

العلاقات العامة الإلكترونية وتطور المنظمة

أ:محمودي محمد بشير
جامعة بسكرة

الملخص:

إن الحديث عن العلاقات العامة اليوم هو الحديث عن سمعة المنظمة وتطورها، من خلال جل الأنشطة الاتصالية الممارسة من قبل الإدارة تجاه جمهورها الداخلي (جمهور العاملين) والخارجي (وسائل الإعلام، المجتمع المحلي..)، وهذا سعيًا منها لتطور العملية الإدارية واستمراريتها، فالعلاقات العامة الصادرة اليوم من المنظمات الحديثة والمعاصرة والمواكبة لتطورات العصر هي أهم وظيفة في الإدارة الحديثة. في المقابل تعد المواقع الإلكترونية أهم الوسائط التكنولوجية الحديثة التي حلت محل وسائل الاتصال التقليدية، والتي فرضت وجودها بقدرتها الفائقة بميزاتها التكنولوجية خاصة ميزتي التفاعلية والوسائط المتعددة، فالمواقع الإلكترونية تعتبر من بين أهم الخدمات التي وفرتها الانترنت لممارسة العلاقات العامة داخل المنظمة وجعلها إحدى منابر الاتصال للعلاقات العامة الإلكترونية.

Résumé :

Parler des relations publiques aujourd'hui , C'est parler de la réputation de l'entreprise et de son développement à travers toutes les activités de communication de l'administration envers son public interne (ses employés) et le public externe (les médias et le public local). Se développement de l'opération administrative et sa continuité est le but principal des entreprises contemporaines et modernes.

D'autre part les sites électroniques sont des moyens technologiques modernes très importants, du fait qu'ils ont remplacé les moyens de communication traditionnels du fait aussi de leur interactivité et de leur pluralité.

La multiplicité de ses sites électronique est un atout très important offert par l'internet pour les relations publiques électroniques.

مقدمة:

يعد موضوع العلاقات العامة اليوم موضوعا متفاعلا كاشفا لطبيعة العملية الإدارية وتطورها داخل المنظمات الحديثة والمعاصرة. هذه العملية التي تثبت عن وجود علاقات إنسانية ناجمة عن مجموعة من الأنشطة الاتصالية المخططة من قبل الإدارة تجاه جماهير المنظمة سواء على المستوى الداخلي (جمهور العاملين) أو على المستوى الخارجي (المجتمع المحلي، وسائل الإعلام، المنظمات التي تعمل معها في نفس الحقل..). سعيا منها لتحقيق سمعة حسنة نحو المنظمة وتكوين صورة ذهنية طيبة عنها. لقد أتاحت الانترنت العديد من الميزات والخصائص التي جعلت ممارسة العلاقات العامة لا تنحصر على مستوى جمهور محدد بل جعلتها تستهدف جمهور واسع، وتعتبر المواقع الإلكترونية خدمة من بين أهم الخدمات التي وفرتها الانترنت لممارسة العلاقات العامة الإلكترونية داخل المنظمة سعيا منها لتطور العملية الإدارية واستمراريتها بهدف تنمية وترقية المنظمة وجعلها في مصاف المنظمات الحديثة والمعاصرة والمواكبة لتطورات العصر.

أولاً: تعريف الاتصال

مصطلح "الاتصال" في اللغة العربية كما تشير المعاجم، يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتفاء إليه¹، فهو عملية انتقال وتبادل المعلومات التي تتم بين الأفراد، من خلال تعاملاتهم وتفاعلاتهم المشتركة بما يؤثر على مدركاتهم واستجاباتهم السلوكية²، ومن هنا نجد أن الاتصال هو عملية تفاعل الأفراد³.

ثانياً: تعريف العلاقات العامة

هي الجهود الإدارية المخططة والمستمرة التي تهدف إلى تعزيز التفاهم المتبادل بين المنشأة وجمهورها⁴. فهي وظيفة إدارية تساعد في تحديد أهداف المنظمة، وتسهيل التغيير فيها⁵، لذا فالعلاقات العامة المعاصرة هي العلاقات التفاعلية التي تسير في اتجاهين: من المؤسسة إلى الجمهور ومن الجمهور إلى المؤسسة بفضل تكنولوجيا المعلومات الحديثة. إنها العلاقات العامة الأسرع والأقوى والأمتن والأكثر تميزاً في عصر ثورة المعلومات والاتصال⁶.

ثالثاً: خصائص الاتصال الحواري في العلاقات العامة الإلكترونية

يعد الاتصال الميزة الأساسية للمنظمة سواء بالنسبة لجمهورها الداخلي أو الخارجي، فالاتصال جوهر العلاقات العامة وبدون ذلك الاتصال لا يقوم نشاط العلاقات العامة بأي منظمة على اختلافها، لذا يعتبر الاتصال الصادر عن المنظمة هو أهم وظيفة في العلاقات العامة، ومع التطور التكنولوجي الهائل في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وخصوصاً في مجال الشبكات الإلكترونية أضحت على ممارسي العلاقات العامة الإبداع والابتكار في الأنشطة الاتصالية الممارسة في المنظمة من خلال الاتصال الحواري مع جماهيرها انطلاقاً من القنوات الاتصالية الإلكترونية المتاحة والمتوفرة لدى القائمين عليها.

ومن بين الميزات والخصائص التي توفرها الشبكات الإلكترونية والتي يمكن الإستفادة منها في مجال العلاقات العامة بالنسبة لممارسيها هي:⁷

1. التفاعلية Inreactivity :

التفاعل هو قدرة وسيلة الاتصال الجديدة على الاستجابة لحديث المستخدم تماما كما يحدث في عملية المحادثة بين شخصين، هذه الخاصية أضافت بعدا هاما لأنماط وسائل الاتصال الحديثة، ففي السابق كانت قدرة المستخدمين على التفاعل تقتصر على دائرة رجع الصدى للمحتوى المنشور على المواقع الإلكترونية عبر إضافة التعليقات وتدوين الملاحظات على سجلات الزوار مثلا، ثم انتقلت بعد ذلك إلى التحرر نسبيا مع وجود المنتديات ومجموعات الأخبار والقوائم البريدية.

2. اللاماهيرية Demassification :

وتعني ان الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد أو إلى جماعة معينة وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وتعني أيضا درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من القائم بالاتصال أو منتج الرسالة إلى مستهلكها.

3. التنوع Variety :

وتعني التنوع في عناصر العملية الاتصالية، التي وفرت للمتلقي اختيارات أكبر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودافعه للاتصال، وهذا التنوع يعني أن المتلقي أو القائم بالاتصال يستطيع اختيار وسيط الاتصال الذي يريد أن يستخدمه بما تمليه عليه رغباته وإمكانياته المتاحة.

