

Así como en la vida real hay normas de cortesía, en el mundo virtual también. En este apartado te invitamos a conocer en detalle las Normas de cortesía en Internet (Netiquette) y su uso.

Netiquette

La palabra **netiqueta**¹ (en inglés *netiquette*, de *net*, red, y *etiquette*, etiqueta) se utiliza para referirse al conjunto de normas de comportamiento general en internet, es decir, no es más que una adaptación de las reglas de etiqueta del mundo real al virtual.

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.

A continuación se detallan todas las reglas de las netiquette:

- **REGLA 1: Recuerde lo humano.** Tener presente que la persona que recibe el mensaje es otro ser humano, con sentimientos que pueden ser lastimados.
- **REGLA 2: Siga en la Red los mismos estándares de comportamiento que utiliza en la vida real.** Adhiérase a los mismos estándares de la vida real. Sea ético, transgredir la ley es falta de "Netiqueta"
- **REGLA 3: Sepa en qué lugar del ciberespacio está.** Observar la conducta, costumbres y leer las normas del sitio. Ya que en todas no funcionan de la misma forma.
- **REGLA 4: Respete el tiempo y el ancho de banda de los demás.** Cuando envía un mensaje está utilizando (o deseando utilizar) el tiempo de los demás, es su responsabilidad asegurarse de que el tiempo que "gastan" leyendo su mensaje no sea un desperdicio. Recuerde que no es usted el centro del ciberespacio.
- **REGLA 5: Muestre el lado bueno de sí mismo mientras se mantenga en línea.** Ponga de su parte, recuerde que parte de su imagen personal está visible, al comunicarse sea coherente y sin doble sentido.
- **REGLA 6: Comparta sus conocimientos con la comunidad.** Es una buena idea compartir con otros las respuestas que obtiene a preguntas o ideas en pos de contribuir con una temática determinada. De esta manera todos se van a beneficiar del conocimiento.
- **REGLA 7: Ayude a mantener los debates en un ambiente sano y educativo.** Ayude a que las controversias se mantengan bajo control.
- **REGLA 8: Respete la privacidad de terceras personas.** Cuidar tu privacidad y la de los demás.
- **REGLA 9: No abuse de su poder o de las ventajas que usted pueda tener.** Algunas personas en el ciberespacio tienen más influencia que otras, sin embargo, saber más que los otros o tener un mayor conocimiento de cómo funciona tal o cual tema no es un derecho para aprovecharse de los demás.
- **REGLA 10: Excuse los errores de otros.** Comprenda los errores de los demás igual que usted espera que los demás comprendan los suyos; cuando note que alguien comete un error ("de ortografía, haga un comentario fuerte, una pregunta tonta, etc.") sea paciente. Si el error es pequeño no haga ningún comentario pero si cree que contribuye a subsanar el error, sea amable y coméntelo con la persona en privado, no lo haga público.

Netiquette en acción

En cualquier interacción virtual es importante:

- **Saludar.** Tal como lo haríamos en un encuentro presencial el saludo es vital. De hecho, dejar de dirigir el saludo al inicio o final de una interacción virtual se considera hostil e incluso ofensivo. Iniciar el mensaje sin un saludo cortés indica prisa, falta de interés, poca consideración.
- **Ser cordial.** Es conveniente utilizar siempre "por favor" y "gracias", y nunca dar órdenes de forma brusca.
- **Mantener la educación.** Fundamente sus opiniones con argumentos. Sea constructivo y no pierda 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.
- **Reconocer a los demás:** cuando responda a un mensaje, trate de incluir parte del mensaje original para que sus interlocutores sepan a qué se refiere exactamente y dar cuenta de que les ha prestado atención valorando su intervención previa.
- **Evitar las burlas, las ironías o el sarcasmo.** Cada internauta tiene su personalidad e interpretación del humor por lo que puede diferir del humor tal cual lo expresa Ud. Hay que tener cuidado con ciertos sarcasmos, ironías o términos populares que pueden ser mal interpretados u ofender.

Uso inteligente del Foro/Chat/Mail

- **Poner título o asunto a su mensaje:** 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.
- **Evitar el uso de las mayúsculas:** los textos en mayúsculas son más difíciles de leer y además pueden equivaler a "gritar". Para enfatizar lo que queremos decir podemos usar otros recursos como cursivas, subrayado, asterisco, negrita, etc.
- **Firmar:** se sugiere finalizar el mensaje despidiéndose correctamente y firmando con su nombre. En los foros de aprendizaje debe usar el nombre con el que prefiere que se dirijan a usted. En los foros académicos (a no ser que se indique lo contrario) están prohibidos los mensajes anónimos, sin firma.
- **Escribir con calma.** Es importante escribir en armonía, con una lectura previa y a conciencia de la intervención (bien sean pregunta y/o respuestas). No escribir cuando se está enojado o apurado porque se tiende a aportar tensión, tampoco escribir para criticar en público. Dejar pasar un tiempo al enojo, puede ser buena idea.
- **Revisar antes de mandar:** antes de enviar un mensaje, reléalo para valorar su interés y su corrección. Si tiene dudas, es mejor esperar un poco y pensarlo.
- **Evitar los reenvíos de cadenas:** la mayoría de las cadenas de solidaridad y de alertas de virus son falsas. Canalice sus inquietudes de esta naturaleza a través del contacto con instituciones serias y especializadas en los respectivos temas.