
Netiqueta para actividades virtuales

Una nueva normalidad: virtualidad.

La pandemia, las medidas sanitarias de prevención, principalmente la de distanciamiento físico y social, la necesidad de avanzar y adaptarnos a una realidad, han obligado a reinventarse en la forma de realizar las funciones y las actividades.

En la nueva normalidad, la mayoría de las actividades se realizan de forma virtual, por ello, para alcanzar resultados satisfactorios y el éxito de estas, es importante conocer sobre las buenas maneras o **Netiqueta**, que corresponden al conjunto de normas que regulan el comportamiento de los usuarios en los entornos virtuales, para promover una comunicación fluida, un buen manejo de la imagen y una sana convivencia.

A continuación, se les comparte las siguientes recomendaciones a considerar antes, durante y al cierre de una actividad:

Antes

- ✓ **Planificación**
- ✓ **Convocatoria**
- ✓ **Contenido**
- ✓ **Espacio**
- ✓ **Equipo y recursos**
- ✓ **Iluminación**
- ✓ **Ubicación en cámaras**
- ✓ **Interrupciones**
- ✓ **Vestimenta**

Planificación:

La preparación en todo evento es esencial y garantía del éxito del mismo. Por eso se deben contemplar los siguientes aspectos para realizar la actividad.

Defina el tipo de actividad, el objetivo, tipo de público y la capacidad de la audiencia que se espera para identificar cuál será más funcional.

Elija la plataforma a utilizar, para familiarizarse con las funciones y determinar si tiene lo requerido para el desarrollo de la reunión o actividad. En el caso de la UNED, se utiliza mayormente Teams y Zoom.

Defina si es necesario elegir un canal adicional para transmisión al público como YouTube o Facebook live.

Debe elegir las plataformas al menos con dos meses de anticipación para reservar espacios en programación y para la adecuada organización de la actividad.

Convocatoria:

Enviar la convocatoria o invitación, al menos un mes antes, para que pueda realizar la promoción y los participantes reserven en su agenda. Puede usar el correo electrónico, el calendario de las plataformas y las redes sociales (FB, Instagram, whatsapp, etc.), no olvide incluir en el enlace de acceso y ID de la sesión o el enlace para inscripción.

Puede incluir programa de la actividad, para que los participantes tengan más información o se preparen con lo que les corresponde.

Indique si hay algún requerimiento de participación como inscripción, lectura previa de documentación, si deben preparar algún material o tener disponible algún software o herramienta u otro objeto.

Contenido:

Debe preparar y desarrollar el contenido que brindará en la actividad y los recursos necesarios como presentaciones o videos de apoyo. Estos recursos de apoyo debe tenerlos abiertos y listos antes de iniciar la sesión virtual.

Para la preparación de presentaciones de power point u otros documentos a utilizar, considere que, al compartir pantalla, los participantes no podrán ver la presentación en pantalla completa, por lo tanto, es recomendable utilizar tamaños de letra grandes, usar elementos gráficos representativos, pero con diseños simples para que sean visibles.

Espacio a utilizar durante la actividad:

Debe elegir cuidadosamente el área a utilizar, que tenga privacidad, es decir que no sea interrumpido por el tránsito y ruido de otras personas, que sea adecuada para la actividad que se va a desarrollar y que sea cómoda para usted también. (preferiblemente usar una mesa o escritorio y silla cómoda para cuidar la postura)

Escoja un fondo limpio, por ejemplo, una pared sin nada o con pocos elementos para reducir distractores para los participantes y que el rostro sea más visible. Si tiene objetos decorativos que sean mínimos y estos deben estar ubicados a un costado del encuadre para balancear la imagen, la persona debe verse por completo y no quedar al margen de la toma.

Si se utilizan la bandera nacional e institucional deben colocarse a los costados y hacia atrás de la persona o en los extremos del escenario, puede ser una de cada lado, la bandera de Costa Rica siempre irá a la derecha y la bandera institucional u otra, a la izquierda. No deben colocarse en la espalda, por respeto y porque distorsiona la imagen del orador.

Algunas plataformas como Teams permite desenfocar el fondo para reducir los distractores y resaltar la persona en pantalla.