4. التكامل Integration :

تعني أن المستخدم يمكن أن يختار ما يراه مطلوبا للتخزين بالبريد الإلكتروني وذلك لأن النظام الرقمي بمستحدثاته يوفر أساليب العرض والإتاحة ووسائل التخزين في أسلوب متكامل خلال وقت التعرض إلى شبكة الانترنت ومواقعها المتعددة.

5. قابلية التحريك أو الحركة Mobility :

هنالك وسائل اتصالية كثيرة يمكن لمستخدميها الاستفادة منها في الاتصال في أي مكان إلى أين كان أثناء حركته، مثل الهاتف المتصل بالانترنت فيمكن من خلاله الدخول إلى المواقع الإلكترونية أو البريد الإلكتروني من أجل تلبية أو الاستفادة من أي خدمة كانت.

6. تجاوز الحدود الثقافية:

يطلق على شبكة الانترنت أنها شبكة الشبكات، تلتقي فيها مئات الآلاف من الشبكات الدولية والإقليمية التي تتزايد كل عام بنسبة كبيرة، ومعها يتزايد عدد مستخدمي الانترنت في كل دولة من دول العالم بطريقة غير مسبوقة، نتيجة توفر إمكانيات الاتصال ورخص تكلفتها، مما أدى بالتالي إلى تجاوز الحدود الجغرافية وسقوط الحواجز الثقافية بين أطراف عملية الاتصال، سواء الاتصال بالعالمية أو الكونية على المستوى الثنائي أو الجمعي الذي يحقق أهداف الأطراف، أو على المستوى الجماهيري والثقافي.

7. تجاوز وحدتي المكان والزمان:

طبيعي أن ترتبط اللانزامن بأشكال الاتصال التي يعتبر التزامن بين عمليتي الإرسال والاستقبال شرطا ضروريا لها مثل البريد الإلكتروني أو التعرض لمواقع المواد الإعلامية مثل الصحف وبرامج التلفزيون والمواقع التعليمية والخدمات، أما الاتصال الذي يتم من خلال الحوار أو الحديث أو الدردشة أو الاتصال الآني بالمجموعات والمؤتمرات فإن التزامن يعتبر شرطا ضروريا للاتصال وإن كان لا يتطلب وحدة المكان بين أطراف عملية الاتصال.

8. الاستغراق في عملية الاتصال:

من الخصائص المميزة للاتصال الرقمي انخفاض تكلفة الاتصال أو الاستخدام نظرا لتوفر البنية الأساسية للاتصال والأجهزة الرقمية وانتشارها، وكذلك تطور برامج المعلومات ونظم الاتصال بتكلفة زهيدة مما شجع المستخدمين لأجهزة الحاسب وبرامجه على الاستغراق في هذه البرامج بهدف التعلم أو اكتساب المعلومات أو القيام بأعمال

الكثرونية لأوقات طويلة كما ساعد تطور برامج النصوص الفائقة والوسائل الفائقة على طول الفترة التجول بين المعلومات والأفكار لاكتساب المعلومات اللازمة.

رابعاً: استخدامات شبكة الانترنت في مجال العلاقات العامة

تعتبر شبكة الشبكات أهم طفرة أحدثتها لنشاط العلاقات العامة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وجعلت العملية الاتصالية داخل المنظمة تستمر وتتطور إلى مصاف المنظمات الحديثة والمعاصرة، حيث تقوم شبكة الانترنت على تقديم مجموعة من الاستخدامات في مجال العلاقات العامة أهمها:⁸

أ_ تصميم موقع المنظمة الإلكتروني على شبكة الانترنت العالمية، بحيث يمثل أداة جوهرية وحيوية للاتصال بجمهور المنظمة والعالم الخارجي بشكل عام، ويعكس صورة حسنة للمنظمة، على أن يتم مراعاة الجوانب الفنية عند تصميم الموقع ونشر كل المعلومات عن المنظمة وأنشطتها المختلفة وتحديثه باستمرار.

ب_ استخدام قواعد البيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار، ومعرفة كل جديد في شتى المجالات، والاستفادة منها في إعداد نشرات ومطويات ومطبوعات المنظمة بشكل عام.

ت_ البريد الإلكتروني Electronic Mail أو ما يعرف باختصار E-mail واستخدام هذه الوسيلة كوسيلة اتصال شخصي داخليا بين أعضاء المنظمة واتصال إدارة المنظمة بالجمهور الخارجي المستهدف.

ث_ إجراء البحوث على شبكة الانترنت من خلال المقابلات عبر الشبكة ومن خلال البريد الإلكتروني والتصويت في موقع المنظمة ومجموعات الحوار في المنتديات وعبر التخاطب المكتوب الدردشة Chat والاتصال التلفزيوني عبر الانترنت بأقل التكاليف.

ج_ التعرف على صورة المنظمة من خلال ما ينشر عنها من قبل وسائل الإعلام والمنافسين والمستخدمين وغيرهم في شبكة الانترنت.

ح_ تصفح المواقع المختلفة للمنظمات ومراكز الأبحاث والمعاهد والجامعات والتعرف على أنشطة هذه المؤسسات والاستفادة منها، وتبادل الخبرات معها.

خـ_ الاستفادة من خدمة نقل الملفات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والصور ونقلها أو تحميلها على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالمنظمة.

خامسا: أنماط الاتصال الإلكتروني لإدارة العلاقات العامة بالمنظمة

ترتكز إدارة العلاقات العامة بالمنظمات الحديثة والمعاصرة على جملة من الوسائل والأساليب المتاحة التي تجعلها دوماً في اتصال وتواصل مع جماهيرها بغية إقامة علاقات ثقة ووفاء معه وكسب تأييده ودعمه لها، فمن جملة الأنماط الاتصالية التي تستخدمها العلاقات العامة في عملية الاتصال سواء بالجمهور الداخلي للمنظمة أو الخارجي نذكر منها:

*الانترانات "Intranet":

هي شبكة داخلية تكون على مستوى حدود المنظمة لا تتجاوزها، وهي بذلك "محلية" على مستوى الجمهور الداخلي لها ويتم التعامل معها على أساس كلمة المرور الخاصة بالمنظمة بهدف تبادل البيانات والمعطيات والإحصاءات التي تخدم جمهورها الداخلي دون جماهيرها الخارجية.

هذه المعلومات هي التي وافقت عليها المؤسسة بحيث تصبح ذات أهمية لإنجاز أعمال المؤسسة وقد تحتوي على موضوعات سرية⁹.

