**المحاضرة السابعة:**

العولمة والعلاقات العامة:

شهد العالم تغيرات جذرية بفعل العولمة، حيث أصبحت الحدود بين الدول أقل وضوحًا، وازداد الاتصال والتداخل بين الثقافات والاقتصادات. أدى ذلك إلى تأثيرات عميقة على مختلف المجالات، بما في ذلك العلاقات العامة. هذا المقال يهدف إلى دراسة التأثيرات المتعددة للعولمة على العلاقات العامة من منظور أكاديمي، مع تسليط الضوء على التحديات والفرص التي أوجدتها.

##### العلاقة بين العولمة والعلاقات العامة

العولمة أثرت بشكل كبير على العلاقات العامة، حيث أصبح الجمهور أكثر تنوعًا وثقافة المؤسسات أكثر انفتاحًا. لم تعد العلاقات العامة تركز فقط على البيئات المحلية بل أصبحت تلعب دورًا عالميًا.

#### ثانيًا: تأثيرات العولمة على العلاقات العامة

##### توسع نطاق الجمهور:

* **الجمهور العالمي:** أصبحت العلاقات العامة موجهة لجماهير متنوعة في مختلف أنحاء العالم. يتطلب ذلك فهمًا عميقًا للثقافات والعادات المختلفة.
* **التحديات الثقافية**: يتعين على المتخصصين في العلاقات العامة تجاوز الفروق الثقافية لضمان توصيل الرسائل بفعالية.

##### استخدام التكنولوجيا في العلاقات العامة

* **الثورة الرقمية**: وفرت العولمة فرصًا هائلة من خلال التكنولوجيا، حيث أصبح بإمكان المؤسسات التواصل مع جمهورها عبر الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي.[[1]](#footnote-1)
* **التواصل الفوري**: ساهمت العولمة في تسريع تدفق المعلومات، مما يستوجب الاستجابة السريعة في الأزمات أو الحملات الإعلامية.

##### تعدد القنوات الإعلامية

* **وسائل الإعلام العالمية**: أدى ظهور وسائل إعلام متعددة الجنسيات إلى تغير طرق التفاعل مع الجمهور.
* **الإعلام الاجتماعي**: منصات مثل فيسبوك، وتويتر، وإنستغرام أصبحت أدوات حيوية للتواصل مع الجماهير المتنوعة.

##### 4. تأثير العولمة على القيم والأخلاقيات

* **أخلاقيات العلاقات العامة**: مع تنوع الثقافات، أصبحت المسائل الأخلاقية أكثر تعقيدًا. يجب على المؤسسات احترام القيم الثقافية للمجتمعات المختلفة.
* **الشفافية والمصداقية**: العولمة زادت من وعي الجمهور واهتمامه بالشفافية، مما يُلزم المؤسسات بتعزيز مصداقيتها.

##### 5. ظهور مفهوم العلاقات العامة العابرة للحدود

أصبحت العلاقات العامة تهتم بالتواصل عبر الثقافات واللغات المختلفة. يُعرف هذا المجال بـ"العلاقات العامة الدولية" ويتطلب فهمًا شاملاً للسياسات الدولية والتوجهات الثقافية.

#### استراتيجيات العلاقات العامة في عصر العولمة

##### تبني نهج عالمي مع مراعاة الخصوصيات المحلية (Glocalization)

* يجب الجمع بين التفكير العالمي والتطبيق المحلي في الحملات الإعلامية.

##### 2. الاستثمار في البحث والتطوير الثقافي

* فهم الثقافة المحلية أمر حاسم في صياغة الرسائل وتجنب سوء التفسير.

##### تطوير مهارات التواصل الرقمي

* الاستفادة من التكنولوجيا لبناء علاقات فعّالة مع الجمهور.

