



[12]

Comunicació virtual

Les normes de cortesia a la Xarxa

LES NORMES DE CORTESIA A LA XARXA

Les normes de cortesia, o etiqueta de la Xarxa (anomenada també *netiqueta*), són una forma d'etiqueta en línia i una mena de codi de conducta que regeix el que es considera una forma educada de comportament dels usuaris a Internet. Dit d'una altra manera, la cortesia és la forma de regulació de la comunicació personal a la Xarxa.

Hi ha normes de l'etiqueta de caire general que es poden estendre a qualsevol ús de la Xarxa, independentment de l'objectiu o de l'ús que se'n faci. D'altres vegades, les normes dependran de la situació en què es trobin els internautes. Així, per exemple, es recomana no abusar de les emoticones en contextos semiinformals del correu electrònic, però, en canvi, no hi ha cap problema si se n'empren en contextos altament informals.

Aquestes normes de comportament són semblants a les que s'assumeixen en el món real, però adaptades al món electrònic, ja que l'anonimat i la intermediació de màquines fa oblidar, de vegades, que les relacions a la Xarxa són relacions humanes. Per això, la cortesia s'utilitza per mostrar consideració envers els altres i alhora per mirar de ser ben acollits per la comunitat internauta. D'aquesta manera, si es transgredeixen els codis de l'etiqueta de la Xarxa, no hi haurà una bona acollida per part de la resta d'internautes.

La cortesia afecta tots els aspectes implicats en la comunicació virtual: la manera com s'utilitzen els mitjans tecnològics en la comunicació (protocols formals), l'organització textual i discursiva dels missatges (protocols textuals i discursius), l'ús de la llengua i de les creacions lingüístiques i tipogràfiques originades específicament per a aquest tipus de comunicació (protocols lingüístics i tipogràfics) i la manera com interactuen els interlocutors (protocols de comportament).

Les normes de cortesia a la Xarxa són el conjunt de normes socials que estableixen el comportament dels usuaris de la Xarxa.

ELS PROTOCOLS FORMALS

Els **protocols formals** fan referència a l'ús de la tecnologia quan els interlocutors es comuniquen a Internet. Els més importants són els següents:

[1] No és convenient enviar un missatge amb títol però sense text perquè genera expectatives que queden frustrades.

[2] No s'han de confondre les opcions de respondre personalment i de respondre al grup. Si s'ha de contestar a una persona d'un fòrum i se sap que la informació de la resposta és molt personal o pot danyar la seva imatge, caldrà emetre la resposta a la persona i no a tot el grup.

[3] No s'han d'enviar múltiples còpies del mateix missatge a un destinatari o a un grup. De vegades pot semblar que l'enviament reiterat d'un mateix missatge generarà una resposta més immediata i això és erroni, ja que amb aquesta actitud només s'aconseguirà una imatge negativa en els altres i que tinguin més feina a esborrar correus.

[4] Quant a la capçalera dels missatges, cal emplenar, com a mínim, l'identificador de qui envia el missatge i el camp del tema (*assumpte* o *subject*) de la forma més curta, descriptiva i identificativa possible. Així, la capçalera del missatge ofereix al receptor la informació sobre qui envia el missatge i el motiu d'aquest.

[5] Quan es pretén enviar un correu electrònic a múltiples destinataris, de vegades convé que les identitats d'aquests es mantinguin ocultes, a fi que tothom no rebí les adreces dels altres.

Ampliació de continguts

Si s'opta per incloure la llista de destinataris, cal tenir present que el missatge que rebran serà un llistat d'adreces de correu i després el cos del missatge. S'ha d'intentar evitar l'enviament de llistes llargues, les quals, de vegades, ocupen més espai que el mateix missatge, amb la qual cosa es desvia l'atenció sobre aquest. De totes maneres hi ha gestors de correu que permeten amagar o mostrar les llistes de destinataris.

[6] Especialment en el cas del fòrum i de la llista de distribució, cal explicitar a qui s'està contestant i sobre quin tema en concret. Així, si un internauta demana una informació i se li respon, en el tema del missatge haurà d'aparèixer el mateix tema del missatge rebut perquè se sàpiga que els dos missatges tenen relació entre si. A més a més, caldrà fer un adreçament explícit, en el cos del missatge, a la persona que demana la informació.

[7] Cal acabar el missatge amb la signatura. En algunes ocasions s'incorpora automàticament la signatura amb informació addicional. Les signatures han de ser al màxim de concises, que no ocupin més de quatre línies. Convé que la primera línia de la signatura sigui "--" (dos guions), ja que són caràcters entesos per molts servidors automàtics com el començament de la signatura.

[8] Si es pretén enviar un missatge amb un fitxer adjunt massa gran, segurament hi haurà problemes en la recepció del missatge. Per això, cal tenir cura de la grandària de l'adjunt. Si és massa gran, podem enviar-lo comprimit, o bé podem dividir-lo en diferents enviaments.

[9] Quan es pretén enviar un missatge adjunt amb un format no gaire conegut, és aconsellable posar-se en contacte amb la persona destinatària abans d'enviar-lo i

preguntar-li si està preparada per rebre aquest tipus d'arxiu.

Els protocols formals ajuden a fer més òptim l'ús de la tecnologia i a estructurar la comunicació de forma cortesa i eficient.

ELS PROTOCOLS TEXTUALS I DISCURSIUS

Els **protocols textuals i discursius** són recomanacions quant a l'organització textual i discursiva dels missatges per facilitar-ne la lectura i la comprensió. Aquests protocols són els que hi ha a continuació.

[1] Convé iniciar els missatges amb una salutació i acabar-los amb un comiat, independentment del grau de formalitat. Fins i tot en els xats, quan un internauta s'hi connecta emet una salutació i quan en surt s'acomiada dels internautes presents a la sala.