*الإكسترنات "Extranet":

تعتبر شبكة الإكسترنات شبكة داخلية تخص المنظمة مثلها مثل شبكة الانترانات، غير أن الإكسترنات تكون متصلة بشبكة الشبكات المتمثلة في الانترنت بهدف أن يكون هناك تواصل مع العالم الخارجي للمنظمة، وعليه فشبكة الإكسترنات هي شبكة مزدوجة بين الانترانات "الشبكة المحلية" والانترنت "الشبكة الدولية"، وهي بذلك تتجاوز حدود المنظمة وتخدم على أساسها جمهورها الداخلي والخارجي.

*البريد الإلكتروني "E-Mail":

الذي كان استخدامه بمثابة نهاية عهد "ساعي البريد" والاستخدام التقليدي للمراسلة وبداية عهد "سرعة الاتصال"¹⁰. وتعتبر هذه الخدمة من الخدمات الحيوية

لشبكة الانترنت، إذ أنها تمكننا من استقبال وإرسال الرسائل من وإلى مكان في العالم في وقت لا يتجاوز بضع ثوان بعكس الحال في نظم البريد الاعتيادية.¹¹

*الانترفاكس "Inter Fax":

هو نظام جديد يجمع بين خواص التليفون والتليفزيون والحاسب الشخصي في وقت واحد وسيكون هذا الجهاز الجديد بمثابة طفرة تجمع كل وسائل الإعلام والاتصال من صحافة وإذاعة وتلفزيون كما أنه سيقوم بعمل التليفون المحمول إلى جانب إمكانه القيام بكل العمليات التي تقوم بها الكمبيوتر. إن الفكرة الأولى لهذا الجهاز بدأت مع نجاح الربط بين التليفون والكمبيوتر حيث أمكن بهذا الربط تحقيق العديد من النجاحات وأهمها اكتشاف الفاكس بإمكانياته الهائلة وخاصة نقل الصور والمقالات بسهولة وبسرعة لم تكن متاحة من قبل.¹²

*المجموعات الإخبارية "News Groups":

تعرف المجموعات الإخبارية بأنها وسيلة للتنافس مع الأشخاص ذوي الاهتمامات المشتركة، ويتم ذلك من خلال وضع موضوع محدد للنقاش من قبل مدير مجموعة ليقوم الأشخاص المهتمين بهذا الموضوع بالرد والتعليق على هذا الموضوع وبذلك يتم تدعيم الموضوع بالأراء ووجهات النظر المختلفة.¹³

*القوائم البريدية:

القوائم البريدية هي من الأساليب الفعالة لمشاركة رسائل البريد الإلكتروني E-Mail بين عدد كبير من ذوي الاهتمامات المشتركة بالموضوعات التي تحتويها هذه الرسائل، ويمكن لأي شخص لديه بريد إلكتروني على موقع Yahoo الشهير الاشتراك في أي قائمة بريدية، وإرسال أية رسالة بريدية لديه إلى جميع أعضاء القائمة تحت رقابة وإشراف مدير القائمة البريدية الذي يقوم باستقبال الرسائل من أعضاء القائمة ثم يقوم – بعد مراجعتها- بتمريرها وإرسالها إلى جميع أعضاء القائمة البريدية.¹⁴

سادسا: الوظائف والخدمات التي تقدمها الانترنت للعلاقات العامة

لقد أتاححت الانترنت العديد من الخدمات التي توفرها للعلاقات العامة والتي أوصلتها إلى العالمية والاحترافية في مجال التعاملات والعلاقات الدولية خاصة في مجال الدبلوماسية والاتيكييت، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على أهمية الانترنت في ترقية وتطوير العلاقات العامة في المجتمعات البشرية خاصة في المنظمات التي تسعى إلى أن تواكب تطورات العصر في ظل التقدم التكنولوجي الذي يشهده عالمنا اليوم. وفيما يلي أبرز الوظائف والخدمات التي تقدمها شبكة الشبكات لوظيفة العلاقات العامة:¹⁵

1/ البحث عن المعلومات: حيث يمكن للباحث أن يستدعي المعلومات من بنوك المعلومات وقواعد البيانات.

2/ تلقي المعلومات: حيث تتضمن الشبكة العديد من النشرات الإخبارية التي تلبي مطالب أدق التخصصات والاهتمامات.

3/ التعليم والتعلم عن بعد: وذلك من خلال الاتصال بمراكز التعليم والتدريب.

4/ التحاور عن بعد: وذلك من خلال إقامة حوار بين مستخدمي الشبكة ذوي الاهتمامات المشتركة.

5/ الحضور عن بعد: حيث يمكن حضور مؤتمرات أو محاضرات عبر الشبكة.

6/ النشر الإلكتروني: وذلك من خلال طرح مقالات أو موضوعات على المواقع المختلفة.

7/ الترفيه عن بعد: وذلك من خلال برامج الألعاب الإلكترونية.

8/ البريد الإلكتروني: من خلال إرسال رسالة مكتوبة أو صوتية إلى فرد أو قائمة من الأفراد أو المؤسسات.

9/ التسوق عن بعد: عن طريق التجارة الإلكترونية.

في المقابل نجد أن العلاقات العامة تسعى دائما إلى التقرب من فئات الجماهير بغية الاتصال والتواصل معها بهدف تحقيق أهداف المنظمة ماديا ومعنويا، على أساس أن العلاقات العامة تركز في مجملها على إعطاء صورة حسنة وتكوين صورة ذهنية طيبة على المنظمة وهي ما ترمي إليه هذه الأخيرة، في حين يشهد عالمنا اليوم طفرة نوعية في

مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وهو ما اصطلح على تسميته بـ "عصر المعلومة" أي من يملك المعلومة اليوم يملك النجاح والارتقاء سواء على المستوى الشخصي أو المؤسسي أو الرأي العام أو الدولي.

وأبرز استخدامات العلاقات العامة للانترنت حيث تستطيع المنظمات توظيف خدمات شبكة الانترنت في مجال العلاقات العامة، ويمكن عرض أهم الاستخدامات في الآتي:¹⁶

*تصميم موقع المنظمة الإلكتروني على شبكة الانترنت العالمية، بحيث يمثل أداة جوهرية وحيوية للاتصال بجمهور المنظمة والعالم الخارجي بشكل عام، ويعكس صورة حسنة للمنظمة، على أن يتم مراعاة الجوانب الفنية عند تصميم الموقع، ونشر كل المعلومات عن المنظمة وأنشطتها المختلفة وتحديثه باستمرار.

*استخدام قواعد البيانات على الشبكة في الحصول على المعلومات والبيانات والأخبار، ومعرفة كل جديد في شتى المجالات، والاستفادة منها في إعداد نشرات ومطويات ومطبوعات المنظمة بشكل عام.

*استخدام البريد الإلكتروني "Electronic Mail"، أو ما يعرف اختصاراً E-Mail، واستخدام هذه الخدمة كوسيلة اتصال شخصي داخليا بين أعضاء المنظمة، واتصال إدارة المنظمة بالجمهور الخارجي المستهدف.

