

Experiencias Manejando Listas de Correo

Horst H. von Brand*
Departamento de Informática
Universidad Técnica Federico Santa María
vonbrand@inf.utfsm.cl

Abstract

We describe experiences as a participant, as an administrator and with the functioning of mailing lists. We discuss experiences with several mailing lists with different subject matters and audiences, some successfull and others much less so. Based on these experiences, we suggest a few criteria that could help when creating and managing such lists.

Keywords: Management of mailing lists

Resumen

Se describen experiencias en la participación, con la administración y el funcionamiento de varias listas de correo con temáticas y audiencias distintas, algunas exitosas y otras no tanto. Basado en las experiencias recogidas se sugieren algunos criterios para crear y administrar estas listas.

Palabras clave: Administración de listas de correo

*Soporte de proyectos BMBF-CH-99/023 – UTFSM/DGIP and CONICYT/BMBF-2001-115 (Alemania y Chile), y de proyectos UTFSM 24.01.11, UTFSM 24.02.22, y FONDECYT 1991026 (Chile)

1 Introducción

A pesar del enorme crecimiento de otros servicios de Internet, como WWW [1] y Usenet [6], el correo electrónico y las listas de correo tienen gran importancia como medio de discusión para diversos temas. Nos interesa caracterizar lo que hace que una lista de correo sea exitosa (atrae interesados, y se genera una discusión valiosa en ella). Discutiremos el caso de listas de correo en las cuales el pertenecer a la lista es voluntario, y que tienen integrantes geográficamente distribuidos. Esto no significa que no puedan usarse listas de correo para otros fines, como dar un medio de discusión local en un departamento, o como contacto para un grupo de soporte. Tales listas no dependen de la participación voluntaria de los integrantes, que es el centro del interés acá.

Primeramente se describirán algunas características del software que administra listas de correo. Luego discutiremos brevemente las características de la discusión y del grupo participante que hacen deseable llevar la discusión en una lista de correo, y no se presente a través de páginas WWW o se lleve en un grupo de Usenet News. Veremos algunos criterios para definir una lista de correo exitosa, tratando las responsabilidades y tareas del administrador de la lista. Finalmente se tratarán algunos problemas reales que se han encontrado en la administración de las listas y se sugieren soluciones. Se describen situaciones problemas que hay que prevenir, y se dan algunas sugerencias al respecto.

2 Características de las listas de correo

Las listas de correo suelen manejarse mediante programas especializados que interceptan correo dirigido a la lista y los redireccionan (normalmente a través de un alias de correo [2]) a los participantes de la lista, luego de algunas modificaciones como indicar como originario a la lista. A su vez, otro programa intercepta mensajes de control (peticiones de inscripción y desinscripción, solicitudes de ayuda y de información sobre la lista) enviados a la dirección administrativa para la lista (tradicionalmente *lista-request*). Esta tarea es de gran importancia, dado que evita al dueño de la lista el trabajo de administrar el alias con los miembros manualmente, tarea que interfiere con la administración del sistema que administra la lista, y por tanto no será permitido a cualquiera. Además de las anteriores direcciones normalmente está la dirección *lista-owner*, el “dueño” de la lista, una persona a la cual dirigirse en caso de necesidad.

Según sus políticas de administración de usuarios, las listas de correo pueden ser *abiertas*, en el sentido que cualquier persona puede subscribirse a ella (además, en este caso suelen ser *públicas*, en el sentido que es posible interrogar al servidor de las listas sobre ella) o *cerradas*, en el sentido que sólo se puede entrar a la lista con el anuencia del administrador de la misma. En este último caso pueden también ser *privadas*, en el sentido que la misma existencia de la lista no se anuncia. Respecto de la política para aceptar contribuciones, la lista puede ser *moderada* (hay una persona (o posiblemente un grupo de personas) que revisa las contribuciones y edita o rechaza aquellas que no cumplen con el tema o las restricciones impuestas para publicaciones en la lista) o no.

3 Listas exitosas

Participando en una variedad de listas de correo, y también administrando algunas de ellas, se pueden extraer algunas conclusiones sobre lo que hace que una lista sea o no exitosa. Las principales razones de éxito (o fracaso) de listas de correo se discuten brevemente en lo que sigue, dando algunas guías para el manejo de una lista de correo exitosa.

