



CAPACITARTE

Es ser líder de tu vida





Netiqueta: 10 Tips básicos de Reglas para la Web 2.0¹

Posted by patygallardo on Oct 31, 2011

“Netiqueta” son pautas o reglas de comportamiento para los usuarios, en todo el entorno INTERNET y Web 2.0

Netiquette (o **netiqueta** en su versión castellana) es una palabra derivada del francés *étiquette* y del inglés *net* (red) o *network* y vendría a designar el “conjunto de reglas que regulan el comportamiento de un usuario en un grupo o red” (newsgroup en inglés), o en un foro, chat de discusiones o al usar el correo electrónico.

Por extensión, se utiliza también para referirse al conjunto de normas de comportamiento general en Internet. Hoy en día estas mismas normas llevadas a la Web 2.0 son adaptables a las Redes Sociales.

La Netiqueta no es más que una adaptación de las reglas de etiqueta del mundo real a las tecnologías y el ambiente virtual. Aunque normalmente las tendencias de etiqueta han evolucionado hasta llegar a formar incluso parte de las reglas de ciertos sistemas, es bastante común que las reglas de etiqueta se basen en un sistema de “honor”; es decir, que el infractor no recibe siquiera una reprimenda.

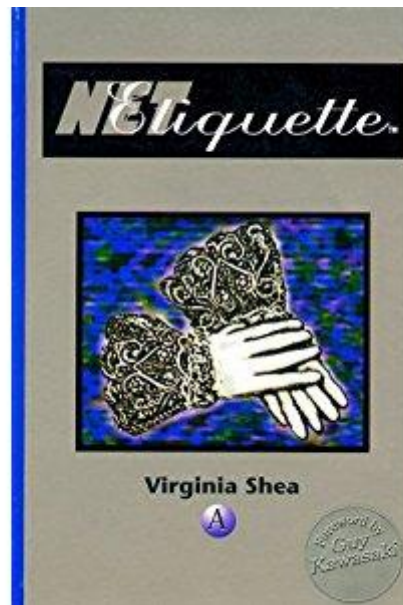
De la misma manera que existe un protocolo para los encuentros físicos con las personas “face to face”, la así llamada netiquette describe un protocolo que se debe utilizar al hacer “contacto” electrónico o 2.0: Net + Etiquette!

Decálogo de la Netiqueta

Aunque a lo largo de la historia se han escrito muchos manuales de netiqueta. Incluso asistí a un seminario de capacitación sobre ésta temática hace más de una década atrás, cuando me iniciaba como asesora de imagen y comunicación.

¹ Fuente: <http://patriciagallardo.com/2011/10/netiqueta-10-tips-basicos-de-reglas-para-la-web-2-0-imagen/>

Puede considerarse el libro “NETiquette”, de Virginia Shea como la versión definitiva de las reglas de “Etiqueta en Internet”; el libro se publicó en 1994 y contiene 10 reglas básicas de comportamiento en la red.



Las 10 reglas básicas:

- Regla 1: Nunca olvide que la persona que lee el mensaje es en efecto humana con sentimientos que pueden ser lastimados.
- Regla 2: Adhiérase a los mismos estándares de comportamiento en línea que usted sigue en la vida real.
- Regla 3: Escribir todo en mayúsculas se considera como gritar y además, dificulta la lectura.
- Regla 4: Respete el tiempo y ancho de banda de las otras personas.
- Regla 5: Muestre el lado bueno de su persona mientras se mantenga en línea.
- Regla 6: Comparta su conocimiento con la comunidad.
- Regla 7: Ayude a mantener los debates en un ambiente sano y educativo.
- Regla 8: Respete la privacidad de terceras personas, hacer un grupo contra una persona está mal.
- Regla 9: No abuse de su poder.
- Regla 10: Perdone los errores ajenos.

Core Rules of Netiquette

- Rule 1: Remember the human
- Rule 2: Adhere to the same standards of behavior online...