لقد أحدثت العولمة تغيرات جوهرية في مجال العلاقات العامة، حيث نقلته من مستوى محلي إلى مستوى عالمي يتسم بالتعقيد والديناميكية. ورغم التحديات الكبيرة التي أوجدتها العولمة، إلا أنها قدمت فرصًا هائلة للابتكار والنمو. لذلك، يجب على محترفي العلاقات العامة تبني استراتيجيات مرنة وشاملة للتكيف مع هذا الواقع الجديد.

العلاقات العامة هي فن إدارة التواصل بين المؤسسات وجماهيرها بهدف بناء صورة إيجابية وتعزيز الثقة. ومع التطورات السريعة التي يشهدها العالم، أصبحت العلاقات العامة مجالًا حيويًا يتطلب التكيف المستمر مع تغيرات التكنولوجيا وسلوكيات الجمهور. في عصر الثورة الرقمية، انتقل دور العلاقات العامة من مجرد التواصل التقليدي إلى الاعتماد على تقنيات متقدمة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لفهم توجهات الجمهور وتقديم رسائل مخصصة. كما أدت العولمة إلى زيادة التعقيد، حيث بات على المؤسسات التعامل مع جمهور متعدد الثقافات، مما يتطلب استراتيجيات مرنة تحترم الفروقات الثقافية والقيم المحلية. وفي ظل زيادة وعي الجماهير، أصبحت الشفافية والاستجابة السريعة توقعات أساسية، خاصة على وسائل التواصل الاجتماعي التي باتت مسرحًا رئيسيًا لإدارة السمعة. هذا التحول أضاف تحديات جديدة مثل سرعة انتشار الأزمات رقمياً، وضرورة الحفاظ على الخصوصية في عالم يعتمد على البيانات، والتكيف مع تغير دور وسائل الإعلام التقليدية. لذا، فإن المؤسسات بحاجة إلى استراتيجيات ديناميكية تشمل بناء الثقة طويلة الأمد، استخدام التقنيات الحديثة، والتركيز على المسؤولية الاجتماعية لتعزيز صورتها. العلاقات العامة في العالم المتغير لم تعد مجرد أداة ترويجية بل أصبحت عنصرًا استراتيجيًا لبقاء المؤسسات ونجاحها في بيئة مليئة بالتحديات والتطورات المستمرة.

الإنترنت والعلاقات العامة:

منذ ظهور الإنترنت، تغيّرت حياة البشر بشكل جذري، لم يعد الإنترنت مجرد أداة تكنولوجية، بل أصبح نظامًا عالميًا مترابطًا غيّر من طرق التواصل، والتعليم، والعمل، وحتى الترفيه. يمكننا القول إن الإنترنت هو أكبر اختراع أثّر على البشرية في القرن العشرين، وما زال تأثيره مستمرًا بطرق لا يمكن حصرها. في هذا العنصر، سنستعرض بشكل موسع مفهوم الإنترنت، تاريخه، فوائده، تحدياته، وتأثيره المستقبلي على العالم، ثم العلاقة الموجودة بين الأنترنت والعلاقات العامة.

الإنترنت هو شبكة عالمية من الحواسيب والأجهزة الإلكترونية التي تتيح تبادل المعلومات عبر بروتوكولات اتصال معيارية مثل TCP/IP. تتيح هذه الشبكة تبادل البيانات بشكل فوري، بغض النظر عن المسافة الجغرافية. الإنترنت ليس فقط مجموعة من الأجهزة المتصلة، بل هو بيئة رقمية ديناميكية تضم محتوى متنوعًا من النصوص والصور والفيديوهات والبرامج والخدمات.

تعود بدايات الإنترنت إلى فترة الستينيات من القرن الماضي، عندما أطلقت وزارة الدفاع الأمريكية مشروعًا يُعرف باسم **ARPANET** كان الهدف من هذا المشروع إنشاء شبكة اتصال متينة ومرنة يمكنها الصمود أمام الكوارث الطبيعية أو الهجمات العسكرية. بحلول السبعينيات، أُدخل بروتوكول **TCP/IP**، الذي سمح للحواسيب بالتواصل فيما بينها على نطاق واسع.

