



*X Congreso Internacional  
de Protocolo  
en México y  
I Congreso Americano de  
la  
Confederación  
Latinoamericana y del  
Caribe de Protocolo y  
Ceremonial*

**LUCÍA IRENE RUIZ SÁNCHEZ**

# LA NETIQUETA.

EL COMPORTAMIENTO

DEBIDO DEL

CIBERNAUTA.

# INTRODUCCIÓN.

Los nuevos medios de comunicación como el Internet, han propiciado que la relación personal en el mundo se ha ya incrementado a través de la computación.

“En un principio las redes computacionales estaban limitadas a instituciones de investigación científica y a centros universitarios avanzados. Con el tiempo y debido al gran beneficio que se vio de ello se obtenía, se desarrollaron sistemas de discusión de temas, surgiendo los protocolos USENET que fueron abiertos a cualquier persona para compartir información y poder debatir sobre temas varios”

# INTRODUCCIÓN...

Esta situación fue incrementándose y haciéndose cada vez más popular; adquirió un gran prestigio y en la actualidad es una herramienta de apoyo no sólo a la comunicación sino a la investigación y a la difusión del conocimiento.

En el Internet o la Red, las posibilidades de comunicación son muy amplias y permiten inclusive el contacto con personas de distintos países, quienes tienen características diferentes; se trata de un espacio donde la tolerancia prevalece y cabe prácticamente todo, pero independientemente de cualquier consideración, todos los usuarios merecen el mismo trato y se les debe reconocer todo el derecho a ser respetados.

# INTRODUCCIÓN...

Como los recursos con que cuenta la Red son compartidos; el cibernauta debe utilizarlos en forma consiente y racional para no saturar el campo. El uso irrestricto puede ocasionar un perjuicio importante para millones de usuarios.

Al usar este instrumento, el mencionado respeto es indispensable y debe practicarse por todos. La tolerancia no puede convertirse en permiso para abusar, por lo que es muy importante que los usuarios aprendan a comportarse con moderación, o sea de una forma cortés, comedida, verdadera y honesta.

# NECESIDAD DE REGLAMENTAR LA ACTIVIDAD.

Con el incremento de usuarios y la expansión de la Red, aparecieron personas "... que realizaban acciones que perjudicaban a la comunidad". Los espacios empezaron a llenarse de elementos inconvenientes, como insultos, discusiones interminables, contenidos ociosos, múltiples repeticiones y otros materiales dañinos al sistema.

Ante la presencia de tales problemas, se detectó la necesidad de establecer reglas que señalaran la forma correcta de uso del servicio. En 1995 se elaboró un documento llamado en inglés *Request for Comments 1855*, (RFC 1855) reglamentando el uso de la Red. A este primer intento siguieron varios similares por parte de las distintas sociedades que habían nacido. Inclusive se designaron "... personas encargadas única y exclusivamente de hacer cumplir esas reglas".

# NECESIDAD DE ...

La principal recomendación es;

- NO HAGA A LOS DEMÁS LO QUE NO LE GUSTARÍA QUE LE HICIERAN.

Es así como nace la Netiqueta como una serie de preceptos generales y particulares, que señalan la forma conveniente de actuar cuando se hace uso de los servicios de Internet.

Por medio de esas reglas se facilita la comunicación y se optimiza la utilización de esta novedosa forma de relacionarse.

# EL TÉRMINO.

La palabra Netiqueta se forma con “net” (red ) y “etiqueta” (comportamiento adecuado en un campo de acción). También son usuales, en mismo sentido, los términos Redtiqueta y el vocablo híbrido Nettiquete proveniente del inglés “net” (red) y el francés “étiquette” (buenas maneras).

Su esencia es la adaptación de las reglas de etiqueta del mundo real a las tecnologías y el ambiente virtual. Igual que existe un protocolo y un ceremonial que rige los encuentros físicos entre personas, este sistema señala el protocolo y el ceremonial que debe aplicarse al llevar a cabo un “contacto” electrónico.