3.1 Requisitos técnicos

Obviamente, el buen funcionamiento (desde el punto de vista técnico) de la lista es fundamental. Esto presupone un servidor de correo sólido [3], capaz de manejar un gran volumen de correo (una lista exitosa rápidamente adquiere unos cientos de integrantes, y a razón de una media decena de mensajes diarios a la lista son ya miles de mensajes). Puede ser necesario definir servidores de correo subsidiarios, ya sea para absorber mensajes que se demoran en ser entregados (de forma de mantener entrega expedita a los demás) o como una forma de manejar una sección de la lista (los llamados *exploders*), y descargar de trabajo al servidor central. Esto incluye obviamente buena conectividad a la red, y buen acceso a un servidor de nombres. La configuración adecuada del servidor de nombres mismo es importante también, el sistema de correo hará uso constante de éste para resolver las direcciones. El servidor de correo deberá estar configurado cuidadosamente para evitar *spam* [5] (en este caso, correo electrónico no deseado, como la actual plaga

de avisos comerciales de toda índole, e incluso intentos de atraer víctimas para fraudes). Es deseable que cuente con un sistema anti-virus, particularmente en vista de la proliferación de código dañino que se transfiere por correo, y frente al cual la mayor parte de los clientes Windows (usados por muchos como plataforma para leer correo) están prácticamente indefensos. Mayores detalles sobre los aspectos técnicos se encontrarán en la documentación de cada uno de los subsistemas involucrados.

Es importante elegir un sistema de administración de la lista que sea cómodo para los usuarios, que ejecutarán operaciones como subscribirse y desuscribirse de la lista, pedir información sobre ésta, e incluso buscar entre mensajes previos. Algunas de estas tareas se pueden automatizar a través de interfases vía WWW, lo que es deseable porque da la oportunidad de ofrecer una interfaz conocida y cómoda al usuario. Es deseable exigir confirmación de la inscripción en la lista a la dirección inscrita, para evitar la “simpática bromita” de subscribir a una víctima en una colección de listas de correo, ojalá en algún lenguaje que ésta no entienda. Los resultantes (típicamente repetitivos y airados) mensajes de reclamo del afectado a la lista pueden perturbar seriamente la discusión llevada a cabo en ella.

También es relevante la comodidad para el administrador de la lista, quien debe desuscribirse direcciones que ya no son válidas (es frecuente el caso de usuarios que se inscriben en diversas listas mediante direcciones de correo gratuitas, que luego de un tiempo simplemente abandonan sin desuscribirse). Algunas funciones adicionales de importancia son la posibilidad de filtrar mensajes por contenido (típicamente mensajes de subscripción o desuscripción dirigidos a la lista). Indispensable resulta el poder limitar el derecho a publicar a direcciones en la lista y alguna lista de direcciones adicionales (es común en caso de usuarios que usan dos o más direcciones de correo, pero que desean recibir una única copia de la lista). Esta limitación es necesaria para evitar que se abuse de la lista para distribuir correo electrónico no deseado (*spam*). Igualmente debe restringirse el acceso a estas listas de direcciones, para evitar que sean “cosechadas” para el mismo fin.

Nótese que las listas de correo dan la posibilidad de modificar o acceder a archivos locales frente a comandos no privilegiados (como mensajes de subscripción y desuscripción, o mensajes de petición de información) deben correr con privilegios especiales. Con su sistema de administración remota (vale decir, ejecutar variados comandos en respuesta a mensajes de correo), son un campo fértil para ataques remotos al sistema que administra la lista. Debe cuidarse la seguridad del sistema, vía configuración cuidadosa, estar al tanto de nuevas versiones o parches de seguridad, y en general monitorear el sistema para detectar tempranamente posibles intentos de ataque.

Detalles técnicos de la administración de listas de correo se pueden hallar en [4]. Sugerencias generales de configuración y administración de correo electrónico en [2], y en la documentación que acompaña los servidores de correo.