Si no tiene un fondo adecuado o limpio de elementos puede utilizar fondos digitales, específicamente diseñados para la ocasión o personalizados con el logo de su institución. Evite imágenes de lugares que no van acordes a la actividad como playas, montañas y otros.

Equipo y los recursos:

Se requiere computadora con cámara y micrófono incorporado, además verificar el ancho de banda disponible, si se conecta a internet por wi-fi y lo comparte con otras personas del hogar, puede solicitarles que durante la actividad conecten la menor cantidad de dispositivos posible, y además trate de ubicarse cerca del modem o bien conecte la computadora con un cable LAN o de red para asegurarse una conexión estable.

Es preferible que use la plataforma desde la computadora porque es más fácil y funcional el manejo de la misma, le permite más funciones y una posición estable. Si utiliza el celular y no lo coloca en un trípode es menos estable, puede tender a moverlo y distraer a los participantes.

Es necesario hacer pruebas técnicas para verificar la conexión, el funcionamiento de la plataforma, revisar la configuración de la cámara, el ajuste de la iluminación y si es necesario, hacer un ensayo con las diferentes personas o partes involucradas.

También es recomendable, si hay problemas de sonido, el uso de audífonos con micrófono para mejorarlo y evitar el audio de retorno que se da en algunas ocasiones o transmisiones según el equipo y calidad de conexión.

En caso de sobre voltajes o cortes eléctricos, para prevenir que no se pierda la comunicación, se recomienda que la computadora, el equipo del proveedor de internet y el Access Point estén conectados a una UPS.

Iluminación:

La iluminación adecuada es esencial para tener mayor atención de los participantes y que el rostro, gestos y reacciones del expositor se vean claramente.

La iluminación adecuada debe ser frontal, puede ser natural o artificial

Si la luz natural proviene de una ventana esta debe estar de frente a nuestro rostro o lateral y diagonal, es decir que no estará completamente a la par del rostro, siempre se debe evitar las ventanas atrás porque provocan el efecto contraluz y las personas se ven como una sombra. También es recomendable evitar la luz cenital que es la luz que está sobre nosotros y mucho menos que se vean los bombillos o lámparas porque producirán un reflejo y sombras en la cara.

Si requiere luz artificial, puede colocar una lámpara, preferiblemente de luz blanca atrás y por encima de la computadora, es decir de frente al rostro

Ubicación frente a la cámara:

Debe colocarse a una distancia adecuada de la computadora, ni muy cerca ni tampoco muy lejos. La distancia adecuada es la que permita que sea vea su plano medio, es decir, de la cintura para arriba aproximadamente, que se vea su cabeza completa, el pecho, el esternón y los movimientos de las manos.

Colóquese en el centro del plano de forma que quede un espacio arriba de su cabeza y a los lados para que le permita cierto movimiento, ademanes y una postura natural.

La cámara debe estar a la altura del rostro, para que al mirar hacia el frente pueda hacerlo directamente a la cámara y generar conexión con el público. Si la cámara está más alta que su cabeza usted se minimizará y si está más baja, su imagen se engrandece y dará una sensación de superioridad.

Interrupciones:

Un aspecto muy importante a considerar son las Interrupciones, porque algunas veces son inevitables, ya que al estar en lugares donde compartimos con otras personas, mascotas y ruidos del entorno, es muy difícil poder controlarlo todo, Por ello es necesario evitarlas al máximo y elegir un lugar con privacidad donde pueda cerrar puertas y ventanas, para aislar los ruidos lo más posible, pero cuidando la ventilación también.

Si tienen mascotas trate de que estén lo más alejadas posible y si convive con otras personas, hable con ellas para que durante la actividad no ingresen al área de transmisión y le colaboren con el silencio.

Vestimenta:

Vestirse para la ocasión es importante, por la imagen que se desea proyectar y además es una forma de mostrarle respeto a los participantes de la actividad.

Hay una tendencia a creer que cómo estamos en casa no es necesario vestarnos formalmente o que solo es necesario vestir formal de la cintura para arriba porque es lo que se muestra en la cámara, pero esto no es recomendable, porque si sucede cualquier imprevisto y debe levantarse del asiento se va mostrar al público que no está bien vestido.

