de gestión del conocimiento, y convierten a las listas, para los administradores, en eficaces instrumentos para la compartición del conocimiento. Así un 85% -véase figura 3- señala que las listas de distribución permiten capturar la experiencia de otros colegas, y un 87% transmitir su propia experiencia. De la misma manera, relacionado con lo anterior, un 62% entienden que las listas sirven para la formación y el aprendizaje diarios.

Dichos procesos entroncan directamente con la “espiral de conocimiento” descrita por Nonaka y Takeuchi (1995). Este modelo muy simple está basado en la idea de que el secreto de la creación de conocimiento se encuentra en la dimensión epistemológica, o la conversión entre el conocimiento tácito y el explícito; y en la dimensión ontológica, la forma cómo se fomenta y se aprovecha esta conversión, es decir, cómo se aprende (aprendizaje individual, grupal o aprendizaje organizacional). Así es como las listas de distribución sirven de correo de transmisión para que colegas, en entornos intra-organizacionales o inter-organizacionales, que puedan estar a miles de kilómetros, puedan suministrarlos, a través de procesos informales, recursos de información personalizados, susceptibles de ser convertidos en conocimiento.

	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No responde o no usa
Las listas de distribución me aportan la información adecuada para la toma de decisiones en mi trabajo diario (profesional o académico)	2%	2%	Ests	46%	28%	2%
Las listas de distribución permiten capturar la experiencia de otros colegas	1%	2%	10%	44%	41%	1%
Las listas de distribución permiten transmitir mi experiencia a otros colegas	1%	4%	7%	51%	36%	1%
Las listas de distribución me han permitido establecer contacto con otros colegas para desarrollar proyectos conjuntos	2%	10%	23%	33%	28%	2%
Las listas de distribución me sirven para la formación y el aprendizaje día a día	1%	7%	28%	37%	25%	1%

Tabla III. Escala de valoración del nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la utilidad de las listas de correo (n=81). Fuente: elaboración propia.

