

2. Netiqueta: normas de buena conducta en espacios virtuales*

Así como existe la preocupación por aprender, enseñar y poner en práctica las normas de etiqueta y los buenos modales en sociedad, deberíamos preocuparnos por la Netiqueta, que son las normas básicas de buena conducta para los encuentros virtuales o encuentros que se desarrollan en Internet.

El rol que pueden desempeñar los maestros en este tema como orientadores desde el ejemplo, es fundamental para ayudar a los estudiantes a afrontar adecuadamente las diversas experiencias virtuales en las que están involucrados, guiándolos para experimentar y abordar adecuadamente las inquietudes, expectativas, satisfacciones y preocupaciones que se generan en ese encuentro y reconocimiento de otros a través de Internet.

Cuál es el origen de la Netiqueta y las normas sociales que abarca, y cuáles son estas normas, es un tema que se abordará retomando algo de historia sobre Internet y su desarrollo.

Internet: de la transmisión de información a la interacción social

Si bien la primera implementación de Internet se realizó en 1969 como un proyecto del Departamento de Defensa de los Estados Unidos para la transferencia de información, su desarrollo se amplió rápidamente a la comunicación entre personas.¹ Sólo dos años después de su inicio, cuando se contaba apenas con 23 computadores conectados en Estados Unidos, entró en funcionamiento el Correo Electrónico, un sistema de intercambio de correspondencia equivalente al Correo Postal, con el cual se buscaba que las personas que participaban en proyectos relacionados pudieran intercambiar mensajes a través de esta red.

En 1979 se dio el siguiente paso con la creación de USENET, un sistema de grupos de discusión a través de mensajes de texto, el cual también permitía el intercambio de archivos de pequeño tamaño. Para esta época la red era internacional, conectando cerca de 100 computadores de universidades y centros de investigación de Estados Unidos y Europa Occidental a través de la infraestructura telefónica existente.

A mediados de los años ochenta esta red se abre al público a través de empresas que ofrecen el servicio de conexión a otras empresas, organizaciones y personas, apareciendo además nuevos sistemas de comunicación como el Internet Relay Chat (IRC), a través del cual se puede intercambiar mensajes de forma sincrónica, permitiendo emular conversaciones en tiempo real pero de forma escrita.

Iniciando los años noventa Internet ya contaba con más de 300.000 computadores conectados alrededor del mundo, con un sinnúmero de personas de diferentes culturas, intereses, niveles y tipos de formación, quienes se encontraban a través de espacios públicos de comunicación virtual escrita, como los Grupos de Discusión de USENET y los Canales de IRC. Estos medios dieron origen entonces a las primeras comunidades virtuales, las cuales, como parte de su desarrollo, empezaron a evidenciar la necesidad de plantear, de forma explícita, unas mínimas normas grupales de comportamiento para propiciar condiciones de respeto mutuo.

* Por: Ulises Hernandez Pino, Dr(c). en Ciencias de la Educación e Ingeniero en Electrónica y Telecomunicaciones

1 <http://www.netvalley.com/archives/mirrors/davemarsh-timeline-1.htm>

Las normas básicas en la red fueron llamadas netiqueta o netiquette, una contracción de origen francés de Net + Étiquette, condensando con ello la intención de determinar algunas consideraciones que faciliten la convivencia, el respeto, y la tolerancia en los espacios virtuales. Los referentes reconocidos sobre el tema son: un libro escrito en 1994 por Virginia Shea, una humanista y administradora de un grupo de noticias sobre mascotas,² y el documento RFC 1855 elaborado por la Internet Engineering Task Force (IETF) en 1995, organización que regula los estándares para el funcionamiento técnico de Internet.³

Sin embargo la velocidad con la que en la última década se han desarrollado nuevas tecnologías y servicios para Internet, tales como la mensajería instantánea, los Blogs y las Redes Sociales, como Facebook y Twitter, sumado al aumento exponencial del número de usuarios de Internet, ha generado una menor capacidad de contención social frente a comportamientos inapropiados, siendo cotidiano observar muestras de intolerancia, agresividad y falta de respeto. Esto hace que el tema de la Netiqueta siga siendo vigente y necesario, por lo que vale la pena recordar el decálogo que propuso Virginia Shea hace más de 15 años:

