

### Módulo 3: El aprendizaje y la comunicación con Nuevas Tecnologías

## Net etiqueta, reglas para una buena comunicación

Toda la comunicación que un tutor o docente desarrolla en el Aula Virtual tiene un sentido y una intencionalidad: colaborar con el estudiante y lograr que pueda alcanzar sus objetivos de aprendizaje. Debe constituirse en un apoyo y guía con el fin de que el estudiante complete la experiencia formativa.

En este sentido, debemos tener en cuenta que el tutor es un mediador entre los contenidos del curso y el estudiante, por ello, todas las acciones que desarrolle serán de vital importancia.

Esa mediación se realiza a través de la comunicación que se establece en un espacio virtual, concretamente en los mensajes, los foros, los chats, el calendario, etc.

Para que esta comunicación sea efectiva, se deben tener en cuenta algunos aspectos:

Debemos ser conscientes que al relacionarnos con los estudiantes en un entorno virtual, no utilizamos gestos, expresiones y/o modulaciones de la voz. Por este motivo, tanto nuestros interlocutores, como nosotros mismos, carecemos de esas ayudas interpretativas que dan contexto y significación al mensaje. De allí la necesidad de contar con una comunicación escrita que sea capaz de transmitir ideas claras, instrucciones precisas, estímulos apropiados y sentimientos adecuados en un proceso de formación.<sup>1</sup>

Existen ciertas reglas que sería deseable aplicar al comunicarnos en un aula virtual, para una comunicación más efectiva y un mejor uso de los recursos y el tiempo.

Netiquette ([http://www.uned.es/iued/guia\\_actividad/netiqueta.htm](http://www.uned.es/iued/guia_actividad/netiqueta.htm)) es grupo que trabaja en Internet y se ha ocupado de dar unos buenos consejos sobre este tema.

---

<sup>1</sup> Aula Virtual. Portal Educativo de las Américas. <http://www.educoea.org>

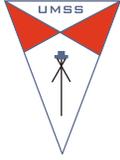


## Netiqueta. ¿Qué es?

Las normas de netiqueta se pueden comparar con las normas de urbanidad de los internautas, esto es, serían las normas que hay que cuidar para tener un comportamiento educado en la Red.

### Reglas Generales:

- 1.- Trate a los demás como a usted le gustaría ser tratado. Participe siempre con educación. Las faltas de respeto repetidas pueden ser causa de expulsión del grupo.
- 2.- Piense antes de escribir y evite las palabras o actitudes que puedan resultar molestas u ofensivas para el resto de los usuarios. La definición de lo que es considerado "ofensivo" puede variar ampliamente, recuerde que Internet es global y diferentes culturas tienen diferentes costumbres. En lo posible evite frases que puedan resultar ofensivas desde los puntos de vista de religión, raza, política o sexualidad.
- 3.- Tenga en cuenta que en el lenguaje escrito no es posible dar entonación, por lo que frases escuetas pueden llevar a malas interpretaciones. Por ejemplo, si hablando empleásemos cierto tono de complicidad o ironía, podemos "imitarlo" utilizando Emoticones.
- 4.- Tenga paciencia siempre, sobre todo con los principiantes y los que cometen algún error, tarde o temprano lo podría cometer usted también.
- 5.- 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. Contra las ofensas o los intentos de provocación la medida más efectiva es la indiferencia. Los enfrentamientos personales no conducen a nada especialmente delante de otras personas a las que normalmente no les interesa y les causa mal efecto. En particular el sarcasmo o desprecio hacia otros a causa de errores ortográficos o gramaticales es poco ético, estos errores se deben generalmente al apresuramiento al escribir, en cualquier caso usted también podría cometer alguno :-).
- 6.- Cuando elabore un mensaje reléalo antes de enviarlo y pregúntese cuál sería su reacción si lo recibiera. Cualquier tiempo invertido en hacer más clara nuestra comunicación en Internet es tiempo bien empleado.
- 7.- Cuide las reglas de ortografía. De otra manera puede hacer el mensaje confuso.