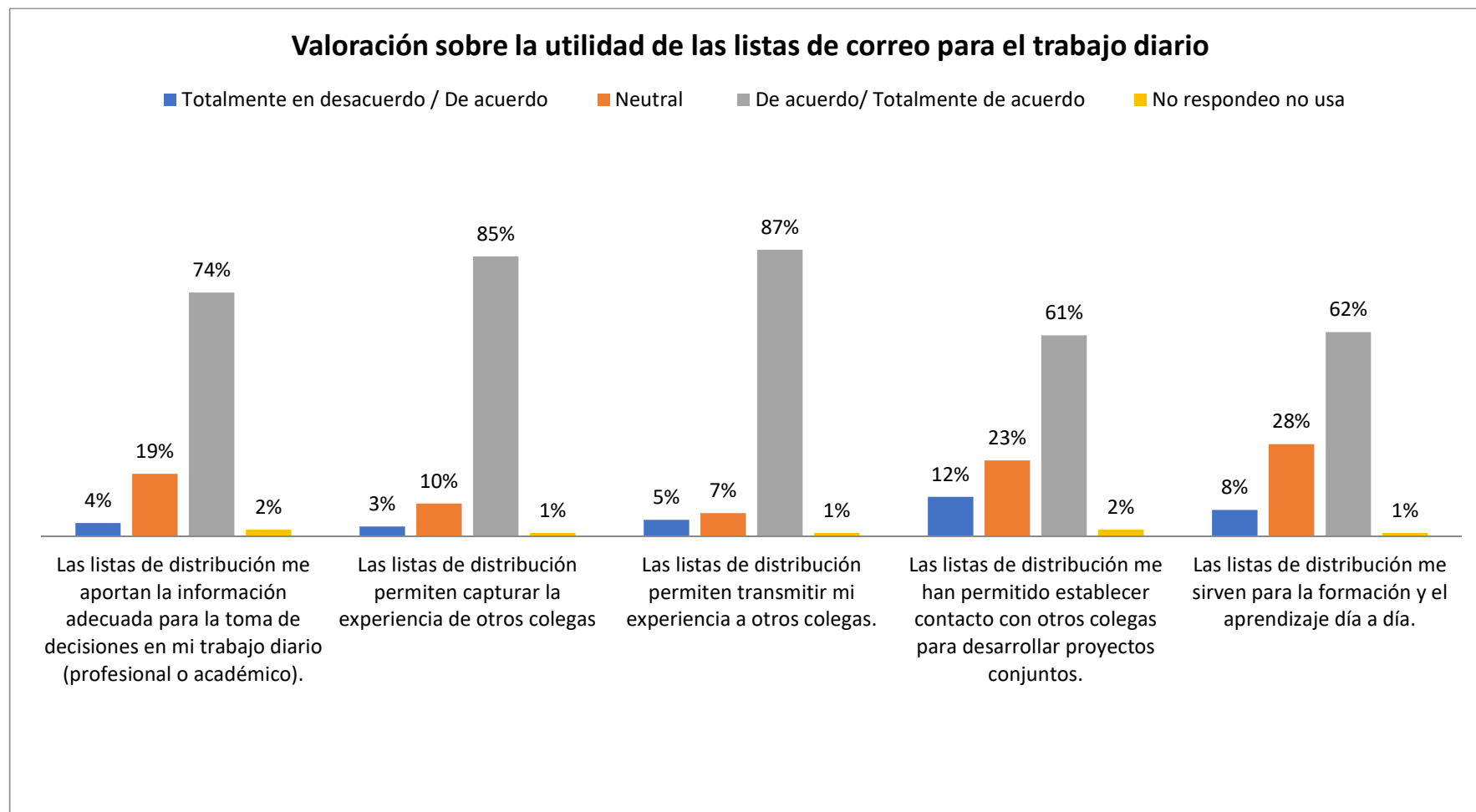


Figura 3. Escala de valoración del nivel de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones sobre la utilidad de las listas de correo. Fuente: elaboración propia.

4 CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos muestran que las listas de distribución continúan siendo, a pesar de su longevidad, un recurso muy activo para la transmisión de información y la transferencia de conocimiento en el entorno académico e investigador. Debemos considerar que existe un sesgo a favor de las listas de distribución en este estudio, en tanto que los usuarios encuestados son los propios administradores de estas listas. No obstante, a pesar de este hecho, podemos interpretar que el estudio muestra que, incluso en una realidad marcada por el dinámico ritmo de los nuevos medios sociales, este sistema logra mantener firmemente su espacio.

De otro lado, hay razones de peso que confirman la utilidad de las listas para la comunidad científica y su perdurabilidad en el tiempo como: la sencillez y la extrema comodidad de esta herramienta, en la que únicamente es necesario suscribirse para recibir información a través del correo electrónico; o que conforma un modelo sin complicaciones, en el que el usuario puede decidir si actuar de forma pasiva (la opción más extendida), o participar realizando consultas u aportaciones si lo desea. Aunque, según este estudio, no existe unanimidad acerca de la perdurabilidad en el tiempo de cada lista en particular, algo que depende más de la actitud proactiva de los propios administradores y de sus equipos (si los hay), y de la tradición en determinadas disciplinas científicas y académicas de esta herramienta, muchos de cuyos miembros han asimilado con naturalidad el uso de las listas de distribución en su quehacer diario. Este es el caso paradigmático de la lista de distribución Iwetel (Baiget, 2014).

Del mismo modo que otros medios sociales, este sistema de información y comunicación debe tenerse en cuenta como un recurso de valor en las estrategias de gestión del conocimiento y la toma de decisiones de las organizaciones actuales, al tratarse de un canal para la formación y el aprendizaje a través de la transmisión de experiencia. Además, suma un factor derivado de la calidad de los contenidos. En este caso las listas de distribución aportan una cierta seguridad frente a otros sistemas en los que el origen y la veracidad de la información pueden resultar más incierta. A su vez, si entendemos estas listas como un recurso de valor estratégico, desde la perspectiva de la gestión del conocimiento, podemos asumir que existe una relación directa entre el uso de los medios sociales y la creatividad del personal de las organizaciones (Hemsley y Mason, 2011 y 2013; Bharati, Zhang y Chaudhury, 2015; Sigala y Chalkiti, 2015).