1. Nunca olvide que las personas que leen sus mensajes tienen sentimientos y pueden tener una cultura, ideología o religión diferente, así que sea respetuoso.
2. Siga las normas de buenos modales que practica normalmente en su vida.
3. ESCRIBIR TODO EN MAYÚSCULAS ES SINÓNIMO DE GRITAR y además, dificulta la lectura.
4. Respete el tiempo y ancho de banda de las otras personas, por lo tanto no envíe mensajes excesivamente extensos, con contenidos sin importancia o con archivos muy pesados. Piense en esto cuando va a reenviar un correo spam o de cadenas.
5. Muestre su lado bueno cuando este en línea.
6. Comparta su conocimiento con la comunidad, esto hará que las demás personas también se animen a compartir.
7. Ayude a mantener los debates en un ambiente sano y constructivo, no se deje llevar por las provocaciones.
8. Respete la privacidad de las personas.
9. No abuse de su poder cuando sea administrador en algún espacio virtual.
10. Perdone los errores ajenos para que luego perdonen los que usted pueda cometer.

Si bien son reglas básicas, lo cierto es que muchas veces no se tienen en cuenta. Tenerlas presente puede ayudar a generar espacios donde sea posible interactuar y dialogar constructivamente, especialmente si se complementa con algunas recomendaciones según el servicio a usar.

1. Netiqueta en Redes Sociales

- Use una foto en su perfil donde represente lo que quiere mostrar a los demás. Si bien este tipo de servicios le permite limitar el acceso a alguna información, hay datos básicos que son de carácter público, entre ellos la imagen de su perfil. Procure que la situación que muestre en la foto sea algo que cualquier persona pueda ver.

2 <http://www.albion.com/bookNetiquette/>

3 <http://www.apps.ietf.org/rfc/rfc1855.html>

- Es importante redactar una descripción de perfil corta, mencionando aquellas actividades, trayectoria o gustos por los cuales quiere que los demás lo identifiquen. Esta es una forma de tener una carta de presentación virtual.
- Los textos que se comparten por este medio deben ser cortos. Evite saturar a los demás con una carga excesiva en sus publicaciones.
- Aunque la mayoría de personas utiliza la redes sociales para contar lo que hacen, piensan o sienten, recuerde que también se pueden compartir enlaces a documentos, artículos, videos sobre diversos temas, lo cual viene muy a propósito del reto que tiene el docente de generar en torno a estos servicios un uso pedagógico o formativo con sus estudiantes.
- Si comparte información de otros, es deseable colocar un enlace a la fuente original o donde se amplíe lo que se está comentando. Reconozca el autor original y tenga en cuenta las licencias correspondientes de uso.
- Sea selectivo con el material multimedia que comparte por estos medios, pues una vez subido se replicará automáticamente. Si un material nos muestra en situaciones inadecuadas, será casi imposible detenerlo, aspecto que es importante recalcar con niños y jóvenes quienes no piensan mucho en las consecuencias de sus actos.
- Cuando encuentre material indebido sobre usted o de otras personas, tenga en cuenta que siempre tiene la posibilidad de utilizar las opciones de denuncia que ofrecen los servicios. En la mayoría de los casos el material es retirado en muy poco tiempo. Sin embargo considere que cuando algo llega a Internet su capacidad de autoreplicación hace factible que queden copias en diferentes lugares.
- Si no quiere que algo se sepa, nunca lo diga o lo publique en Internet, ni siquiera a través de un mensaje privado.

2. Netiqueta en Listas de Correo o Foros Virtuales

- Estos servicios se crearon para discutir en un ambiente de construcción y aprendizaje colectivo, por tanto lo interesante no es sólo limitarse a leer los mensajes publicados, sino también participar complementando o replicando lo dicho por otros. En este sentido, es importante procurar aportes con contenido relevante, pertinente y oportuno al tema.
- Procure seguir las normas de redacción y ortografía. No sólo reflejan respeto por las personas que leen un mensaje, sino que generan mayor disposición frente al contenido que se comparte. Para ayudarse se sugiere redactar previamente en un procesador de palabras que le permita revisar la ortografía, o habilitando esta opción cuando el navegador lo permita.
- Para que las discusiones sean constructivas debemos escribir en términos respetuosos, considerando que los lectores pueden hacer parte de diferentes culturas, o tener ideologías y creencias diferentes.
- Cuando participan personas con mensajes agresivos o inapropiados, lo mejor es no dejarse provocar y no responder. Si satura el medio con muchos mensajes, se puede solicitar al moderador o administrador del servicio que le suspenda el acceso.
- Siempre que pueda junto con sus mensajes adicione direcciones a páginas con contenidos relevantes que complementen o amplíen sus comentarios o argumentos. Esta es una forma de contribuir a interrelacionar la información que hay en la Web.

