

Universidad de Murcia. Curso Universidad del Mar.
Lorca, 19-23 de julio de 2004

Brecha digital y nuevas necesidades de alfabetización
Tecnologías, redes y comunicación interpersonal.
Xavier Laborda Gil (Universidad de Barcelona)



Esquema de la sesión

BUENAS MANERAS EN LA RED

1 Palabras clave

- ✚ Cortesía.
- ✚ Discreción.
- ✚ Formalidad expresiva.
- ✚ Ética.

2 Aspectos:

- ✚ Técnicos.
- ✚ Éticos.
- ✚ Legales.



Síntesis: **cuestión cultural**

3 Objetivos:

- ✚ Eficacia comunicativa.
- ✚ Persuasión.

4 Recursos expresivos:

- ✚ ser claro,
- ✚ conciso,
- ✚ pertinente
- ✚ creíble.



5 Situaciones comunicativas en Internet ← ejemplos

- ✚ Páginas web.
- ✚ Juegos en red.
- ✚ Discusión de grupo.
- ✚ Correo o *e-mail*.

diario personal o *weblog*

foro o lista distribución; *xat* o canal conversación
grupo de noticias

6 Correo electrónico y buenas maneras



Aspectos:

- 1 Dirección electrónica
- 2 Motivo del mensaje.
- 3 Formalidades de cortesía
- 4 Corrección del texto.
- 5 Archivos adjuntos
- 6 Recepción
- 7 Mensajes en cadena
- 8 Respuesta
- 9 Reenvío de mensajes
- 10 Gestión de archivos

Principios:

- 1 Tacto.
- 2 Confidencialidad.
- 3 Cantidad informativa.
- 4 Relevancia.
- 5 Primor formal.
- 6 Registro acorde a la situación.
- 7 Prudencia: la escritura perdura.

7 Para saber más

Antonio BAÑÓN: “Reseña de David Crystal, *El lenguaje e Internet*”, *Tonos Digital*, n. 5, 2003 (www.tonosdigital.com).

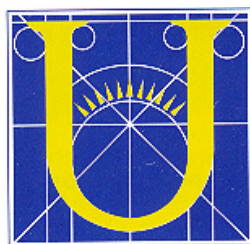
Xavier LABORDA: “Estilo y cortesía en el correo electrónico”, *Tonos Digital*, n. 6, 2003.

———: “Fòrums virtuals i ètica lingüística”, *Llengua i Dret*, 40 (2003) 231-265.

Valentina NOBLIA: “Más allá de la *netiquette*...”, *Oralia*, 4 (2001) 149-175.

Francisco YUS: *Ciberpragmática. El uso del lenguaje en Internet*, Barcelona, Ariel.

Miguel ZAPATA: “Las buenas maneras en Internet”, *Tonos Digital*, número 5, abril 2003.



9 Cuestionario

Cuestionario

Cortesía en la correspondencia electrónica

<i>nombre de la dirección electrónica</i> 1 En la dirección electrónica de mi correo figura o figuran:	Mi nombre y apellido.	
	Siglas y cifras.	
	Un apodo.	
<i>motivo del mensaje</i> 2 En el apartado del tema del mensaje escribo:	Vocablos específicos.	
	Vocablos genéricos (“hola”).	
	Normalmente, nada.	
<i>formalidades de cortesía y firma</i> 3 Uso expresiones de saludo y de despedida, firmo e inserto mi tarjeta personal.	Siempre	
	Según el tipo de mensaje.	
	Nunca.	
<i>corrección del texto</i> 4 Reviso el contenido y la corrección de los mensajes:	A menudo.	
	A veces.	
	Nunca.	
<i>archivos adjuntos</i> 5 Envío archivos adjuntos al mensaje:	Sólo si es recomendable.	
	Sí, pues me resulta cómodo.	
<i>recepción</i> 6 Lo primero que hago al abrir el buzón de mensajes recibidos:	Selecciono y borro los mensajes impertinentes.	
	Busco y abro los mensajes que estaba esperando.	
	Depende de las circunstancias.	
<i>mensaje en cadena</i> 7 Al recibir un mensaje de cadena:	Lo borro y rompo la cadena.	
	Lo reenvío si es interesante.	
	Lo suelo reenviar.	
<i>respuesta</i> 8 Contesto los mensajes personales o profesionales:	Casi siempre.	
	A menudo.	
	A veces.	
<i>reenvío de mensajes</i> 9 Reenvío mensajes personales o profesionales que he recibido:	Nunca.	
	A veces.	
	A menudo.	
<i>gestión de archivos</i> 10 Reviso y ordeno los contenidos de las carpetas de correo	A menudo.	
	A veces.	
	No.	
<i>dedicación</i> 11 Considero que el tiempo que dedico al correo es:	Satisfactorio.	
	Escaso.	
	Excesivo.	

Los participantes del curso respondieron el cuestionario y en conjunto seleccionaron las opciones del registro estándar. La opción más valorada fue la primera de cada pregunta, en un 50%. A continuación, la segunda opción, con un 40% de las respuestas. Y sólo obtuvo una selección mayoritaria, en la primera pregunta, la opción de escoger un apodo como nombre de la dirección de correo. En este caso se aprecia un uso relacional del correo, por encima del profesional o de rol. Los participantes en el curso eran en su mayoría jóvenes estudiantes.

