Netiqueta en la comunicación electrónica

Dra. Mariam Ludim Rosa Vélez

Objetivo del taller

- El taller tiene como propósito reforzar los elementos de la etiqueta que debemos utilizar para comunicarnos y comportarnos en la red de manera efectiva, precisa, con conocimiento y educadamente.

Datos históricos del correo electrónico

- **1971- Ray Tomlinson,** un ingeniero que trabajaba en la empresa de BBN tuvo la idea de crear un programa que permitiera enviar mensajes de un ordenador a otro distinto. Los programas que creó se llamaron originalmente *SNGMSG* (para enviar los mensajes) y *READMAIL* (para leerlos).

- **1972-**Se presenta al público un sistema llamado ARPANET. En una conferencia de tecnología por primera presentan el correo electrónico.

Fuente:http://www.telecable.es/personales/carlosmg1/historia_correo.htm

Datos históricos del correo electrónico

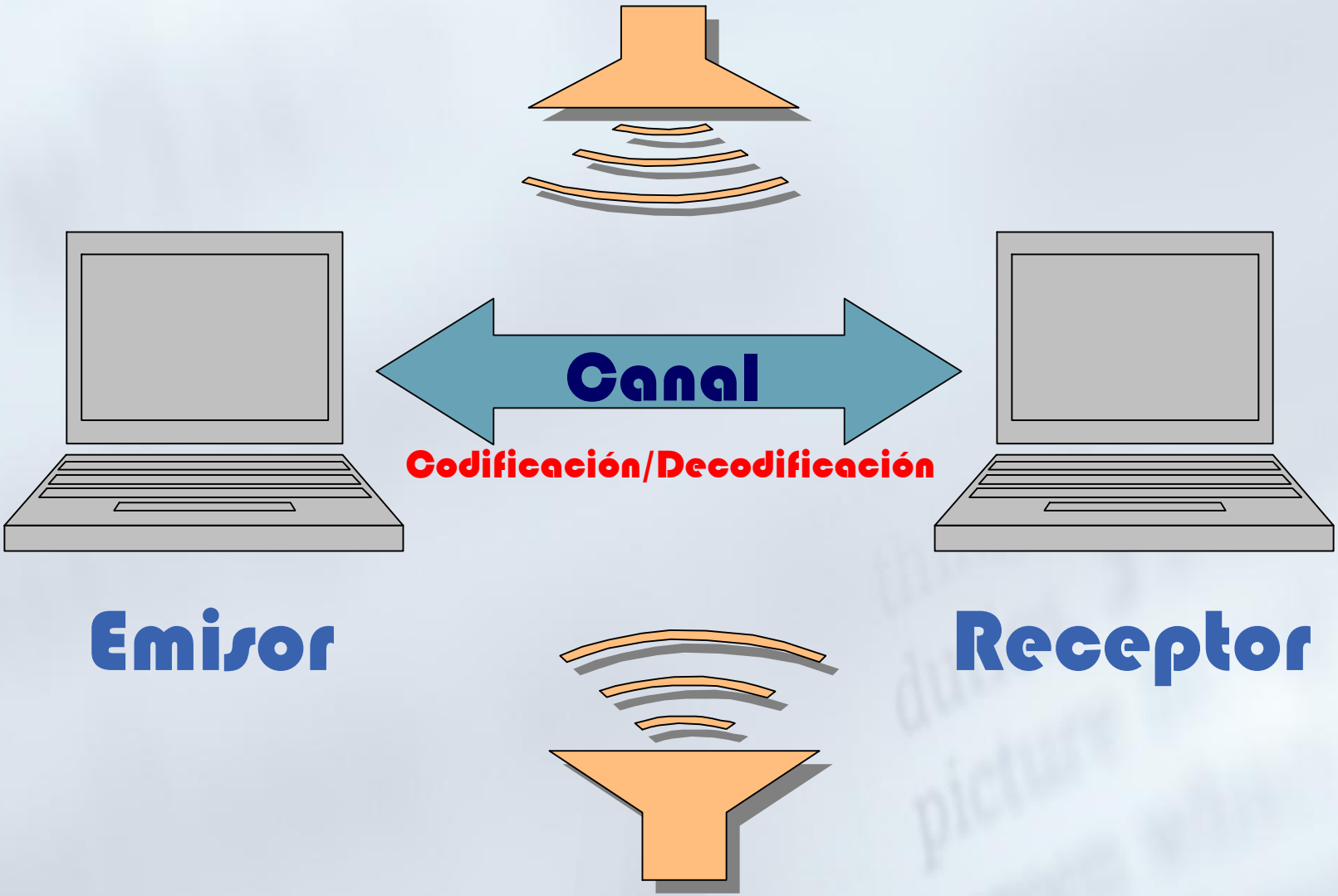
- **1976-** La reina **Isabel II** de Inglaterra se convierte en el primer jefe de estado en utilizar el correo electrónico.