- Recuerde que todo lo que escriba quedará publicado en Internet y, por tanto, cualquier persona lo podrá consultar después. Incluso si se solicita borrar un mensaje estos pueden haber sido copiados o replicados en otros servidores. Un ejemplo de ello es que aún se puede acceder a los mensajes que se publicaron en los Grupos de USENET desde 1980.

3. *Netiqueta en Canales de Conversación (Chat)*

- Este servicio permite una interacción simultánea, razón por la cual es importante que los mensajes escritos que se intercambian sean cortos.
- Es conveniente utilizar un nombre de usuario o Nickname que sea fácil de escribir y de identificar, por ejemplo NombreApellido.
- Si se escribe un mensaje para responderle a alguien en particular en un chat general, es conveniente escribir el Nickname de esa persona para que sepa que le están contestando.
- Cuando muchas personas participan en un Chat hay que prestar mucha atención porque se pueden estar discutiendo varias cosas al mismo tiempo y los mensajes aparecerán intercalados.
- Al igual que sucede con las reuniones de muchas personas, la mejor forma de contribuir a la discusión es identificar cuándo y cómo participar (escribir un mensaje), mediando en las diferencias y contribuyendo a orientar a las nuevas personas que ingresan.

4. *Netiqueta en el Correo Electrónico*

- No olvide saludar, despedirse y firmar los mensajes de correo.
- No envíe o reenvíe correos masivos a menos que esté seguro que las personas de su lista lo quieren recibir.
- Para evitar que estas listas de contacto sean utilizadas luego para distribuir correo SPAM o correo no deseado, elimine las direcciones que aparecen en el cuerpo del mensaje y coloque las direcciones a quien va a enviar el mensaje como copia oculta.
- Cuando envíe archivos adjuntos haga una pequeña descripción del propósito o contenido del archivo.
- Cuando conteste un correo verifique las direcciones que se ponen de forma automática en los campos de destinatario y con copia a.
- En este caso también procure seguir las normas de redacción y ortografía, como muestra de respeto por las personas a quienes va dirigido el mensaje.

Como bien puede apreciarse, todas estas normas son disposiciones de sentido común para el encuentro y la convivencia sana. Con estas indicaciones se espera que los docentes sean los primeros en ayudar a construir escenarios de encuentro virtual constructivos, donde se reconozca la diferencia con tolerancia, y donde se reflejen ciudadanos capaces de asumir los retos de estar juntos en un mundo permanentemente conectado.⁴

4 <http://www.eduteka.org/Netiqueta.php3>

Crear y Publicar con las TIC en la escuela

Editores:

Jorge Jair Moreno Chaustre, Sandra Lorena Anaya Díaz,
Ulises Hernandez Pino, Marcela Hernández

Grupo de I+D en Tecnologías de la Información - GTI

Grupo de Investigación en Enseñanza de las Ciencias y Contextos Culturales - GEC

Autores:

Ángela Benavides Maya, Bairon Alvira Manios, Ederson Córdoba Melo, Emilse Patricia Rodríguez,
Ennio Erazo, Greis Silva Calpa, Heidy Valencia Palomino, Heliana Sarria Vivas,
Jairo Montilla Muñoz, Julieth Fajardo Gutierrez, Lilian Cruz Cruz, Omar Trejo Narváez,
Paola Andrea Rosero, Sandra Milena Botina, Stephania Bolaños Muñoz

Universidad del Cauca - Computadores para Educar
Facultad de Ingeniería Electrónica y Telecomunicaciones
Departamento de Sistemas

© Universidad del Cauca
© Computadores para Educar
© Los autores

Universidad del Cauca
Calle 5 No. 4 – 70
Conmutador: (57+2) 8 20 98 00
Popayán - Colombia

Computadores para Educar
Carrera 8 entre Calle 12 y 13, Edificio Murillo Toro - Piso 5
Conmutador: (57+1) 3 44 22 58
Bogotá, D. C. - Colombia.

ISBN 978-958-732-083-1

Sello Editorial Universidad del Cauca
1ª Edición: 1100 Ejemplares

Diseño de carátula: Impresora FERIVA S.A.
Fecha: Mayo de 2011



Se permite la copia, presentación pública y distribución de este libro bajo los términos de la Licencia Creative Commons Reconocimiento – No Comercial, la cual establece que en cualquier uso: 1) se de crédito a los autores del libro; 2) no se utilice con fines comerciales; y 3) se den a conocer estos términos de licenciamiento. Conozca la versión completa de esta licencia en la dirección web: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.5/co/>

Este documento, al igual que otros generados como parte de la estrategia de formación y acompañamiento de la Universidad del Cauca – Computadores para Educar, se puede descargar a través de la dirección web: <http://www.unicauca.edu.co/cpepacificoamazonia>