3.2 Temática

La experiencia ha demostrado que listas que tengan poco tráfico son olvidadas por sus integrantes, y por lo tanto mueren por inactividad. Es entonces importante definir el tema de la lista de forma que suscite interés suficiente tanto para atraer integrantes a la lista (son lo que le dan vida) como para mantener un nivel de tráfico adecuado. Por esta razón, el tema de la lista debe ser ojalá amplio y flexible. Esto es particularmente importante en listas técnicas en castellano, dado que de por sí hay relativamente pocos interesados potenciales: Quiérase o no, el lenguaje de Internet es el Inglés; las listas en este lenguaje tienen entonces la ventaja de tener una audiencia potencial mucho mayor. Además, siendo el Inglés la lengua en la cual se desarrollan los avances en nuestra área, las novedades de interés estarán disponibles antes en Inglés que en Castellano.

Por otro lado, en nuestro ámbito existe gran reticencia a participar activamente en listas en Inglés, lo que abre un campo fructífero para listas técnicas más generales en castellano. Ser especialista en un área técnica hoy día exige dominio del Inglés; y los especialistas tienden a buscar información de primera mano, que difícilmente hallen localmente.

Otro punto, tal vez el más relevante, es elegir un tema de vigencia duradera, en el cual aparezcan novedades en forma más o menos regular. Esto asegura que siempre habrá algún tráfico en la lista, y ésta no morirá de olvido. El trabajo de crear y administrar una lista (y de atraer interesados que le den vida) difícilmente se justificará para un tema efímero o prontamente agotado.

3.3 Integrantes

Las listas de correo exitosas tienden a incluir personas con distintos grados de experticia en el tema de la lista, personas que tienen experiencias distintas, o que actúan en ambientes diferentes. La variedad de los integrantes (en todo sentido) es una característica importante de una lista exitosa. Una lista que se transforma en simplemente “pregunte a los

expertos” rápidamente aburre a éstos, que nada (o a lo más muy poco) sacan en limpio de su participación. Para mantener interesados a los expertos es necesario contar con gran variedad de experiencias en la lista, ojalá una buena cantidad de expertos que puedan discutir entre sí, de forma que aun éstos sientan que algo pueden aprender. Para mantener interesados a los más novatos (que siempre formarán el grueso de los integrantes, y de los cuales se espera se recluten los futuros expertos de la lista) es importante que hayan expertos motivados por ayudarles. En muchos casos la motivación de éstos consistirá más que nada en el estímulo intelectual de saber de nuevos problemas y resolverlos, aunque para algunos el aparecer como experto ante una comunidad relativamente grande es una motivación poderosa en sí misma.

Un punto que debe tenerse claro es la gran dinámica del grupo que participa. Permanentemente hay gente nueva que se agrega a una lista exitosa (particularmente si es una lista abierta), mientras otros la dejan. Son pocos los integrantes que acumulan una larga historia en una lista dada, aunque suelen ser precisamente éstos los que dan lugar al grueso de las publicaciones. Esta situación debe transmitirse a los integrantes, que no están en la situación del administrador, quien naturalmente se entera de inscripciones y desinscripciones. Es frecuente ver el caso de un nuevo integrante que pregunta sobre algún tema (por ejemplo, alguno que está flotando en el ambiente más amplio) sólo para recibir como respuesta que el tema se agotó la semana recién pasada, a veces en términos menos que amistosos.

3.4 Dirigir la discusión

Una de las tareas más difíciles al administrar una lista de correo es dirigir la discusión en ella. Esto se refiere a mantener la discusión centrada (razonablemente) en el tema de la lista, plantear temas de discusión nuevos cuando los existentes se han agotado y no hay nuevos temas generados por los mismos participantes.

Tal vez la tarea más ingrata en esta área es el evitar las confrontaciones. Por alguna razón no comprendida aún del todo, frente al computador la gente suele expresar cosas hirientes como jamás haría cara a cara. Y como en todo grupo humano siempre hay quien se ofende fácilmente o a quien le gusta pelear, un comentario al pasar puede dar lugar a una tormenta de insultos. Uno de los problemas que trae esto consigo, aunado al lógico retardo entre la publicación de un mensaje en la lista y el que lo lea el último integrante, es que mientras la pelea original ya terminó, algún otro integrante recién está recibiendo ésta, y si decide participar entonces vuelve a avivarla. Debido a esto, es importante parar rápidamente cualquier discusión que salga de lo puramente técnico (de donde se sabe por experiencia que fácilmente cae en intercambio de epítetos), de ser necesario a través de correo personal a los involucrados. Acá es importante la estatura de los participantes clave en la lista, y el que se reconozca al administrador de la misma (o tal vez a algún otro integrante) la autoridad para poner orden en tales situaciones.

