

---

# La *Netiquette*

---

Construyendo una reputación *on line*: un elemento estratégico de interacción entre las empresas con sus usuarios, comentaristas e infaltables trolls.

---

**Escribe: Sara Cortez Pautrat**  
@dreampicker

El término Netiqueta o *Netiquette*, tiene origen en dos palabras fusionadas de dos idiomas diferentes: Net (red, del inglés) y Etiquette (etiqueta, protocolo, del francés). Según el diccionario Oxford, la primera vez que se utilizó fue en el año 1982 en el entorno de la Usenet.<sup>1</sup> Existe la confusión de creer que se trata del manual de estilo y comportamiento de una institución, puesto que incluye reglas de urbanidad en línea, pero en realidad la *Netiquette* sólo es un porcentaje de éstas reglas, sin embargo una de las más imprescindibles y necesarias para la interacción de la clientela en las redes sociales. La *Netiquette* da una línea de conducta que mejora radicalmente el flujo de conversación y resuelve conflictos antes que ellos sucedan.

El desarrollo de políticas de comunicación actuales deben contemplar, sin ninguna duda, el comportamiento de los usuarios y la

interacción entre ellos. Se hace para que todos tengan el derecho a expresar sus opiniones, pero también para mostrarse correctamente como miembros de una comunidad de usuarios. Ello no significa de ninguna manera una censura, sino que, al contrario, posibilita la fluidez del intercambio y eleva la calidad del mismo.

Cierto es que ya casi todas las instituciones tienen, de alguna manera, políticas al respecto de la inclusión de sus empleados o colaboradores, en las plataformas digitales. No tenerlas es un descuido mayúsculo, por cuanto hay flujos de información que sólo pueden ser pertinentes a la institución dado su contenido confidencial. Es necesario entonces establecer cómo se espera que sea el comportamiento adecuado de un empleado al respecto de sus comunicaciones internas y externas. Es por ello que muchas institu-

<sup>1</sup> Netiquette in 1994. CBC Archives <http://www.cbc.ca/archives/categories/lifestyle/etiquette/etiquette-general/netiquette.html>

**Radio-Canada.ca**

Audio - Vidéo - Dossiers - Interactif - Blogs - Webfiction

Grands titres - International - Politique - Régional - Économie - Sports - Arts et divertissement - Santé - Techno - Science - Plaisirs - Alimentation

À PROPOS de Radio-Canada

ACCÈS RAPIDE

**LIENS PRATIQUES**  
Site Web Institutionnel de Radio-Canada

Mandat  
Normes et pratiques journalistiques  
Accès à l'information  
Langues officielles  
Confidentialité  
Code d'éthique  
Tout le site

Service commercial  
La boutique  
Pour les profs  
Services éducatifs  
Pour les professionnels

**JOIGNEZ-VOUS AU RADIODIFUSEUR PUBLIC**

**Nétiquette applicable à la publication de contenu sur les plateformes détenues ou contrôlées par Radio-Canada (Nétiquette)**

Parfait. Pour tous. Les plateformes de Radio-Canada sont ouvertes à tous, peu importe l'âge, la race, la religion, le sexe, l'origine ethnique et l'orientation sexuelle.

Nous voulons connaître votre point de vue. Sondez, analysez, informez-nous. Contestez, argumentez, débitez. Soyez inspirant, divertissant et amusez-vous. Votre contribution enrichit notre programmation et contribue à alimenter et à diversifier la discussion.

Racontez-nous votre histoire. Prenez part à la discussion. Radio-Canada vous invite à le faire en partageant votre contenu sur toutes ses plateformes. Cela inclut, sans s'y limiter, des commentaires, du son (audio), des vidéos et des photos.

Nous souhaitons recevoir vos photos et vos extraits audio et vidéo témoignant de nouvelles de dernière heure et/ou d'événements d'intérêt. De plus, nous sollicitons régulièrement votre participation sur une foule de sujets dans le cadre d'émissions, de reportages, de blogs, de concours et d'événements interactifs de toutes sortes.

