

✱
CARRERAS DE
TURISMO Y HOTELERIA

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA NACIONAL



Documento de Cátedra

Netiqueta: normas de buena conducta en espacios virtuales

Profesora: Lic. Gabriela Aceto

1. Introducción

Así como existe la preocupación por aprender, enseñar y poner en práctica las normas de etiqueta y los buenos modales en sociedad, deberíamos preocuparnos por la Netiqueta, que son las normas básicas de buena conducta para los encuentros virtuales.

Las normas básicas en la red fueron llamadas netiqueta o netiquette, una contracción de origen francés de Net + Étiquette, condensando con ello la intención de determinar algunas consideraciones que faciliten la convivencia, el respeto, y la tolerancia en los espacios virtuales. En 1994, en un libro escrito por Virginia Shea, se publica por primera vez el decálogo de netiqueta:

1. Nunca olvide que las personas que leen sus mensajes tienen sentimientos y pueden tener una cultura, ideología o religión diferente, así que sea respetuoso.
2. Siga las normas de buenos modales que practica normalmente en su vida.
3. ESCRIBIR TODO EN MAYÚSCULAS ES SINÓNIMO DE GRITAR y además, dificulta la lectura.
4. Respete el tiempo y ancho de banda de las otras personas, por lo tanto no envíe mensajes excesivamente extensos, con contenidos sin importancia o con archivos muy pesados. Piense en esto cuando va a reenviar un correo spam o de cadenas.
5. Muestre su lado bueno cuando esté en línea.
6. Comparta su conocimiento con la comunidad, esto hará que las demás personas también se animen a compartir.
7. Ayude a mantener los debates en un ambiente sano y constructivo, no se deje llevar por las provocaciones.
8. Respete la privacidad de las personas.
9. No abuse de su poder cuando sea administrador en algún espacio virtual.
10. Perdone los errores ajenos para que luego perdonen los que usted pueda cometer.

Tener presente estas reglas puede ayudar a generar espacios donde sea posible interactuar y dialogar constructivamente.

2. Netiqueta en foros virtuales

Un foro virtual es un espacio de comunicación en internet, donde, a partir de una temática o una convocatoria especial, cada usuario publica su mensaje, el cual queda a la vista para que el resto de los usuarios puedan leerlo, y publicar a su vez los suyos, formando un hilo de debate, intercambio, controversia, consenso.

La comunicación en los foros es asincrónica, es decir, no es necesaria la coincidencia en el tiempo para la participación. Esto flexibiliza la participación, brinda un marco que posibilita la lectura, la reflexión, búsqueda de nueva información y redacción sin la presión de escribir (y publicar) en tiempo real.

Los foros se crearon para discutir en un ambiente de construcción y aprendizaje colectivo, por lo tanto lo interesante no es sólo limitarse a leer los mensajes publicados, sino también participar complementando o replicando lo dicho por otros. En ese sentido, es importante procurar aportes con contenido relevante, pertinente y oportuno al tema.

Algunas reglas a considerar al participar en un foro:

- Antes de enviar un mensaje es importante pensar quién lo debe recibir. Si la información es importante para todas las personas del grupo, debemos enviar un mensaje al foro. Si sólo interesa a un destinatario concreto o pocas personas es preferible que escribamos un correo personal.
- Seguir las normas de redacción y ortografía. No sólo reflejan respeto por las personas que leen un mensaje, sino que generan mayor disposición frente al contenido que se comparte.
- Para que las discusiones sean constructivas debemos escribir en términos respetuosos, considerando que los lectores pueden ser parte de diferentes culturas, o tener ideologías y creencias diferentes.
- Cuando elaboremos un mensaje es conveniente releerlo antes de enviarlo y preguntarnos cuál sería nuestra reacción si lo recibiéramos. Cualquier tiempo invertido en hacer más clara nuestra comunicación en internet es tiempo bien empleado.
- Conviene que escribamos nuestras ideas en un par de párrafos, de este modo facilitamos a que todos los participantes lean todas las intervenciones. Por ejemplo, en un foro de participación obligatoria, en un grupo de estudio de 30 ó 40 alumnos. Si cada uno escribe una página para fundamentar su opinión, se acumulan 30 ó 40 páginas para leer, por cada ronda del debate.
- Es importante respetar la temática del foro. Debemos atenernos a los temas planteados por el docente en su consigna convocante, ya que seguir los hilos temáticos ayudan a concentrar la atención en el tema que se está trabajando.
- Cuando participen personas con mensajes agresivos o inapropiados, lo mejor es no dejarse provocar y no responder. Si satura el medio con muchos mensajes, se puede solicitar al moderador o administrador del servicio que les suspenda el acceso.
- Siempre que podamos junto con nuestros mensajes agreguemos direcciones a páginas con contenidos relevantes que complementen o amplíen los comentarios o argumentos. Esta es una forma de contribuir a interrelacionar la información que hay en la Web.
- No volver a preguntar algo que ya se ha tratado. Antes de preguntar sobre algún tema debemos asegurarnos de que no haya sido contestado con anterioridad. De lo contrario se multiplicarán exponencialmente el número de mensajes a leer y hará más difícil encontrar la información.

3. Netiqueta en Chat

Llamamos chat a la comunicación en tiempo real entre usuarios de computadora, utilizando las mismas. Normalmente es por escrito, aunque el crecimiento del uso de banda ancha permite la comunicación por voz e incluso, la utilización de video (skype) o hangout de gmail. El chat permite una interacción simultánea, razón por la cual es importante que los mensajes escritos que se intercambian sean cortos.

El chat debe reservarse, en la educación virtual, para consultas puntuales.

