

Normas de Netiqueta para uso de redes sociales en la Universidad Estatal a Distancia, Costa Rica

Diversas fuentes de información señalan que la Netiqueta no es más que una adaptación de las reglas de etiqueta del mundo real a las tecnologías y el ambiente virtual. Es bastante común que las reglas de etiqueta no sean tomadas en serio por parte de los usuarios; sin embargo, es importante que instituciones como la Universidad Estatal a Distancia (UNED) así como otras entidades, tanto públicas como privadas utilicen bien estas herramientas tecnológicas. Nos referiremos, principalmente, a los sitios de redes sociales en general y más especialmente a las páginas de Facebook y Twitter, sitios que son utilizados por la UNED para divulgar el quehacer universitario.

Según Virginia Shea, autora del libro NETiquette (1994), así como sucede en la vida real, las normas de Netiqueta suelen variar de acuerdo al entorno social en el cual nos desarrollemos; normalmente, ofender las normas del grupo se considera una ofensa directa hacia el grupo. Al encontrar un ofensor de las reglas, el administrador del sistema puede reprender o incluso inhabilitar al usuario para evitar futuros inconvenientes.

En ese sentido, Shea dice que existen responsabilidades en la Netiqueta pues comprende todas las formas de interacción directa e indirecta de un usuario a otro; por ejemplo:

El comportamiento en el correo electrónico: "la forma en que nos dirigimos a las personas, el contenido del mensaje (publicidad, spam, etcétera), el contenido de los archivos adjuntos (si aplica) y el uso de mayúsculas, entre otras".

En cuanto a los foros, blogs y chats, Shea apunta algunas sugerencias que son importantes y las hemos incorporado cuando se habla de Netiqueta.

Comportamiento en foros, blogs y chats

1. El comportamiento en los foros: Vigilar el nivel de lenguaje utilizado, el formato del mensaje y la distinción de ambiente, entre otros detalles.
2. El comportamiento en los blogs: Puntualizar comentarios formales o informales, concordancia del comentario con el tema y respeto hacia las otras opiniones.
3. El comportamiento en el chat: Establecer conciencia de las capacidades del servidor (flooding, tamaño de los ficheros), respeto de la temática del chat, uso moderado de íconos y otros.

Aunque ya se han escrito varios manuales de Netiqueta, partiendo de la versión de Virginia Shea, se mencionan 14 reglas básicas de comportamiento en la red, las cuales se acoplan a las prácticas cotidianas de la UNED. Las reglas son las siguientes:

- Regla 1: definir de antemano los objetivos que se pretenden lograr, con la creación de un sitio social y cuál será el contenido que se pretende ofrecer.
- Regla 2: nunca olvide que la persona que lee el mensaje, es, en efecto, humana con sentimientos que pueden ser lastimados.

- Regla 3: adhiérase a los mismos estándares sociales de comportamiento en línea que usted sigue en la vida real.
- Regla 4: reconozca el propósito del ciberespacio en que se encuentra.
- Regla 5: respete el tiempo y ancho de banda de las otras personas, ofreciendo exclusivamente información relacionada con el Centro Universitario, la dependencia o programa que lo esté generando. Excluya cualquier aviso o comentario de tipo personal.
- Regla 6: muestre el lado bueno de su persona, mientras se mantenga en línea. Trate con respeto siempre a su interlocutor.
- Regla 7: comparta con la comunidad el conocimiento de la instancia que usted representa y actualice diariamente la información o comparta la que se divulga por los sitios oficiales de la UNED.
- Regla 8: ayude a mantener las discusiones en un ambiente sano y educativo y si persisten, en términos poco amistosos, desvíe su negociación y resolución hacia otras herramientas más privadas como correo electrónico o teléfono.
- Regla 9: respete la privacidad de terceras personas.
- Regla 10: no abuse de su poder.
- Regla 11: perdone los errores ajenos, sea asertivo.
- Regla 12: cumpla y respete los lineamientos y estándares establecidos por la institución.