Les plateformes de Radio-Canada ne sont pas anonymes et l'utilisation d'un pseudonyme y est interdite, sauf dans la Zone jeunesse. Au moment de vous inscrire, vous devez fournir vos nom(s) et prénom(s), qui s'afficheront à chacune de vos participations. Radio-Canada se réserve le droit de ne pas publier un commentaire s'il existe un doute quant à l'identité de son auteur. L'usurpation d'identité d'autrui dans l'intention d'induire en erreur ou de causer un préjudice constitue une infraction grave passible d'expulsion.

En nous faisant parvenir votre contenu, vous nous accordez le droit non exclusif de l'utiliser indéfiniment, sans verser de droits d'auteur. Il est susceptible d'être publié sur toutes les plateformes de Radio-Canada. Radio-Canada ne peut garantir que votre contenu sera publié. Il est possible que votre contenu soit modifié pour des questions de taille, de longueur ou de date. Votre contenu pourrait être indexé par les moteurs de recherche d'internet. Radio-Canada n'est nullement tenue de retirer votre contenu de ses plateformes, même si vous en

ciones actualmente poseen acuerdos de confidencialidad y tratamiento de las informaciones, así como la utilización de las herramientas de comunicación en línea, personales o profesionales, como cuentas de correos, participación en redes sociales e incluso, divulgación de contenidos sensibles.

Sin embargo, la Netiquette no forma parte de las políticas internas de comunicación. Es parte de las externas. Indica al visitante o cliente, la manera aceptable de dar el feedback. Ello significa que tales políticas o statements deben ser siempre puestos en vitrina, para que sean reconocidos de inmediato. De la misma manera, el hacerlos visibles en una plataforma virtual, les hace factibles de ser compartidos cuando sea necesario.

## ¿Dónde colocarlo? ¿Cómo utilizarlo?

Generalmente va en una sección aparte, en la zona de los créditos de la página de inicio de los sitios web, pero si lo considera realmente indispensable, puede estar en la zona donde consigna los accesos a sus redes sociales. Se sugiere la rotación de la información, es decir, compartirlo con la clientela, cada cierto tiempo o cuando se considere necesario, lo que hará que se recuerde constantemente que existe tal política de educación, tanto a los nuevos clientes como a los antiguos. Para utilizarlo, por ejemplo, al borrarse un comentario ofensivo, se debe poner el texto que indica el porqué y el link que refiere a la Netiquette.

Por supuesto, un buen manejo de redes sociales es parte de un proceso en el que se empieza con el producto principal. Sin él, cualquier trabajo queda limitado al de apagar fuegos y La Netiquette calmará algunos incendios, pero no todos.

## ¿Cómo redactar una Netiquette?

Explicar que las reglas de convivencia son necesarias para el desarrollo del intercambio de información y que se dan ciertas indicaciones que deben ser seguidas o habrá consecuencias para el usuario.

De preferencia enumerar sucintamente cada actitud negativa a ser sancionada, como por ejemplo:

1. Están prohibidos los insultos de cualquier índole. Si no puede ser capaz de expresar su opinión de manera objetiva, es preferible que se abstenga de hacerlo. Su comentario será borrado sin ninguna explicación.
2. El Spam está prohibido. Si desea hacer publicidad a su producto, contáctenos a [ventas@ejemplo.pe](mailto:ventas@ejemplo.pe) En caso contrario, su usuario será baneado.
3. Enfóquese en el tema tratado. Si desea enviar su opinión al respecto de otro tema, búsquelo en nuestra web o escribanos a [opinion@ejemplo.pe](mailto:opinion@ejemplo.pe) y le haremos la difusión deseada.
4. Tenga en cuenta que el flujo de las informaciones en nuestros sistema, es muy grande y no podemos ser tan rápidos como usted desea. Si no le respondemos al instante, le pedimos paciencia. Su consulta se resolverá en línea/por correo /le llamaremos en un máximo de N minutos/N horas  
Etc.