Vestir adecuadamente y con el conjunto completo es una forma de mostrarle a los participantes que se toma con seriedad y formalidad la preparación de todo el evento desde su presentación personal, el contenido y los aspectos técnicos.

Algunas recomendaciones sobre la vestimenta son:

Para las damas, vestir un conjunto de blusa (sin escotes ni tirantes delgados) una falda o pantalón largo y podría acompañarlo también con un saco o suéter tipo cárdigan o vestir un traje cóctel (es decir un vestido corto y formal).

Se les recomienda peinar y arreglar el cabello de forma que no les cubra el rostro y que no tengan que estar manipulándolo o acomodándose durante la actividad.

El maquillaje, si lo utiliza, debe ser moderado y con un aspecto natural acorde a su rostro, si no se usa maquillaje se puede usar un poco de polvos traslúcidos para eliminar el brillo de la cara.

A los caballeros, vestir camisa de manga larga, corbata, pantalón largo y podría vestir saco para darle mayor formalidad.

Se les exhorta también que tengan el cabello bien peinado, barba arreglada y recortada o bien afeitado.

Es recomendable no vestir ropa de rayas, cuadros o estampados muy finos en actividades virtuales, porque puede provocar un efecto moaré o distorsión de la vista. También evite vestir prendas del mismo color de la pared o fondo o ropa deportiva.

Durante

- ✓ **Puntualidad y orden**
- ✓ **Expresión oral**
- ✓ **Interacción**
- ✓ **Compartir contenido**
- ✓ **Gestión del tiempo**

Puntualidad y orden:

la puntualidad es indispensable, como organizador de una actividad u orador es necesario que se conecte antes de la hora de inicio para comprobar la conexión, verificar que todo funcione bien y dar la bienvenida a los participantes.

Aunque se trate de una actividad virtual, las buenas maneras siempre se deben aplicar de la misma forma que se hacen presencialmente, por eso al iniciar recuerde saludar, dar la bienvenida y si el tiempo y la actividad lo permite dar un tiempo de socialización para que los participantes saluden e interactúen entre ellos. Recuerden que somos personas sociables y aunque no estamos juntos presencialmente tenemos la necesidad de interactuar.

Es aconsejable dar las instrucciones o establecer la dinámica de la actividad, el objetivo de la misma, forma de participación e informarles a los participantes si será grabada.

Si es el organizador o moderador de la actividad procure cumplir con la agenda establecida, mantener el orden, respetar el uso de la palabra y velar también por el respeto de la opinión de todas las personas. Si es una actividad grupal evite la interacción prolongada solo entre dos personas por el respeto a todos los participantes.

Expresión oral:

Si es un orador o expositor luego de ser presentado por un moderador o anfitrión salude a los participantes, haga una pequeña introducción e inicie con su exposición.

Use un lenguaje adecuado según el público y tipo de actividad; no olvide que está interactuando con otras personas y no con computadoras. Tenga en cuenta las emociones y características de los participantes y trate de mantener un ambiente agradable y respetuoso.

Al hablar debe asegurarse tener su cámara y micrófono activo, mantener una postura recta, adecuada y cómoda que permita ver bien su rostro y ademanes claramente.

Para que la presentación sea más dinámica y atractiva puede realizar movimientos sutiles con sus manos y gestos para complementar con la comunicación o verbal.

Cuide su dicción, claridad y velocidad al hablar, pero trate de combinar o variar la intensidad, el tono y el ritmo para hacer la exposición más atractiva y transmitir emociones. Tenga a mano agua para hidratarse y evitar que se seque la boca.

Interacción:

Para facilitar la interacción, lo ideal es que todos los participantes de una actividad mantengan su cámara encendida, pero sabemos que esto no sucede así por timidez, comodidad o ancho de banda u otro y que todos lo hacen solo si es obligatorio por un tema de legalidad y comprobar la participación. El organizador, anfitrión o expositor siempre debe tener su cámara encendida y debe motivar a que las demás personas lo hagan, principalmente en el momento en el que van a hacer uso de la palabra, ya que los gestos y reacciones son formas de interactuar también y que realimentan al expositor.