[2] Quant a l'extensió dels missatges, cal que no siguin gaire llargs i s'adeqüin a la lectura en la pantalla. Quan es tracta d'informació de tipus formal i amb una extensió considerable, és millor enviar-la en un document adjunt, ja que en facilitarà la lectura i la possible impressió.

[3] Cal estructurar els missatges en paràgrafs, a fi de facilitar-ne la lectura. Si es disposa la informació en paràgrafs, farem evident l'estructura visual del missatge, mentre que si no escrivim en paràgrafs diferenciats, la lectura serà feixuga i visualment no serà possible diferenciar les idees del text. A més a més, cal deixar línies en blanc entre paràgrafs o entre altres unitats lògiques del text. És recomanable que la longitud dels paràgrafs sigui relativament curta, aproximadament de 10 línies com a màxim.

[4] Tot i que depèn de la resolució de la pantalla, de la configuració del client de correu electrònic, etc., cal limitar la llargària de les línies dels missatges a un màxim de 60 caràcters, ja que les línies curtes són més fàcils de llegir.

[5] En la redacció del missatge es demana concisió i breuetat, ja que la lectura es realitza a la pantalla de l'ordinador, on hi ha menys espai que en suport paper.

[6] Abans d'enviar un missatge, cal fer-ne una revisió gramatical i de contingut. Encara que a Internet els textos semblin efímers, no ho són i romanen escrits. Per això, cal fer-hi un bon ús de la gramàtica i parlar compte amb el que s'hi diu.

Els protocols textuals i discursius afavoreixen una millor lectura del text, sobretot quan es llegeixen a la pantalla de l'ordinador.

ELS PROTOCOLS LINGÜÍSTICS I TIPOGRÀFICS

Els **protocols lingüístics i tipogràfics** fan referència al bon ús de la llengua i de les creacions lingüístiques i tipogràfiques que s'han produït a Internet. Els més importants són els següents:

[1] Cal evitar les fórmules arcaiques i excessivament formals, ja que no són pròpies de la comunicació a Internet, en què el to generalment tendeix a la col·loquialitat.

[2] L'escriptura fonètica i l'ortografia homofònica són característiques de la tertúlia i, per tant, no se n'ha d'abusar en les altres possibilitats comunicatives.

[3] No s'ha d'escriure tot el text del missatge en majúscules, ja que la lectura esdevé més difícil. A més a més, cal tenir en compte que la incorporació de frases amb lletres majúscules en un missatge indica que s'està cridant.

[4] Es poden utilitzar símbols, com ara l'asterisc, per emfasitzar paraules o frases.

[5] L'ús de les abreviacions és molt útil, especialment en la tertúlia, ja que permeten una escriptura ràpida. En altres gèneres comunicatius cal no abusar-ne, tot dependrà, però, del grau de formalitat de l'acte comunicatiu.

[6] Com que a Internet no es veuen els gests dels interlocutors, s'ha assumit la convenció de les emoticones. El seu ús ajudarà a contextualitzar el missatge, i podrà ser un indicador de l'estat d'ànim de l'emissor, però cal no abusar-ne. Mitjançant la negreta, per exemple, podem emfasitzar el nostre discurs.

Els recursos lingüístics i tipogràfics més creatius que s'han generat amb Internet són propis de graus d'informalitat palesa, on pesa més la reproducció de la parla en l'escriptura que l'escriptura en si, pròpia de contextos formals.

ELS PROTOCOLS DE COMPORTAMENT

Com el seu nom indica, els **protocols de comportament** tracten de regularitzar les millors conductes en la comunicació a Internet, en què es poden generar comportaments agressius o desconsiderats a causa de la virtualitat. Per aquest motiu, cal tenir en compte els protocols següents:

[1] En la participació, cal concisió, claredat i educació a l'hora d'expressar-se.

[2] No s'ha d'oblidar que la persona a qui s'adreça el missatge és també un ésser humà, amb idees que potser no coincideixen amb les nostres.

[3] La conducta no ha de ser agressiva. Abans de contestar un missatge d'una forma visceral, és convenient fer una pausa i deixar-ho per a un altre moment.

[4] S'han d'evitar els atacs i els insults personals.

[5] Sovint és convenient el to amigable i l'humor en els missatges, ja que reforça els vincles de solidaritat amb altres internautes.

[6] Abans d'enviar un missatge cal assegurar-se que s'ha dit el que realment es volia dir i que no s'han escrit coses que no es volien dir.

[7] Cal una certa flexibilitat a l'hora d'interpretar els missatges que es reben. Així, per exemple, si es rep un missatge en què la persona emissora ha escrit alguna informació que no s'adequa als interessos del receptor, caldrà analitzar els de l'altra persona i negociar per obtenir una solució òptima. El que no s'ha de fer és contestar immediatament mostrant de forma irada el descontentament.

[8] No s'han de reenviar sense permís els missatges privats d'una altra persona.

[9] No s'han de citar missatges aliens, amb o sense retocs.

[10] Si algú espera la nosta resposta a un missatge i no és possible fer-ho immediatament, cal enviar-li un missatge on es comuniqui que s'ha rebut i que més endavant se li contestarà.

[11] Si es fa una pregunta en una llista de distribució o en un fòrum i algú la respon, cal enviar un missatge d'agraïment.

Ampliació de continguts

A més de les normes generals de la netiqueta, cal fer una ullada a les normes concretes que solen marcar els diferents grups de llistes de distribució, fòrums i tertúlies.

L'absència física en la comunicació a Internet genera nombrosos casos d'interpretació incorrecta de la informació, i sovint això provoca certa agressivitat. Per evitar aquestes situacions desagradables, cal parlar esment als protocols de comportament, ja que ens faran una vida virtual més fàcil.