

R

E

I

S

S

O

D

# 1

## El correo electrónico

Sobre el "buen uso" del correo electrónico

Algunos tecnicismos

Para iniciarse

Aplicaciones del correo electrónico en la biblioteca

*El correo electrónico ha sido siempre uno de los servicios más eficientes –y más usados– de Internet. Una gran parte de los profesionales usa ya este medio para muy diversas aplicaciones que, sin llegar a ser tan como el Web, no requiere tantos recursos como éste. Para este suplemento hemos pedido a cuatro especialistas de la información y las telecomunicaciones que nos comenten diversos aspectos relacionados con su uso.*

### Sobre el "buen uso" del correo electrónico

Desde el momento en que el correo electrónico se convierte en una herramienta habitual de comunicación se impone el conocer y aplicar unas normas básicas de conducta conocidas en el entorno de red como "netiqueta". En Internet podemos encontrar muchos documentos sobre este tema como <http://www.fau.edu/rinaldi/net/spanish.txt> o <http://www.rediris.es/mail/estilo.htm>. Básicamente hacen referencia a la estructura de los mensajes de correo y a la participación en listas de distribución.

Siempre que envíe un mensaje es muy conveniente que se identifique correctamente por lo que se recomienda que configure su programa de correo con una firma automática, sin embargo no abuse de ella; se recomienda un máximo de 4 o 5 líneas. Utilice una frase expresiva en el "subject" del mensaje, ayudará al destinatario a seleccionarlos y clasificarlos.

En el momento de escribir los mensajes se recomienda formatearlos en líneas de un máximo de 72 caracteres. Durante una época se plantearon grandes discusiones sobre el uso de caracteres acentuados debido a que muchos programas de correo no eran capaces de interpretarlos. En la actualidad la mayoría de lectores de correo siguen la norma MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions) que

permite enviar y visualizar correctamente los caracteres acentuados.

El uso de mayúsculas debe ser reservado para remarcar las palabras importantes ya que en el resto de casos suele ser considerados como gritos. Existen acrónimos muy extendidos como (IMHO =en mi humilde opinión), sin embargo debemos ser prudentes en su uso ya que no necesariamente son conocidos por toda la comunidad Internet.

El uso de envío de ficheros adjuntos debe ser valorado con cuidado. Conviene recordar que el destinatario requerirá del programa original para ejecutarlo y que si el fichero adjunto es un ejecutable o un documento de Word, deberá asegurarse que no tenga virus antes de enviarlo. Se desaconseja enviar ficheros adjuntos a listas de distribución públicas.

Cuando efectuemos respuestas a mensajes recibidos es útil incluir la parte del mensaje original a la que hacemos referencia pero debemos evitar repetir todo el mensaje, solamente las partes relevantes. Es conveniente iniciar la respuesta con expresiones del tipo: Juanito xxxx en el mensaje xxxxx decía... y eliminar la firma original que no hace más que ocupar espacio. En la actualidad la mayoría de programas lectores de correo permiten configurar este tipo de frases de respuesta.

CONTINUA EN PÁGINA 2



VIENE DE PAGINA 1

Cuando participemos en listas de distribución seamos aún más cuidadosos si cabe ya que nuestro mensaje puede llegar a gran cantidad de personas. Debemos conocer los lenguajes oficiales para comunicarnos en esa lista y adecuar nuestros comentarios o preguntas al tema de la lista de distribución. Sea cuidadoso cuando use sarcasmo y piense que puede ser interpretado como una crítica por personas que no le conocen. Las respuestas a preguntas recibidas de una lista pueden ser interesantes para todos los miembros pero valore esta opción antes de realizarla ya que veinte personas contestando idénticamente a la misma pregunta pueden sobrecargar innecesariamente la lista. Lo ideal es contestar al interesado y que sea éste quien envíe un mensaje con las conclusiones de todos los mensajes recibidos. Evite mensajes "gratuitos" a la lista como "estoy de acuerdo contigo" o recriminaciones al mal uso de la lista.

El correo electrónico es una herramienta muy potente y peligrosa. Piense que en el momento de pulsar la tecla enviar, su mensaje entra en un camino sin posibilidad de retorno. Si está acalorado por un mensaje recibido, mejor cuente hasta diez antes de responder. Si reenvía a terceros mensajes recibidos cite el autor original y evite reenviar correo personal recibido a listas sin el permiso del autor.

