

Redes Sociais da Internet

Redes Sociais da Internet – Desafios e oportunidades para as organizações



Manter um blog ou abrir uma conta no Twitter ou Facebook tornou-se muito importante para qualquer organização. A tendência para marcar presença na Internet através destas plataformas (ou de outras) faz com que seja impensável não aderir a esta nova forma de comunicação a que vulgarmente chamam redes sociais.

A presença dos cibernautas nestas plataformas é tão grande que as organizações vêem com grande expectativa a adesão a estas novas redes sociais de comunicação na Internet. Mas dar este passo implica a tomada de decisões importantes que passam pelos seguintes aspectos:

1. Definição dos dados da organização a divulgar
2. Tipo de formatos de comunicação, textos, apresentações, imagens, vídeos e respectivas aplicações para produzi-los
3. Identificar o público-alvo
4. Escolher as plataformas mais adequadas
5. Definir a frequência com que pretendem marcar presença
6. Nomear um responsável pela manutenção destas redes sociais de comunicação ou contratar uma firma especializada.

Feitas as escolhas que as organizações consideram mais adequadas devem manter-se uma presença regular e uma interacção com as redes sociais. Mas nem tudo são rosas, os

espinhos também aparecem nestas novas formas de comunicação. Existe o risco de difamação ou queixas incômodas que podem revelar aspectos negativos das organizações podendo ser potenciados e até exagerados. Estas informações ficam presentes na Internet e podem manchar a imagem das Organizações e criando uma ideia errada.

Conscientes destas possibilidades devem as Organizações providenciar os meios para esclarecer um cliente menos satisfeito ou atender uma reclamação mais incômoda. Este inconveniente é superado pela transparência e por uma maior proximidade na comunicação com os clientes.