- **1976-** Los políticos norteamericanos **Jimmy Carter** y **Walter Mondale** hacen uso diario del correo en su campaña electoral. En ese momento, el precio del mensaje era de cuatro dólares.

Datos históricos del correo electrónico

- **1981- Mark Horton** introduce en Usenet los grupos de discusión.
- **1982**-Primera carta en cadena enviada a través del correo electrónico.
- **1988**-Internet se ve afectada (en realidad, *infectada*) por un virus de tipo gusano. Se estima que unos 6000 ordenadores resultaron afectados,

Proceso de comunicación



Proceso de comunicación

- “La comunicación es la habilidad más importante en la vida”. Steve Covey
- La clave para una comunicación efectiva es la credibilidad.
- La comunicación es un proceso dinámico y complejo.
- “La comunicación nunca había sido tan rápida ni tan fácil”. Lani Arredondo

¿Qué es la netiqueta?

La **Netiquette**, palabra derivada del francés *etiquette* (buena educación) y *net* (red) o *network*, es el conjunto de reglas que regulan el comportamiento de un usuario en un grupo de noticias, una lista de correo, un foro de discusiones o correo electrónico .

Fuente:http://es.wikipedia.org/wiki/Netiquette

Vamos a lo básico: Dirección

- ¿Qué dice sobre ti esa dirección electrónica?
  - papichulo@hotmail.com
  - sexymama@yahoo.com
  - trepapalos@gmail.com
  - palistroquin@yahoo.com
  - adonis69@yahoo.com

Vamos a lo básico: Tema

- Importante ubicar el tema de la comunicación (*subject*)
  - Guía para determinar cuán rápido contestamos.
  - Corto y preciso.
  - Omitir signos de puntuación exagerados (!!!!!!).
  - Debe cambiarse cuando la conversación lo amerite.

Vamos a lo básico: Tema

- **¿Es en realidad urgente?**
  - Urgente: Lo que hay que hacer ya. Es vital en ese momento.
  - Importante: las que contribuyen a realizar la misión personal.
  - No urgente: Se pueden dejar para luego.
  - No importante: No están ligadas estrechamente con las metas planificadas en un principio.

First things first- Steven Covey

Vamos a lo básico: Copias

- cc: carbon copy
- bcc: blind carbon copy
  - Para proteger la identidad de tus contactos.
  - No debe usarse para enviar secretamente información.

Cuidado con las copias

Vamos a lo básico: firma

- En el ambiente profesional es recomendable programar la firma:

José Luis Soto Feliciano

Gerente de Auditoria

787-831-2398

joseluis@auditorcpa.com

Uso de mayúsculas

- LAS MAYÚSCULAS EN LA COMUNICACIÓN ELECTRÓNICA DENOTAN QUE LA PERSONA ESTÁ GRITANDO.

- Las mayúsculas dan la percepción de que la persona no es cuidadosa, implica cierta dejadez.

Uso de mayúsculas

- Entre los hispano parlantes hay la costumbre de usar mayúsculas por la falacia proliferada de que las mayúsculas no se acentúan.

- LES TENGO NOTICIAS:

Uso de mayúsculas

LAS MAYÚSCULAS SE ANCENTÚAN

- En este lugar en la red pueden encontrar más información sobre cuándo utilizar las mayúsculas en el idioma español:

http://www.elcastellano.org/esbmayus.html

Uso de mayúsculas

- Searching for words is faster with uppercase characters, but reading of continuous text is slower (Vartabedian, 1971), perhaps because interline masking is greater with uppercase (Nes, 1986). In addition, lowercase enhances reading efficiency because word shape is helpful in word recognition (Rudnicky & Kolers, 1984).

