

### 3. إدارة السمعة الالكترونية : ORM

لاتقتصر ادارة السمعة الالكترونية على المؤسسات والشركات ، وانما تتعداها الى الاشخاص والكيانات الاعتبارية ، وبصفة عامة هي " ممارسة البحث المستمر ، وتحليل المعلومات حول السمعة الشخصية ، أو المهنية ، أو التجارية ، أو الصناعية ، الموجودة كمحتوى إلكتروني على شبكة الانترنت ، وذلك لتحسين صورتها التي يمكن ان تتضرر بفعل الشائعات والمنشورات الكيدية ".<sup>1</sup>

يمكن القول إن إدارة السمعة الالكترونية او الرقمية هي مجهود أونشاط دائم يتضمن :

- مراقبة كل ما ينشر او يقال عن المؤسسة في الواقع ووسائل التواصل الاجتماعي على شبكة الانترنت ، وذلك لتفادي تكوين صورة سلبية حول المؤسسة ( منتجاتها ، خدماتها ، كفاءة موظفيها ، طريقة التسيير فيها .. )
- التركيز على التواجد والحضور الرقمي ( الاعلانات ، سهولة التسويق الالكتروني .. )
- مراعاة آراء وتعليقات وتجارب العملاء والجمهور ( الاهتمام بها ، التواصل معهم ، متابعة انشغالاتهم ، تقديم سعر تنافسي لهم .. )

#### 1-3 . متطلبات إدارة السمعة الالكترونية لدى المنظمة :

للحفاظ على سمعة المؤسسة ولتطبيق فعال لإدارة السمعة الالكترونية، ينبغي على المؤسسة مراعاة المتطلبات التالية :

**المتطلبات الادارية :** تتضمن :

- وجود بنية تنظيمية حديثة ومرنة ذات اتصال متعدد .
- وجود شبكة معلومات متقدمة تستند الى قاعدة تقنية متقدمة.
- وجود ثقافة تنظيمية تستند الى المبادرة والابتكار.

<sup>1</sup> علي فرجاني ، العلاقات العامة واستراتيجيات الاتصال ، دار امجد للنشر والتوزيع ، عمان الاردن ، 2018 ، ص 177

**المتطلبات البشرية : تتضمن :**

- تحديد احتياجات المؤسسة من الافراد المؤهلين .
- المحافظة على الافراد بتحفيزهم والاهتمام بانشغالاتهم .
- تاهيل الافراد ورفع مستواهم في مجال التعامل مع المتغيرات التكنولوجية .

**المتطلبات المالية : تتضمن :**

- التخطيط المالي الملائم .
- رصد المخصصات المالية الكافية لهذه العملية .

**المتطلبات القانونية : تتضمن :**

- استقاء المؤسسة للشروط القانونية المعتمدة .
- الاستناد على الاطر التشريعية الملائمة في مجال حماية خصوصية وبيانات ومعاملات المؤسسة .

**المتطلبات الامنية : تتضمن :**

- توفير اساليب واجراءات امنية كافية ، لحماية المؤسسة من الاختراق .
- توفير برامج فعالة لحماية الحواسيب من التخريب<sup>2</sup>