*إجراء البحوث على شبكة الانترنت من خلال المقابلات عبر الشبكة، ومن خلال البريد الإلكتروني والتصويت في موقع المنظمة، ومجموعات الحوار في المنتديات، وعبر التخابط المكتوب " الدردشة Chat " والاتصال التليفوني عبر الانترنت بأقل التكاليف.

*التعرف على صورة المنظمة من خلال ما ينشر عنها من قبل وسائل الإعلام والمنافسين والمستخدمين وغيرهم في شبكة الانترنت.

*تصفح المواقع المختلفة للمنظمات ومراكز الأبحاث والمعاهد والجامعات والتعرف على أنشطة هذه المؤسسات، والاستفادة منها، وتبادل الخبرات معها.

*الاستفادة من خدمة نفل الملفات في الشبكة للحصول على المعلومات والبيانات والصور، ونقلها أو تحميلها على أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالمنظمة.

هذه – تقريبا- أهم الخدمات التي يستفيد منها ممارسو العلاقات العامة في المنظمات، وهناك غيرها من الخدمات، والتي تزداد، كلما تطورت تكنولوجيا المعلومات. ولكن استفادة ممارسي العلاقات العامة من شبكة الانترنت سيكون مرهونا بزيادة مستخدمي الانترنت، وبمدى قدرة العاملين في مجال العلاقات العامة على التعامل مع شبكة الانترنت واستخدام التقنيات الحديثة في هذا المجال.

سابعاً: أشكال العلاقات العامة الإلكترونية على شبكة الانترنت

تحتوي شبكة الشبكات العديد من الأنماط والأشكال للعلاقات العامة التي تتم عبرها من خلال مجموعة من أشكال الاتصالات الحديثة والممارسة عبر الانترنت، وذلك بهدف التواصل مع فئات جماهير المنظمة وإعطاء صورة حسنة وطيبة عنها، وتكمن أشكال العلاقات العامة الإلكترونية على شبكة الانترنت فيما يلي:

1- المدونات الإلكترونية الشخصية "Blog":

في البداية يجب شرح كلمة Blog، والتي هي عبارة عن Web Log وأصبحت "BLOG" والتي تدل على ما يمكن تسميته بمفكرة من الملصقات التي حفظت بترتيب زمني، حيث عندما ندخل إلى هذه المواقع نلاحظ أن المواضيع مصنفة ومرتبطة حيث يتم تصنيف المواضيع أو العناوين، ولهذا فإن الدخول والتعامل مع هذه الأخيرة والتعامل مع هذه المواقع يعتبر أفضل وأسهل بكثير.¹⁷

إن الـ Blog مفيدة جداً لاختصاصي العلاقات العامة، ولكن يجب أولاً أن نحدد نقاط القوة والضعف للـ blog ومن ثم سيتوضح لنا كيف نستطيع أن تفيد هؤلاء المختصين .

ويمكن الحديث عن نقاط القوة وكيف يستطيع اختصاصي العلاقات العامة الاستفادة من حيث أن الـ "Blog" يوفر معلومات بشكل كبير، وبذلك يستطيع ان يستخدمه مختصين العلاقات العامة كأداة للمسح البيئي، تحديد إطار المشكلة مثلاً ويمكن الاستفادة منها في الأبحاث.¹⁸

إن الـ blog يقدم معلومات يوميا ويحتفظ بها في أرشيف خاص به وبذلك إذا أردت أية معلومة تستطيع الدخول إليها بسهولة لأن الأرشيف مرتب ومصنف بشكل يسهل عملية البحث، تستطيع المنظمات الاستفادة من الـ blog عن طريق معرفة معلومات عن جماعات ثقافية، عرقية، اجتماعية، تريد الشركة التسويق لها لأول مرة، كل هذا بالإضافة إلى إمكانية فهم وجهة النظر العالمية للأفراد والجمهير المتنوعة، ومن أجل ذلك ظهر برنامج يدعى (aggregators) حيث مهمته أن يقوم بجمع العناوين الرئيسية من مواقع الـ Blog ويظهرها على متصفح الانترنت الخاص بها. كما يمكن أن يلجأ مختصي العلاقات العامة إلى الـ blog من أجل خلق تأثير معين لدى الأفراد والجمهير، وذلك بسبب امتلاك الـ blog عاملين أساسيين وهما: أن الحوار الذي يوضع فيه نقاشي والثاني هو قدرة الإقناع الذاتي.¹⁹

Wwebsite "الواب سيت":

يعد موقع الانترنت لكل شركة أو منظمة عبارة عن أداء علاقات عامة باعتباره الواجهة الأساسية للشركة وتمثيله للناطق الرسمي باسمه وباحتوائه على المعلومات والتصريحات الموثوقة، ويحوي أيضا على معلومات عن منتجات الشركة ممثلا بذلك "كاتلوجا رقميا" (ولا يعتبر هذا النوع من المعلومات دعاية للمنتجات كونه غير مدفوع الثمن)، وتحوي مواقع الشركات أيضا على بيانات صحفية حول منتجاتها تقوم بإرسالها اليكترونيا عن طريق البريد أو الانترنت إلى شركات وسائل الإعلان للنشر كما تقوم الشركات بتزويد مواقعها بروابط لمساعدة المتصفحين على نشر الأخبار عبر الانترنت أو حتى مناقشة هذه الأخبار كـ (RSS-Share-Blog).²⁰

• خدمة المحادثة والتفاعل المباشر (Chat):

تتيح هذه الأدوات الحوار المباشر أو النقاش المتزامن مع الغير، حيث يتبادل الأطراف النصوص أو الرموز على المواقع في نفس الوقت الحقيقي، وتتيح هذه الأداة من خلال البرامج الجاهزة للمحادثة للتفاعل بين المتحدثين كتابة وصوتا وقد تصنف إليها الصورة في برامج معدة خصيصا لهذا الغرض.²¹

حيث يكمن هذا الشكل من العلاقات العامة الإلكترونية من خلال الاتصال الحوارى الذي يتم في المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة للمنظمات الحديثة والمعاصرة

يهدف التقرب أكثر للجمهور من المنظمة وإضفاء الشفافية وروح العمل للمنظمة قصد تكوين صورة ذهنية جد حسنة عنها وإعطاء صورة طيبة عنها، وهذا لتحقيق هدفها المرجو سواء كان مادي أو معنوي أو كلاهما معا.