Algunas reglas al utilizar el chat:

- Es conveniente utilizar un nombre de usuario que sea fácil de escribir y de identificar, por

ejemplo Nombre-Apellido.

- Si se escribe un mensaje para responderle a alguien en particular en un chat general, es conveniente escribir el nombre de esa persona para que sepa que le están contestando.
- Cuando muchas personas participan en un Chat hay que prestar mucha atención porque se pueden estar discutiendo varias cosas al mismo tiempo y los mensajes aparecerán intercalados. El chat debe reservarse, en la educación virtual, para consultas puntuales.
- Al igual que sucede con las reuniones de muchas personas, la mejor manera de contribuir a la discusión es identificar cuándo y cómo participar (escribir un mensaje), mediando en las diferencias y contribuyendo a orientar a las nuevas personas que ingresan.

4. Netiqueta en el Correo Electrónico

La Netiqueta son las normas de comportamiento mínimas que se deben tener en cuenta cuando nos comunicamos utilizando diferentes herramientas tecnológicas. La Educación a Distancia (EaD) incluye una circulación creciente de correo electrónico. Los usos incorrectos consumen una parte muy importante del tiempo que se destina a esta comunicación.

Algunas de las características típicas del correo electrónico son:

- **Identificación del tema:** una parte especial del mensaje electrónico sirve para identificar el tema. Cuando uno recibe decenas de mensajes diarios, es muy útil saber de qué se trata cada uno antes de abrirlo. Es importante colocar el asunto o colocar información suficiente que permita identificar el tema. Siempre completar el campo asunto para que el receptor tenga una idea del tema que va a tratar el mensaje (evitando el sin asunto).
- **Textos breves:** los textos de mensajes de correo tiende a ser cortos. Muy concretos y específicos. El lenguaje suele ser simple y directo. Si el desarrollo es necesariamente muy extenso, escribirlo en un documento, y adjuntarlo como archivo.
- **Sin formalismos:** Es muy usual y aceptado utilizar mínimamente los formalismos de otros medios. “Muy señor mío”, “Nos dirigimos a Usted a fin de...”, y otros, tan típicos de la correspondencia formal, no se usan en los mensajes electrónicos. Siempre iniciar el mensaje con un breve saludo inicial (Hola) y otro de cierre, colocando al final el nombre de la persona que envía el mensaje.
- **Respuestas con indicios:** el volumen de circulación de mensajes electrónicos es mucho. Un docente puede recibir varios mensajes sobre temas similares simultáneamente. No es necesario ni conveniente dejar todo ese texto al que se está respondiendo. En pocos segundos se borra la mayor parte, dejando sólo los elementos que permiten identificar el tema. No es adecuado, dejar todo el contenido anterior. Eso consume tiempo del receptor y lo obliga a un trabajo de búsqueda para identificar lo nuevo en el mensaje. Se vuelve muy importante cuando se conforma una cadena de idas y vueltas.
- **Cadena de respuestas:** Cuando se responde un mensaje, el programa de correo coloca automáticamente la abreviatura RE: anteponiéndola al tema del mensaje que se contesta. Esto es muy útil, porque permite seguir el hilo de un intercambio sobre el mismo tema. Pero ocurre que es muy común que, para no tipear la dirección, los usuarios toman un mensaje cualquiera de la persona a la que le quieren escribir y con Responder capturan la dirección, pero no cambian el tema del mensaje. Así uno recibe un mail con el tema

“Urgente. Reunión de coordinación”, pero que se refiere a la invitación a un cumpleaños. Parece que no tiene importancia, hasta que uno quiere buscar (por cualquier razón) ese mensaje, unos días después, y tiene que acordarse qué tema absurdo?? lo identifica.

• **Mensajes colectivos:** cuando se envía el mismo mensaje a más de un receptor es conveniente utilizar la opción de “Copia oculta” (CCO): cada uno ve sólo su propia dirección de mail. Y no se tiene acceso a las direcciones de correo electrónico de todos los contactos, evitando así las cadenas y/o correos basuras (virus también)

Para que quede registro a las personas que se le ha enviado el mail, siempre en “Para” colocar nuestro propio correo.

Pero, según las circunstancias, puede ser necesario identificar claramente que se trata de un mensaje colectivo, lo que no es obvio si se usa el sistema de copia oculta. En el caso de corresponder con un grupo de alumnos o compañeros, identificar en el tema o al comienzo el carácter de “circular” del texto. Por ejemplo, el saludo “Hola a todos” indica que no es un mensaje personalizado.

Por otra parte, puede ser necesario que todos los receptores o destinatarios sepan a qué otras personas está llegando este mensaje. En ese caso debe enviarse con todas las direcciones a la vista. Preferiblemente con copia para que cualquier respuesta llegue sólo al remitente, salvo decisión expresa del que contesta.

En síntesis, las reglas en el uso del correo electrónico son:

- Saludar, despedirse y firmar los mensajes de correo.
- Procurar seguir las normas de redacción y ortografía, como muestra de respeto por las personas a quienes va dirigido el mensaje.
- Asegurarnos de que el asunto del mensaje describa realmente el contenido y sea breve. De esta forma se puede ver de qué trata antes de abrirlo por si interesa o no leerlo y localizarlo rápidamente en un momento posterior.
- El lenguaje utilizado en el mensaje depende de la familiaridad y la relación que tengamos con el receptor del mensaje. Utilizar siempre un tono y lenguaje adecuado.
- Evitar utilizar letras en mayúscula da la sensación de estar gritando.
- Por último, antes de hacer click en “Enviar” revisar bien el mensaje y corregir lo que sea necesario