

Netiqueta – As regras sociais de comportamento e comunicação na internet

Retirado, com adaptações, de:

Madalena, Emanuel Verdade da. *Netiqueta: As regras sociais de comportamento e comunicação na internet.* FLUP, 2013.

Disponível em

[file:///C:/Users/Professor/Downloads/Netiqueta_-_As_regras_sociais_de_comportamento_e_comunicacao%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Professor/Downloads/Netiqueta_-_As_regras_sociais_de_comportamento_e_comunicacao%20(1).pdf)

A netiqueta – a “etiqueta digital” ou “etiqueta da internet” – é constituída por um conjunto de regras sociais – formais ou informais; convencionadas ou naturais - que regulam o comportamento e a comunicação dos utilizadores da internet, promovendo a qualidade da socialização e a eficácia comunicativa.

Da mesma forma que temos de aprender algumas regras de *boa educação* quando contactamos ou nos inserimos numa cultura com costumes distantes dos nossos, também para a nossa *vida* social no ciberespaço convém que o façamos. As regras de netiqueta surgem como forma de promover o respeito mútuo e, principalmente, devido às diferenças de comunicação e (consequentemente) de socialização que existem na internet.

Hoje, com a evolução da tecnologia e a profusão de plataformas sociais, a netiqueta adquire uma importância fundamental para o bem-estar dos utilizadores em comunidade no ciberespaço.

As origens da netiqueta começaram desde as discussões prévias sobre a “ética” na utilização da internet. Por exemplo **Arlene Rinaldi** (citado por Babble, 1996), da Universidade da Flórida, definiu, na época, os “dez mandamentos da ética dos computadores”:

“Não usar o computador para prejudicar os outros;

Não interferir com o trabalho dos outros;

Não bisbilhotar os ficheiros dos outros;

Não usar o computador para roubar;

Não usar o computador para levantar falsos testemunhos;

Não usar nem copiar software que não tenha pago;

Não usar os recursos dos outros sem autorização;

Não apropriar o output intelectual dos outros;

Pensar nas consequências sociais do programa que escrever;

Usar o computador com consideração e respeito”.

Na mesma altura, surgem também as primeiras listas de “mandamentos” para a etiqueta na internet. **L. Brakeman**, por exemplo, num artigo sobre o uso social do email, estabelece os “dez mandamentos da etiqueta”:

“Nunca esqueça que a pessoa do outro lado é um humano;

Seja breve;

Tenha orgulho nas suas mensagens;

Use descrições para o assunto das suas mensagens;

Pense na sua audiência;

Tenha cuidado com o humor e o sarcasmo;

Sumarie o que você está a seguir;

Dê de volta à comunidade;

Não repita o que foi dito;

Cite apropriadamente as referências”.



AS REGRAS BÁSICAS

1 - Lembrar sempre o humano.

Enquanto na socialização no “mundo real” nos confrontamos sempre com uma pessoa “de carne e osso”, na comunicação mediada por computador é fácil esquecermo-nos, por vezes, que do outro lado também está uma pessoa. Trate os outros como gostaria que o tratassem a si.

2 - Não ofender ou magoar os sentimentos dos outros.

3 - Nunca publicar nada que não se dissesse pessoalmente.

4 - Manter os mesmos padrões de comportamento que se segue na vida real.

5 - Ser ético.

Álvaro Valls define “ética” como “a decisão pelo comportamento baseado nos princípios e valores morais inabaláveis, pautando as ações no que é bom, correto e justo, devendo ter a honestidade, a integridade, a responsabilidade sócio-ambiental, a cidadania, a solidariedade e o amor ao próximo como prioridade absoluta” (Valls, 1993).

6 - Respeitar a privacidade dos outros.

7 - Respeitar a lei.

8 - Não “falar sem saber” e tentar sempre fazer sentido.

Além da correção ortográfica e gramática, a coerência lógica e a coesão no texto é fundamental. Para não *desperdiçar o tempo dos outros* é importante prestar atenção à forma como o conteúdo, nomeadamente a escrita, é produzido. Deve-se, nomeadamente, tentar fazer sempre sentido e falar com conhecimento de causa.

9 – Ajudar sempre que se puder.

10 - Não abusar do poder.

Por exemplo, “os administradores de sistema nunca devem ler emails privados” (ibidem). Mas os abusos não surgem só de uma *superioridade tecnológica* - dos “donos” da tecnologia, quer seja uma multinacional como a Google, ou um simples administrador de sistema de uma empresa. Podem também surgir de diversas outras formas em que alguém utiliza uma superioridade, explícita ou implícita, para subjugar o outro, originando situações de que são conhecidos, infelizmente, demasiados exemplos: de bullying, chantagem, burlas, entre outros. De uma situação de poder podem surgir abusos quando o poderoso desrespeita as vítimas.