في عام 1989، قام العالم البريطاني **تيم بيرنرز لي** بابتكار نظام **الشبكة العنكبوتية العالمية (WWW)**، وهو ما فتح الباب لاستخدام الإنترنت على نطاق أوسع، حيث جعل من السهل تصفح المحتوى عبر المتصفحات باستخدام الروابط النصية والمرئية. خلال التسعينيات، توسع الإنترنت ليصبح متاحًا للجماهير، مما أدى إلى ثورة في كيفية وصول البشر إلى المعلومات.

### **من الإيجابيات التي جاءت بها الأنترنت نجد:**

#### **تواصل بلا حدود:** لقد ساهم الإنترنت في تقريب المسافات بين الأفراد والمؤسسات، مما جعل العالم يبدو كقرية صغيرة. اليوم، يمكن للأشخاص من مختلف الدول التواصل بسهولة عبر البريد الإلكتروني، المكالمات الصوتية، ومكالمات الفيديو، إضافة إلى وسائل التواصل الاجتماعي.

#### **مصدر غير محدود للمعرفة:** أصبح الإنترنت مكتبة رقمية ضخمة تحتوي على ملايين الكتب والمقالات والبحوث. يمكن لأي شخص، بغض النظر عن مكانه، الوصول إلى هذه المصادر بسهولة. كما ساهم في تعزيز التعليم من خلال منصات التعلم عبر الإنترنت.

#### **تعزيز التجارة الإلكترونية:** تغيّر مفهوم التجارة تمامًا بفضل الإنترنت. ظهرت منصات التجارة الإلكترونية مثل Amazon و eBay، مما أتاح للأفراد شراء السلع والخدمات من منازلهم. كما مكّن رواد الأعمال من إطلاق مشاريعهم والوصول إلى عملاء عالميين بتكاليف منخفضة.

#### 4. **تحسين الخدمات:** أصبحت الخدمات الحكومية والطبية والتعليمية أكثر كفاءة وسهولة في الوصول بفضل الرقمنة. على سبيل المثال، يمكن للمرضى الآن حجز مواعيد طبية عبر الإنترنت أو استشارة الأطباء عن بُعد.

#### 5. **الترفيه الرقمي:** غيّر الإنترنت وجه الترفيه، حيث أصبح بالإمكان مشاهدة الأفلام والمسلسلات، أو الاستماع إلى الموسيقى، أو حتى ممارسة الألعاب التفاعلية، عبر منصات مثل Netflix و Spotify.

#### ومن بين التحديات التي تواجهها الأنترنت نجد:

#### 1. **الأمن السيبراني:** مع تزايد الاعتماد على الإنترنت، برزت التهديدات الأمنية مثل القرصنة وسرقة البيانات. الجرائم الإلكترونية مثل التصيد الاحتيالي والاحتيال المالي أصبحت تحديًا رئيسيًا للمستخدمين.

#### 2. **الخصوصية:** أصبح جمع البيانات الشخصية للمستخدمين من قِبل الشركات أمرًا شائعًا، مما أثار قلقًا عالميًا حول الخصوصية. البيانات أصبحت سلعة قيمة تُستخدم للإعلانات أو حتى لأغراض سياسية.

#### 3. **الإدمان:** يقضي كثير من الأشخاص ساعات طويلة يوميًا على الإنترنت، سواء على وسائل التواصل الاجتماعي أو منصات الترفيه. هذا الإدمان له آثار سلبية على الصحة النفسية والاجتماعية.

#### 4. **الجرائم الإلكترونية:** تزايدت الجرائم الإلكترونية مثل الاحتيال المالي والهجمات الإلكترونية على البنية التحتية. هذه الجرائم تتطلب حلولًا تقنية وقانونية متطورة للتصدي لها.

#### **ومن بين الأمثلة على تأثير الأنترنت على القطاعات المختلفة نجد:**

#### 1. **التعليم:** بفضل الإنترنت، أصبح التعليم متاحًا للجميع بغض النظر عن الموقع الجغرافي أو الإمكانيات المادية. منصات التعليم المفتوح والدورات المجانية أو المدفوعة ساهمت في إتاحة الفرصة للأفراد لتطوير مهاراتهم.