Si atendemos este tipo de recomendaciones sin duda nuestra participación en la comunicación electrónica se verá enormemente enriquecida. En muchos casos se cree que el uso del correo electrónico es más coloquial e informal que otros mecanismos como el correo postal o el fax pero no por ello hemos de dejar de ser escrupulosos con la sintaxis, gramática y contenido.

*José Manuel Rodríguez Gairin*  
Universidad Politécnica de Cataluña

## REFERENCIAS:

Rinaldi, Arlen H. "La red. Guías del usuario y netiqueta". Julio 1992

<<http://www.fau.edu/rinaldi/net/spanish.txt>> (visitado 16 junio de 1997)

Pfa, Margarita. "Normas de estilo en el correo electrónico". 03/06/97

<<http://www.rediris.es/mail/estilo.htm>> (visitado 16 junio de 1997)

## Algunos tecnicismos

En el intrincado mundo de Internet, el usuario ha tenido que luchar con un ingente número de acrónimos casi indecifrables. Haremos en primer lugar una revisión de los más usados.

En la actualidad el correo electrónico se encuentra en manos de estándares como son básicamente:

SMTP (Simple Mail transfer Protocol)

X.400

POP (Post Office Protocol)

IMAP (Internet Messaging Access Protocol)

MIME (Multi-purpose Internet Mail Extensions)

PGP (Pretty Good Privacy)

SMTP: representa al estándar fundamental de intercambio de correo entre máquinas UNIX. Viene implementada por defecto en estaciones de trabajo tipo: Alpha, IBM, Linux (Pc)... Se podría decir que es protocolo nativo de correo en Internet.

X.400: Otro estándar de correo sobre todo instalado en máquinas de la gama media-alta. Junto con el SMTP los protocolos más utilizados de correo entre estafetas.

POP: representa el protocolo más conocido de mensajería que usa arquitectura cliente/servidor. La versión actual es POP3. El cliente necesita un software basado en POP, Eudora o Pegasus, entre otros, y otra máquina que hace de servidor POP, que es en realidad donde se recibe y se mandan los mensajes. El funcionamiento es muy sencillo, el programa cliente que está instalado en la máquina del usuario se identifica en el servidor y a continuación extrae o envía todos los mensajes.

IMAP: Se considera el protocolo de correo del futuro. Funcionamiento similar al POP. Se considera el protocolo que desbancará al antiguo POP. Se requiere un cliente IMAP y un servidor IMAP. La gran diferencia que ofrece IMAP respecto a POP es en lo referente a la recuperación de los mensajes. Se pueden inspeccionar los mensajes antes de descargarlos. La versión actual es IMAP4.

MIME: Desarrollado con el fin de poder mandar ficheros binarios por correo electrónico: imágenes, hojas de cálculos, aplicaciones...

Para ello, la aplicación local de correo, necesita tener implementado este estándar.

La manera normal de hacer uso de la aplicación de correo de este protocolo es adjuntando o *attacheando* el fichero binario. Claro está que el receptor debe soportar MIME también, si no será incapaz de leer el mensaje enviado.

PGP: Estándar de correo electrónico para dotar de seguridad a los mensajes. Desarrolla-

do por Philip R. Zimmerman en 1991.

Es la herramienta más conocida que nos permite:

-Confidencialidad: asegura que solo el receptor podrá descifrar el mensaje.

- Identificación: autentifica que el remitente es quien dice ser.

- Integridad: asegura que el mensaje no ha sido modificado por nadie desde que el remitente lo envió.

El mensaje viaja encriptado por la red y únicamente lo puede descifrar el receptor del mismo, mediante un mecanismo de claves. La mayoría de los clientes de correo electrónico ya vienen implementados para trabajar con PGP.

Por último, hay que tener en cuenta que los algoritmos de encriptación están sometidos a patentes y además existen normativas en cada país al respecto.

### Correo en castellano

El alfabeto en castellano posee dos caracteres muy particulares como son la ñe y los acentos. Dichos caracteres son focos frecuentes de mala interpretación por parte de los diferentes *interfaces* de correo. Los motivos son:

- El emisor y el receptor usan diferentes juegos de caracteres.

- Las estafetas de correo, máquinas encargadas del envío de la mensajería, pueden eliminar o malinterpretar estos caracteres.

Para solucionar esto se recomienda que el juego de caracteres utilizado sea el ISO-Latin-1 y que en las estafetas se instalen el software adecuado que permita la transmisión de ñes y acentos.