Fuente:http://www.psych.utoronto.ca/~muter/pmuter1.htm

Formato

- Evita programar el correo electrónico con fondos multicolores, gráficas, texto con colores. Es muy posible que:
  - Tarde más tiempo en bajar el mensaje, especialmente si la conexión es por el cable del teléfono.
  - Programas no sean compatibles.
  - Los colores no se puedan leer.
  - Luzca inapropiado para el ambiente laboral.

El texto

- **Eres lo que escribes-** De la manera en que te comunicas y las palabras que escoges, indicarán el tipo de persona que eres.
- **Evita:**
  - Hostilidad
  - Acoso
  - Chistes ofensivos (étnicos, orientación sexual y religión, entre otros)

El texto

- Comienza siempre con un **saludo**:
  - Hola José Luis:
  - Saludos Carlos Juan:
  - Estimado doctor Pérez:

- El correo electrónico no es tan formal como una carta. No es necesario incluir dirección del remitente ni la fecha (la fecha te la da el programa).

El texto

- Antes de enviar tu correspondencia electrónica pregúntate: ¿Le diría esto personalmente?

- El texto debe ser preciso y conciso.

- **Cuidado con la información que compartes electrónicamente.**

El texto

- El correo electrónico es privado y al emisor le cobijan los derechos de autor.

- A corregir el texto:
  - Un texti con errores nos indica q la perona no ha tomado el teimpo para la correxion. Eso es orrible.

El texto y las emociones

- La comunicación electrónica carece de expresión ya que no vemos ni escuchamos. Es aceptado en la *netiqueta* el uso no exagerado de los *emoticonos* básicos.
  - Solamente cuando es estrictamente necesario.
  - No más de uno por comunicación.
  - Evitar usarlos en todos los mensajes enviados.
  - Analizar si va de acuerdo con la cultura organizacional.

Emoticonos

:) Sonrisa

:-)) Muy feliz

:-) Contento

:-(Triste/enojado

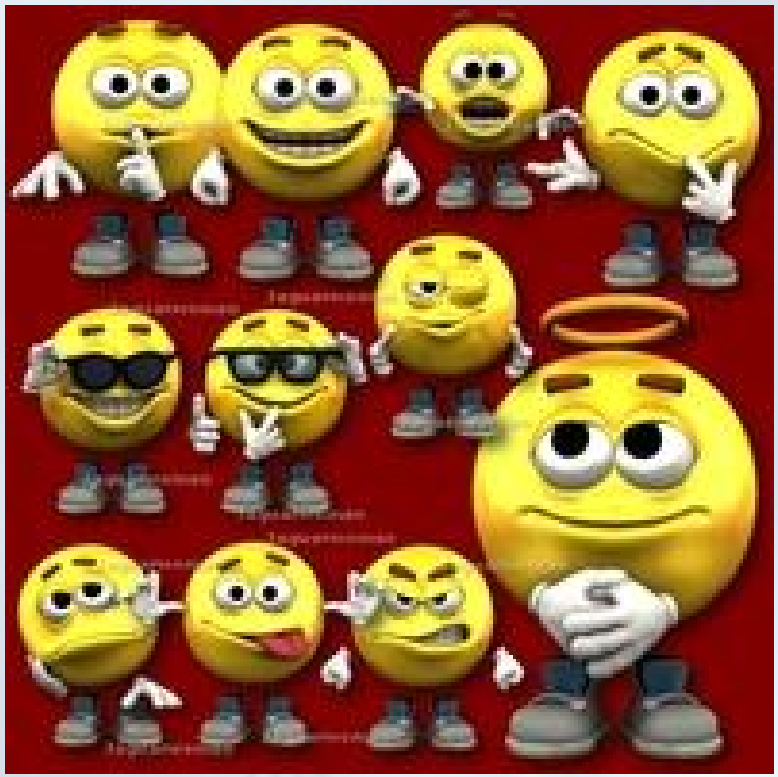
:-c Un poco mas triste

:-C Triste del todo

:-((Muy triste

(:-(Muy triste

:-S Confundido



Fuente:http://emoticons.todouy.com/listado.htm

El texto y las emociones

- Otra opción es expresar con palabras o acrónimos lo que queremos decir:
  - "Y te digo esto con una sonrisa"
  - LOL (*laughing out loud*)
  - FYI (*for your information*)
  - JFYI (*just for your information*)
  - OTL (*out to lunch*)
  - g (*grin*) <g>
  - S (*smile*)

Dile no al FW

Dile no al FW

- El comando *forward* es uno de los peligrosos:
  - Chistes
  - Alertas
  - Pensamientos
  - Historias

Dile no al FW

- ¿Cuántos *forwards* recibes al día?
  - Entre 20 a 50 *forwards* diarios
- ¿Sabes cuánto le cuesta a la empresa?