- Rule 3: Know where you are in cyberspace
- Rule 4: Respect other people's time and bandwidth
- Rule 5: Make yourself look good online
- Rule 6: Share expert knowledge
- Rule 7: Help keep flame wars under control
- Rule 8: Respect other people's privacy
- Rule 9: Don't abuse your power
- Rule 10: Be forgiving of other people's mistakes

La "Netiqueta" son las buenas maneras y las buenas costumbres, ya sea en Internet como hoy en día también en las redes sociales; y el uso de protocolos, pautas de comportamiento aceptables al utilizar el teléfono celular o cualquier otro dispositivo electrónico, todo lo vinculado cuando interactuamos con otras personas.

Estas reglas también le caben a los usuarios, al utilizar dispositivos electrónicos, smartphones, tablets, PC's, laptops, netbooks, tablets, iPad, PlayBook, etc., al interactuar con otros, premisa de la Web 2.0

Ocurre que, con el gran auge y crecimiento de las Redes Sociales, como asesora de imagen, pensé que era oportuno agregar algunos tips!

10 TIPS Básicos de Netiqueta 2.0!

1 No escribas nada que no te atrevas a decir en persona! Ser coherentes!

Habitualmente creemos que la web es un espacio impersonal, pero no lo es. En las Redes Sociales, ya sea Twitter, Facebook, LinkedIn y otras, siempre que se escribe algo, hay que reflexionar si realmente se diría lo mismo públicamente. El sentido común!

Suelo tuitear: "Piensa, luego tuitea"

2 Elige las fotografías más apropiadas y correctas que te representen para tu avatar: IMAGEN!

Las fotografías que uno puede poner en los portarretratos en su casa, no siempre son las más apropiadas para los perfiles en las Redes Sociales. Si en tu casa exhibes una foto en la que hay una actitud personal, puede que no sea la más apropiada, para un perfil de avatar en las redes sociales. No por eso uno tiene que dejar de ser auténtico y natural. Pero no mostrar una foto desagradable, en un avatar porque es la imagen que nos representa en la Web 2.0

Recuerda que: "Una imagen vale más que mil palabras" ... y además, la primera imagen que uno ve del otro, perdura 20 años en la memoria".

Como asesora de imagen, aconsejo elegir una foto de perfil donde se esboza una sonrisa, se vea un rostro limpio, puro, y que comunique lo mejor de nosotros. Incluso, tener en cuenta los colores! Cada color comunica algo diferente. Si uno no quiere mostrar su propia foto por causas personales, es válido; se puede optar por elegir una imagen fotográfica, caricatura o cómics que nos represente mejor para abrir canales de comunicación y proyectar empatía con nuestros seguidores, contactos o amigos.

3 Llamadas a teléfonos móviles y fijos.

Si se corta la comunicación, quien llamó primero es quien debe volver a marcar. Suele pasar que a veces se corta la comunicación telefónica, y quien llama no vuelve a llamar, y la persona se queda esperando! Lo mismo para cuando uno está hablando por Skype.

4 Hola! ¿Podes hablar?

Siempre que uno llama, ante todo, preguntar si la persona está ocupada o si está disponible para hablar; y si escucha bien. Esto parece muy común, pero algunas personas no lo toman en cuenta; y a veces llaman a un teléfono móvil sin saber si la persona está bien predispuesta a atender o no!

Son frases amables para que el otro perciba interés en una buena comunicación y hace a todo lo que pueda afectar a la conversación.

5 Evitar los ringtones estridentes en el móvil, el uso de manos libres y altavoz cuando se está acompañado!

Esto suele ser algo que se aconseja para no incomodar a la otra persona, teniendo que escuchar temas privados; y también para no auto-incomodarnos nosotros mismos! A veces, ocurre que, nos ruborizamos fácilmente cuando suena el teléfono y la persona que está a nuestro lado escucha ciertas cuestiones privadas!

También tener en cuenta cuando se está acompañado y desactivar las aplicaciones de lectura de mensajes, mails y tweets con audio! (como por ejemplo la app de BlackBerry DriveSafe.ly)

Se sugiere mantener el teléfono en vibrador, cuando uno está con otra persona. Al atender, es de buen agrado pedir permiso para contestar la llamada!

