CONCEPT

الإشراف على المحتوى الرقمي والثقة والأمان:
سياسات المحتوى وقوائم المراجعة والطعون

30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027

برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا



الإشراف على المحتوى الرقمي والثقة والأمان: سياسات المحتوى وقوائم المراجعة والطعون

المرجع: 16814_506 **التاريخ:** 30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027 **المكان:** برشلونة - فندق أربع نجوم في حي إيكسامبلا **الرسوم:** SAR 23500

مقدمة:

تتدفق بلاغات المستخدمين وإعلانات المتاجر الإلكترونية والتعليقات والبث المباشر بسرعة تفوق قدرة فرق المراجعة على الحكم المتسق، فيبقى المحتوى الضار ظاهرا بينما تحذف منشورات سليمة وتتراكم الطعون. تبني هذه الدورة من كور كونسبت مهارات الإشراف على المحتوى الرقمي وعمليات الثقة والأمان: تحويل إرشادات المجتمع إلى تصنيف للأضرار وسلم متدرج للإجراءات، ومراجعة النصوص والصور والفيديو والبث المباشر وفق معيار واحد، وتشغيل قوائم المراجعة البشرية والآلية، وفحص جودة القرارات، ونشر بيانات الشفافية. ويعد المشاركون سياسة إشراف ومسار عمل تشغيليا لمنصة حالة دراسية.

أهداف الدورة:

- تحديد وظائف الثقة والأمان ونماذج الإشراف وفئات الأضرار التي تنطبق على منصة أو سوق إلكترونية أو موقع إعلامي أو بوابة خدمات إلكترونية
- صياغة إرشادات المجتمع وأدلة التطبيق الداخلية بتعريفات وأمثلة وسلم متدرج للإجراءات
- مراجعة النصوص والصور والفيديو والبث المباشر مقابل السياسة وتوثيق قرارات متسقة ومسببة في الحالات التي يحكمها السياق
- تصميم مسار مراجعة يجمع العنصر البشري والأتمتة بعتبات للمصنفات وأولويات للقوائم ومسارات للتصعيد وطعون المستخدمين
- تنفيذ عينات ضمان الجودة وقياس التوافق بين المراجعين ومتابعة معدل الانتشار وزمن الإجراء ونسبة إلغاء القرارات بعد الطعن
- إعداد تقرير شفافية وخطة لرفاه المشرفين تحمي المستخدمين والمراجعين والمؤسسة

الفئة المستهدفة:

- وظائف مراجعة المحتوى والإشراف التي تقيم المواد المبلغ عنها والمرصودة آليا بشكل يومي
- وظائف سياسات الثقة والأمان التي تصوغ إرشادات المجتمع وتعريفات الأضرار وأدلة التطبيق
- وظائف عمليات المجتمع ودعم المستخدمين التي تتعامل مع البلاغات والإشعارات والطعون
- وظائف نزاهة الأسواق الإلكترونية ومراجعة الإعلانات التي تفحص البائعين والمنتجات والتقييمات
- وظائف الجودة وتخطيط القوى العاملة والعمليات التي تدير قوائم المراجعة ومستويات الخدمة وأداء المراجعين
- وظائف إدارة الخدمات الرقمية والبوابات المسؤولة عن المحتوى الذي يرسله المستخدمون عبر الخدمات الإلكترونية العامة

محاور الدورة:

اليوم 1: وظائف الثقة والأمان ونماذج الإشراف على المحتوى

- خريطة وظائف الثقة والأمان: السياسات والعمليات والتحقيقات والأدوات والتنسيق القانوني
- مقارنة نماذج الإشراف: الإشراف المسبق واللاحق القائم على البلاغات والإشراف الموزع والمراجعة الآلية
- بناء تصنيف الأضرار: المحتوى غير النظامي والضار والمضلل والرسائل المزعجة والمحتوى منخفض الجودة
- لوحة ملف مخاطر المنصة لبيئات التواصل الاجتماعي والأسواق الإلكترونية وتعليقات المواقع الإعلامية والخدمات الإلكترونية
- تشخيص الوضع الحالي للإشراف: قنوات البلاغ والأعمال المتراكمة والأدوات وسجلات القرارات