- خدمة المنتديات (ساحات الحوار)²²:

المنتديات أو ساحات الحوار هي عبارة عن مواقع على الويب يتجمع فيها عدد كبير من الأشخاص لتبادل الخبرات، وإعطاء وجهات النظر في الموضوعات المطروحة بالمنتديات، ويتم تقسيم المنتدى الواحد إلى عدة أقسام، ويحتوي كل قسم بدوره على عدد من الموضوعات التي قام أعضاء المنتدى أو مشرفيه بوضعها، ويمكن لأي عضو في المنتدى أن يقوم بالرد والتعليق على هذا الموضوع وهكذا... والمنتديات شبيهة بالمجموعات الإخبارية ولكننا لا نستطيع اعتبارها مجموعات إخبارية. إذ أن المنتدى يتيح لنا إمكانيات كبيرة في إنشاء الموضوع وتنسيقه وتعديله وتخصيصه على أفضل هيئة ممكنة، وهذا ما لا يتوافر بالمجموعات الإخبارية التي تعتمد على وضع موضوع للنقاش فحسب من قبل الأشخاص ذوي الاهتمامات المشتركة ولا يتوفر بالموضوع الإمكانيات الموجودة بالمنتديات.

- خدمة الانترنت في التواصل الاجتماعي²³:

إذا تحدثنا عن استخدامات شبكة الانترنت في الوقت الحاضر فلن نستطيع حصرها، فهي كثيرة ومتشعبة للغاية، ولكننا نستطيع ذكر بعض الاستخدامات الشائعة لتلك الشبكة وهي: موقع التواصل الاجتماعي " فيس بوك Facebook "، وهو موقع ويب للتواصل الاجتماعي الذي يمكن الدخول إليه مجانا وتديره شركة (فيس بوك) محدودة المسؤولية كملكية خاصة لها، فالمستخدمون بإمكانهم الانضمام إلى الشبكات التي تنظمها المدينة أو جهة العمل أو المدرسة أو الإقليم، وذلك من أجل الاتصال بالآخرين والتفاعل معهم. كذلك يمكن للمستخدمين إضافة أصدقاء إلى قائمة أصدقائهم وإرسال الرسائل إليهم، وأيضا تحديث ملفاتهم الشخصية وتعريف الأصدقاء بأنفسهم. ويشير اسم الموقع إلى دليل الصور الذي تقدمه الكليات والمدارس التمهيدية في الولايات

المتحدة الامريكية إلى أعضاء هيئة التدريس والطلبة الجدد، والذي يتضمن وصفا لأعضاء الحرم الجامعي كوسيلة للتعرف إليهم (<http://ar.wikipedia.org>).

• خدمة البريد الإلكتروني عبر شبكة الانترنت: E-Mail

من بين استخدامات البريد الإلكتروني وهو استخدامه كوسيلة اتصالية بين المتلقي والمحرر كذلك يمكن استخدامه في تبادل المعارف والخبرات مع مجموعات المتخصصين في مجال أو مجالات أخرى، بالإضافة إلى أنه وسيلة للاتصال مع المجتمعات الافتراضية نهيك عن إرسال الأخبار والموضوعات بصفة شخصية وتحديث المعلومات، ولكل وسيلة أو خدمة مميزات تجعله تتميز عن غيرها وخاصة مع اشتداد التنافس في مجال تطوير الخدمات والوسائل، فمن بين المميزات التي يتميز بها البريد الإلكتروني عن غيره من الخدمات مايلي:²⁴

أ_سهولة وسرعة عملية التعاون العلمي بين العلماء والباحثين على نحو شبه آني بغض النظر عن المسافة.

ب_يمكن قراءة رسائل البريد الإلكتروني في الوقت المناسب لأن الصندوق يحتفظ بها.

ج_لا يمكن لغير صاحب الصندوق فتحه ومعرفة محتوياته.

د_اقتصادي يمكن استخدامه فترة أطول بدلا من الاتصالات الهاتفية.

ه_يمكن إرسال رسالة إلى عدد كبير في وقت واحد وبكلفة أقل.

و_إمكانية إرسال الرسائل وإن كان المستقبل غير موجود أثناء إرسالها.

التجارة الإلكترونية:

ترتبط التجارة الإلكترونية بعمليات البيع والشراء من خلال الانترنت وكذلك عمليات نقل الأموال وإدارة الأسهم وهو ما يرتبط أيضا بأنشطة التسويق الإلكتروني والذي يهدف إلى التعرف على حاجات المستهلكين والقيام ببحوث التسويق وكذلك الترويج للمنتجات وخدمة العملاء والتعامل مع وكلاء التوزيع. وتتم تلك التعاملات من خلال الموقع الإلكتروني للمنظمة أو من خلال مواقع إلكترونية تعمل في مجال التجارة والتسويق لصالح المنظمات المختلفة. ويستفيد النشاط التسويقي والتجاري للمنظمات من الانترنت حيث يتيح لهذه الأنشطة أكثر من أسلوب للاتصال بالعملاء والقدرة

والقدرة على التحكم في الرسالة الاعلانية وإمكانية تحقيق الاستجابة الفورية وإمكانية التعديل في الرسالة، كما يتوفر للمنظمة اتساع تكامل للأسوار والاستفادة من وجود مواقع متخصصة تخدم الأهداف التسويقية والتجارية.

الاعلان الإلكتروني:

يمتاز الإعلان عبر الانترنت بقدرته على انتقاء الجمهور، إلى جانب استفادته من خواص التفاعل وذلك بهدف التعرف على رغبات وحاجات الجمهور.

ويقوم الإعلان عبر الانترنت من خلال عدة أشكال من أهمها إرسال رسائل اعلانية عبر البريد الإلكتروني للجمهور المستهدف، أو إرسال نشرات ترويجية لهم، إلى جانب وضع الإعلان على صفحة البريد الإلكتروني للمستخدم. كما يظهر الإعلان من خلال أشكال أخرى مثل الشرائط الاعلانية التي توضع أسفل أو أعلى الصفحة الإلكترونية بمساحات مختلفة وهي إما أن تكون شرائط ثابتة أو متفاعلة يمكن الدخول إليها لمشاهدة الإعلان بالتفصيل²⁵.

النشر الإلكتروني:

توفر الانترنت للعلاقات العامة العديد من مميزات النشر الإلكتروني، وتحدد أهم مزايا النشر الإلكتروني فيما يلي²⁶:

- سهولة البحث عن محتويات معينة داخل النص.
- سهولة الحذف والإضافة والتعديل والتغيير.
- إمكان نقل أجزاء مقتبسة من النصوص الإلكترونية دون الحاجة إلى إعادة طبعها.
- صغر حجم وسائط التخزين وقدرتها الهائلة على نقل مكتبات بكاملها في - قرص مدمج واحد أو شريحة ذاكرة..
- سهولة الرجوع إلى المصادر والمراجع المستخدمة في الدراسات العلمية.
- تطور إمكانات التدقيق الإملائي واللغوي للنصوص المطبوعة إلكترونياً.
- تطور أجهزة المسح الضوئي والبرامج الملحقة بها.
- تطور الترجمة الآلية للنصوص الإلكترونية.
- إصدار النشرات الإلكترونية.
- إنشاء مراكز معلومات.