### Punto y final

El correo electrónico fue uno de los primeros servicios disponibles en Internet y, con el paso del tiempo, no sólo no ha perdido vigencia sino que ha adquirido mayor protagonismo.

El correo electrónico ya ha dejado su etapa de adolescencia y se ha convertido en una herramienta básica de comunicación en los Intranets, Extranets e Internet. Como tal herramienta básica se ha ido potenciando y dotando de nuevos estándares fundamentales. A su vez se están desarrollando otros para proveer a los mensajes de privacidad en esta jungla que es Internet.

*Juan Manuel Bolaño Ladrón de Guevara*  
Centro Técnico de Informática. CSIC

# Para iniciarse

A finales de la década de los 60 se estaba gestando una auténtica revolución en los sistemas de comunicación, de difusión, búsqueda y acceso a la información, aunque lo único que se estaba persiguiendo era una forma de garantizar las comunicaciones entre ordenadores en el supuesto de una guerra nuclear. El resultado de lo que entonces se investigaba y se ponía en marcha de forma casi experimental fueron las redes de ordenadores antecesoras de Internet: una línea de desarrollo que, sin solución de continuidad, nos ha llevado de la interconexión de unas decenas de ordenadores enormes y costosísimos para permitir la utilización remota de unos desde otros, a una red de millones de ordenadores mayoritariamente de sobremesa y coste asequible a cualquier particular, que al compartir sus recursos informativos constituyen algo así como el embrión de un cerebro planetario (o al menos de una memoria planetaria) del que quizá nadie puede todavía predecir las capacidades que tendrá en un plazo tan corto como una decena de años.

Los científicos que trabajaban en el desarrollo de aquellas redes arcaicas cuya unión formaría la Internet, encontraron en ellas una utilidad secundaria que pronto fue la estrella de las nuevas posibilidades abiertas por la interconexión de ordenadores: la de intercambiar mensajes, más o menos personales, de contenido no siempre relacionado con la investigación y el desarrollo, que circulaban por la red desde el ordenador del remitente o emisor del mensaje hasta el ordenador del destinatario. Se estaba copiando de alguna la naturaleza y la forma de transmisión del correo convencional para construir una forma nueva de correo, el correo electrónico, en el que los mensajes, formados inicialmente sólo por un texto más o menos largo encerrado dentro de un sobre intangible con la dirección de remitente y destinatario (aunque sin franqueo), se transportaban por la red pasando de unos ordenadores a otros, enaminándose convenientemente desde cada uno de ellos (auténticas estafetas de correo) hasta llegar al buzón del destinatario.

Evidentemente, para que ello fuera posible, cada usuario de cada ordenador conectado a la red (sólo ordenadores multiusuario en aquellas fechas) había de contar con una dirección personal única e inequívoca. Na-

da más fácil de construir, ya que cada ordenador de la red estaba perfectamente identificado por una dirección, a la que sólo habría que añadir el nombre de cuenta utilizado por el usuario para acceder a dicho ordenador. Hoy las direcciones de ordenadores referencian a una organización (a veces también al tipo de organización) y al país en que se encuentra, y también, en ocasiones, a alguna unidad organizativa dentro de aquella; así, por ejemplo, la dirección ficticia `equis.mkt.zeta.co.uk`, podría corresponder al ordenador `Equis(equis)` del departamento de `Marketing(mkt)` de la organización `Zeta(zeta)`, una compañía(`co`) radicada en el Reino Unido(`uk`). De manera que `John Doe`, usuario de dicho ordenador, podría tener la dirección de correo electrónico `john.doe@equis.mkt.zeta.co.uk`, donde nuestro signo de arroba (`@`), que sigue al nombre del usuario, debemos entenderlo en la interpretación que tiene en inglés como "at", es decir, "en" tal ordenador o "en" tal organización.

Además de facilitar la comunicación propiamente interpersonal, el correo electrónico también permite la comunicación de un grupo de investigadores disperso geográficamente, ya sea para constituir una conferencia electrónica, sin la necesidad de concurrir en un lugar y un momento dados, ya sea para recibir de forma periódica una revista electrónica. Por supuesto que una docena de personas podían estar en contacto permanente como colectivo enviando un mismo mensaje, o una respuesta a un mensaje, a cada uno de los miembros del grupo. Pero como esto podía ser poco operativo con grupos grandes o cambiantes, se trataba de crear una dirección de correo ficticia (puramente administrativa, no asociada a una persona concreta), atendida por el propio ordenador, que se encargara de retransmitir los mensajes recibidos a los miembros de una única lista centralizada que recogiera las direcciones de cada uno. La evolución de este sistema de listas de correo llevó al desarrollo de programas de ordenador que se encargaran de automatizar las tareas de dar de alta en la lista a personas interesadas en integrarse en grupos de investigación (o simplemente grupos con un interés común), previa aceptación por parte de los miembros de la lista (o de su moderador, editor