اليوم 2: إرشادات المجتمع وكتابة السياسات ومبادئ المساءلة

- منهجية صياغة إرشادات المجتمع: قواعد بلغة واضحة وتعريفات وأمثلة للمسموح والممنوع
- نموذج دليل التطبيق الداخلي بأشجار القرار وتعليقات على الحالات الحدية
- السلم المتدرج للإجراءات: الوسوم وتقليل الظهور والحذف وتقييد الخصائص وتعليق الحساب
- تطبيق Santa Clara Principles مبادئ الشفافية والمساءلة في الإشراف على المحتوى: الأرقام والإشعار والطعن
- قائمة تحقق الكفاءة الثقافية واللغوية لتطبيق السياسات بلغات متعددة

اليوم 3: المراجعة المتسقة للنصوص والصور والفيديو والبث المباشر

- بروتوكول مراجعة النصوص: الألفاظ المسيئة والتهديدات واللغة المرمزة وأنماط التحرش والخطاب المضاد
- تقنيات مراجعة الصور والفيديو: أخذ عينات من اللقطات وإعدادات التمويه والتعامل مع المحتوى الصادم
- دليل التدخل في البث المباشر: الإشارات اللحظية وخيارات الإيقاف والمراجعة بعد انتهاء البث
- مصفوفة تقييم السياق: القيمة الإخبارية والسخرية والغرض التعليمي والتوثيق والنية
- سجل مبررات القرار الذي يربط كل إجراء ببند في السياسة وبالأدلة

اليوم 4: الأتمتة والتصعيد والطعون وضبط الجودة

- تصميم مسار العمل البشري والآلي: عتبات ثقة المصنفات وحدود الإجراء التلقائي وتوجيه الحالات للمراجعة البشرية
- نموذج ترتيب أولويات القوائم حسب الخطورة ومدى الانتشار والخطر الوشيك مع أهداف مستوى الخدمة
- إجراء التصعيد والطعون: مراجع غير مشارك في القرار الأول وإفادة المستخدم وإشعار بنتيجة مسببة
- خطة عينات ضمان الجودة وجلسات معايرة التوافق بين المراجعين
- استقبال طلبات الإزالة القانونية: التحقق من صحة الإشعار وفحص الاختصاص وسجلات الرد بصورة عامة

اليوم 5: المؤشرات والشفافية ورفاه المشرفين ومسار عمل المنصة الحالة

- لوحة مؤشرات الإشراف: معدل الانتشار ونسبة الرصد الاستباقي وزمن الإجراء ونسبة إلغاء القرارات بعد الطعن
- هيكل تقرير الشفافية: المحتوى الذي اتخذ بشأنه إجراء حسب نوع المخالفة والطعون ودقة الأتمتة والطلبات الخارجية
- خطة رفاه المشرفين وصمودهم: حدود التعرض والتناوب وجلسات التفريغ وإتاحة الدعم
- موجز المنصة الحالة: سوق مجتمعية متنامية تضم وسائط متعددة وخصائص بث مباشر
- عرض سياسة الإشراف ومسار العمل التشغيلي ومراجعتها أمام لجنة من الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم تصنيف الأضرار
- كتابة إرشادات المجتمع
- تصميم سلم الإجراءات
- تقييم المحتوى متعدد الوسائط
- أتمتة مسارات الإشراف
- معالجة حالات الطعن
- معايرة المراجعين وضمان الجودة
- إعداد تقارير الشفافية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بسياسة إشراف ومسار عمل تشغيلي يستطيع فريق المراجعة تطبيقه على منصته أو بوابته
- تقليل القرارات المتضاربة والقرارات الملغاة بعد الطعن عبر تعريفات وأمثلة مشتركة وجلسات معايرة منتظمة
- شرح أداء الإشراف للإدارة وللمستخدمين بمؤشرات موثوقة وتقرير شفافية منظم
- تبادل ممارسات المراجعة مع زملاء من فرق التواصل الاجتماعي والأسواق الإلكترونية والإعلام والخدمات الإلكترونية العامة

الخاتمة:

تعتمد جودة الإشراف على قواعد واضحة ومراجعين متسقين وأنظمة توجه كل حالة إلى الشخص المناسب في الوقت المناسب. تنتقل الدورة من وظائف الثقة والأمان وتصنيف الأضرار، إلى إرشادات المجتمع وسلم الإجراءات ومبادئ Santa Clara، ثم مراجعة النصوص والصور والفيديو والبث المباشر في سياقها، فالأتمتة والقوائم والطعون وعينات الجودة وطلبات الإزالة. ويتناول اليوم الأخير المؤشرات وتقارير الشفافية ورفاه المشرفين، ويختتم بعرض كل مشارك سياسة إشراف ومسار عمل تشغيليا لمنصة حالة دراسية.