



## NORMAS NETIQUETTE

*Las reglas básicas de la «Netiqueta» (buenas maneras, comportamiento en la Red) se tomaron y se adaptaron del Libro «Netiqueta» escrito por Virginia Shea (1).*

\*Virginia Shea. Las 10 reglas básicas de la Netiqueta“. En EDUTEKA [en línea]. 21 enero de 2020. [citado el 11 de abril de 2020; 20:57 Ar] Disponible en: <http://eduteka.icesi.edu.co/articulos/Netiqueta>

**Netiquette** (de net, red, y etiquette, etiqueta), castellanizado como **etiqueta net**, se utiliza para referirse al conjunto de normas de comportamiento general en Internet. La netiqueta no es más que una adaptación de las reglas de etiqueta del mundo real al virtual.

Aunque normalmente las tendencias de etiqueta han evolucionado hasta llegar a formar incluso parte de las reglas de ciertos sistemas, es bastante común que las reglas de etiqueta se basen en un sistema de honor; es decir, que el infractor no recibe siquiera una reprimenda.

De la misma manera que existe un protocolo para los encuentros físicos con personas, la así llamada netiquette describe un protocolo que se debe utilizar al hacer "contacto" electrónico.

Este protocolo ha sido impulsado por los propios usuarios de Internet para aportar mayor seguridad y humanidad a la comunicación y así combatir problemas de la red tales como el fraude o el spam (mensajes o correo 'basura').

La netiqueta comprende todas las formas de interacción directa e indirecta de un usuario con otro.

Define las reglas de conducta y cortesía recomendadas en los primeros medios de comunicación disponibles a través de Internet. Entre estas, podemos destacar:

- **El comportamiento en Facebook:** ésta es una red social con propósito de favorecer la comunicación humana y cada quien tiene la opción de hacer amigos o enemigos. Aquí es enteramente igual, pero en modo virtual. Y un "muro" es análogo a una mesa donde el que se sienta en esa mesa está sujeto a la regulación del que tiene la mesa.
- **El comportamiento en el correo electrónico:** la forma en que nos dirigimos a la persona, el contenido del mensaje, el contenido de los archivos adjuntos, el uso de mayúsculas, etc.
- **El comportamiento en los foros:** el nivel de lenguaje utilizado, el formato del mensaje, distinción de ambiente, etc.
- **El comportamiento en el chat:** respeto de la temática del chat, uso de iconos moderado, conciencia de las capacidades del servidor.
- **El comportamiento en las redes sociales:** Twitter, Instagram, Facebook, WhatsApp.

**Se enumeran aquí las normas básicas y mayormente aceptadas de Netiquette:**

- **Respete siempre las normas:** Casi todas las listas de correo y foros tienen sus reglas. Infórmese de las normas y reglas antes de participar en cualquiera de ellas.
- **Conozca el tema a tratar:** antes de participar de un foro, lea bien de qué se trata.
- **No desvíe el tema:** Desviarse del tema tratado es lo que se conoce en inglés como Off-Topic.



Si desea hablar sobre un tema distinto al que es tratado en ese foro o lista, busque uno que trate el tema que le interesa. No intente cambiar los lineamientos del foro.

- **Salude a los integrantes del grupo.** Al enviar su primer mensaje en un foro o correo electrónico, salude y preséntese a los integrantes.
- **Asuma sus errores:** si le han hecho notar algún error cometido, asuma su responsabilidad conscientemente. Evite ser orgulloso. El orgullo por escrito es más elocuente que el orgullo transmitido verbalmente. Solicite disculpas al grupo o a los afectados y una vez obtenidas continúe las relaciones normales con los integrantes comentarios.
- **Evite enfrentamientos:** agravios, insultos, que son corrientes en la red, especialmente en foros. Siga estos tres consejos básicos:
  - A) Sea cortés y no utilice expresiones vulgares que pueden ser mal interpretados.
  - B) Respete siempre las normas del foro y de Netiquette.
  - C) Trate a todos con respeto, de la misma forma que usted espera ser tratado
- **Asuma su posición correcta dentro del grupo:** No coloque sus conocimientos por encima de las demás personas. Dese a conocer a lo largo de sus participaciones en el foro. Hacer alarde de sabiduría, aunque se tenga realmente, puede generar conflictos y hostilidad. Mejor que alardear es actuar, ayudar y colaborar con el grupo, así reconocerán sus conocimientos. La humildad es una cualidad necesaria en Internet.
- **Envíe respuestas concretas:** Filtre el mensaje que responderá. Hacer una cita del mensaje completo, incluidas las demás respuestas es de mal gusto. Evite la palabrería y vaya directamente a la respuesta. En los foros con temas específicos, a veces un integrante no conoce totalmente un tema. No se burle de la ignorancia de los demás.
- **Edite el mensaje a ser respondido:** Cuando responda un mensaje, edítelo, si es necesario, línea por línea para que el receptor sepa qué está contestando exactamente. Citar un mensaje completo y contestar sólo a lo que está planteado en dos de sus líneas hace que se pierda el sentido de la respuesta.
- **Especifique a quien va a responder:** Al responder el mensaje, mencione a quién está dirigido. Salúdelo directamente para que se sepa hacia quién va principalmente dirigida su respuesta.
- **No envíe mensajes innecesarios:** Por ejemplo, si desea agradecer la ayuda recibida de alguien y el mensaje no aporta información que pudiera ser de interés para el resto del grupo, envíelo directamente a la dirección de la persona que lo ayudó y NO a la lista. Tampoco envíe excesivos mensajes diariamente, esto puede ser mal visto.
- **Transmita emociones:** Use cuando considere necesario los Emoticones. :-);-) :-(-o Así podrían evitarse malas interpretaciones de comentarios sarcásticos y burlones con la intención de poner un toque de humor a su mensaje.
- **NO GRITE:** ESCRIBIR EN MAYUSCULAS ES EL EQUIVALENTE A GRITAR. ES CONSIDERADO DE MAL GUSTO Y LOS MENSAJES SON MÁS INCOMODOS DE LEER QUE LOS QUE UTILIZAN CORRECTAMENTE, MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS.
- **Haga los mensajes cómodos de leer:** TaMpOcO es cÓmodO LeEr IOs mEnSaJeS dE eStE tIpO. AIGuNoS pRoGrAmAs De CoRrEo TiEnEn TiPoS De LeTrAs Q hAcEn eStOs mensajes lIEglbLeS & No es dE mUy BuEnA eDuCaCiÓN eScRiBiR Asl.



