

دورة إدارة المجتمعات الرقمية والإشراف على المحتوى

29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة إدارة المجتمعات الرقمية والإشراف على المحتوى

المرجع: 238298_1848 **التاريخ:** 29 أغسطس – 2 سبتمبر 2027 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة إدارة المجتمعات الرقمية والإشراف على المحتوى هي دورة مهنية تمتد أسبوع لفرق المجتمع والاتصال والعلامة التجارية والمنظمات غير الربحية وتجربة العملاء وإدارة المجموعات، ويعود المشاركون بدليل عمليات المجتمع الرقمي. تربط الدورة الغرض ورحلة العضو والتفاعل والإشراف والتصعيد والسلامة والتحليلات والتقارير. وتحول نشاط القنوات المتفرق إلى علاقات محكومة وقرارات تشغيلية قابلة للتتبع. تقدم أجايل للتدريب دورة في إدارة المجتمعات الرقمية والإشراف على المحتوى.

الفئة المستهدفة

- الوظائف المسؤولة عن تحديد غرض المجتمع وحوكمته وقواعد تشغيله
- الفرق المسؤولة عن انضمام الأعضاء ومشاركتهم وصحة العلاقات
- الوظائف المسؤولة عن محتوى المجتمع وأنشطته والتنسيق التحريري
- الفرق المسؤولة عن الإشراف والتصعيد والنزاعات وسلامة الأعضاء
- الوظائف المسؤولة عن تحليلات المجتمع والتقارير وقرارات أصحاب المصلحة

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون قنوات رقمية أو تفاعلات الأعضاء، ولا تشمل الإعلانات المدفوعة أو شراء الوسائط أو التصميم المرئي العام.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تشغل مجتمعات رقمية أو شبكات أعضاء أو مجموعات جمهور.

- إدارات العلامة التجارية والاتصال ووسائل التواصل وتجربة العملاء
- مؤسسات التقنية والبرمجيات والألعاب والمنصات الرقمية
- الجمعيات والمنظمات غير الربحية والتعليم والشبكات المهنية
- فرق التجزئة والضيافة والإعلام وخدمات المستهلكين
- وظائف المشاركة العامة ومجتمعات الموظفين وتبادل المعرفة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل غرض المجتمع وشرائح الأعضاء وملاءمة القنوات.
- بناء مخرجات الحوكمة والأدوار ورحلة العضو.
- تطبيق أساليب أنشطة التفاعل والتشغيل التحريري.
- استخدام أدوات قرار الإشراف والتصعيد والاستجابة للأزمات.
- تقييم مخاطر سلامة الأعضاء والنزاعات وأصحاب المصلحة.
- ترتيب مؤشرات صحة المجتمع وإجراءات التقارير.

جدول الدورة

اليوم 1: تحديد غرض المجتمع وحوكمته

- لوحة غرض المجتمع وعرض القيمة
- ملف شرائح الأعضاء واحتياجاتهم
- خريطة حوكمة المجتمع وصلاحيات القرار
- مصفوفة ملاءمة المنصات والقنوات
- مخطط أدوار المجتمع ومسؤوليات أصحاب المصلحة

اليوم 2: تصميم رحلة العضو والتفاعل

- خريطة رحلة العضو ودورة حياته
- مخطط تسلسل الانضمام والترحيب
- محفظة أنشطة التفاعل المجتمعي
- التقويم التحريري ومسار النشر
- سلم المشاركة ومنهج التقدير

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: الإشراف على المحتوى وحماية الأعضاء

- قالب إرشادات المجتمع وسياسة الإشراف
- شجرة قرار مراجعة المحتوى والإنفاذ
- بروتوكول خفض حدة النزاع والاستجابة
- قائمة فحص سلامة الأعضاء والحالات الحساسة
- سجل قرارات المشرف والأدلة

اليوم 4: تصعيد الحوادث وقياس الصحة

- مصفوفة فرز الحوادث وتصعيدها
- خطة استجابة المجتمع الرقمي للأزمات
- خريطة تنسيق أصحاب المصلحة بين الوظائف
- إطار مؤشرات صحة المجتمع ومؤشرات الأداء
- لوحة الرؤى وتقرير الأداء

اليوم 5: تطبيق قرارات عمليات المجتمع

- تمرين مقترح: تشخيص تعطل رحلة العضو
- تمرين مقترح: بناء تقويم أنشطة التفاعل
- تمرين مقترح: اتخاذ قرار إشراف وتصعيد
- تمرين مقترح: تفسير لوحة صحة المجتمع
- المهمة الختامية: دليل عمليات المجتمع الرقمي

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط سياسة المجتمع وسلوك الأعضاء والسجلات التشغيلية وقرارات أصحاب المصلحة.

- نشاط مقترح: رسم احتياجات الأعضاء ولحظات الانضمام وعوائق المشاركة في شبكة مهنية.
- نشاط مقترح: الإشراف على منشور محل نزاع وتوثيق القاعدة والدليل والإجراء ومسار التصعيد.
- نشاط مقترح: تخطيط دورة تفاعل لمجتمع علامة تجارية وتوزيع المسؤوليات التشغيلية.
- نشاط مقترح: تفسير مؤشرات الصحة وإعداد تقرير إجراءات لأصحاب المصلحة.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن يناسب تدريب إدارة المجتمعات الرقمية والإشراف على المحتوى وماذا يفترض؟

يناسب تدريب إدارة المجتمعات الرقمية والإشراف على المحتوى المهنيين الذين يديرون قنوات الأعضاء أو أنشطة التفاعل أو إرشادات المجتمع أو تقارير الأداء. ويفترض خبرة عملية في الاتصال الرقمي أو تفاعلات الأعضاء.

كيف تختلف إدارة المجتمعات الرقمية عن التدريب العام في التسويق الرقمي؟

تركز إدارة المجتمعات الرقمية على الحوكمة وعلاقات الأعضاء والمشاركة والإشراف والسلامة والتصعيد وصحة المجتمع، بينما يركز التدريب العام في التسويق الرقمي عادة على وصول الحملات والاستحواذ والإعلان والتحويل.

ماذا يجب أن تتضمن سياسة الإشراف على المجتمع الرقمي؟

يجب أن تحدد سياسة الإشراف على المجتمع الرقمي السلوك المتوقع والمحتوى المحظور ومعايير المراجعة ومستويات الإنفاذ ومتطلبات الأدلة ومسارات الاعتراض وحدود التصعيد ومسؤوليات القرار.

كيف تقاس صحة المجتمع الرقمي؟

تقاس صحة المجتمع الرقمي بمؤشرات مترابطة للمشاركة وجودة التفاعل ونمو الأعضاء والاحتفاظ بهم وأنماط الاستجابة وحوادث السلامة والانطباع والتقدم نحو غرض المجتمع.

كيف يتم تصعيد حوادث المجتمع الرقمي؟

يتم تصعيد حوادث المجتمع الرقمي من خلال فرز موثق ومعايير للشدة وتحديد المسؤولية وحفظ الأدلة وتوقيت الاستجابة وتنسيق أصحاب المصلحة والتواصل مع الأعضاء ومراجعة ما بعد الحادث.

الخاتمة

يعود المشاركون بدليل عمليات المجتمع الرقمي. يجمع الدليل الغرض والحوكمة ورحلة العضو وأنشطة التفاعل والمسارات التحريرية وقرارات الإشراف ومسارات التصعيد وفحوص السلامة وتقارير الصحة. ويحول الدليل نشاط المجتمع المتفرق إلى عمليات محكومة ومعاملة متسقة للأعضاء وقرارات تحسين تستند إلى الأدلة.