**استراتيجيات استخدام الشبكات الاجتماعية في مجال العلاقات العامة**

في هذا المنظور قدم الباحثان "**ديستاسو**" و"**موكور كينديل**" مؤشرا تحليليا لمعرفة الاستخدام الاستراتيجي لهذه المواقع في الجهود الاتصالية للعلاقات العامة، من خلال تحليل استراتيجيات منظمات الأعمال الكبرى في أمريكا المستخدمة في الوسائل الإعلامية الاجتماعية الجديدة، ومكونات العلاقات التي تديرها هذه المنظمات مع جماهيرها عبر 03 مواقع اجتماعية مهمة هي الفايسبوك، تويتر، يوتيوب، ويتكون المؤشر التحليلي الذي وضعه الباحثان في 7 متغيرات، تم دمجها في نوعين من الاستراتيجيات هي:

**أولا: استراتيجيات عامة**

* **التبني:** وتعني وجود حسابات للشركات على الشبكات الاجتماعية الثلاث (فايسبوك، تويتر، يوتيوب)
* **التكامل:** أي تعاون الشبكات الثلاث عن طريق نشر رابط أحد المواقع الاجتماعية للشركة في المواقع الاجتماعية الأخرى.
* **قواعد السلوك:** وتشير إلى وضع سياسة هادفة لاستخدام وسائل الإعلام الاجتماعية.

**ثانيا: استراتيجيات بناء العلاقة**

* **الصوت البشري:** ويقصد به تحديد الشخص الذي دير الحساب لأن ذلك يساعد على بناء العلاقات وزيادة الشفافية بين المنظمة وجماهيرها.
* **الحوار التفاعلي:** أي وجود حوار وتفاعل بين المنظمة وجماهيرها عن طريق التعليقات على منشورات الفايسبوك أو الردود على ما ينشر على تويتر
* **النشاط:** ويعني قياس مقدار مشاركة الشركة ونشاطها والتزامها بالحضور على هذه الوسائل، وكذا يقاس من خلال التعرف على عدد التغريدات في تويتر والمنشورات على الفايسبوك والفيديوهات على اليوتيوب.
* **استعداد مجموعات المصالح للمشاركة**: وتقاس عن طريق عدد الإعجابات على الفايسبوك أو المتابعين على تويتر أو المشاهدين على اليوتيوب.

ومن جهة أخرى أشار **"واترز"** إلى 03 استراتيجيات اتصالية عند تحليله 275صفحة على الفايسبوك لمنظمات غير ربحية، وتمثلت هذه الاستراتيجيات في:

* **إستراتيجية الإفشاء والشفافية:** وتتضمنوصف المنظمة، تاريخها، رسائلها، نشر روابط موقعها الإلكتروني.
* **إستراتيجية نشر المعلومات:** وتتضمن روابط إخبارية، صور، مقاطع فيديو، إعلانات وبيانات صحفية، ملخصات للحملات الإعلانية، انجازات المؤسسة،...إلخ.
* **إستراتيجية التفاعلية والانغماس:** وتتضمن طرق التواصل مع المنظمة من عناوين البريد الإلكتروني للمنظمة وأرقام الهواتف، تقويم الأحداث والفعاليات والمانحين وفرص المتطوعين ومشاركة الصفحات الخاصة، وكذا ميزات التفاعل والمشاركة والاستجابة لمنشورات المستخدمين.