

Oportunidades e riscos do uso das redes sociais por bibliotecas

Edna da Silva Angelo

ednasangelo@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-8739-6436>

<http://lattes.cnpq.br/2724955848652904>

As redes sociais estão tão arraigadas na vida da sociedade contemporânea, em especial dos mais jovens, que não é mais possível ignorá-las. Entretanto, deve-se levar em consideração que, dependendo de como são utilizadas, provocam efeitos adversos.



O objetivo desta nota é entender o que elas têm a oferecer de bom e de ruim. Dentre os resultados positivos da presença no ambiente digital, destacam-se:

1. É um excelente canal de comunicação: melhora o relacionamento com o usuário e torna o diálogo mais dinâmico. Permite expandir fronteiras, sejam elas geográficas, hierárquicas, entre outras.
2. É um ótimo meio de divulgação: facilita a divulgação de produtos e serviços para grandes grupos de usuários com baixo custo.



3. Permite a segmentação de público: possibilita a criação de interações com grupos específicos, com ciência da diversidade de interesses, a partir da definição de temas.
4. Ajuda a reforçar a marca: melhora o posicionamento orgânico da marca e atrai tráfego para o site da instituição. Também é possível que suas ações ganhem repercussão na mídia espontaneamente (FRANÇA, 2018).
5. Auxilia no incentivo à educação: rompe a bolha social ao democratizar experiências, compartilhar dicas práticas e conteúdo acadêmico (FRANÇA, 2018), como um meio democrático de acesso à informação.

Pensando em proteger a imagem institucional, deve-se levar em conta que o grau de exposição frente ao público geral também traz risco. Alguns riscos potenciais são:

1. Dispersão dos seguidores: ocorre quando, sem conteúdo autêntico para estar presente na rede, há apenas a reprodução de postagens repetitivas e sem foco, espalhando possíveis seguidores em diferentes direções. Para se manter em ambientes de mídias sociais colaborativas, precisa-se de objetivos concretos e uma estratégia bem definida.
2. Criação de uma página cemitério: ocorre quando se disponibiliza conteúdo com largo espaço de tempo e sem frequência predefinida. A participação deve ser desenhada tanto a médio como a longo prazo para não se tornar abandonada e/ou transformar-se numa bomba de problemas.
3. Deficiência de engajamento do público-alvo: pela necessidade de publicação constante, refere-se à postagem de conteúdo irrelevante e de teor enfadonho. Não basta criar uma página e alimentá-la com postagens aleatórias.

4. Perigo de personalizar o discurso: trata-se da divulgação de conteúdos não alinhados à sua cultura e aos valores institucionais. As redes têm o poder de construir ou destruir uma reputação em questão de horas.
5. Ameaça de ser usada para propagação de dados controversos: sendo as redes ambientes nos quais a comunicação é multilateral e todos são passíveis produtores de conteúdo, várias interpretações são possíveis.

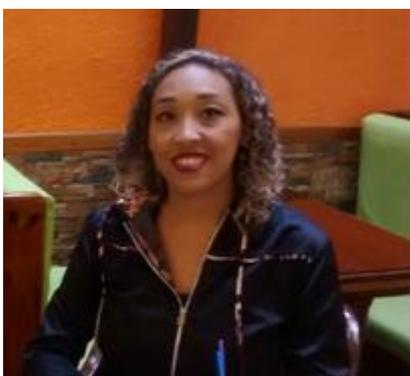
Antes de investir nessa estratégia de comunicação, deve-se levar em conta que se trata de uma faca de dois gumes, ou seja, as vantagens também podem trazer desvantagens. Elas são um espelho da sociedade na qual vivemos, em que pessoas podem fazer bem ou mal para as outras.

Criar e gerenciar relacionamentos e promover engajamento representa um desafio e um aprendizado diário, com erros e acertos. Um melhor entendimento de seus objetivos, públicos, abordagens, conteúdos, repercussão e monitoramento permite estabelecer estratégias eficientes e usá-las de maneira saudável.

Referências

FRANÇA, V. Mídias sociais ampliam oportunidades. **Revista pesquisa FAPESP**, ed. 273, nov. 2018. Disponível em: <https://revistapesquisa.fapesp.br/midias-sociais-ampliam-oportunidades/>. Acesso em: 06 dez. 2020.

Dados biográficos da autora



Edna da Silva Angelo é doutoranda e mestre em Gestão & Organização do Conhecimento pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG). MBA em Marketing pelo Centro Universitário UNA. Bacharel em biblioteconomia pela Universidade Federal de Minas Gerais. Bibliotecária (CRB-6 / 2560) da Universidade Federal de Ouro Preto (UFOP).

E-mail: ednasangelo@gmail.com



Como citar

ÂNGELO, E. S. Oportunidades e riscos do uso das redes sociais por bibliotecas. *Ciência da Informação Express*, [S. l.], v. 1, n. 3, p. 1-4, 10 dez. 2020.