En definitiva, las listas de distribución que surgieran antes de la expansión masiva de internet a finales del siglo pasado, continúan siendo a día de hoy un importante medio para la transmisión de la información y el conocimiento en el marco académico e investigador, y además suponen un valioso recurso a tener en cuenta para la estrategia competitiva de las organizaciones y del trabajo individual y colectivo de científicos y académicos. Ambos ambientes conviven en un contexto caracterizado por el exceso de información en el que en la mayoría de los casos resulta imposible garantizar el origen y la fidelidad de la misma. Así, las listas de distribución se configuran como un medio social para la transferencia de conocimiento que logra en mayor medida que otros superar estos grandes inconvenientes del flujo de la información en la actualidad.

5 BIBLIOGRAFÍA

- BAIGET, T. 20 aniversario de la lista de correo IweTel. *Anuario ThinkEPI*, 2014, vol. 8, p. 64-69.
- BHARATI, P.; ZHANG, W. y CHAUDHURY, A. Better knowledge with social media? Exploring the roles of social capital and organizational knowledge management. *Journal of Knowledge Management*, 2015, vol. 19, nº 3, p. 456-475. Disponible en: <https://doi.org/10.1108/JKM-11-2014-0467>.
- BOLLIGER, D.U. y MARTIN, F. Instructor and student perceptions of online student engagement strategies. *Distance Education*, 2018, vol. 39, nº 4, p. 568-583. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/01587919.2018.1520041>.
- BOGETZ, J.F.; ROOT, M.C.; PURSER, L. y TORKILDSON, C. Comparing health care provider-perceived barriers to pediatric palliative care fifteen years ago and today. *Journal of palliative medicine*, 2019, vol. 22, nº 2, p. 145-151. Disponible en: <https://doi.org/10.1089/jpm.2018.0367>.
- BURRI, M.; BAUJARD, V. y ETTER, J.F. A qualitative analysis of an internet discussion forum for recent ex-smokers. *Nicotine & Tobacco Research*, 2006, vol. 8, nº Suppl_1, p. S13-S20. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/14622200601042513>.
- CASTRO CASTRO, C. y MUÑOZ-CANAVALATE, A. Recursos informativos en Internet: Foros electrónicos de discusión. En *IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. Octubre, 1994, p. 6-8.
- DARIAS, I.H.; TRIANA, S.F. y FERNÁNDEZ, D.S. La Red Capital Humano: La experiencia de gestión del conocimiento para el sistema de gestión integrada de capital humano en empresas. *Opción*, 2011, vol. 27, nº 64, p. 59-72.