ثامنا: مبادئ وضوابط لممارسة مهام العلاقات العامة عبر الانترنت

لكل علم من العلوم سواء كان هذا العلم في مجال الدراسات النسبية كالعلوم الإنسانية والاجتماعية أو في مجال الدراسات المجردة كالرياضيات والفيزياء أساسيات يرتكز عليه أثناء تناوله في البحوث العلمية، وعلى هذا الأساس فإن لعلم العلاقات العامة الذي يعد من العلوم الإنسانية مبادئ وضوابط يرتكز عليها أثناء ممارسته عبر الانترنت وعليه تكمن هذه المبادئ فيمايلي²⁷:

1/ ينبغي لموظفي العلاقات العامة وفي ظل التحول الهائل والسريع والشبه التلقائي للعالم الذي بات أشبه بقرية عالمية توظيف هذه الثورة الهيكلية لمعلوماتهم والتعامل مع القضايا التي تظهر فجأة وتغييرات السوق.

2/ يجب أن تكون رسائل المنظمة الموجهة للجمهور مركزة أكثر ومحددة بشكل أكبر، ويتم ذلك من خلال تحديد الأفكار وتكثيف الاتصال، ومعرفة الشريحة التي يخاطبونها.

3/ البعد عن اللغة الطنانة والإيجاز في عرض البيانات والمعلومات على شبكة الويب، نظرا للتطور التعليمي للزبائن الذين باتوا أكثر ذكاءا وقدرة على استخدام أوساط الإعلام وأجهزة الكمبيوتر.

4/ منع إساءة استخدام البريد الإلكتروني E-Mail سوءا لإرسال عروض أسعار أو دعايات لا يرغبها المستخدم، وهو ما عرف اصطلاحا باسم "البريد المهمل" والذي ينشر بشكل كبير في الدول المتقدمة.

5/ منع استخدام أو إرسال الرسائل التي تخدش الحياء، ومراعاة عدم إرسال الصور المخلة بالآداب والتي تخدش حياء الجمهور.

6/ الالتزام بالمصداقية والصدق في نقل المعلومات وإرسالها إلى المستغلين المحيطين أو الزبائن، ومراعاة الوضوح والإيجاز في العرض.

7/ القيام بالنشر الصحفي وإبراز التصاريح والبيانات الرسمية وآراء المسؤولين وكذلك نشر المطبوعات العامة كالنشرات وغيرها، بالإضافة إلى توثيق العلاقة مع الجماهير المختلفة (العملاء، الموردين، الموظفين، المنافسين، الجمهور) وذلك عن طريق البريد الإلكتروني.

8/ كفالة أمن البيانات والمعلومات وسريتها –وفي بعض الأحيان- مراعاة الخصوصية واحترامها.

تاسعا: مشكلات وصعوبات استخدام الانترنت كوسيلة اتصال للعلاقات العامة²⁸

هناك عدد من الصعوبات التي تواجه العلاقات العامة خاصة، والمنظمات عامة عند استخدام الانترنت والمواقع الإلكترونية، فهناك صعوبات تتعلق بقياس تأثير الموقع على الجمهور، وصعوبات تتعلق بالمنافسة مع المواقع الأخرى للمنظمات المنافسة، وصعوبات تتعلق بحماية الممتلكات الفكرية للمنظمة، إلى جانب صعوبات أخرى تتعلق بجوانب التقنية. وهناك عدة أشكال من التهديد التي تواجه مواقع المنظمات ومنها مهاجمة المواقع من خلال أشخاص يرسلون رسائل سلبية انتقادية إلى بريد المنظمة الإلكتروني، وهناك مهاجمون يستهدفون تدمير الموقع أو السيطرة عليه وبث معلومات خاطئة من خلاله. وهناك فئة أخرى تمتلك حق الدخول للموقع والحصول على بيانات منه لكنهم يوظفون حق الدخول في تدمير الموقع أو بث معلومات خاطئة من خلاله. وهناك من يقومون بتصميم مواقع مشابهة لموقع المنظمة الأصلي وبأسماء مشابهة لخداع الجمهور وتقديمه على أنه موقع المنظمة، كما أن هناك من يشترون سلعا عبر الموقع دون دفع، أو يتم الاعتداء على حقوق الملكية الفكرية عن طريق استخدام مضامين أو أشكال خاصة بالمنظمة بما يخدم مصالحهم وعلى أساس أنهم أصحاب هذه المضامين. وتعلق قرصنة البرامج والشبكات بسرقة أو توزيع الممتلكات الفكرية دون تفويض أو ترخيص أو استخدام مادة تتمتع بحقوق النشر والتأليف أو ببراءة الاختراع، ومنها قرصنة البرامج وهي نسخ البرامج دون تفويض أو ترخيص لبرامج تتمتع بحق النشر والتأليف. وهناك قرصنة الشبكة من خلال استخدام الشبكات الإلكترونية لتوزيع مواد تتمتع بحق النشر والتأليف في صورة رقمية. وهناك أيضا الانتحال ويقصد به تجريد كاتب من كتاباته أو تفسيراته أو نتائجه وتقديمها على أنها ملك شخص آخر.

عاشرا: مزايا العلاقات العامة الإلكترونية:

إذ يتأتى عن استخدام الانترنت كأداة للعلاقات العامة عدة مزايا نوجزها فيما يلي²⁹:

* التكلفة المنخفضة مقارنة بالوسائل الورقية المطبوعة.

* تتميز معلومات الشركة على الموقع بالحدثة.

* سهولة وسرعة الوصول إلى الجمهور سواء الحالي أو المتوقع من خلال محركات البحث أو من خلال مواقع خاصة على الانترنت عملها الأساسي هو العلاقات العامة حيث تقوم باستلام الأخبار من الشركة وتتولى عملية توزيعها من خلال علاقاتها مع محركات البحث ومواقع البوابات كـ "Yahoo" التي تهدف إلى حشد كمية كبيرة من المتصفحين في مواقعها، ومثال على هذه الشركات شركة PRWeb .

* كما تكمن أيضا من مزايا العلاقات العامة الإلكترونية داخل المنظمات الحديثة والمعاصرة عملية الاتصال الحوارية في المواقع الإلكترونية للعلاقات العامة، مما يجعل ممارستها في اتصال وتواصل آني مع جماهيرهم المستهدفة وهو ما يعرف لدى الباحثين والأكاديميين في علم الاتصال بـ "الاتصال التفاعلي".