# EL TÉRMINO...

Específicamente se aplica al comportamiento de los usuarios en:

- Un foro de discusiones.
- Una lista de correos.
- Un grupo que da noticias.
- El uso del correo electrónico.

De hecho, sus reglas se basan en un sistema de “honor” donde las sanciones al infractor, salvo en casos excepcionales, son de carácter privado.

# RELATIVIDAD DE LAS NORMAS.

- Las reglas y normas de Netiqueta, varían de acuerdo al entorno social en el cual se desarrolla el usuario, cuando se mueve en un ámbito colectivo, normalmente una violación de las normas del grupo es considerada como una ofensa hacia el grupo mismo.
- El ofensor se hace acreedor a una sanción que por lo general es aplicada por el administrador del sistema, quien puede reprender o incluso deshabilitar al usuario.

# REGLAS GENERALES.

Todas las reglas establecidas y las recomendaciones emitidas se basan en conceptos generales; su objetivo es facilitar la comunicación y optimizar su uso. Al emplear este sistema, el usuario debe observar una conducta tal que deje muy en alto a su país y a la Institución a que pertenezca.

Apuntamos aquí algunas reglas generales a cumplir para seguir una conducta apropiada en las comunicaciones por Internet:

- a) La información transmitida debe ser suficiente, clara, concisa y limitada.
- b) Las opiniones expresadas deben ser firmes pero nunca reflejar desprecio hacia los criterios de los demás.
- c) La forma de configurar las expresiones debe ser cuidada, amable y sencilla.
- d) En la escritura se deben utilizar letras minúsculas y mayúsculas; estas últimas letras solo se emplearán para destacar títulos, así como temas especiales o importantes.

# REGLAS BÁSICAS PARTICULARES.

1. Nunca olvide que quien lee el mensaje es una persona con sentimientos que pueden ser lastimados. En caso necesario, el cibernauta se puede defender sus puntos de vista o a su persona, pero siempre debe tratar de no herir a nadie.
2. Adhiérase a los mismos estándares de comportamiento en línea que sigue en la vida real. Sea ético; cumpla con las normas, los usos y las tradiciones en todas sus intervenciones en la Red.
3. Ubique en qué parte del ciberespacio se encuentra; y actúe de acuerdo a las circunstancias. La Netiqueta puede cambiar de un dominio a otro.

# REGLAS ...

4. Respete el tiempo y el ancho de banda de las otras personas. Al enviar un correo o un mensaje está utilizando el tiempo de los demás. Es responsabilidad del usuario seleccionar la información que manda para no provocar pérdida de horas útiles a sus pares, haciéndoles “gastar” su tiempo en la lectura de asuntos sin interés para ellos.

Así mismo evite saturar el ancho de la banda o su capacidad para transportar información por los cables y canales que conectan a todos en el ciberespacio. Tome en cuenta que existe un límite para la cantidad de datos que una sección de cable puede transportar en un momento dado; también que aún las fibras ópticas tienen una capacidad limitada. Además que la información que se envía, se almacena en la banda y por tanto, no debe ocuparse ociosamente ese espacio. Evite el envío de mensajes repetidos.

5. Considere que al escribir no es posible dar entonación. Supla esta carencia usando los símbolos llamados *Emoticones*.

# REGLAS ...

6. Comparta sus conocimientos con la comunidad. Difunda lo que sabe para contribuir al enriquecimiento del sistema. Cuando inició el Internet, la voluntad de los científicos de compartir su sabiduría permitió su establecimiento y ha seguido favoreciendo su crecimiento al abrir el acceso a esas informaciones al resto de los cibernautas.

No olvide que la fortaleza del ciberespacio está en la cantidad de usuarios que existan. La razón de que hacer preguntas en línea sea un método efectivo para obtener información, es el número de personas con conocimientos que las responden de manera inteligente. Con este servicio que otorgan contribuyen al aumento del conocimiento mundial.