#### 2. **الثقافة والإعلام:** أصبح الإنترنت أداة لنشر الثقافة والفنون والمعلومات. على الجانب الآخر، أدى إلى تراجع الصحافة التقليدية لصالح الإعلام الرقمي.

#### 3. **الاقتصاد:** ساهم الإنترنت في ظهور الاقتصاد الرقمي، حيث أصبحت العملات المشفرة مثل البيتكوين جزءًا من النظام المالي العالمي. كما أدى إلى ظهور مفاهيم جديدة مثل العمل الحر والعمل عن بُعد.

ومع ظهور تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء (IoT) وشبكات الجيل الخامس (5G)، يُتوقع أن يتطور الإنترنت ليصبح أكثر ذكاءً وفعالية. ستتيح هذه التطورات تحسين الاتصال بين الأجهزة، مما يؤدي إلى بناء مدن ذكية وتحسين إدارة الموارد، كما يوجد هناك دعوات مستمرة لضمان استخدام الإنترنت بطرق تعزز التنمية المستدامة، مع التركيز على تقليل الفجوة الرقمية بين الدول الغنية والفقيرة.

الإنترنت هو بحق أعظم ابتكار في العصر الحديث، حيث غيّر حياتنا بطرق لم تكن متخيلة. ورغم التحديات والمخاطر المرتبطة باستخدامه، فإن فوائده العظيمة تجعل منه أداة لا غنى عنها في عالمنا اليوم. ومع استمرار تطور التكنولوجيا، يبدو أن الإنترنت سيبقى قوة دافعة للتقدم الإنساني على مر العصور.

تأثيرات الإنترنت والعلاقات العامة:

تعتبر العلاقات العامة (PR) مجالاً حيوياً لأي مؤسسة تسعى إلى بناء سمعة قوية وتحقيق التواصل الفعّال مع جمهورها المستهدف. ومع ظهور الإنترنت وتطوره بشكل سريع، تغيرت أساليب وممارسات العلاقات العامة بشكل جذري، مما أدى إلى إعادة تشكيل دورها في العصر الرقمي.

* سهولة الوصول إلى الجمهور: قبل الإنترنت، كانت العلاقات العامة تعتمد بشكل كبير على وسائل الإعلام التقليدية مثل الصحف والتلفزيون والإذاعة.
* أما اليوم، فقد أصبح الإنترنت وسيلة تتيح الوصول إلى جمهور واسع في وقت قياسي. يمكن للمؤسسات الآن الوصول إلى الملايين من الأشخاص عبر وسائل التواصل الاجتماعي، المواقع الإلكترونية، والمدونات.

. التفاعل الفوري: الإنترنت حول العلاقات العامة من عملية ذات اتجاه واحد إلى عملية تفاعلية.

* بفضل وسائل التواصل الاجتماعي، أصبح بالإمكان إجراء حوارات مباشرة مع الجمهور، مما يتيح للمؤسسات التعرف على اهتمامات واحتياجات عملائها بشكل أفضل.

. الشفافية والمصداقية: زادت الشفافية بسبب سهولة الحصول على المعلومات عبر الإنترنت، وأي خطأ أو تضليل يمكن كشفه بسهولة، مما دفع الشركات للعمل بمصداقية أكبر وتقديم معلومات دقيقة.

. التنوع في الأدوات والتقنيات: الإنترنت وفر مجموعة واسعة من الأدوات التي تساعد في تحسين استراتيجيات العلاقات العامة مثل التحليل الرقمي، حملات البريد الإلكتروني، والإعلانات الرقمية.