كما تكمن مزايا العلاقات العامة الإلكترونية في ما يعرف بـ "أنظمة المعلومات التفاعلية" الذي أضفى من سمات "تكنولوجيا الاتصال والمعلومات" Technologie De Communication et Des informations الذي عرفه عالمنا المعاصر اليوم، حيث يسمح لإتاحة كل من القائمين بالاتصال والمتلقين له بالتفاعل في العملية الاتصالية في آن واحد بحيث يستطيع المتلقي أن يحصل على إجابة فورية ومباشرة من المرسل من خلال ما يعرف بـ "تكنولوجيا المعلومات التفاعلية"، وهذه إحدى مزايا العلاقات العامة الإلكترونية وتكمن تكنولوجيا أنظمة المعلومات التفاعلية فيمايلي³⁰:

1_ نظام الفيديو تاكست "Video Text"

تعتبر أنظمة الفيديو تاكست أكثر تطورا من نظام التليتكست من حيث كونها أنظمة تفاعلية، وفي هذا النظام يقوم المتلقي بالاتصال بمركز المعلومات للحصول على معلومات معينة في فرع من الفروع التي يرغب في معرفتها، وتتيح مراكز المعلومات بدورها معلومات مفيدة في مختلف المجالات (التجارية، التعليمية والعلمية).

وتتاح أجهزة الفيديو تاكست في بعض مطارات الولايات المتحدة الأمريكية وبعض الجامعات وتعمل معظمها بـ "نظام اللمس" على الشاشة حيث تظهر قائمة من الموضوعات يختار المتلقي ما يريده بوضع إصبعه على ما يريد من القائمة فتظهر مثلا

قائمة كتب التاريخ ثم يضع إصبعه على الكتاب الذي يريد وهكذا إلى أن تنتهي كل المعلومات المخزنة على الجهاز.

2_ نظام التليتاكست "Télé Text"

هو نظام للنصوص المتلفزة عن بعد بواسطة شاشة التلفزيون، ويعتبر هذا النظام أدنى درجات التفاعلية حيث يتحكم المتلقي في نوعية المعلومات التي يريد الحصول عليها والتي يقوم الطرف المرسل بفهرستها بطريقة تتابعية بحيث يقوم المتلقي باستدعاء صفحة الفهرس عند بدء التعامل مع الجهاز وذلك عن طريق إدارة التحكم عن بعد Remote Control ويجب أن ينتظر المتلقي لعدة ثواني قبل أن يتم النقل إلى الصفحة التي يبحث عنها ويتعرف المشاهد على الصفحات وأرقامها من خلال الفهرس الرئيسي، ويوفر نظام التليتاكست مجموعة محددة من صفحات المعلومات على عكس نظام Vidéo Text.

3_ نظام الأنترفاكس: "Interfax"

هو نظام جديد يجمع بين خواص الهاتف والتلفزيون والحاسب الشخصي في وقت واحد وسيكون هذا الجهاز الجديد بمثابة طفرة تجمع بين كل وسائل الإعلام والاتصال من صحافة وإذاعة وتلفزيون، كما أنه سيقوم بعمل الهاتف المحمول إلى جانب إمكانية القيام بكل العمليات التي يقوم بها الكمبيوتر.

الحادي عشر: العلاقات العامة والتكنولوجيا Public relation and Technology

وظيفة العلاقات العامة كانت من أكثر الوظائف الإدارية تأثراً بالانترنت كوسيلة اتصال، فعن طريق الانترنت من الممكن قيام رجال العلاقات العامة بالاستفادة من الانترنت كوسيلة اتصال حديثة وذلك لأن استخدام البريد الإلكتروني هام جداً لخلق حلقة وصل بين مجموعة العلاقات العامة، فيمكن إرسال الكثير من المستندات عن طريق البريد الإلكتروني وأيضاً على رجال العلاقات العامة الاستعانة بالانترنت كمصدر هام في أخذ العديد من المعلومات والتفاصيل الخاصة التي تهتم المؤسسة المتعاملة معها، وأيضاً يتم حجز الفنادق أو حجز تذاكر الطائرات المراد حجزها من الإدارة العليا أو غيرها من داخل المؤسسة، وإذا أراد رجل العلاقات العامة أن يطور من نفسه في مجال عمله،

فيتمكن له تثقيف نفسه عن طريق الاستعانة بالمواقع التي تعرض معلومات عامة، وخاصة في جميع المجالات في الثقافة العامة استخدام الانترنت في التواصل والتنسيق مع جهات أخرى عن طريق صفحات Face Book الحديث و My Space و Hi 5 ، وأيضا عن طريق أحدث الصفحات Tagged وكل هذه الصفحات تنتج حالة من التواصل بين العلاقات العامة وغيرها من الإدارات في المؤسسات أو المنظمات الأخرى أيضا الاستفادة من استخدام الصحافة الإلكترونية والتي تيسر للانترنت الوصول لأي عدد داخل أي صحيفة. وأيضا استخدام الأرشفة للصحيفة المرادة³¹.

الثاني عشر: مستقبل التكنولوجيا في العلاقات العامة

إن العلاقات العامة وشبكة الانترنت تشهد اليوم قفزات نوعية كبيرة في ميدان الاتصالات الحديثة وأجهزتها وهو ما أصبح يعرف بـ "عصر المعلومات" مما ترك أثرا فعالا وواضحا لكل الأنشطة الإدارية ومنها العلاقات العامة التي تعتبر ظاهرة اجتماعية تمتد جذورها منذ أن وجد الإنسان وأنها نتيجة لمتغيرات تكنولوجية وسياسية اقتصادية التي طرأت عليها فأصبحت تستخدم الأجهزة التكنولوجية المتطورة لكي تتنافس في الأسواق العالمية منها والمحلية لدى الدول.

إن أكبر تحدي تحدي تفرضه التكنولوجيا " Technology " للعلاقات العامة " Relation Public " هو انفجار وسائل الإعلام الاجتماعي وتسمى أحيانا " الويب 2.0 " ولكن تأثير 2.0 أوسع بكثير وأعمق من المواقع على شبكة الانترنت، فكما يرى " بويان سوليس " وهو مستشار للعلاقات العامة أن: وسائل الإعلام الاجتماعية تمثل أكثر من تغيير اجتماعي.

