

## Netiquette- Etiqueta en la Red

Por: Álvaro Mendoza V.\*

Cuando nos comunicamos con otra persona frente a frente o por teléfono, utilizamos gestos, expresiones y/o modulaciones de la voz que ayudan a nuestro interlocutor a interpretar nuestro mensaje. Esas importantes ayudas audio-visuales de la comunicación no están presentes en la comunicación escrita por lo que es más difícil transmitir ciertas ideas, conceptos o sentimientos. La *Netiquette* es una serie de reglas de etiqueta que todos debemos conocer y seguir al comunicarnos a través de la red para una comunicación más efectiva y un mejor uso de los recursos y el tiempo. Debido a las características particulares del medio, es necesario utilizar algunos convencionalismos que ya se han establecido para poder comunicarnos efectivamente y evitar malos entendidos, ofender o ser ofendidos, así como un sinnúmero de otras cosas negativas que pueden surgir al no conocerlos.

Además del sentido común, los buenos modales, la cortesía, el respeto, la consideración y la tolerancia, estas son algunas reglas que debemos todos observar al comunicarnos a través de la Red:

1. Tenga siempre en mente que al otro lado de su pantalla hay un ser humano real, con sus propias ideas y sentimientos. Siempre escriba como si ambos se estuvieran mirando a los ojos. Nunca escriba nada que no le diría frente a frente a otra persona. Esta es tal vez la principal regla que deba tener presente siempre.
2. Mensajes enviados a listas de distribución de correo-e serán recibidos por todos los miembros. Mantenga sus MENSAJES PERSONALES a otros miembros EN PRIVADO y envíe a la lista solo aquellos mensajes que desee compartir y sean de interés para todos.
3. Mantenga sus comunicados breves y al grano.
4. No envíe a la lista anexos (*attachments*) largos (como archivos gráficos). De así hacerlo, se corre el riesgo de que los mismos no lleguen a su destino. El procedimiento correcto es colocarlos en algún lugar en la red y enviar el URL a la lista para que los interesados puedan accederlos o describa el documento en la lista indicando que, a solicitud, puede ser enviado en forma directa a los interesados.
5. Al contestar algún mensaje, deje alguna cita para que se sepa a que se está refiriendo usted, pero, por favor, recorte todo lo demás. Siempre que sea posible conteste al principio y deje la cita al final.

6. Utilice el "Asunto" ("*Subject Line*") correctamente, cambiándolo cuando esté contestando algún mensaje cuyo tema ya no es el original.
7. Conozca y utilice las caritas de expresión para ayudar a transmitir algunos sentimientos, particularmente si está utilizando humor o sarcasmo. :)
8. Nunca conteste un e-mail cuando esté enojado o molesto.
9. Respete las leyes sobre Derechos Reservados.
10. Sea cuidadoso con información personal o privada. No publique a la lista datos de terceros (ej. dirección o número de teléfono).
11. Nunca cite en público correos-e que le fueron enviados en privado.
12. Cerciórese de que está enviando su correo-e al destinatario correcto cotejando el encasillado de "Enviar a:" ("*Mail to*") de su programa de correos ANTES de oprimir el botón de "Enviar" ("*Send*")
13. Las letras MAYÚSCULAS se pueden usar para sustituir acentos o para enfatizar, pero NO escriba todo en mayúsculas pues esto se interpreta en la red como que ¡USTED ESTA GRITANDO!
14. No utilice la lista para promocionar ni adelantar causas religiosas, filosóficas, políticas, comerciales o para promover su propio sitio web (*website*).
15. Sea tolerante. Recuerde que el botón de "Borrar" ("*Delete*") le permite borrar e ignorar cualquier mensaje indeseado.
16. De sentirse usted ofendido por algo o alguien en la lista dirija sus quejas en privado al ofensor y/o al administrador de la lista. Alabanzas y felicitaciones en público, críticas y desacuerdos en privado. Traer asuntos negativos a la lista, en general no resolverá nada y propiciará un clima de debate estéril.
17. Si recibe usted un mensaje de aviso sobre un virus que se contagia por correo-el o algo similar, NO escriba a la lista para alertar a todos los miembros sobre esto. Lo más seguro se trata de uno de tantos "Hoaxes" (falsas alarmas) que abundan en la red. Notifique sólo a los Administradores y ellos investigarán. De ser necesario, ellos pasarán su aviso a la lista.
18. No es aceptable el uso de vocabulario obsceno o "picante" en los comunicados a la lista. Sin embargo, por consenso general se permite el uso de palabras "fuertes" en chistes, siempre y cuando el "Tema" ("*Subject*") especifique claramente que se trata de un

Chiste y en el texto se haga una advertencia y se deje un espacio razonable (varias líneas en blanco) que le permitan borrarlo antes de leerlo a personas sensibles a este tipo de vocabulario.

19. Cuando uno ingresa a una nueva cultura (y el ciberespacio tiene su propia cultura) es susceptible de cometer algunos errores sociales. Quizás se pueda ofender a personas sin querer hacerlo, o tal vez pueda malinterpretarse lo que otros dicen tomando represalias cuando no fue lo que se quiso decir. Para empeorar las cosas, a alguien en el ciberespacio le puede ser muy fácil olvidar que está interactuando con otras personas "reales", no sólo con caracteres en una pantalla, sino "caracteres" humanos.
20. Todo el mundo fue un novato (*newbie*) alguna vez, muchos de ellos no tuvieron la oportunidad de leer el *Netiquette*. Por lo tanto, cuando alguien cometa algún error sea bondadoso con él. Quizás si el error es mínimo no sea necesario mencionar nada, siempre piense dos veces antes de reaccionar. Tener buenos modales no nos da derecho a corregir a los demás. Si se decide informar a alguien de algún tipo de error, hágalo cortésmente y si es posible enviando un e-mail privado en lugar de hacerlo público enviándolo a la lista o grupo de discusión. Dé a la gente el beneficio de la duda, asuma que el otro no sabía algo mejor y por sobre todas las cosas no sea arrogante.
21. Los anteriores lineamientos aplican igualmente a Foros, correo-e, listas de distribución de correo electrónico, salones de charla (*chat rooms*), Libros de Invitados y en general a todos los servicios que el Internet nos brinda.

#### Otras fuentes que tratan sobre el tema.

\* Los anteriores lineamientos fueron tomados de diversas fuentes en la Red y fueron modificados, traducidos o adaptados para nuestro contexto.

#### **Álvaro Mendoza V.**

Consultor en Comercio Electrónico. Es el autor de 2 libros sobre el tema: "[Mercadeo & Internet - ¿Tratando de reinventar el mercadeo en la Red?](#)" y "[El poder de los boletines de correo electrónico](#)". Gestiona el boletín electrónico de [MercadeoGlobal.com](#) y el de [BoletinesElectronicos.com](#)



<http://MercadeoEnInternet.com>