6 No se debe poner el teléfono móvil sobre la mesa en un almuerzo de trabajo.

Cuando en una comida, ya sea en un almuerzo, desayuno o cena por temas laborales, es inaceptable poner el celular sobre la mesa. Denota poco interés y falta de atención para con el otro o los otros comensales. Se sugiere que permanezca en vibrador. Tampoco se debe abandonar la mesa para

atender el teléfono. Esto es de muy mal gusto, y falta de educación. En el caso de que sea una conversación urgente, se debe aclarar con antelación a los comensales que uno está esperando un llamado privado y personal de ésta índole.

7 Saludar, ser amable!

Además de preguntar si el otro está libre y disponible para atender, o si está ocupado, cuando se realiza una llamada, lo primero es saludar! Esto parece algo tan simple, pero a veces las personas no dicen ni buenos días, buenas tardes o buenas noches! Nos pasa con todo!

En twitter, siempre es muy agradable cuando los tuiteros saludan!

No sólo con el entorno Web o en Internet, sino hasta cuando uno sube a un taxi o bus, hay quien saluda al conductor/chofer! Recuerdo una vez que al subir a un bus, le dije al conductor "Buen día!" tan simpática y sonriente que no me quiso cobrar el boleto!

Saludar es ser cortés en la vida y en la Web 2.0!

8 Firma tus mensajes con tu nombre o apodo!

Suele ocurrir que, por diversas razones, cuando alguien envía un mensaje de texto, ya sea por Messenger, WhatsApp, BBM, G-Talk o MSN, y no se firma o no dice el nombre del emisor. Y quien lo recibe, puede ser que no lo tenga agendado, haya cambiado su móvil, o no le salga el remitente! Esto ocasiona que tenga que estar preguntando ¿Quién es?... y se hace más engorrosa la comunicación. Se sugiere facilitar la tarea de la respuesta, anticipadamente diciendo quien es.

9 Responder a tiempo y en término!

Responder los mails en lo posible en el día o dentro de las 24 horas. O cuando sea que se pueda, pero responder!

Un correo electrónico que no es respondido en menos de un día denota desinterés o nos hace pensar que el remitente no lo recibió, que está mal el E-mail, o el correo no llegó a su destino por la causa que sea, por lo que es probable que se reenvíe otro siguiente. Esto ocasiona pérdida de tiempo y de interés.

Hay alguien a quien aprecio y admiro mucho porque en más de una década que lo conozco, siempre, SIEMPRE responde sus mails, esté donde esté: Claudio Destéfano (@destefanoc), es un gran ejemplo de la comunicación efectiva 100% y por eso, entre otras virtudes, es un exitoso!

Esta regla de netiqueta le cabe de igual modo para responder a todos los mensajes recibidos, además de mails, y responder en tiempo y forma los DM's de Twitter, WhatsApp, G-Talk, BBM, Skype y todo tipo de vía de comunicación online o por a Web 2.0

10 Ser coherentes! Ser agradecidos!

No hace falta explicar mucho sobre éste Tip! Fundamentalmente: Tener sentido común! Ser coherentes!

No hacer al otro no lo que no nos gustaría nos hagan a nosotros mismos.

Ser humano! Ser agradecido!

La gratitud es un noble valor, casi en extinción.

Simplemente: Dar las Gracias!

“La buena comunicación, depende del buen corazón”.

Lama Zapa Rinpoche.

Si te resultó interesante éste post, puedes suscribirte a mi blog para recibir los futuros posts!

Abrazos, y EXITOS!

Patricia Gallardo

Asesora de Imagen y Comunicación. PR y Prensa 2.0

Consultora en Redes Sociales, Social Media Marketing y Twitter coach.

Especialista en COLOR y Branding.

Miembro del Grupo Argentino del Color (GAC)

Miembro del Consejo Profesional de Relaciones Públicas de Argentina.