

Índice

- 1 Definición e historia
- 2 La *netiquette* según "Quique"
- 3 *Netiquette* para usos educativos

Créditos

GRupo de Investigación en interAcción y eLearning (GRIAL) - Universidad de Salamanca

Autores:

- Olga Díez Fernández
- Elisa Fernández Recio
- Antonio M. Seoane Pardo

Presentación

Todo acto de comunicación posee sus normas, y no sólo en el género humano. La mayor parte de esas normas no se explicitan, se consideran de sentido común y forman parte de lo que denominamos "buena educación". Esto no es diferente en el contexto de la formación *online*. ¿O sí? En este caso, hay dos elementos diferenciales: en primer lugar, limitamos la mayor parte de nuestra comunicación al lenguaje escrito, con la consiguiente pérdida de información crucial de entonación, gestualidad, lenguaje corporal y empatía; por otro lado, el texto escrito permanece y puede ser leído, reinterpretado y malinterpretado (incluso manipulado), con lo cual conviene ser especialmente cuidadoso con el lenguaje. *Scripta manent, verba volant* (lo escrito permanece, las palabras se las lleva el viento).

En este tutorial realizaremos una aproximación a las principales reglas de estilo y *netiquette* para su uso general y en contextos educativos, en particular.

Objetivos

- Conocer la historia de las reglas de estilo y *netiquette*
- Conocer las principales reglas de uso en contextos de comunicación electrónica escrita
- Adquirir buenos hábitos en el uso de estas reglas en contextos educativos de *eLearning*



Definición

Según la Wikipedia (<http://es.wikipedia.org/wiki/Netiquette>) **Netiquette** (o **netiqueta** en su versión castellanizada) es una palabra derivada del francés *étiquette* (buena educación) y del inglés *net* (red) o *network* y vendría a designar el conjunto de reglas que regulan el comportamiento de un usuario en un grupo de noticias (*newsgroup* en inglés), una lista de correo, un foro de discusiones o al usar el correo electrónico. Por extensión, se utiliza también 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 a las tecnologías y el ambiente virtual. Aunque normalmente los lineamientos 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.

Historia de la *netiquette*

Como ocurre con la lista de los Siete Sabios de Grecia (que en total son unas cuantas decenas, sumando los personajes de todas las listas), el conjunto de reglas de *netiquette* es enorme y se extiende tanto a herramientas y contextos en desuso como adolece de normas para nuevos contextos. Los protocolos de etiqueta varían en entornos cambiantes, y ciertas reglas que antes eran importantes (escribir sin acentos, eñes, etc.) ya no tienen sentido.

Es difícil encontrar un consenso en relación con un catálogo completo de reglas. Sin embargo, existen dos hitos fundamentales en la historia de las reglas de estilo para la red:

a) El documento RFC 1855 (Request for Comments 1855), de 1995

Este documento fue la primera referencia en materia de reglas de etiqueta para Internet. Desde ese momento, muchas organizaciones han desarrollado sus propios "libros de estilo" corporativas, más o menos específicas para su uso en la red.

Aunque se trata de un documento en parte obsoleto y demasiado largo, no está de más echarle un vistazo.

- [Memo RFC 1855 \(en inglés\)](#)
- [Traducción del documento RFC 1855 \(en español\)](#)

b) NETiquette, de Virginia Shea (1994)

En 1994, Virginia Shea publica esta obra, que se ha convertido en uno de los clásicos de/sobre Internet. En sus 160 páginas desarrolla múltiples aspectos relacionados con las normas de etiqueta en la web, desde las cuestiones legales y filosóficas hasta las consecuencias de la violación de dichas normas. En el capítulo tercero, Virginia Shea postula las diez reglas de oro de la *netiquette*, que fundamentalmente siguen siendo válidas, aunque lógicamente adolecen por completo de concreción:

- **Regla 1:** Nunca olvide que la persona que lee el mensaje es en efecto humana con sentimientos que pueden ser lastimados.
- **Regla 2:** Adhiérase a los mismos estándares de comportamiento en línea que usted sigue en la vida real.
- **Regla 3:** Reconozca en qué parte del ciberespacio se encuentra.
- **Regla 4:** Respete el tiempo y ancho de banda de las otras personas.
- **Regla 5:** Muestre el lado bueno de su persona mientras se mantenga en línea.
- **Regla 6:** Comparta su conocimiento con la comunidad.
- **Regla 7:** Ayude a mantener las discusiones en un ambiente sano y educativo.
- **Regla 8:** Respete la privacidad de terceras personas.
- **Regla 9:** No abuse de su poder.
- **Regla 10:** Perdone los errores ajenos.