- **Sea conciso y directo:** No se extienda mucho en sus comentarios o explicaciones. Escriba con claridad utilizando los signos de puntuación correctamente y dejando espacio entre líneas para separación de los párrafos.
- **Evite las malas interpretaciones:** Tenga cuidado con sus opiniones, no realice comentarios que no tengan que ver específicamente con el tema que se está tratando. Las quejas y críticas en un foro de clases donde se debate un tema de la materia son inapropiado.
- **Sea cordial:** Utilice expresiones corteses para dirigirse al grupo, como: "Por favor, serían tan amables de decirme como se hace..." "Me gustaría que, por favor, me indicaran donde..." "Quisiera preguntarles si saben ustedes como..." Eso demuestra altura y respeto por los participantes.
- **No presione al grupo:** Evite las amenazas. Si considera que una consulta suya no fue respondida satisfactoriamente, redáctela de nuevo, explicando cortésmente su insatisfacción y las razones específicas de su consulta. No envíe el mismo mensaje repetidas veces. Sea prudente con los tiempos, recuerde que un mismo docente debe responder a todos.
- **Evite las burlas, las ironías o el sarcasmo:** Existe todo tipo de personalidades entre los integrantes de un foro. No todos son de su mismo país o ciudad, así que no todos entienden el humor tal cual lo expresa usted.
- **Aporte opiniones o amplíe el tema tratado:** No cite todo el mensaje para agregar frases cortas como: "Yo también..." o "Yo no creo eso..." o "No te entiendo..." Dese a la tarea de explicar por qué está de acuerdo, por qué difiere del autor del mensaje o especifique las cosas que no entiende.

#### **PARA FINALIZAR:**

Cuando usted ingresa a una nueva cultura –y el ciberespacio es una de ellas– se expone a cometer algunos errores. Puede ofender sin proponérselo. O puede malinterpretar lo que otros dicen y ofenderse cuando no era esa la intención. Para hacer las cosas todavía más difíciles, hay algo en relación al ciberespacio que hace muy fácil olvidar que se está interactuando con otras personas que son reales –no propiamente con caracteres en una pantalla- sino con seres humanos.

Entonces, en parte como resultado de olvidar que las personas que están en línea son reales y en parte porque desconocen las convenciones o reglas, cibernautas bien intencionados, especialmente los novatos, cometen toda clase de errores.

#### **Recuerde lo humano**

La regla de oro que le enseñaron sus padres y sus primeros educadores fue muy simple: No hagas a otros lo que no quieras que te hagan a ti. Trate de ponerse en los zapatos de los otros. Defiéndase, pero trate de no herir los sentimientos de otros.

Te proponemos como solución un ejercicio que puede hacerse antes de enviar un correo y consiste en preguntarse "¿Le diría esto a esa persona en su presencia? Si la respuesta es no, entonces reescriba y revise nuevamente. Repita el proceso hasta que sienta que lo que manda a través del ciberespacio es lo mismo que le diría a la persona si la tuviera en frente.

Claro que es posible que usted quisiera decirle algo muy desagradable y de frente a esa persona. En ese caso la "Netiqueta" no puede ayudarle y lo mejor es que intente mejorar su comportamiento.



**CRUZ ROJA  
ARGENTINA**  
FILIAL CORRIENTES

Instituto de Formación y Capacitación  
I.30 \* IT. 11

**Sea ético.**

No crea a los que dicen "la única ética que existe es la de hacer cosas sin que tengan consecuencias". Sea prudente, recuerde que las acciones realizadas en el ciberespacio pueden ser detectadas por los especialistas y quedarían expuestas sus malas acciones.