o propietario) o bien sin más control, según el grado de apertura del grupo. Otras tareas automatizadas, siempre solicitadas mediante mensajes a otra dirección distinta de la propia lista, serán por ejemplo las de darse de baja, temporal o definitivamente, obtener un listado de los miembros de la lista o solicitar un paquete de mensajes atrasados. A este tipo de software pertenecen, por ejemplo, el extendido `listserv`, y otros como `listproc` o `majordomo`. Hay en el mundo miles de listas de correo electrónico, abiertas a cualquier persona interesada, que cubren todos los temas imaginables, desde los más académicos a los más triviales.

La limitación impuesta en un principio al tipo de contenido de los mensajes, sólo texto, fue eliminada con el desarrollo del correo electrónico multimedia (extensiones MIME, o *Multipurpose Internet Mail Extensions*, que ampliaban los protocolos SMTP, *Simple Mail Transfer Protocol*, usados para la transferencia de mensajes), de manera que hoy al texto del mensaje se le puede adjuntar cualquier tipo de información susceptible de ser archivada en un ordenador: software y sus documentos asociados, imagen estática o cinética, sonido...

El correo electrónico, allá donde está implantado (si bien es cierto que el acceso a Internet no está aún verdaderamente generalizado, y menos aún en el entorno doméstico) está compitiendo con el teléfono y el fax en ciertas formas de comunicación, y en muchas ocasiones lo hace ventajosamente, sobre todo en relación con el segundo medio citado; no hay que esperar a conseguir línea ni pagar el alto coste de las llamadas de alcance nacional o internacional, y además un documento adjunto a un mensaje electrónico, o el propio mensaje, puede ser impreso por su destinatario, si lo desea, y obtener la misma calidad del original; y en relación con el teléfono, aunque el correo electrónico no nos permite escuchar en vivo la voz de una persona ni dialogar en tiempo real con un interlocutor, en muchas ocasiones estas características, lejos de ser limitaciones, son ventajas apreciables en la comunicación.

Tomás Nogales  
Universidad Carlos III de Madrid

# Aplicaciones del correo electrónico en la biblioteca

El éxito arrollador de WWW en los dos últimos años ha relegado el interés por los restantes servicios de Internet a un segundo plano. Pero si el navegante de la Red se deja deslumbrar por el brillo multimedia de la web, perderá con toda seguridad las inmensas posibilidades de información que le ofrecen los servicios tradicionales.

El correo electrónico es el más elemental de éstos y también el más utilizado. Por ejemplo, el 59% de los usuarios adultos de Internet en los EE.UU. hace uso del correo electrónico a diario, superando al WWW (49%). En España el 79'2% de los navegantes de la Red utiliza varias veces por semana el correo. Las cifras de uso de este servicio en las bibliotecas no se aparta demasiado de la tendencia general: el 82'3% del personal de las bibliotecas públicas norteamericanas accede al correo varias veces a lo largo de la semana.

Muchos usuarios sólo pueden acceder a Internet a través del correo electrónico, de modo que esta es la única vía de comunicarnos con ellos y hacerles llegar información sobre nuestros servicios y actividades. De todas formas, gracias a algunos servidores extendidos por todo el mundo, a través del correo se puede acceder a todo tipo de servicios, desde FTP hasta la consulta de WWW<sup>1</sup>.

Por ser un sistema de comunicación cada vez más utilizado y extendido, el correo electrónico puede ser un vehículo habitual de intercambio de información entre la biblioteca y sus usuarios, así como entre los profesionales de las bibliotecas y de la documentación.

## Servicios de información y difusión bibliográfica

El usuario puede hacer llegar a la biblioteca sus preguntas a través del correo electrónico y la biblioteca contestar por la misma vía, proporcionando al usuario una información que éste puede reutilizar en sus trabajos: referencias bibliográficas, cuadros estadísticos, gráficos, etc. También a través del correo el servicio de información puede redirigir de forma instantánea las cuestiones que se le planteen al departamento o sección de la biblioteca que disponga de medios más adecuados para atenderlas.