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN**  
**ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA**  
**DIPLOMADO EN EDUCACIÓN SUPERIOR EN SALUD CON NUEVAS TECNOLOGÍAS**



8.- Evite escribir en mayúsculas. En la Red se considera "gritar" (a nadie le gusta que le consideren un mal educado por hablar a voces) y además dificulta la lectura. Escribir todo el mensaje en mayúsculas lo hace extremadamente difícil de leer (aunque una pequeña parte del mensaje en mayúsculas podría servir para enfatizar un punto). **RECUERDE QUE LOS MENSAJES EN MAYÚSCULAS SON MÁS CANSADOS DE LEER QUE LOS QUE UTILIZAN CORRECTAMENTE, MAYÚSCULAS Y MINÚSCULAS.**

TamPOcOeScÓModOLeErlOsmeNsAjESdEeStEtIPo.

Ni

de

este

tipo

9.- Evite el empleo de palabras de "argot", o letras por sonidos (como "k" por "q"), o lenguaje grosero.

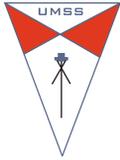
10.- Evite el empleo de abreviaturas que no sean de uso normal.

11.- Cuando quiera expresar una frase coloquial no totalmente correcta, ponerla entre comillas.

### **Reglas para los Foros y correo electrónico:**

1.- Antes de enviar un mensaje es importante pensar quién lo debe recibir. Si la información es importante para todas las personas del grupo, deberá enviar un mensaje al foro. Sí sólo interesa a un destinatario concreto o pocas personas es preferible escribirles un correo personal.

2.- Es muy importante que envíe su mensaje al foro correcto según su tema. Esto hará que la información relacionada se almacene junta y permita su rápida localización. Además, puesto que algunos foros son "privados" esto es, sólo los miembros del mismo pueden ver sus mensajes, podría ser bochornoso si un mensaje dirigido a determinadas personas termina exponiéndose en un foro público.



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN**  
**ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA**  
**DIPLOMADO EN EDUCACIÓN SUPERIOR EN SALUD CON NUEVAS TECNOLOGÍAS**



- 3.- Asegúrese de que el asunto del mensaje describa realmente el contenido y sea breve. De esta forma se puede ver de qué trata antes de abrirlo por si interesa o no leerlo y localizarlo rápidamente en un momento posterior.
- 4.- Intente que su mensaje sea lo más breve posible aunque sin perjudicar con ello su entendimiento.
- 5.- No abuse de los colores para el texto de su mensaje. Recuerde que en la Red determinados colores tienen su simbología y escribir en muchos tonos puede disipar la atención. Si quiere destacar algún texto puede utilizar negrita, cursiva, comillas, etc. Procure no utilizar el subrayado pues podría pensarse que se trata de un enlace.
- 6.- Cuide el formato de su mensaje. Emplee doble espacio entre párrafos que deben ser cortos. Esto permite que su mensaje sea más fácil de leer. Si todos los párrafos aparecen seguidos, o se trata de uno solo demasiado largo, hace que el mensaje parezca una sola idea interminable y dificulta su lectura.
- 7.- Si contesta a un mensaje y cambia el tema asegúrese de cambiar también la línea de asunto o, mejor aún, comience con un nuevo mensaje.
- 8.- Si su respuesta a un mensaje en el foro sólo interesa al autor no le conteste en el foro sino envíele un correo personal.
- 9.- Si cita parte del mensaje al que responde facilitará a los demás el entendimiento de su contestación pero debe borrar la información que no tenga interés para evitar que se pierda tiempo leyendo algo innecesario.
- 10.- No envíe comentarios innecesarios. Opiniones como "estoy de acuerdo con el comentario tal persona", sin hacer un aporte propio, sólo causan pérdida de tiempo y dificultan la localización de mensajes de mayor interés.
- 11.- No vuelva a preguntar algo que ya se ha tratado. Antes de preguntar sobre algún tema debe asegurarse de que no haya sido contestado con anterioridad. De lo contrario se multiplicarán exponencialmente el número de mensajes a leer y hará más difícil encontrar la información.
- 12.- Incluya suficiente información cuando envíe una pregunta. Por ejemplo, enviar un mensaje que diga: ¿Qué pasa con mi certificado? no sería de ninguna ayuda a quien lo recibe. En este caso sería apropiado enviar su nombre, Centro, dirección o cualquier otro detalle que permita identificarle.