- DAVENPORT, T. y PRUSAK, L. *Working knowledge - how organizations manage what they know*. Boston, Massachusetts: Harvard Business School Press, 1998.
- DEBIASI, E.M. *et al.* Physician Practice Patterns for Performing Thoracentesis in Patients Taking Anticoagulant Medications. *Journal of bronchology & interventional pulmonology*, 2020, vol. 27, nº 1, p. 42-49. Disponible en: <https://doi.org/10.1097/LBR.0000000000000614>.
- DEUTSCH, D.P. Implementing distribution lists in computer-based message systems. En: *Proc. of the IFIP WG 6.5 working conference on Computer-based message services: 1 a 4 de mayo. Nottingham, England*, 1984. p. 3-13.
- FERGUSON, C. *et al.* Education and practice gaps on atrial fibrillation and anticoagulation: a survey of cardiovascular nurses. *BMC medical education*, 2016, vol. 16, nº 1, p. 9. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12909-015-0504-1>.
- GROSSMAN, S. *et al.* Survey of drug information centers in the United States-2018. *American journal of health-system pharmacy: AJHP: official journal of the American Society of Health-System Pharmacists*, 2020, vol. 77, nº 1, p. 33-38. Disponible en: <https://doi.org/10.1093/ajhp/zxz267>.
- HEMSLEY, J. y MASON, R.M. The nature of knowledge in the social media age: Implications for knowledge management models. En *2012 45th Hawaii International Conference on System Sciences*. IEEE, 2012. p. 3928-3937. Disponible en: <https://doi.org/10.1109/HICSS.2012.580>.
- HEMSLEY, J. y MASON, R.M. Knowledge and Knowledge Management in the Social Media Age. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 2013, vol. 23, nº 1-2, p. 138-167. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/10919392.2013.748614>.
- HOLROYD, J.R. y EDYVEAN, S. Doses from cervical spine computed tomography (CT) examinations in the UK. *The British journal of radiology*, 2018, vol. 91, nº 1085, p. 1-7. Disponible en: <https://doi.org/10.1259/bjr.20170834>.
- HUIZING, A. y BOUMAN, W. Knowledge and Learning Markets and Organizations. En: *The Strategic Management of Intellectual Capital and Organizational Knowledge*, C. Choo and N. Bontis (eds.). New York: Oxford University Press, 2002, p. 185-204.
- IRVINE-SMITH, S. A series of encounters: The information behaviour of participants in a subject-based electronic discussion list. *Journal of Information & Knowledge Management*, 2010, vol. 9, nº 3, p. 183-201. Disponible en: <https://doi.org/10.1142/S0219649210002619>.
- ISKANDER, C. *et al.* Attitudes and opinions of Canadian nephrologists toward continuous quality improvement options. *Canadian Journal of Kidney Health and Disease*, 2017, vol. 4, p. 1-8. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/2054358117725295>.
- KIM, H.J.; GEARY, C.A. y BIELEFIELD, A. Bullying in the Library Workplace. *Library Leadership and Management*, 2018, vol. 32, nº 2, p. 1-13.
- KIRSTEIN, P. Computer based message services. *Computer Communications*, 1986, vol. 9, nº 2, p. 60-66. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/0140-3664\(86\)90002-2](https://doi.org/10.1016/0140-3664(86)90002-2).
- MERLO-VEGA, J.A. y SORLI ROJO, Á. Las Listas de distribución como herramienta profesional. *Métodos de Información (MEI)*, 1999, vol. 31, p. 52-61.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y CIENCIA. *Proyecto IRIS*. 1985. Disponible en: <http://www.rediris.es/rediris/historia/programa-iris.pdf> [Consulta: 18 de mayo de 2020]
- MORAN, K. y DAVIS, C.-A. Pan-Canadian Survey of Medical Radiation Technologist's Views Toward Evidence-Based Practice, Research, Barriers, and Enablers. *Journal of Medical Imaging and Radiation Sciences*, 2020, vol. 51, nº 1, p. 29-39. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jmir.2019.11.141>.
- MUÑOZ-CAÑAVATE, A.; CORDERO GONZÁLEZ, A.; HIPOLA, P. y CARDOSO MIRANDA, E.A. Mailing lists on the internet - a collaboration tool that is still alive. The case of the RedIris lists. En: *16th International Conference on WWW/INTERNET 2017*: 18 a 20 de octubre. Vilamoura, Algarve, Portugal, 2017, p. 261-267.
- MUSSO, M. *et al.* The Relationship Between Grit and Resilience in Emergency Medical Service Personnel. *Ochsner Journal*, 2019, vol. 19, nº 3, p. 199-203. Disponible en: <https://doi.org/10.31486/toj.18.0144>.
- NAMI, F.; MARANDI, S.S. y SOTOUDEHNAMA, E. Interaction in a discussion list: An exploration of cognitive, social, and teaching presence in teachers' online collaborations. *ReCALL*, 2018, vol. 30, nº 3, p. 375-398. Disponible en: <https://doi.org/10.1017/S0958344017000349>.
- NONAKA, I. y TAKEUCHI, H. *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation*. Oxford university press, 1995.
- ONTALBA-RUIPÉREZ, J.A. Las comunidades virtuales académicas y científicas españolas: el caso de RedIris. *El profesional de la información*, 2002, vol. 11, nº 5, p. 328-338. Disponible en: <https://doi.org/10.1076/epr.11.5.328.20211>.
- ONTALBA-RUIPÉREZ, J.A. Análisis de contenidos de la lista de correo-e IweTel (2001-2007). *El profesional de la información*, 2009, vol. 18, nº 1, p. 50-62. Disponible en: <https://doi.org/10.3145/epr.2009.ene.07>.