Dile no al FW

#FW por día	Tiempo	Costo día	Costo anual
20	60 min	$9.36	$2,302.56
30	90 min	$14.06	$3,458.76
40	120 min	$18.72	$4,605.12

*Promedio de tres minutos por FW

** Promedio de $8.00 de salario por hora

*** Costo no incluye pérdida de productividad

Dile no al FW

- En su mayoría son leyendas urbanas:
  - http://www.snopes.com/info/top25uls.asp
  - http://urbanlegends.about.com/library/blmsaol.htm
  - http://www.forwardgarden.com/

¿Cuándo debo responder?

- Es una cortesía básica de la *netiqueta* responder pronto y editar lo que no es necesario.
- Pero, ¿cuán rápido es pronto?
- Va depender del contexto… pero **pronto**.

¿Cuándo debo responder?

- Según Samantha Miller hay tres categorías de usuarios de correos electrónicos:
  - Los que tienen un módem instalando en su mente. Viven conectados.
  - Los que verifican su correspondencia electrónica una vez al día.
  - Los que se conectan de vez en cuando.

¿Solicito recibos?

- La *netiqueta* recomienda no utilizar la solicitud de confirmaciones (*Return Receipt Request)* .
  - Implica falta de consideración a la privacidad del receptor.

¿Te llegó el attachment?

- Anunciar previamente el envío de anejos.
- Incluir una descripción de lo enviado.
- Mantener los programas al día.
- Mantener la programación de protección de virus al día.
- Evitar el envío de anejos innecesarios.

¿Te llegó el attachment?

- Comprimir los mensajes que son muy pesados. Aunque debe orientarse para ver si el receptor tiene los programas para descompresión.

- Hay lugares en la red que facilitan el envío de documentos pesados:

  http://www.yousendit.com/

Semáforo para la oficina

luz verde

- Preguntas directas y peticiones.
- Información que el receptor necesita guardar y hacer referencia.
- Anuncios oficiales pero breves.
- Anuncios personales de caracter muy importante.

Samanta Miller

Semáforo para la oficina

Luz amarilla

- Cartas de agradecimiento.
- Memorandos extensos.
- Elogios.
- Comunicaciones que simplemente son más convenientes por otro medio.
- Solicitudes personales
- Invitaciones a fiestas corporativas.

Samanta Miller

Semáforo para la oficina

Luz roja

Samanta Miller

- Peticiones de asignaciones complicadas.
- *Forwards*
- Chistes
- Mensajes románticos
- Peticiones de dinero.
- Chismes
- Discusión de asuntos poco éticos.

¿Pregunto?

- ¿Puedo enviar reprimendas por correo electrónico?
- ¿Qué tal someter mi renuncia?
- ¿Enviar postales electrónicas?
- ¿Dar condolencias?
- ¿Anunciar que alguien murió?

Antes de enviar un correo electrónico

- ¿Estoy enviando el mensaje a la dirección correcta?
- ¿El tema es descriptivo?
- ¿El formato del mensaje es fácil de leer?
- ¿El propósito del mensaje es claro?
- ¿He utilizado la ortografía y gramática correctamente?

Antes de enviar un correo electrónico

- ¿Es el tono apropiado?
- ¿Algo en el mensaje puede ser malinterpretado?
- ¿Hay algo en este mensaje que no quiero que sea público?
- ¿Es el correo electrónico el medio apropiado para tocar ese tema?
- ¿Estoy seguro que esto es algo que le interesa a mi receptor?

¡Gracias por su atención!

Correo electrónico: mariamludim@uprm.edu

Blog: http://www.blogfesor.org/generaciones

Más sobre netiqueta

- En la red
  - www.netiqueta.org
  - www.onlinenetiquette.com
  - http://es.wikipedia.org/wiki/Netiquette
- En libros
  - *E-mail etiquette*- Samanta Miller
  - *Because netiquette matters!*- Judith Kallos