كما يجب الدخول والمشاركة والتوصل مع الجمهور وهناك خطر في أن تلعبه وسائل الإعلام الاجتماعية كخلق شركة وهمية شعبية وتوجد خطورة أخرى لعصر الانترنت وهو قدرة الأخبار السلبية لتخرج عن نطاق السيطرة وتضخمها على الفور إلى العالم، وعليه الانضمام لجمعية العلاقات العامة PRI التي توفر العديد من الفوائد منها إقامة الشبكات المهنية والخدماتية والمؤتمرات والمنشورات الرسمية والتوجيه ويمكن للأعضاء وغير الأعضاء الاشتراك في الندوات والتطوير المهني في كل عام³². ويعتبر الحاسب الآلي الآن

ضروريا في كل مكتب، فهو الآن بالإضافة إلى ميزاته وفوائده المعروفة في حل المسائل والمعادلات وإعداد الجداول وحفظ المعلومات والملفات الهائلة باستيعابه الضخم، أصبح ضرورة أساسية في الطباعة بلغات متعددة، وإنجاز التصميم الفنية والعلمية وأغلفة المجلات والكتب وكذلك الربط بشبكات الانترنت والاتصال بالفاكس. ويترتب على موظفي العلاقات العامة، بناء على ذلك أن يقتنعوا بضرورة استخدام الأجهزة التكنولوجية المتطورة، وأن يزيدوا من قدراتهم على استيعاب وفهم ذلك³³.

خاتمة:

لقد أحدثت العلاقات العامة الإلكترونية طفرة نوعية داخل المنظمات الحديثة والمعاصرة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات والتي تسعى إلى أن ترتقي إلى مصاف المنظمات العالمية في اتصالاتها الحديثة وثورتها المعلوماتية، وجعلت بذلك المنظمة الراقية تحول جماهيرها المستهدفة من "جماهير تقليدية" إلى "جماهير افتراضية" من جهة، وحولت إدارتها من "إدارة ورقية" إلى "إدارة إلكترونية" من جهة ثانية. وكلما كانت الاتصالات الحديثة والثورة المعلوماتية قوين في المنظمة كلما كان التطور والرقى إلى مصاف المنظمات العالمية سريعا ومتلاحقا، فلقد أتاحت العلاقات العامة الإلكترونية العديد من أشكال الاتصال الإلكتروني للمنظمة-البريد الإلكتروني-E-Mail ، المدونات الإلكترونية-Blog ، الواب سايت Website ، المجموعات الإخبارية News Groups - عبر شبكة الشبكات التي تجاوزت مقولة ماكلوهان "أن العالم أصبح عبارة عن قرية كونية" وجعلت العالم في شريحة هاتفية تمكّن المستخدم في اتصال وتواصل دائم بالعالم الخارجي له في نفس اللحظة وبطريقة مباشرة بينه وبين القائمين بالاتصال وهو ما يعرف بـ"الاتصال التفاعلي".

الهوامش:

- 1_ ربيعي مصطفى عليان، عدنان محمود الطوباسي: الاتصال والعلاقات العامة ، ط1، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2005، ص27.
- 2_ عيشوش فريد: الاتصال في إدارة الأزمات، ط1، الجزائر، دار الخلدونية، 2011، ص12.
- 3_ فضيل دليو: اتصال المؤسسة، إشهار، علاقات عامة، علاقات مع الصحافة، ط1، القاهرة، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2003، ص28.
- 4_ محفوظ أحمد جودة: العلاقات العامة مفاهيم وممارسات، ط1، عمان، دار زهران للنشر والتوزيع، 2008، ص19.
- 5_ صالح خليل أبو أصبع: العلاقات العامة والاتصال الإنساني، ط2، عمان، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2009، ص16.
- 6_ ياس خضير البياتي وآخرون: مقدمة في العلاقات العامة والإعلان، عمان، دار الآفاق المشرقة ناشرون، 2012، ص125.
- 7_ نسرين حسونة: الإعلام الجديد المفهوم والوسائل والخصائص والوظائف، من موقع شبكة الألوكة www.alukeh.net 19:00h 2015/06/26 ، ص ص 8-9.
- 8_ فهمي محمد العدوي: مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص283.
- 9_ جمال العيفة: مؤسسات الإعلام والاتصال " الوظائف، الهياكل، الأدوار"، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص181.
- 10_ سوزان القليبي: تكنولوجيا الاتصال والإعلام، القاهرة، دار النهضة العربية، 2008، ص189.

- 11_ فؤاد شعبان، عبدة صبطي: تاريخ وسائل الاتصال وتكنولوجياته الحديثة، ط1، الجزائر، دار الخلدونية، 2012، ص175.
- 12_ سوزان القليبي: مرجع سبق ذكره، ص188.
- 13_ فؤاد شعبان، عبدة صبطي: مرجع سبق ذكره، ص177.
- 14_ المرجع السابق نفسه: ص178.
- 15_ أحمد فاروق رضوان: دراسات في العلاقات العامة والإعلان، ط1، القاهرة، دار العالم العربي، 2009، ص24.
- 16_ فهد محمد العدوي: مفاهيم جديدة في العلاقات العامة، ط1، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011، ص ص 284 283.
- 17_ صفحة العلاقات العامة الإلكترونية على الفيسبوك:
<http://ar-ar.facebook.com/ModernPublicRelations94>
- 18_ محمد زياد مخللاتي ومحمد علاء النحلاوي: العلاقات العامة الإلكترونية، كلية التجارة والاقتصاد، قسم التسويق، جامعة دمشق، سوريا، 2010، ص4.
- 19_ المرجع السابق نفسه، ص6.
- 20_ صفحة العلاقات العامة الإلكترونية على الفيسبوك: مرجع سبق ذكره.
- 21_ محمد عبد الحميد: الاتصال والإعلام على شبكة الانترنت، القاهرة، عالم الكتب، 2007، ص81.
- 22_ فؤاد شعبان، عبدة صبطي: مرجع سبق ذكره، ص178.
- 23_ المرجع السابق نفسه، ص179.
- 24_ المرجع نفسه، ص179.
- 25_ أحمد فاروق رضوان: مرجع سبق ذكره. ص ص 28-29.
- 26_ المرجع نفسه: ص33.
- 27_ فهد محمد العدوي ، مرجع سبق ذكره ، ص 34.



- 28_ ياس خضير البياتي وآخرون: مرجع سبق ذكره، ص 128.
- 29_ أحمد فاروق رضوان: مرجع سبق ذكره، ص 35.
- 30_ محمد زياد مخللاتي ومحمد علاء النحلاوي: مرجع سبق ذكره، ص 04.
- 31_ Nancy signorielli, Micheal Morgan Cultivation Analysis New directions In effects research (london; New delli, saga publication, 1990). PP 22-23.
- 32_ محمد مصطفى كمال: العلاقات العامة بين تكنولوجيا الاتصال والأزمات، دار المنهل اللبناني، بيروت، 2012، ص 132.
- 33_ نهير عمر الصخيري: مستقبل التكنولوجيا في العلاقات، مدونة عالم العلاقات العامة التقني، متاحة على الموقع الإلكتروني:
[/Https://pr10techno.wordpress.com/2013/04/07/302](https://pr10techno.wordpress.com/2013/04/07/302).