# REGLAS ...

Cuando haga preguntas en un grupo de discusión, incluya suficiente información tanto sobre el tema como sobre su persona para permitir su identificación; de acuerdo a las circunstancias del caso, solicite o no las respuestas a un correo personal. Al obtener la contestación, siga puntualmente una de las tradiciones fundamentales de la Red, haga un resumen de lo relevante y difunda la información en el grupo para que todos se beneficien del conocimiento que los expertos accedieron a brindar, pero no sature el espacio.

No espere una respuesta inmediata siempre, dele tiempo al interrogado de ir atendiendo a todos por turno o de investigar el asunto antes de responderle.

# REGLAS ...

7. Ayude a mantener las discusiones en un ambiente sano y educativo, colabore a que siempre se encuentren bajo control; una cosa es debatir y otra pelear.

La naturaleza humana “apasionada” y el gran número de usuarios de la Red, producen frecuentes desacuerdos y controversias entre los cibernautas quienes intercambian mensajes “fuertes” que algunas veces llegan a la grosería. Si esto ocurriera entre dos ó tres miembros de un grupo de discusión, se vería afectada la concordia y la camaradería del grupo, además de que daría como resultado una monopolización injusta del ancho de la banda Evítelo; pero si se diera, procure que los mensajes sean cursados solo entre los involucrados y no incidan en el desarrollo del foro.



# REGLAS ...

8. Respete la privacidad de terceras personas. Nunca lea correos ajenos. Además de ser una falta completa de educación e ir en contra de la Etiqueta, puede provocar en casos graves, hasta la pérdida de un empleo si se comprueba que la falta se ha cometido por un integrante de la administración.
9. No abuse de su poder. En el ciberespacio mayor conocimiento se traduce en mayor poder, úselo solo para ayudar. Arrogancia y prepotencia son la negativa de la Netiqueta.
10. Excuse los errores que los demás puedan cometer. “Las actitudes recriminatorias suelen ser mal recibidas, especialmente si se manifiestan en público. Siempre se acepta mejor y se hace más caso a una indicación expresada correctamente y en tono moderado.

# REGLAS ...

Un comentario “fuerte” a causa de errores ortográficos o gramaticales es poco ético. Se debe dar el beneficio de la duda si la causa es el apresuramiento al escribir y no la ignorancia. Sea comprensivo y recuerde que todos empezamos sabiendo poco.

Las posibles correcciones hágalas en privado, dirigiéndose a la persona por su correo personal. Esto con amabilidad, consideración y humildad.

# NETIQUETA EN EL USO DE FOROS Y LISTAS DE CORREO O NOTICIAS.

Las reglas son bastante similares a las expuestas antes, pero hay detalles importantes a cuidar, derivados de la difusión múltiple del mensaje. Señalaremos las relevantes:

- a) Al entrar envíe un saludo escueto y correcto. Al salir despídase cortés y brevemente. El moderador le responderá en ambos casos, en nombre de todos.
- b) Dado el número de participantes y la cantidad de información, la economía de símbolos es importante. Además de no usar caracteres inútiles, se evitarán programas que exijan espacio amplio, dibujos, expresiones retóricas, etc.

Así mismo se debe eludir, en lo posible, la transmisión de ficheros adjuntos hacia los foros de debate.

# EN LOS FOROS Y ...

- c) Si se emiten opiniones, hay que procurar hacerlo con moderación y con humildad; nunca ridiculizar a otro. La forma de argumentar o de defender una posición deberá ser de tal forma comedida que nadie pueda quejarse. Se tienen que eludir las discusiones sobre asuntos que no versen sobre el tema del grupo o foro.
- d) En los grupos de diálogo NO CABEN "... anuncios publicitarios que oferten productos o servicios comerciales". Su objetivo es intercambiar opiniones y experiencias.

# EN LOS FOROS Y ...

- e) Si se participa por primera vez en un foro, se debe ser prudente; mantenerse solo como lector unos días hasta darse cuenta de cómo funciona. Suele haber reglas escritas o no, pero que todos respetan y se deben cumplir. Su conocimiento debe procurarse de inmediato.
- f) En las respuestas a mensajes, también se debe cuidar la cantidad de contenido, por lo que en las citas o referencias que se hagan se determinará con cuidado el número de caracteres transcritos. Es importante buscar la forma más concisa de expresar lo deseado.