11 - Ser compreensivo com os erros dos outros.

Assim, “quando alguém comete um erro no ciberespaço - quer seja um erro ortográfico, (...) uma questão estúpida ou uma resposta desnecessariamente longa - seja gentil. Se é um erro menor, provavelmente não precisará de dizer nada. E mesmo que seja grave para si, pense duas vezes antes de reagir” (Shea, 1994).

12 - Procurar manter uma boa imagem para os outros.

Acreditamos que se se seguir a netiqueta conseguir-se-á obter e manter uma boa imagem, por isso é importante sermos agradáveis e educados, tratando os outros como gostaríamos de ser tratados, não baixando os padrões de comportamento que temos no mundo real.

13 - Não incomodar os outros com contactos irrelevantes ou indesejados.

14 - Não ignorar nenhum contacto.

Para a pessoa ignorada, é o equivalente social a estar perante um grupo de pessoas, dizer algo, e não ter ninguém a olhar nem a responder” (Golden, 2012).

15 - Não promova a pirataria.

Seja qual for o modo, disponibilizar ou descarregar material sujeito a direitos de autor sem a autorização dos autores ou seus representantes é ilegal. Além das

considerações legais, é uma falha de netiqueta partilhar conteúdos protegidos por direitos de autor. Da mesma forma, não se deve roubar o trabalho de outra pessoa e apresentá-lo como nosso, e, mesmo utilizando citações perfeitamente admissíveis, devemos ter sempre o cuidado de identificar a proveniência

16 - Referenciar a origem das fotografias, da informação ou das citações.

17 - Não falar de assuntos privados em público.

18 - Não enviar ou publicar para “todos” sem motivo.

19 - Não desafiar diretamente as opiniões das outras pessoas - principalmente daquelas que se consideram especialistas no assunto. Mesmo que o faça, deve ter alegações válidas para contrapor.

20 - Pedir desculpa pelos erros.

21 - Não humilhar/repreender em público.

22 - Não corrigir erros de ortografia ou de gramática.

23 - Verificar sempre a gramática e a ortografia antes de se enviar ou publicar.

24 - Prestar atenção ao conteúdo e à forma das mensagens.

25 - Utilizar apenas o padrão do idioma.

26 - Não escrever só com maiúsculas ou só com minúsculas.

UM TEXTO ESCRITO TODO EM MAIÚSCULAS TRANSMITE A IDEIA DE QUE SE ESTÁ A GRITAR E TORNA-SE DIFÍCIL DE LER. um texto todo em minúsculas, como este, também não é aconselhável. parece mais amador e torna-se também difícil de ler.

27 - Não usar palavrões ou calão.



REDES SOCIAIS

28 - Não mentir em relação à sua identidade.

29- Usar uma fotografia real e pessoal para a imagem de perfil.

30 - Respeitar o direito ao anonimato. O anonimato é um direito que deve ser respeitado, mas apenas em certas situações, e com riscos associados. Há casos onde o anonimato é necessário. O que está em causa é o direito das pessoas se protegerem a si próprias, o direito de manterem uma forma de controlo que lhes dá segurança.

31 - Não exagerar na autopromoção ou publicidade.

32 - Não *obrigar* os outros a promoverem conteúdos

Utilizar as redes sociais para “pedir” e quase *obrigar* os outros a promoverem os seus conteúdos - ou a partilharem conteúdos alheios mas que, por algum motivo, você tem interesse em que sejam divulgados - é algo que se vê frequentemente nas redes sociais e, regra geral, constitui má netiqueta.

33 - Não adicionar pessoas a grupos sem critério.

34 - Não adicionar amigos só para “fazer número”.

35 - Não identificar alguém numa fotografia sem critério.

36 - Definir o nível de privacidade de fotografias onde apareçam outras pessoas para, no máximo, os amigos.

Publicar fotos nas redes sociais, mesmo que só possam ser vistas pelos amigos, é como afixar um cartaz numa parede que, além de visível a qualquer momento, possa ser copiado e replicado ao infinito.

37 - Ao iniciar uma conversa com alguém, verificar se o momento é conveniente para o outro.

38 - Definir o estado de disponibilidade corretamente.

39 - Avisar o outro sempre que se tenha de abandonar o teclado, ainda que momentaneamente.

40 - Escrever muitas mensagens curtas em vez de textos longos.

41 - Estar sempre recetivo a explicar possíveis abreviaturas.

42 - Aceitar o desrespeito de algumas regras para se promover a rapidez na escrita.

43 - Não pressupor que o outro está a utilizar o mesmo software.



E-MAIL

44 - Não usar o email para comunicar más notícias.

45 - Não enviar emails possivelmente embaraçosos.

46 - Rever sempre o conteúdo do email antes do envio.

47 - Dizer no “assunto” o suficiente para que o destinatário fique com uma ideia precisa do conteúdo do email.