وعن الاستراتيجيات الجديدة للعلاقات العامة في عصر الإنترنت نجد:

استخدام وسائل التواصل الاجتماعي التي تعتبر منصات مثل فيسبوك، تويتر، إنستغرام، ولينكدإن أدوات فعّالة لنشر الرسائل الإيجابية عن العلامة التجارية، ويمكن استخدامها لتقديم محتوى جذاب، الرد على استفسارات الجمهور، وإدارة الأزمات بسرعة، ثمتحسين محركات البحث (SEO)سمح بتحسين ظهور المحتوى الخاص بالمؤسسة على الإنترنت وزيادة انتشاره بين الجمهور، كما يساعد ذلك في تعزيز الثقة وبناء سمعة جيدة للمؤسسة، النقطة الأخرى تتمثل في إدارة السمعة الرقمية، فالإنترنت يمكن أن يكون سيفاً ذا حدين؛ التعليقات السلبية أو الأخبار الكاذبة قد تؤثر على سمعة المؤسسة، لذلك، تعتبر إدارة السمعة عبر الإنترنت (ORM) أداة حيوية لمراقبة وتحسين الانطباع العام، أما الأخير هو إنتاج محتوى ذو قيمة حيث أصبح الجمهور يفضل المحتوى الذي يقدم له قيمة حقيقية، مثل النصائح، المعلومات المفيدة، أو حتى المحتوى الترفيهي، ويساعد هذا في بناء علاقات قوية ومستدامة مع الجمهور.

أما عن التحديات التي يواجهها:

* + إدارة الأزمات الرقمية: ظهور الشكاوى أو الأزمات عبر الإنترنت يمكن أن ينتشر بسرعة ويؤدي إلى ضرر كبير إذا لم يُعالج بشكل صحيح.
  + التنافس الشديد: الإنترنت أصبح بيئة مزدحمة بالمنافسين، مما يتطلب ابتكار أساليب جديدة للتميز.
  + حماية البيانات: مع زيادة الاعتماد على الإنترنت، أصبحت قضايا الخصوصية وحماية البيانات تحدياً كبيراً.

ومع تطور التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي، يتوقع أن تصبح العلاقات العامة أكثر ابتكاراً. على سبيل المثال:

* استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات الضخمة لتقديم استراتيجيات أكثر دقة.
* الواقع الافتراضي والواقع المعزز لإنشاء تجارب تفاعلية تعزز تفاعل الجمهور مع العلامة التجارية.
* التخصيص الشامل حيث يمكن تصميم الرسائل بناءً على اهتمامات وسلوكيات كل فرد.

الإنترنت غيّر مفهوم العلاقات العامة بشكل جذري، وحوّلها إلى عملية تفاعلية وشفافة تعتمد على التكنولوجيا الحديثة. هذا التحول أتاح للمؤسسات فرصاً هائلة، ولكنه جلب أيضاً تحديات تتطلب استراتيجيات ذكية وإدارة فعّالة.

وسائل التواصل الإجتماعي والعلاقات العامة:

. النشأة والتطور: نشأت شبكات التواصل الاجتماعي من تطورات تدريجية بدأت قبل الإنترنت من خلال وسائل مثل البريد التقليدي والمكالمات الهاتفية، ثم تطورت مع ظهور الإنترنت في التسعينيات عبر منصات مثل "SixDegrees" ومنتديات النقاش والبريد الإلكتروني والمدونات. ومع بداية الألفية الجديدة، شهد العالم طفرة كبيرة في هذا المجال مع إطلاق منصات مثل LinkedIn (2003) وفيسبوك (2004) وتويتر (2006) ويوتيوب (2005)، حيث قدمت هذه الشبكات تجارب جديدة للتفاعل الاجتماعي ونشر المحتوى. خلال العقد الثاني من الألفية، ازداد التركيز على التخصص كما في إنستغرام (2010) وسناب شات (2011) وتيك توك (2016)، بينما استمرت تطبيقات المراسلة مثل واتساب وماسنجر في تلبية احتياجات التواصل الشخصي. اليوم، تتطور هذه الشبكات بشكل أكبر بفضل تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والواقع الافتراضي، مع ظهور منصات تعتمد على الصوت فقط كـ"كلوب هاوس"، وتخصصات جديدة مثل ديسكورد. وعلى الرغم من دورها البارز في تعزيز التواصل العالمي ونشر الأفكار والثقافات، فإنها تواجه تحديات تتعلق بالخصوصية والأخبار المزيفة وإدمان الاستخدام، مما يجعلها في حالة تطور مستمر لتلبية احتياجات الأفراد والمجتمعات.