En general, para participar en una lista (más aún para administrarla) se necesita pellejo duro y una buena dosis de humor, en el sentido de poder reírse de uno mismo. Es importante aliviar la tensión a través de mensajes o comentarios graciosos de vez en cuando, aunque hay que administrar esta medicina con cuidado para evitar que la lista pierda el rumbo y se transforme en un lugar de bromas.

Es vital velar (sin demasiada insistencia) en el cumplimiento de la *netiquette*, (las reglas no escritas sobre el comportamiento en la red), haciendo presente a los transgresores (ojalá en forma privada) cuáles son las faltas que han cometido. Debe quedar en claro que ésta es prerrogativa del administrador de la lista, para evitar que un desliz lleve al delincuente involuntario a recibir decenas de mensajes por correo indicándole su falta. Puede ocurrir que un participante se transforme en tal molestia por su rudeza que sea necesario excluirlo de la lista. En tal caso (que debiera ser considerada una medida de último recurso), se sugiere que tal decisión se haga saber a la lista como un todo, dando claramente las razones que llevan a tan drástica medida. En lo posible, es una sanción que debiera imponerse por consenso de la lista.

Cada lista desarrolla una “personalidad” propia, y sus propias reglas no codificadas de conducta. Como parte de mantener la sana convivencia en la lista es que los nuevos integrantes debieran leer la lista durante un período antes de participar activamente. Nuevamente, será principalmente tarea del administrador velar por la convivencia, ya sea recordando públicamente las reglas del caso (sin mencionar al transgresor, obviamente), o indicándolas en forma privada.

3.5 Miscelánea

Finalmente discutiremos algunos puntos menores, que no caben en los grandes temas anteriores.

3.5.1 Mensaje de bienvenida

Los sistemas de listas de correo permiten definir un mensaje que se envía a cada nuevo integrante cuando se inscribe. Este mensaje de bienvenida debiera incluir información básica sobre la lista: Nombre de la lista, objetivos de ésta, tema propio de la lista, temas que no debieran discutirse, políticas de publicación (si es moderada), contactos (cómo conseguir ayuda sobre el sistema que administra la lista, cómo desuscribirse, contacto humano para situaciones que no se pueden manejar automáticamente), dirección de la página web de la lista (de haberla). Puede también incluir indicaciones sobre información adicional sobre el tema de la lista (por ejemplo, dónde encontrar algún FAQ sobre el tema).

3.5.2 Filtrado automático

De ser posible, deben filtrarse automáticamente mensajes que parezcan contener comandos para el administrador de la lista, suscripción y desuscripción, más que nada. Es sorprendente la cantidad de mensajes de éstos que terminan siendo dirigidos a la lista. Suelen provocar una tormenta de bienintencionados mensajes de respuesta a la lista de cómo efectuar esas operaciones, y luego quejas sobre los anteriores (que en todo caso debieran haber sido dirigidas directamente al remitente, no a la lista como un todo). Una solución simple a la consulta de cómo desuscribirse es que el administrador simplemente desuscriba la dirección de origen, sin mayor discusión en la lista misma (a lo más un mensaje indicando que esa fue la acción tomada). Esto evita discusiones interminables claramente alejadas del tema propio de la lista.

3.5.3 Administración de usuarios

Un problema constante son las direcciones de correo que por una razón u otra desaparecen de la red. Esto da lugar a rebotes que llegan al administrador de la lista, quien deberá tomar las medidas del caso. Lamentablemente, esta tarea no se puede automatizar: En nuestro ambiente al menos es relativamente frecuente que un servidor de correo esté inalcanzable por períodos relativamente prolongados, además que se dan casos de no entrega de correo por diversos otros problemas: Discos llenos, problemas de configuración del servidor de correo remoto, problemas con el servidor de nombres (DNS), y el siempre popular excederse de la cuota de correo son las causas más frecuentes.

