**Интернет-технологии в деятельности специалистов по связям с общественностью** Теперь обратимся к описанию и анализу основных интернет-технологий, делающих работу специалиста по связям с общественностью в Сети эффективной. Среди них, возможно, самую важную роль играют:

- электронная почта;

- проведение маркетинговых и социологических исследований;

- корпоративный вэб-сайт;

- работа с представителями средств массовой информации.

Как уже указывалось, самое большое распространение получила электронная почта. Любопытно, что в индустриально развитых странах электронная почта, вытеснив факсы, стала основным каналом передачи деловой информации для организаций различного профиля.259 В этом нет ничего удивительного, так как преимущества электронной почты очевидны каждому, кто хотя бы раз в жизни ей пользовался. К текстовым сообщениям из основной части электронных писем можно присоединять дополнительные файлы, содержащие различную информацию (фотографии, чертежи, графики и т.п.).

Очевидно, что в результате перевода обычной почтовой переписки, осуществляемой в целях связей с общественностью, на электронную основу можно добиться существенной экономии. В первую очередь это касается организаций, ведущих широкую международную переписку или нуждающихся в распространении своих фотографий. Е.Н. Пашенцев указывает, что, например, «корпорации Bell удалось добиться экономии средств на выпуск печатных материалов для прессы на 50%».260

Электронная почта уже сегодня широко используется специалистами по связям с общественностью в следующих целях: давать ответы на запросы заказчиков;
распространять информацию внутри вашей организации; посылать информационные бюллетени подписчикам; участвовать в дискуссионных группах;
связываться с журналистами.

В последнее время в Интернете очень большое распространение получило такое явление как «спам» или распространение рекламных сообщений по электронной почте без согласия получателя. Каждый пользователь Интернета наверняка сталкивался с тем, что на его почтовый адрес приходят самые неожиданные и разнообразные рекламные сообщения, в большинстве случаев ни в коей мере не соответствующие его интересам и ожиданиям. Иногда «спама» становится столько, что приходится отказываться от этого почтового адреса. Авторитетные специалисты в области интернет-рекламы указывают, что самое важное различие между e-mail-маркетингом и собственно спамом, в том, что «настоящий e-mail-маркетинг требует, чтобы вы получили явное разрешение от ваших потенциальных клиентов на рассылку сообщений».

Интернет-технологии как инструмент социологических и маркетинговых исследований обладают целым рядом серьезных особенностей по сравнению с традиционными формальными и неформальными методами исследований. Одной из особенностей является кажущаяся легкость поиска информации в Сети. Авторитетные западные исследователи отмечают, что «Интернет использовать проще, чем обычную библиотеку, поскольку здесь достаточно буквально пошевелить пальцем». Действительно, поиск информации в Интернете является относительно легким способом мониторинга новостей, анализа рынка, потребительских предпочтений и т.п.

Однако нужно помнить, что данные в Сети далеко не всегда точны. Интернет по сравнению с традиционными СМИ значительно сильнее искажает информацию. Проблема стоит настолько остро, что многие пользователи считают Интернет «всемирной свалкой информационного мусора». Например, «спам» является разновидностью информационного мусора. Существует несколько веских причин, приводящих к искажению информации в Интернете. Во-первых, многие сетевые ресурсы размещают информацию без предварительной проверки ее соответствия фактам. Особенно этим грешат интернет-СМИ, которые в погоне за сенсацией публикуют подчас самую фантастическую информацию. Во-вторых, информация в Сети зачастую не соответствует истине по причине несвоевременного обновления. Устаревшая информация становится причиной ошибочных решений и недоразумений. В-третьих, отсутствие или неочевидность юридической ответственности приводит к тому, что появляются случаи злонамеренного искажения информации. Глобальный характер Интернета делает процедуру административного или уголовного преследования злостных нарушителей законодательства крайне сложной.