# NETIQUETA EN EL CORREO ELECTRÓNICO.

Para que un mensaje emitido sea apegado a las normas, se debe configurar correctamente el programa de correo; al efecto se recomienda:

- a) Identificarse plenamente, poniendo como remitente el nombre del usuario o bien usar un seudónimo. Completar con otros datos importantes.
- b) No poner iniciales o la cuenta de correo en lugar del nombre.
- c) Escribir estos datos claros, completos y con buena ortografía, es decir, usar mayúscula al inicio del apelativo o de otros nombres propios y seguir en minúsculas, así como dejar solo los espacios necesarios entre las palabras.

# EN EL CORREO.....

- d) Colocar en la casilla correspondiente, la dirección de Internet para la eventual respuesta.
- e) Firmar brevemente los mensajes solo con la información necesaria, sin agregar datos inútiles. “La firma no debe sobrepasar las cuatro líneas (nombre, cargo, empresa, domicilio y teléfono). Es incorrecto agregar pequeños dibujos, frases ingeniosas, etc. La presencia de esos caracteres solo consume espacio sin aportar ya nada”.

# EN EL CORREO.....

- f) “Al responder un mensaje o continuar uno precedente, se deben citar solo algunas líneas del texto original, para que el lector identifique el asunto. Es indebido transcribir el texto anterior completo ya que solo engrosa la transmisión”. Tampoco es correcto incluir en la respuesta datos de identificación de los usuarios que ya se conocen, o insertar comentarios de poca importancia. En resumen, solo se deben transcribir palabras o sentencias que APORTEN información indispensable.



# EN EL CORREO.....

- g) Es importante diferenciar absolutamente el texto previo que se cite en el contenido nuevo. Es usual utilizar signos convencionales para destacar lo agregado. “Habitualmente, al efecto, se usa el signo ‘ > ’ precediendo las líneas o párrafos copiados.” \*\*
- h) El texto nuevo debe escribirse debajo del párrafo citado que se contesta, dejando una línea blanca entre ambos. Si todos los párrafos aparecen seguidos o se trata de uno solo demasiado largo, la lectura se dificulta y el texto pierde importancia.

Para responder, lo más conveniente es usar el MISMO PROGRAMA en que se recibe el mensaje.

Si se tiene que responder con un texto con formato, se debe tener cuidado con el uso de colores y de tipos de letra diferentes ya que estos elementos pueden distraer la atención sobre el contenido de la información.

# EN EL CORREO.....

- i) En consideración al lector, todo mensaje o grupo de mensajes, debe llevar un título que refleje su contenido. Si cambiara el tema se debe poner otro título.
- j) La redacción de la mayoría de los mensajes no presenta mayores exigencias protocolarias ni solemnidad. Es usual que los cibernautas se tuteen sin importar edad o posición social. Los formalismos solo se utilizan en la comunicación con instituciones, con autoridades o en transacciones comerciales. Lo que debe cuidarse es la buena redacción, la ortografía y la corrección. Un mensaje escrito sin cuidado puede interpretarse como de poco interés para su autor. Si es así, el receptor puede considerarlo poco valioso y no ponerle la atención que se espera, o borrarlo sin terminar de conocer su contenido.

# EN EL CORREO.....

- k) Es norma de cortesía, que si se adjunta un archivo al mensaje, esto se anuncie en el cuerpo del mismo, para información del destinatario. El texto adjunto debe ocupar un espacio mínimo pero si es extenso se puede emplear algún programa de compresión de archivos (Zip). No se debe adjuntar un archivo que tenga un formato poco común ya que puede ser que no todos los destinatarios tengan el programa que lo abre. En todo caso se deberían señalar los datos para acceder a una ayuda en ese sentido.
- l) Al finalizar de escribir el mensaje, se debe releer el texto con detenimiento antes de enviarlo, para estar seguro que aparece en él lo que se deseaba.