Ya se mencionó que debieran filtrarse mensajes que parecen comandos al administrador de la lista. Muchas veces se deben a un airado remitente que como “bromita” fue inscrito en decenas de listas, y que ahora no sabe cómo salir de ellas. En estos casos, el encargado deberá decidir caso a caso si procede ejecutar el comando manualmente. Puede ser útil indicarle al remitente cómo hacer estas operaciones por sí mismo, aunque la experiencia demuestra que esto no trae grandes frutos.

3.5.4 Permiso de publicación

En caso de ser una lista no moderada, es imprescindible restringir el derecho de publicar a los integrantes de ésta, y a una lista de direcciones alternativas (es relativamente común el caso de personas que tienen varias direcciones de correo electrónico desde las cuales publican al menos ocasionalmente, mientras desean recibir la lista en una de ellas solamente). De no hacerse esto, la lista rápidamente se verá inundada de mensajes no deseados. Los mensajes relevantes que puedan provenir de direcciones no inscritas los deberá manejar manualmente el encargado.

3.5.5 Información pública sobre la lista

Debe tenerse cuidado al publicar información sobre la lista, particularmente la lista de direcciones de los integrantes: Fuentes de direcciones de correo válidas son muy cotizadas por los generadores de *spam*. En menor medida, esto también vale para los mensajes anteriores a la lista (que incluyen las direcciones de quienes los originaron).

3.5.6 Lazos de correo

Con cierta regularidad algún usuario de la lista configura mal un sistema de autocontestado de correo (como `vacation(1)`¹), lo que da lugar a mensajes repetitivos a la lista, respondiendo a cada uno de los mensajes de ésta (incluyendo a sí mismos). Otra situación afín es el caso de sistemas de correo que violan los standards y responden a la lista con mensajes

¹Usamos la convención UNIX de citar páginas de manual indicando la sección, en este caso, la sección 1 (comandos de usuario).

de error, a pesar de indicarse que los mensajes de error deberán ir al responsable de la lista. También se da el caso de lazos de este tipo a través de *gateways* mal configurados entre listas de correo o entre listas de correo y grupos de News. La única opción en estos casos es ubicar rápidamente la dirección que crea el problema, y eliminarla temporal- o permanentemente de la lista.

3.5.7 Características del administrador

Esto exige que el responsable de la lista esté al tanto de su funcionamiento, cuente con buena conectividad a Internet (para poder diagnosticar los problemas que ocurran). Conocimientos del funcionamiento del sistema de correo electrónico son deseables, así como de otros sistemas con los que pueda interactuar. Debe dejar a un lugarteniente en caso de ausencias prolongadas, quien debe ser algún miembro reconocido de la lista de características similares.

4 Comentarios finales

Administrar una lista de correos es una tarea que requiere dedicación y real interés en el tema que se está tratando en ella. A pesar de los sinsabores que puede traer consigo, puede ser una experiencia gratificante. Como mucho que tiene que ver con Informática, en lo absoluto es un tema técnico (al menos una vez que se haya montado la infraestructura necesaria), es más que nada saber manejar personas.

Referencias

- [1] Tim Berners-Lee, Robert Cailliau, Ari Luotonen, Henrik Frystyk Nielsen, and Arthur Secret. The World-Wide Web. *Communications of the ACM*, 37(8):76–82, agosto 1994.
- [2] Bryan Costales, Eric Allman, and Neil Rickert. *sendmail*. O'Reilly & Associates, 1993.
- [3] Evi Nemeth, Garth Snyder, and Trent R. Hein. *UNIX System Administration Handbook*. Prentice-Hall, third edition, 2000.
- [4] Alan Schwartz. *Managing Mailing Lists*. O'Reilly & Associates, 1998.
- [5] Alan Schwartz and Simson Garfinkel. *Stopping Spam: Stamping Out Unwanted Email and News Postings*. O'Reilly & Associates, 1998.
- [6] Henry Spencer and Daniel Lawrence. *Managing Usenet*. O'Reilly & Associates, 1998.