**وسائل العلاقات العامة عبر الانترنت**

 لقد فتحت تكنولوجيات الاتصال الحديثة أمام ممارسي العلاقات العامة حيزا رقميا أكثر اتساع وفعالية من خلال الأدوات الجديدة والوسائل التي أثمرت عنها الثورة المعلوماتية إذ أن مضامين العلاقات العامة أصبحت أكثر سرعة ومرونة، كما أن هذه الوسائل أصبحت المؤسسات تعمل عليها في خدمة جماهيرها وبناء علاقتها بهم ( داخليا/خارجيا)، ومن أبرز تطبيقات هذه التكنولوجيا هي الانترنت، ومن أهم خدمات شبكات الانترنت التي يمكن للمؤسسات أن توظفها في مجال العلاقات العامة نذكر:

* **خدمة البريد الإلكتروني**: وهو من الوسائل الهامة للعلاقات العامة في المؤسسة لامتيازه بالسرعة والسهولة في الإرسال والاستقبال مع الجمهور الخارجي، كما يسمح للمؤسسة بمعرفة زوار الموقع الخاص بها وبمن اطلعوا على الرسائل وبمن شاركوها.
* **إحداث مواقع على شبكة الانترنت:** إذ سمحت الانترنت للمنظمات بأن تفتح لها مواقع على هذه الشبكة إذ تسمح لها بتقديم لمحة تعريفية عنها من نشأة وأهداف وأعمال وخدمات، إضافة إلى أنه من خلال هذه المواقع فهي تبني علاقة اعتماد متبادل مع وسائل الإعلام، وقد أشارت إحدى الدراسات في و.م.أ أن ممارسي العلاقات العامة يؤثرون في تأطير المضامين المقدمة بنسبة 44%
* **إتاحة فرص النقاش الجماعي**: إذ يميزها النقاش التفاعلي بين المجموعات حول أي قضية تهم المؤسسة والجمهور، ولتنجح هذه النقاشات يجب أن تفتح مجالا لتبادل الآراء وتقبل المقترحات بشكل متوازن.
* **لوحات الإعلانات والشريط الإعلاني**: وتستخدمه الكثير من المؤسسات نظرا لأنه يعزز علاقتها مع المواطنين (المستهلكين، الجمهور الخارجي بصفة عامة) وكذا علاقتها مع المواقع التي ترعاها من خلال الدفع الذي تقوم به المؤسسات لأصحاب هذه المواقع
* البرامج التابعة: من خلالها تلجأ بعض المؤسسات إلى منح مكافأة لبعض المواقع التابعة لتقوم هذه الاخيرة بتوجيه زوارها إلى هذه المواقع الخاصة بالمؤسسة وزيارتها.
* **مواقع التواصل الاجتماعي**: وهي تعتبر من أهم تطبيقات الانترنت التي عززت من خلال خصائصها مكانة العلاقات العامة في المؤسسة ودعمتها في التقرب والتفاعل مع جمهورها الخارجي، حيث أن لمواقع التواصل الاجتماعي أهمية بالغة لدى العلاقات العامة من خلال مساعدتها في تعزيز سمعة المؤسسة، وتؤدي هذه المواقع وخاصة منها فايسبوك، تويتر، اليوتيوب دورا هاما في نقل الأخبار والتعليقات والآراء ووجهات النظر بين إدارة العلاقات العامة في المؤسسات وجمهورها، كما أن المؤسسات اليوم أصبحت تخصص موظفين لإدارة الحسابات الخاصة لمواقع التواصل الاجتماعي للمؤسسة (نصوص، صور، فيديوهات،...)، وكذا متابعة تفاعل المشتركين والمتابعين لها والرد على استفساراتهم.

 **ومنه يمكننا القول أن مواقع التواصل الاجتماعي قد وفرت عديد المزايا لممارسة وظيفة العلاقات العامة في مختلف المؤسسات ومن هذه المزايا نذكر:**

* مساعدة ممارسي العلاقات العامة على تقديم المعلومات الكاملة والفورية والتعريف بالمؤسسة
* تسهيل إجراء البحوث والدراسات خاصة في حالات التباعد الجغرافي للجمهور
* مكنت مواقع التواصل الاجتماعي من بناء علاقات شخصية وعلاقات حوار وتواصل بين ممارسي العلاقات العامة والجمهور (عملاء، مستهلكين، موردين،....إلخ).
* زيادة قدرة المؤسسات على إبراز دورها في خدمة المؤسسات المجتمعية، من خلال ما توفره من معلومات حول برامج هذه المسؤولية لمختلف المؤسسات.
* تحقيق الاتصال التفاعلي والحوار ما يقلل في المقابل من إمكانية سوء الفهم التي قد تقع بين المؤسسة وجماهيرها.
* الحفاظ على هوية وسمعة المنظمة حيث تساعد مواقع الشبكات الاجتماعية على تبني هوية المنظمة من خلال التفاعل مع جماهيرها.

**فوائد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي في ممارسة العلاقات العامة**

يستخدم ممارسي العلاقات العامة مواقع التواصل كأحد أدوات ممارسة مهنتهم، ونظرا لأنها تحقق لهم عديد الفوائد نذكر منها:

* المسح البيئي: وفيه يتم رصد القضايا والمواضيع المتعلقة بالمؤسسة وكل ما ينشر عنها عبر الانترنت
* تعزيز الوعي بالعلامة التجارية والمحافظة و المحافظة على سمعة المؤسسة أو تعديلها
* التحليل الديموغرافي للصفحات الشخصية للجمهور بما يساعد على توجيه رسائل تلبي احتياجاتهم ومتطلباتهم، وتراعي الفروق الفردية بينهم.
* تحسين خدمة الاتصال بمجموعات المصالح الداخلية والخارجية ومنها الصحفيين المدونين عن طريق تأسيس مركز وسائط متعددة في موقع اجتماعي.
* الترويج لموقع معين مثلا الفايسبوك على مواقع التواصل الاجتماعي الأخرى، أو دمج نماذج من تغريدات على موقع تويتر على جدران موقع الفايسبوك...إلخ.