La netiquette según "Quique"

En Internet circula un artículo firmado por "quique" que resume de manera muy sencilla la mayor parte de las reglas adecuadas para la comunicación en Internet. Son, en cierto sentido, adaptaciones del documento RFC 1855.

Las reglas básicas de *netiquette* que hemos de seguir para no ser considerados "trolls" (término con el que habitualmente se conoce a las personas maleducadas o provocadoras, a las que se reconoce precisamente por sus formas poco adecuadas a la etiqueta), son:

- Utiliza un subject o asunto descriptivo, pero al mismo tiempo conciso
- Envía tus mensajes en texto plano y no en HTML o texto enriquecido (RTF), a no ser que sea realmente necesario y sepas que los destinatarios pueden leer este tipo de mensajes
- No escribas en mayúsculas
- Cuida tu ortografía y gramática
- En la respuesta debe verse claramente qué es lo que tu dices, y qué es lo que decía el mensaje original
- Cuando respondas a un mensaje, incluye parte del mensaje original para situar el contexto
- Limita la longitud de las líneas a 72 caracteres [actualmente, esta regla ya no es necesaria]
- Utiliza los emoticones

:) :-)	Sonrisa, felicidad, buen humor.
^^	Felicidad.
XD	Risotada, carcajada.
:D :-D	Risa, felicidad.
XP :P :-P	Sacando la lengua: burla, broma.
:o :-o O_o O_o	Sorpresa.
:;) ;-)	Guño: complicidad.
:-)	Ojos entrecerrados: enojándose, sospechando.
:s	Desconcierto, sorpresa desagradable.
\A :-\	Disgusto.
:(:-(Tristeza, disgusto, mal humor.
U_U	Pena.
:'(:-(Llanto: tristeza.

El texto completo del artículo de Quique está disponible aquí:

- [La netiquette](#) (pdf, 5 pp.)

Netiquette para usos educativos. Reglas para el mejor uso de los foros

Un foro no es más que un espacio público donde podemos encontrarnos con los demás. Es por tanto un sitio para la convivencia y como es de todos, todos somos responsables de cuidarlo y hacer buen uso de él.

Los foros en *eLearning* tienen este mismo carácter con el añadido de su función educativa y académica, por lo que es conveniente que todos los participantes sean conscientes de que deben seguir unas normas mínimas para compartir este espacio comunitario, favorecer su uso y hacerlo más agradable.

Estas normas se podrían sintetizar en un solo motivo: recordar que **lo que hay al otro lado de la pantalla son personas como nosotros** a las que debemos tratar como nos gusta que nos traten.

Básicamente, se trata de usar el sentido común, escribir con corrección y hacer un uso inteligente de los foros.

Normas básicas de etiqueta en los foros

1. Norma de comportamiento imprescindible: leer, pensar... y escribir

No se trata de escribir porque sí. Pensemos antes qué queremos comunicar, a quién, qué reacción esperamos... Puede ser que lo que vamos a preguntar ya haya aparecido antes, así que si vuelve a preguntar algo que ya se ha resuelto, demuestra que no ha leído el foro y su pregunta puede parecer banal y ser ignorada. Otra cosa es que la respuesta no haya resuelto sus dudas, con lo que debes especificar dónde se pierde.

Mucha información útil en un curso está en los documentos iniciales: las Guías, los Planes de trabajo, el tablón de anuncio y las novedades son de lectura imprescindible antes de intervenir en los foros.

2. Normas de comportamiento que nos facilitan la lectura. Estructura de los mensajes

Es importante poner un título o asunto a todo mensaje. Así se personaliza, se hace diferente a los demás y evita que pase inadvertido en medio de un montón de mensajes con el mismo "Re: blablabla..." El título es una excelente manera de sintetizar el contenido y evitar que los demás tarden en localizar una información que suponemos que es de su interés. Veamos otros elementos imprescindibles:

Saludar: Cada vez que nos encontramos con alguien, en la calle, en el trabajo o en la escalera les saludamos, no dirigir el saludo se considera hostil o incluso ofensivo. Igual sucede en los foros. No iniciar el mensaje con un cortés saludo indica prisa, falta de interés, poca consideración. Podemos saludar a todos y, si nos dirigimos a una persona en especial con la que queremos dialogar más, incluirla a ella directamente en el saludo:

Hola Rosa, hola compañeros...

Si el comentario es privado, pensemos si no sería mejor usar el correo electrónico o la mensajería interna.

No escribir en mayúsculas. Dificultan la lectura y además equivalen a gritar. Para enfatizar lo que queremos decir podemos usar otros recursos, *cursivas*, subrayado *asterisco*, **negrita**...