La encuesta obtuvo las siguientes respuestas de la mayoría. En la dirección electrónica figura un apodo. En el tema del mensaje escribo vocablos específicos. Uso expresiones de saludo, etc., según el tipo de mensaje. Reviso la corrección de los mensajes a menudo. Envío archivos adjuntos sólo si es recomendable. Al abrir el buzón de mensaje recibidos busco los mensajes que estaba esperando. Reenvío un mensaje en cadena si es interesante. Casi siempre contesto los mensajes recibidos. A veces reenvío a otros los mensajes que je recibido. Reviso y ordeno las carpetas de correo a menudo. El tiempo que dedico al correo es satisfactorio.

10 Resumen

Se ha abierto una brecha en las relaciones interpersonales con las nuevas modalidades de comunicación digital en la red. Se trata de una brecha que tiene efectos positivos y también negativos en esas nuevas modalidades, que son las páginas web, los juegos en red, los foros de discusión y el correo electrónico. De todas ellas, el correo merece aquí nuestra atención por dos razones. Una razón es la cantidad, porque el correo concentra el mayor volumen de interacciones en la red. La segunda es de calidad, pues aporta nuevas pautas expresivas, que valen para el correo y también para otras modalidades, como los foros de discusión y los canales de conversación.

La brecha se abre con el uso del correo electrónico afecta a la cantidad y calidad de las interacción. La cortesía y las buenas manera en la comunicación reducen el ruido, previenen el conflicto y estimulan la comprensión dialógica de los corresponsales. Tomando este horizonte discursivo, consideramos en este escrito aspectos éticos y legales de la comunicación. Y proponemos once aspectos de la actividad epistolar, entre ellas la expresiones de cortesía, la indicación del asunto o el despacho de respuestas. El comentario de estos aspectos nos orienta a la hora de considerar un caso real de despedida o baja de una usuaria de correo electrónico. Y recogemos a modo de conclusión varios principios de la cortesía comunicativa.

Términos clave: comunicación, correo electrónico, cortesía, registro, ética.

Abstract

The new modalities on digital communication in the net is cause of a real breach or divide in the interpersonal relationship. The digital divide has, obviously, positive and negative effects in such new modalities, that is web pages, net games, any discussion forum as well as the electronic mail. Among all these applications, our attention is mainly focused on the electronic mail and there are two reasons for that. The first one is just the concept of quality, since it is the mail that gathers the larger volume of interactions in the net. The second reason concerns to quality, since it brings forward new expression lines, not only suitable for mail communication but also for other purposes, such as any discussion forum or chat channels.

Such digital divide is growing up with the use of the electronic mail, since it has an effect on the quantity and quality of any interaction. Politeness and good manners in communicative situations not only reduce noises, but also prevent from any jam by encouraging the dialogic comprehension among the correspondents. From this discursive horizon we can take into consideration different ethic and legal communication aspects. Thus, we propose eleven aspects referred to epistolary activity, such as polite expressions, information about the subject or suitable ways of response sending out. Considering those aspects we will be able to decide the suitable course of conduct for a real case of farewell or withdrawal from an electronic mail list. As a conclusion we collect some principles on communicative politeness.

Key words: communication, e-mail, politeness, register, ethics.

11 Nota

En la sesión del curso se realizó una práctica de mensajería que consistió en escribir un texto corto en un retazo de tela. He aquí un resumen de los temas que aparecían en los mensajes: medio de la escritura, emisor, destinatarios presente y ausente, entorno deseado.

A. *Medio o soporte de la escritura:* “Q curioso. Ahora me apetece una uva.” [En el retal aparece el estampado de un racimo de uva.] “No sé qué mensaje escribir en un trozo de tela.”

B. *Yo o el emisor:* [Dibujo de un sol]. “Quiero unas vacaciones.” [Dibujo de un sol radiante]. “Me gustaría tener unas vacaciones **ya**”.

C. *Tú o destinatario presente en el curso*: “Un saludo para tod@s los asistentes de este curso. Que os aproveche tanto como a mi. M^a Jesús.” “Me ha encantado conoceros. Espero que me escribáis pronto. Esta es mi dirección: ...@hot.com.”

D. *Tú o destinatario ausente*: “Hola, ~~mamá~~ Paca. ¿Qué tal ¿ Por aquí todo bien. El curso está muy bien. El viernes es el último día. ¿Te has acordado de darle de comer al gato? Un beso, hasta mañana. Paca.” “Hola: Saludos desde Lorca... una ciudad calurosa pero agradable... Con cariño...”

E. *Entorno deseado*: “Hola, hoy hace mucho calor. Apetece irse a la playa. ¿No crees?” “19:00.” [Dibujo de una tienda de campaña] (Comentario: el comunicante anhela de buena mañana el final de la jornada, a las 19 horas, y el descanso en el camping donde se hospeda.)

Brecha digital y nuevas necesidades de alfabetización

Tecnologías, redes y comunicación interpersonal.

