

3. إدارة السمعة الالكترونية ORM :

لا تقتصر 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 كمحتوي إلكتروني على شبكة الانترنت ، وذلك لتحسين صورتها التي يمكن ان تتضرر بفعل الشائعات والمنشورات الكيدية ".¹

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

- مراقبة كل ما ينشر او يقال عن المؤسسة في المواقع 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 ..)

3-1 . متطلبات إدارة السمعة الالكترونية لدى المنظمة :

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

المتطلبات الادارية : تتضمن :

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

¹ 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 ²