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN**  
**ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA**  
**DIPLOMADO EN EDUCACIÓN SUPERIOR EN SALUD CON NUEVAS TECNOLOGÍAS**



13.- No espere recibir una respuesta inmediata. Si no recibe una respuesta en diez minutos no significa que le estén ignorando y no debería ser razón para ofenderse. Aunque usted pueda responder a sus mensajes instantáneamente, recuerde que algunas personas reciben tal volumen de correspondencia a diario que en algunas ocasiones no pueden contestar todo el mismo día. Puede también que para darle una respuesta fiable necesiten investigar sobre lo que ha preguntado.

14.- Si la importancia del mensaje lo justifica, aunque no pueda dar una respuesta más extendida en ese momento, es preferible contestar rápidamente al remitente para que sepa que ha leído el mensaje aunque le responderá más adelante.

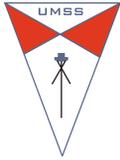
15.- Evite la tentación de saludar a todos los participantes en los foros a menos que se le sugiera hacerlo (excepto si usted es el Instructor y da a los participantes la bienvenida al curso, cosa que es recomendable). Recuerde que determinados foros pueden estar compuestos por más de 3000 personas: si cada uno mandara un mensaje habría un gran número de ellos en los foros y dificultarían su gestión. Pese a que se podrían clasificar o borrar, nos provocarían más trabajo que información de utilidad. Recuerde que el programa cuenta con herramientas para medir su participación sin que sea necesario que envíe ningún mensaje. Si quiere saludar a alguien en particular es mejor que le envíe un correo.

16.- Si quiere mandar un mensaje de prueba lo mejor es que utilice el correo y se elija a usted mismo como destinatario. Si pese a lo anterior quisiera enviar un mensaje a un foro, elija uno cuya temática sea algo similar a "pruebas", "Cajón desastre", etc. Es importante que para evitar molestias al resto de usuarios en el asunto del mensaje describa que es una "Prueba, NO leer".

17.- Se considera una norma de cortesía anunciar en el cuerpo del mensaje la inclusión de un archivo adjunto, de otra manera podría pensarse que es un virus y ser borrado antes de leerlo.

18- Trate siempre de que los archivos que adjunte ocupen lo mínimo posible, ya que muchos usuarios no tienen una conexión rápida. Para esto puede emplear algún programa de compresión de archivos (Zip). Puede descargar una versión gratuita en <http://www.7-zip.org>

19.- Evite adjuntar un archivo con un formato poco común. En caso de que la mayoría de los destinatarios no tuviera el programa que lo abre, sería bueno recomendar alguna



**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN**  
**ESCUELA DE GRADUADOS Y EDUCACIÓN CONTINUA**  
**DIPLOMADO EN EDUCACIÓN SUPERIOR EN SALUD CON NUEVAS TECNOLOGÍAS**



dirección dónde poder bajar un visor o el programa si es gratuito o necesario que adquieran.

### **Reglas para el Chat:**

- 1.- Al entrar envíe un saludo escueto y correcto y considerarse bienvenido por todos cuando moderador conteste a su saludo.
- 2.- Espere unos momentos hasta ver qué se está tratando en la charla, antes de intervenir.
- 3.- Al salir envíe una despedida corta y correcta, sin esperar nada más que una despedida del moderador.
- 4.- Cuando usted envíe un mensaje no espere a escribirlo completo antes de enviarlo, sino que cuando haya escrito unas cuantas palabras, vaya enviándolas para que sus interlocutores puedan ir leyendo el mensaje sin tener que esperar a que esté completo.
- 5.- El resto de participantes en la charla actuará de forma similar por lo que cuando un participe deje una frase en suspenso significará que está editando otra línea, por lo que se recomienda no cortarle con una nueva frase o pregunta.
- 6.- No hacer "inundaciones" de texto, poner mensajes excesivamente largos, ni repetir la misma frase.
- 7.- Si quiere comunicar un mensaje a una persona concreta, conecte con él en "privado".
- 8.- No envíe mensajes privados si observa que el destinatario está muy atento al desarrollo de la conversación, a menos que su mensaje sea realmente importante para él.
- 9.- Cuando se ausente momentáneamente, es mejor que conserve la conexión pero advierta a los demás que no estará durante unos momentos. Cuando regrese avíselo con un mensaje breve.