48 - Utilizar a função BCC em envios para um grande número de destinatários.

Como aconselha Strawbridge (2006): quando existe a necessidade legítima de “enviar um email a um grande número de pessoas, particularmente se essas pessoas não se conhecerem todas, não inclua simplesmente todos os endereços de email no campo ‘Para’. Se o fizer, todos serão capazes de ver os endereços de email dos outros.

49 - Diferenciar os destinatários entre “Para” e “CC”.

Como aquilo que já vimos anteriormente permite aferir, o campo “Para” refere-se aos principais destinatários do email (que pode ser apenas um, obviamente), e o campo “CC” para aqueles a quais o conteúdo do email tem algum tipo de utilidade e/ou interesse.

50 - Usar os nomes completos juntamente com os endereços de email.

51 - Responder prontamente aos emails.

52 - Não começar uma nova mensagem para responder a um email.

Atualmente, a maioria das ferramentas de email agrupam as conversas. Ao criar um novo email em vez de responder ao anterior, esta continuidade perde-

se, interrompendo o “fio” da conversa, podendo frustrar o interlocutor. No entanto, deve-se começar um novo email para abordar um assunto diferente.

53 - Não reencaminhar emails privados.

54 - Não alterar o texto de emails a reencaminhar.

55 - Utilizar, ou manter, as designações “RE” ou “FW” para as respostas ou reencaminhamentos, respetivamente.

56 - Não reencaminhar emails indiscriminadamente.

57 - Não ler os emails privados dos outros.

58 - Não usar métodos para obter notificações de quando os destinatários *abrem* o email enviado.

Exceptuam-se certas situações, particularmente nos negócios, em que um mecanismo de notificação se revela necessário.



FÓRUNS E GRUPOS DE DISCUSSÃO

59 - Tentar não colocar questões *estúpidas*.

60 - Verificar sempre por questões similares antes de se perguntar.

61 - Respeitar o tópico de discussão.

62 - Criar tópicos diferentes para assuntos distintos.

63 - Agradecer ao indivíduo, não ao fórum.

64 - Colocar o texto citado *acima* da resposta.

65 - Ler o tópico completo antes de participar.

66 - Seguir o ritmo de publicações e respostas dos outros utilizadores.



SEGURANÇA - preceitos e regras da netiqueta que promovem a segurança na internet

67 - Ter sempre cuidado com a informação pessoal que se fornece ou publica.

Dando um exemplo, facilmente podemos adicionar alguém à nossa lista de amigos, numa rede social, que até nem conhecemos. Essa pessoa pode ter intuítos ilegítimos não em relação a nós, mas em relação a outro amigo nosso, por exemplo, e facilmente acede a mais dados sobre essa pessoa, mesmo que esta última não a adicione como *amigo*.

68 - Nunca participar em “correntes de email”.

Seja qual for o tema, deve-se sempre ignorar as “correntes de email”, ou seja, os emails que contêm em si mesmo os motivos e a persuasão para a partilha com os nossos contactos (normalmente com todos). Quer seja um insustentável esquema em pirâmide ou uma ameaça de *acontecimentos terríveis* caso não se reencaminhe a mensagem, por exemplo, estes emails devem ser ignorados.

69 - Não mentir sobre a idade.

A principal relevância desta regra prende-se com a idade mínima para aceder a certos sites, que é estabelecida racionalmente e com ponderação pelos administradores desses mesmos sites ou impostos pela lei.

70 - Utilizar um programa antivírus e uma firewall.

71 - Não abrir anexos “suspeitos”.

72 - Sempre que disponibilizar ficheiros para download, verifique se contêm vírus.

73 - Reporte sempre que encontrar conteúdos ilegais na internet.

É uma boa prática reportar possíveis conteúdos ilegais que se encontrem na internet, nomeadamente os criminalmente obscenos, os esquemas de *phishing*, ou a incitação ao ódio, entre muitos outros.

74 - Reportar imediatamente qualquer tentativa de phishing.

Os sites das instituições bancárias, por exemplo, costumam ter um endereço dedicado para receberem denúncias de phishing dos seus utilizadores. A melhor forma é reencaminhar o email fraudulento diretamente para esses endereços, sem qualquer alteração, de forma a serem analisados o mais minuciosamente possível.

75 - Não enviar informação confidencial, como o número do cartão de crédito, por métodos inseguros.



Retirado, com adaptações, de:

Madalena, Emanuel Verdade da. *Netiqueta: As regras sociais de comportamento e comunicação na internet.* FLUP,2013.

Disponível em:

[file:///C:/Users/Professor/Downloads/Netiqueta -
As regras sociais de comportamento e comunicacao%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Professor/Downloads/Netiqueta-_As_regras_sociais_de_comportamento_e_comunicacao%20(1).pdf)

Recomenda-se a leitura integral.