Todos los participantes deben mantener la misma atención al expositor que le tendrían presencialmente, por eso si tienen la cámara activa eviten estar haciendo otras actividades, hablando con otras personas que estén en el mismo lugar o utilizando otros dispositivos móviles, por respeto a la persona que está hablando.

Los micrófonos de los participantes deben mantenerse siempre en silencio y activarlos solo en el momento que hacen uso de la palabra esto para evitar ruidos del entorno, interferencias o audio de retorno que les impidan a las demás personas escuchar con claridad. Si usted es el anfitrión puede silenciar a todos los participantes, porque algunos siempre olvidan hacerlo y estos podrán activarlo en el momento de hablar.

No se debe interrumpir abruptamente a la persona que está hablando, para ello las plataformas tienen la opción de levantar su mano y también está el chat, si el anfitrión o expositor no nota ninguno de los dos y la dinámica de la actividad lo permite puede pedir disculpas e interrumpir educadamente.

Compartir Contenido:

En su computadora abra solo los programas o documentos que va a necesitar durante la presentación, para que otras aplicaciones o programas no interrumpan con notificaciones o cuando comparta pantalla no se vea información innecesaria o privada.

Combine la pantalla completa de la persona hablante con la función de compartir pantalla con otros recursos como videos y presentaciones de power point. Si va a compartir videos procure que sean cortos, un promedio de 2 minutos máximo, para no perder la atención de los participantes y considerando el ancho de banda de ellos.

Gestión del tiempo:

El organizador es el responsable del manejo del tiempo, para garantizar la atención de las personas y por respeto al tiempo y horario de los participantes.

Si es el anfitrión debe velar porque se desarrollen todos los temas de la agenda en el tiempo programado y si es un expositor lo recomendable es que ensaye su presentación para medir el tiempo y ajustarla a lo solicitado.

Por las condiciones actuales, ahora pasamos la gran mayoría de nuestras horas laborales, educativas y hasta sociales frente a una pantalla de los diferentes dispositivos móviles, nos obliga es estar más estáticos, se cansa más nuestra vista y por se ha reducido el tiempo efectivo de atención, que ahora es de 45 minutos a 1 hora, por eso se recomiendan sesiones cortas.

Si las sesiones son más largas se sugiere hacer actividades para que interactúen los participantes, que tengan que realizar pequeñas tareas o inclusive hay plataformas que permiten hacer subsalas de trabajo en grupo. También se recomiendan pausas activas con actividades homolúdicas o relajantes e inclusive si las actividades superan las dos horas se puede hacer un receso de 10 a 15 minutos sin cerrar la sesión, solo desactivando cámaras y micrófonos.

Cierre

Toda actividad debe de tener un cierre. Si es una reunión de trabajo se puede dar un espacio de conclusión para cada participante y hacer un resumen de los acuerdos tomados y tareas a signadas.

En el caso de un webinar se abre un espacio para preguntas y comentarios de los participantes o bien la presentación de conclusiones.

Finalmente, no olvide hacer una despedida y agradecimiento a todas las personas por su atención y participación.

Si fue una reunión de trabajo, es recomendable redactar una minuta de los puntos tratados y los acuerdos tomados para enviar a los participantes.

En el caso de otras actividades, si es posible, envíe una encuesta a los participantes para evaluar el contenido y el interés del público en los temas o definir posibles temáticas y también enviarles la grabación o link de acceso para que la puedan volver a ver o escuchar.

El anfitrión y equipo organizador deben ser los últimos en desconectarse para despedir al público y los invitados y una vez de que se haya dejado de grabar y se ha cerrado la transmisión en vivo pueden conversar sobre el desarrollo de la actividad.

Estas son algunas recomendaciones que consideramos de utilidad en el marco de la netiqueta en los entornos virtuales y algunos aspectos técnicos básicos para colaborar en el desarrollo exitoso de las actividades en un ambiente armonioso, ordenado y de respeto. ¹

¹ Documento elaborado por Mag. Ana Victoria Campos Quesada (acampos@uned.ac.cr) y Mag. Nancy Vásquez Flores (nvasquez@uned.ac.cr) del área de Relaciones Públicas, OIMERCOM. Setiembre 2020.