- PEULTIER, A.-C. *et al.* What stroke image do we want? European survey on acute stroke imaging and revascularisation treatment. *Health Policy and Technology*, 2019, vol. 8, n° 3, p. 261-267. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2019.08.005>.
- POWELL, D. *et al.* Telemedicine to Reduce Medical Risk in Austere Medical Environments: The Virtual Critical Care Consultation (VC3) Service. *Journal of special operations medicine: a peer reviewed journal for SOF medical professionals*, 2017, vol. 16, n° 4, p. 102-109.
- PUJAR, S.M.; MAHESH, G. y JAYAKANTH, F. An exploratory analysis of messages on a prominent LIS electronic discussion list from India. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 2014, vol. 34, n° 1, p. 23-27. Disponible en: <https://doi.org/10.14429/djlit.34.5492>.
- REED, K. Without Library Resources and Services, the Scholarly Activity of Medical Faculty and Residents Would Register a Code Blue. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2017, vol. 12, n° 1, p. 122-124. Disponible en: <https://doi.org/10.18438/B8FP6Z>.
- SIGALA, M. y CHALKITI, K. Knowledge management, social media and employee creativity. *International Journal of Hospitality Management*, 2015, vol. 45, p. 44-58. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.11.003>.
- STANLEY, M.A. *et al.* VHA providers' knowledge and perceptions about the diagnosis and treatment of obsessive-compulsive disorder and related symptoms. *Journal of Obsessive-Compulsive and Related Disorders*, 2017, vol. 12, p. 58-63. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.jocrd.2016.12.004>.
- TONTA, Y. y KARABULUT, D. (2010). The anatomy of an electronic discussion list for librarians, KUTUP-L: Bibliometric and content analyses of postings. En: *ELPUB 2010 - Publishing in the Networked World: Transforming the Nature of Communication, 14th International Conference on Electronic Publishing*. Helsinki, Finlandia, p. 234-244.
- VALIYEV, T. y WILD, E. Enhancing social knowledge management to drive performance improvement. En: *Society of Petroleum Engineers - SPE International Conference on Health, Safety and Environment 2014: The Journey Continues*, vol. 2, p. 766-773. Disponible en: <https://doi.org/10.2118/168410-MS>
- VIEIRA JÚNIOR, E.E. y WEN, C.L. Training of Beauty Salon Professionals in Disease Prevention Using Interactive Tele-education. *TELEMEDICINE and e-HEALTH*, 2015, vol. 21, n° 1, p. 55-61. Disponible en: <https://doi.org/10.1089/tmj.2014.0044>.
- WAKABAYASHI, T.; TAKADA, K.; SOMEI, J. y KITA, I. The role of an e-mail list system for communication among medical professionals, transplant candidates, recipients, and their families in Japan. *Transplantation Proceedings*, 2000, vol. 7, p. 1613-1614. Disponible en: [https://doi.org/10.1016/S0041-1345\(00\)01450-0](https://doi.org/10.1016/S0041-1345(00)01450-0).
- WEN, C.L.; PANSE SILVEIRA, P.S.; SOARES AZEVEDO, R. y BÖHM, G.M. Internet discussion lists as an educational tool. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 2000, vol. 6, n° 5, p. 302-304. Disponible en: <https://doi.org/10.1258/1357633001935842>.
- WILLIAMSON, P.O. Academic Medical Library Services Contribute to Scholarship in Medical Faculty and Residents. *Evidence Based Library and Information Practice*, 2017, vol. 12, n° 3, p. 165-167. Disponible en: <https://doi.org/10.18438/B8337C>.