

## Normas Básicas de la Mensajería Electrónica

### ¿Qué es Netiquette?

Es un conjunto de normas de comportamiento informalmente establecidas, que se recomienda utilizar en las comunicaciones, ya sea a través del chat, el correo electrónico o cualquier otro servicio de Internet. Su significado proviene de Net - Red - y Etiquette - el significado simbólico de "Etiqueta" o línea de conducta -.

### ¿Por qué usar estas reglas?

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 los casos de las herramientas de comunicación vía Internet - a excepción, por supuesto, de que se use una cámara digital y una herramienta de videoconferencia-, por lo que estas reglas utilizadas por convención, ayudan a la interpretación del mensaje y a evitar malos entendidos.

Veremos entonces algunas de estas reglas, que las he clasificado según la herramienta a usar para la comunicación y a veces también, según los fines del mensaje.

### Correo Electrónico

Cómo usar correctamente el formulario de envío de correos:

- Sección "From" o "De": Esta será su identificación personal como remitente del mensaje. Asegúrese de que usa la cuenta correcta, en caso de que tenga varias en una misma herramienta de correo - como ser Outlook. En lo posible, configure su cuenta de correo para que aparezca su nombre en esa sección del mensaje.
- Sección "Para": Tenga en cuenta que si usted envía a varias destinatarios, ellos podrán ver las otras direcciones de este campo porque formará parte del mensaje.
- Sección "CC" (Con Copia): Esta sección es para destinatarios que usted quiera que reciban una copia del mensaje, pero a los que no necesariamente está dirigido el correo. Las direcciones dentro de esta sección también serán públicas.
- Sección "CCO" (Con Copia Oculta): Aquí podrá ingresar destinatarios cuyas direcciones de correo usted no desea que otros puedan ver.
- Estos tres últimos puntos tienen que ver con la privacidad de las direcciones de correo electrónico, para quienes deseen mantenerla restringida a un grupo de personas y o ciertos fines.
- Sección "Subject" o "Asunto": Es de extrema importancia establecer un título a su mensaje lo más conciso, resumido y relacionado posible con el cuerpo del mismo. Recuerde que a veces incluso depende de esto la decisión de leer o no el correo. Nunca lo deje vacío o con palabras sin sentido.
- Mensaje:
  - o Encabezado del Mensaje: Escriba el nombre de la persona a la que se dirige y establezca un saludo como introducción al mensaje.
  - o Cuerpo: No responda al estilo "bueno", "yo no", etc. Trate de ser claro y conciso pero no por eso no especifique de qué se habla. No use palabras completas en mayúsculas porque equivalen a GRITAR.
  - o Pie del mensaje: Despídase correctamente y firme siempre con su nombre. Si es por trabajo, también especifique cargo, nombre de la empresa y otra información de contacto, como ser domicilio, dirección, teléfono y/o fax.

Cómo administrar los mensajes correctamente:

- Cadenas: No reenvíe cadenas de solidaridad. Generalmente son falsas y tienen el objetivo de recolectar direcciones de correo para envío de spams - correo basura o no deseado.

- No abra ni reenvíe mensajes de alertas de virus. Generalmente son también falsos y, al contrario de lo que se espera, tienen el objetivo de difundir virus.
- Mensajes no solicitados: No lea ni responda ni reenvíe correos de personas que no conoce o de empresas desconocidas.
- Listas de correos: No responda ni reenvíe los correos que les llega a través de listas, como ser boletines, magazines, etc. Generalmente tienen sus propias reglas de comunicación. Para saber cómo responder o reenviar, busque a qué dirección de correo dirigirse en cada caso, dentro del mismo mensaje.
- Mantenga un antivirus residente en su PC que verifique los correos entrantes y salientes y elimine los mensajes que tengan virus. Estos virus usarán su libreta de direcciones para auto-reenviarse a todos los que estén en ella.

## Chat

El chat, muy difundido en estos tiempos, es una herramienta para conversar a través de mensajes de ida y vuelta casi instantáneos a través de Internet. La gran diferencia con el correo electrónico es, por supuesto, la brevedad en la respuesta, dado que incluso en algunos programas como el ICQ, se puede ver letra por letra lo que está siendo escrito desde el otro lado del canal de comunicación.

Reglas a tener en cuenta:

- En caso de entrar a salones de charla públicos o hablar en forma privada con gente que no conoce, tenga en cuenta lo siguiente:
  - o No use mayúsculas. Al igual que en los correos, se interpreta como un grito y de mala educación. **NO COMETA ESTE ERROR**
  - o No escriba un mensaje tras otro casi instantáneamente, dado que será interpretado como que usted desea saturar la comunicación. Por ejemplo, escribir un mensaje sumamente largo o uno que lo repita muchas veces y que "borre de la pantalla" a los demás mensajes.
  - o Cuando habla con gente de otras culturas/idiomas, tenga en cuenta que estos medios se prestan más que otros a malas interpretaciones.
  - o Use "emoticones" para dar más énfasis a la intención del mensaje.
  - o Nunca olvide que se encuentra hablando con una persona, sea amable y respetuoso.
- Las mismas reglas son aplicables a conversaciones privadas con personas conocidas, excepto por la confianza previamente establecida, que ayuda a una mejor comunicación.

## Algunos emoticones: (mirar símbolos inclinando la cabeza hacia la izquierda)

:)	Sonrisa	!:@	Gritar/enfadado
:-)	Otra sonrisa	!-C	Muy triste
:-D	Carcajada	!-o	Oh! nooooo!
!-*	Beso	!-/	Escéptico
!-X	Callado	!-(	Triste
;-)	Guiño	8'-)	Llorando
!-)8	Bien vestido	!-I	Indiferente
!-O	Bostezo	!-<	Bastante enojado
!-P	Sacando la lengua	!-r	Burla
@->-	Una rosa	8-(	Triste
		!-\$	Hablar de dinero

## News

Los News tienen la finalidad de participar en un grupo de usuarios que conversan acerca de un tópico determinado. Es parecido a los Foros de Conversación, pero el medio utilizado en este caso, es el correo electrónico y no un espacio dentro de un sitio web. De todas maneras, estas reglas también son aplicables a los foros:

- Respetar la temática del newsgroup. Asegurarse de que el mensaje corresponde al tema tratado, o a alguna ramificación del tema para el cual no haya otro grupo más acertado y que esa cuestión no ha sido tratada anteriormente.
- Cada newsgroup posee una FAQ ("Frequently Asked Questions", preguntas frecuentes), que contiene una descripción de los temas a tratar en el área y sus respuestas más frecuentes. Es una buena idea leer la FAQ antes de escribir.
- Respetar el idioma oficial del newsgroup.
- En este caso, SÍ se puede y debe responder a los mensajes que uno desee, usando la opción "Responder".
- No usar mayúsculas.
- Leer durante varios días un newsgroups antes de escribir por primera vez.
- Mantener el subject (asunto) del mensaje de acuerdo al contenido. Si hubo un giro en el tema, cambiar el asunto.
- Las firmas no deben sobrepasar las 4 líneas de longitud.
- No enviar datos privados (como la dirección) en un área de news, salvo que fuera necesaria su difusión.

Tenga en cuenta que al principio podrá parecerle raro tener que usar estas reglas para la comunicación efectiva y correcta, pero luego se dará cuenta de que son necesarias, como son necesarios los buenos modales y conductas en el trato cara a cara.