شبكات التواصل الاجتماعي تمثل واحدة من أهم الابتكارات التكنولوجية التي أثرت على حياتنا المعاصرة، حيث أصبحت وسائل للتواصل والتفاعل الاجتماعي في العالم الرقمي. نشأتها وتطورها مرّ بمراحل متعددة:

قبل ظهور الإنترنت، كانت وسائل التواصل الاجتماعي تعتمد على منصات بسيطة مثل:

* **الرسائل المكتوبة والبريد التقليدي**: وسيلة للتواصل بين الأشخاص عبر العالم.
* **الهاتف والفاكس**: أدت إلى تسريع التفاعل بين الأفراد والشركات.
* **المجتمعات الافتراضية الأولية**: مثل شبكات الراديو CB (Citizens Band Radio) والمجموعات عبر الشبكات المحلية.

مع انتشار الإنترنت في التسعينيات، ظهرت منصات تفاعلية ساهمت في إنشاء أولى شبكات التواصل الافتراضية:

كانت أول شبكة اجتماعية six degrees تتيح للمستخدمين إنشاء ملفات تعريف شخصية والتواصل مع الآخرين. رغم توقفها لاحقًا، إلا أنها مهدت الطريق لمفهوم الشبكات الاجتماعية.

المنتديات مثل Yahoo Groups وUsenet وفرت مساحات للتفاعل ومشاركة الأفكار بين الأفراد، ثم بداية ظهور المدونات في أواخر التسعينيات، حيث شكلت أولى وسائل التعبير الشخصي على الإنترنت، والعقد الأول من الألفية الجديدة وهي الطفرة الكبرى (2000-2010) هذه الفترة شهدت تطورًا هائلًا في شبكات التواصل الاجتماعي، مع ظهور منصات كبرى لا تزال مهيمنة:

LinkedIn لنكد إن أول شبكة اجتماعية مهنية لربط الأفراد في بيئات العمل.

Facebook فيسبوك بدأت كشبكة للطلاب الجامعيين ثم توسعت لتصبح الشبكة الاجتماعية الأكثر شهرة عالميًا.

Twitter تويتر قدّم مفهوم "التدوينات القصيرة" (140 حرفًا في البداية)، محدثًا ثورة في طرق التواصل.

يوتوب أول منصة لمشاركة الفيديوهات، مما ساعد على نشر المحتوى البصري بشكل كبير.

Instagram تخصص في مشاركة الصور والفيديوهات القصيرة، مع التركيز على التصوير الاحترافي والبصري.

Snapchat قدم ميزة القصص (Stories) التي أصبحت شائعة في مختلف الشبكات الأخرى.

TikTok ركّز على الفيديوهات القصيرة الترفيهية وأصبح واحدًا من أكثر التطبيقات نموًا.

WhatsApp وMessenger ركزت على المراسلة الفورية والتواصل الشخصي والجماعي.

الشبكات الاجتماعية أصبحت أكثر تطورًا بفضل تقنيات مثل:

* + الذكاء الاصطناعي: لتحليل البيانات وتخصيص المحتوى.
  + الواقع الافتراضي (VR) والواقع المعزز (AR): كما في منصات مثل Horizon Worlds التابعة لـMeta.
  + تطبيقات البث المباشر: مثل Twitch وYouTube Live.
  + المزيد من الخصوصية والأمان: حيث يتم تطوير مزايا لحماية بيانات المستخدمين.

1. إسماعيل محمد عامر، العلاقات العامة والتطور الرقمي، [د. د. ن.]، 2021، ص. 6. [↑](#footnote-ref-1)