Con las contestaciones se puede formar una base de respuestas que puede utilizar el personal de información en otras ocasiones. Es también conveniente reunir las preguntas

más frecuentes (FAQ) en un documento que se puede publicar en la web o distribuir por correo electrónico a quien lo solicite.

El correo electrónico puede ser también de gran utilidad en los procesos automáticos de difusión selectiva de información, permitiendo el envío inmediato a los interesados, casi sin intervención humana, de información sobre las materias recogidas en los perfiles que ellos han definido.

## Acceso al documento original

El proceso del préstamo interbibliotecario (PIB) incluye varias transacciones que van desde la petición del documento hasta la facturación del servicio, pasando por la notificación de condiciones especiales o el reenvío de la petición a otra biblioteca.

La mayor parte de los suministradores de documentos originales permiten el empleo del correo electrónico para enviar la solicitud (EBSCOhost, BLDSC ARTEmail, UMI Infostore, CINDOC). El software SOD de gestión de PIB es utilizado por numerosas universidades españolas y dispone de una interfaz con el correo electrónico a través de la cual se pueden enviar formularios de solicitud a los principales proveedores nacionales y extranjeros<sup>2</sup>.

En cuanto al envío de documentos, el sistema más evolucionado para realizar este cometido es ARIEL, un software que utiliza un PC, un escáner y una impresora como estación de transmisión de documentos a través de Internet. Creado por RLG, permite a partir de la nueva versión 2 para Windows 95 el envío de documentos por correo electrónico. Cualquier cliente de correo que cumpla las especificaciones MIME puede recibir los. El formato que se emplea es TIFF multipágina, que ofrece mejor resolución que el fax.

En la actualidad utilizan ARIEL más de 1000 suministradores de documentos de todo el mundo (BLDSC, UMI, EBSCO, RLG, UnCover, etc.). En España el CINDOC viene utilizando este software habitualmente desde hace dos años; desde mayo de 1997 ofrece además el servicio de envío de documentos originales por correo electrónico a través de ARIEL.

## Comunicación profesional

Como cualquier otro colectivo, los bibliotecarios y los documentalistas necesitan intercambiar información sobre su actividad. La comunicación electrónica es mucho más eficaz para este cometido que los

métodos tradicionales, ya que puede llegar fácil y rápidamente a muchas más personas. De esta forma la distribución de la información es más transparente y equitativa, hecho que puede redundar en beneficio de la formación profesional de esta comunidad virtual.

Para ayudarnos en la búsqueda de personas de nuestra profesión, existen dos directorios de profesionales españoles en el ámbito de las bibliotecas y de la documentación: Directorio de Correo Electrónico de Profesionales de Documentación y Bibliotecas de España<sup>3</sup> y DIRIWE<sup>4</sup>; el segundo de ellos se puede obtener a través del correo electrónico.

Pero los contactos profesionales esporádicos no permiten obtener del correo electrónico todas las ventajas y posibilidades que presenta una extensión lógica de este servicio, las listas de distribución (List-Serv), a través de las cuales se pueden difundir casi instantáneamente a un grupo, generalmente amplio, de suscriptores las observaciones, consultas, experiencias y opiniones de los participantes en la lista.

Existen además listas sobre Biblioteconomía y Documentación de ámbito nacional, como BIBLIO-FR en Francia o AIB-CUR en Italia. La principal lista española es IWE Tel, foro de debate para los profesionales de éstas materias. Está gestionada por el servidor de listas de RedIRIS y para suscribirse a ella es suficiente con enviar a list-serv@listserv.rediris.es el siguiente mensaje: "subscribe iwetel Nombre Apellido".

*Alejandro Carrión Gútiérrez*

Biblioteca de Castilla y León. Valladolid

## NOTAS

1 RANKIN, Bob

Accessing the Internet by e-mail. Doctor Bobis guide to offline Internet access. 6th. ed. May 1997

mailbase@mailbase.ac.uk. Enviar el mensaje: isend lis-iss e-access-inet.txt

2 SOD. Gestión de un servicio de obtención de documentos. 1997.

<http://escher.upc.es/usr/josep-m/soft/sodinf.htm>

3 Directorio electrónico IWE de bibliotecarios y documentalistas de España

CINDOC (CSIC). 1997

<http://www.cindoc.csic.es/direc1.htm>

4 Directorio electrónico IWE de bibliotecarios y documentalistas. Iwetel. Abril 1997

<http://escher.upc.es/info/diriwe.htm>

También en listserv@listserv.rediris.es. Enviar mensaje: lget diriwe.txt