Despedirse correctamente firmando con nuestro nombre. En los foros de aprendizaje se debe usar el nombre con el que preferimos que se dirijan a nosotros: ¿Manuel, Manolo, Manu, Lolo...? En los foros académicos, a no ser que se indique lo contrario, están prohibidos los mensajes anónimos, sin firma.

Ser cortés. Por supuesto usaremos "por favor" y "gracias", y nunca daremos órdenes de forma brusca ni siquiera cuando seamos nosotros los tutores. "Buenas palabras y buenos modos cuestan poco y agradan a todos".

3. Normas de escritura para ser entendidos

Uso correcto de la ortografía y la sintaxis. Puede parecer obvio, pero los mensajes de los foros no son fragmentos de chat o de sms de móviles. Es fundamental cuidar tanto la ortografía como la gramática.

Claridad. Antes de enviar un mensaje, es importante comprobar que está escrito con concreción y claridad, y que dice lo que quiere expresar. Los malentendidos pueden ser frecuentes porque los participantes no comparten un mismo espacio físico ni conocen el estado de ánimo de los lectores.

Legibilidad. Es necesario usar párrafos para estructurar el mensaje y dejar espacio entre ellos para facilitar la lectura. Si la configuración del

foro lo permite, conviene cuidar la apariencia de las intervenciones: párrafos, negrita, tamaño de la fuente, sangrados...

4. Uso razonable de adjuntos

Tamaño. No conviene enviar ficheros adjuntos grandes sin avisar o estar seguro de que a los destinatarios les interesa. Es importante guardar especial cuidado con las imágenes.

Usabilidad. Cuando se envían ficheros adjuntos, se recomienda el uso de formatos abiertos. Si se utiliza un formato propietario, es posible que el destinatario no tenga el programa necesario para visualizarlo. Por ejemplo, es preferible un formato pdf u .odt a un documento en Word, porque no obliga a los demás a tener el programa de pago, y evita los problemas de los archivos generados por Word (los .doc): mucho mayor peso, vulnerabilidad a virus, no ser aceptado por todo tipo de sistemas operativos...

5. Normas para fomentar el ambiente de colaboración

Empatía. Escribir correctamente de tal manera que el tono de su mensaje sea el adecuado al lugar en el que participa, facilite la participación de los demás y aporte algo al grupo.

Reconocimiento a los demás. Cuando se responde a un mensaje, se puede incluir parte del mensaje original para que los interlocutores sepan a qué se refiere exactamente. Pero debe hacerse sólo cuando se pretende dar mucho énfasis a ese aspecto.

Citar, no copiar. Si se usan textos que no son nuestros, es imprescindible citar la fuente y compartirla. Copiar y pegar textos de otros sin mencionar la autoría se considera plagio, "copieteo", y está proscrito en los foros educativos. Existen sistemas de detección del plagio en los mensajes.

Utilizar los emoticonos. Cuando mantenemos una conversación cara a cara, nuestros gestos y expresiones, y la entonación de nuestra voz transmiten mucha información de importancia. De esta manera, una misma frase puede interpretarse como ofensiva o como una broma entre amigos, etc.

Para evitarlo, usaremos los emoticonos: pequeños dibujos hechos con caracteres del teclado, que nos ayudan a expresar nuestras emociones. Pero, ¡atención!: sólo deben usarse si estamos seguros de que los receptores entenderán su sentido.

Haga aportaciones interesantes al foro. No se limite a plantear sus preguntas: responda a las de otros cuando sepa las respuestas y participe en los debates.

Revise antes de mandar. Antes de enviar un mensaje al foro, reléalo para valorar su interés y su corrección. Si tiene dudas, es mejor esperar y pensárselo.

6. Uso inteligente del foro

No escribir si...

Escribir correctamente, no escribiendo cuando se está enfadado, o para aportar tensión o para criticar en público lo que se puede hacer en privado, pero no dejar de escribir por miedo a que una opinión sincera pueda herir a alguien. Dejar pasar un tiempo puede ser buena idea.

Mantener un tono educado en las discusiones. Fundamentar las opiniones con argumentos. Es importante ser constructivo y no perder energías en discusiones personales. Lo más sensato es no pensar mal de los demás, considerar siempre que podemos estar interpretando con exceso de pasión lo que leemos. Es mejor esperar antes de responder.

En caso de que el comportamiento de alguien en el foro nos resulte claramente ofensivo, debemos comunicarlo en privado al autor y poner un comentario genérico en el foro. Demos la opción a que la actitud intolerable sea un error que el autor puede corregir.

En conclusión: **posiblemente escribir (pero también leer) correctamente sea uno de los secretos del éxito de un curso *online*.**



Seguir estrictamente las reglas de estilo y *netiquette* es fundamental, aunque podríamos añadir alguna más.
De hecho, "hay tabla" también si no ponemos acentos :-)

