

Código de ética para manejar comunidades online

Origen del código de ética para el manejo de comunidades online

Nació en Australia, se creó en la comunidad de Sídney y se hizo popular en muchos países porque contempla los principios indispensables para manejar una comunidad online.

Es tan completo que se considera el código de ética de los community managers. Se compone de 10 principios dirigidos a mantener la armonía en tus comunidades sociales y cuidar tu imagen de marca.

Si tú eres community Manager, quieres serlo o si eres emprendedor y manejas tus redes sociales debes conocer este código, pero sobre todo ver que se cumpla al pie de la letra con tu marca.

Principios del código de ética para el manejo de comunidades online

1. Crea buenas relaciones

Cuida la cortesía y excelencia en la atención hacia posibles clientes, proveedores, incluso con los medios que hablen mal de ti. Tener un buen entorno es vital para tu marca.

Mantén cerca un protocolo de atención y de ser posible un script de saludo.

Actualiza tus respuestas rápidas en los servicios de mensajería como whatsapp y Messenger. Que sean lo más personalizadas y amables posibles.

2. No compartas contenido ofensivo.

Nunca repliques contenido que haga referencia al aspecto físico de una persona, eso incluye raza, condición social, preferencias o género.

En la búsqueda de tendencias y contenido relevante podemos toparnos con publicaciones mal intencionadas o con mensajes ocultos.

Analiza muy bien los temas que postees y ubícalos en el contexto nacional y regional antes de publicarlo.

3. No participes en persecución racial.

Evita tendencias de persecución racial o de género, aunque otros lo hagan y genere engagement, nunca compartas contenido ofensivo para una persona o comunidad.

Esto le ocasionaría un daño irreparable a tu imagen como marca, así que hago hincapié en esto, sé totalmente consciente de las tendencias que llevas a tu marca y en las que participas.

4. Denuncia el acoso o bullying

Debes denunciar y detener toda forma de acoso o bullying hacía ti, tu marca u otros miembros de la comunidad, haz uso de todas tus habilidades profesionales para este fin.

Denuncia, ante la red social en la que ocurra el evento de acoso, a la persona y el post o comentario donde está el ataque. No los dejes pasar, pero tampoco respondas a comentarios ofensivos.

Debes saber diferenciar de un usuario que se queja y busca una solución, de los que atacan sin buscar una solución, a ellos nunca los podrás contentar.

5. Conoce a tu comunidad

Infórmate sobre las legislaciones, creencias religiosas predominantes y forma de expresarse de la comunidad, país o región al que diriges tu contenido. Esto te permitirá crear espacios más agradables donde muchas personas quieran participar.

6. Conoce las redes sociales que administras.

Infórmate sobre las reglas de comportamiento de cada red social que estés administrando.

Lee las condiciones de uso y opciones para creadores de cada red social.

7. Respeta las leyes de derechos de autor.

Usar un contenido, ya sea esta una foto, canción, ilustración o artículo, sin mencionar al creador es igual que robar en internet.

No quieres que tu marca se vea desprestigiada por un mal manejo de tus contenidos.

8. Evita prácticas contrarias a tus objetivos de mercadeo.

Rechaza cualquier propuesta de compra de bots o seguidores.

Esto también incluye participar en grupos de engagement y pedir a tu familia y amigos que den like a todos tus posts. No funciona. No lo hagas.

Cuida a tu comunidad, una vez que entiendes cuáles son los temas de su interés y logras crear conversaciones tu crecimiento será automático.

9. Piensa dos veces lo que vas a publicar.

Evita conductas o comentarios que afecten a tu marca, incluso si alguien habla mal de ti, escúchalo, respira hondo e ignóralo, tú eres un profesional.

Cuida la imagen de tu marca en todo momento.

10. No difundas noticias falsas.

Aunque sea un tema en tendencia, siempre verifica primero su veracidad. Así cuidas tu credibilidad frente a tu audiencia.



Si te equivocaste y publicaste algo incorrecto, elimínalo de inmediato y discúlpate con tu audiencia.