

## دور المواقع الالكترونية في عمل العلاقات العامة

تتمتع المواقع الالكترونية بدور هام في عمل العلاقات العامة، حيث تتحدد استخدامات العلاقات العامة للانترنت أين يمكن تحديد أهم هذه الاستخدامات في:

✚ التواصل مع فئات متنوعة من الجمهور: مثل حملة الأسهم أو الموردين أو الموزعين

✚ إدارة سمعة المؤسسة

✚ التعامل مع الأزمات

✚ متابعة ما نشر عن المنظمة وما تم تداوله بين جماعات المنافسة من خلال المواقع.

✚ تدعيم العلاقة مع المجتمع وعرضه لأنشطة المسؤولية الاجتماعية التي تقوم بها المنظمة وتساهم المواقع الالكترونية للمؤسسات في بناء سمعة جيدة عنها، وذلك من خلال عرض خصائص المنتجات والخدمات والحديث عن كفاءة العاملين ومهاراتهم وانجازاتهم.

فسمعة المؤسسة تتكون من ثقة العملاء ومعايير العدل والشفافية مع الجمهور وقدراته على التطوير والابتكار وعلاقة المؤسسة بشركائها.

✚ تقوم العلاقات العامة من خلال المواقع الالكترونية بإبراز ثقافة المؤسسة والتعبير عنها، وعرض الجوانب الإنسانية والاجتماعية المصاحبة لعمل المؤسسة، ودور العاملين في تطوير الأداء والعمل بما يحقق صالح العملاء والقيم التي يعملون من خلالها، إضافة إلى إبراز شعار المؤسسة ودلالته وعلاقته بمهمة المؤسسة وذلك من خلال تهيئة السوق لقبول السلعة أو الخدمة، وكذا عرض مميزات السلع والخدمات، وتقديم أسباب للمستهلك ما يدفعه للحصول على السلعة وعرض فوائدها وتأثيرها الايجابي عليها، ويرتبط بذلك عرض الجانب الإنساني والاجتماعي للمنظمة من خلال المشاركة في مختلف البرامج الاجتماعية والإنسانية وينعكس ذلك في النهاية على الوضع المالي للمنظمة مما يجذب إليها مزيدا من فرص الاستثمار.

## معيقات العلاقات العامة عبر الانترنت (العلاقات العامة الإلكترونية):

تواجه العلاقات العامة جملة من العوائق في الفضاء الإلكتروني، تتجسد أهم هذه المعيقات

في:

✚ التضارب في المعلومات

✚ انعدام الثقة والأمانة التي قد تظهر من قبل بعض المؤسسات.

✚ الحقائق المغلوطة التي قد تقدم من قبل بعض المؤسسات.

✚ تنامي الشائعات في بعض الأحيان.

✚ عدم التحسب لعواقب التفاعل الإعلامي أحيانا من قبل بعض المؤسسات.

✚ انكشاف الحقائق والمعلومات أمام الجمهور وصعوبة التستر عليها، لكون الانترنت فضاء

أو نظام اتصالي مفتوح.