CONCEPT

# إدارة المجتمعات الرقمية: تفاعل الأعضاء وبرامج السفراء ومقاييس صحة المجتمع

17 – 21 يناير 2027

جدة - فندق أربع نجوم على الكورنيش



# إدارة المجتمعات الرقمية: تفاعل الأعضاء وبرامج السفراء ومقاييس صحة المجتمع

**المرجع:** 752_19523 **التاريخ:** 17 – 21 يناير 2027 **المكان:** جدة - فندق أربع نجوم على الكورنيش **الرسوم:** SAR 19500

## مقدمة:

تطلق علامات تجارية كثيرة منتدى أو مجموعة أعضاء أو مساحة للعملاء، ثم يخفت النشاط فيها بعد الإطلاق لأن أحدا لا يملك غايتها ولا رحلة العضو فيها ولا مقاييس نجاحها. وتحول إدارة المجتمعات الرقمية هذه المساحة إلى مكان يعود إليه الأعضاء ويساعد بعضهم بعضا ويتحدثون باسم العلامة. تزود هذه الدورة من كور كونسبت فرق المجتمعات والعضوية بلوحة استراتيجية المجتمع ومسارات استقبال الأعضاء وتقاويم التفاعل وبرامج المناصرين ومقاييس صحة المجتمع التي يحتاجها الدور. ويعد المشاركون استراتيجية مجتمع وخطة تفاعل لمدة 90 يوما لعلامة تجارية دراسية.

## أهداف الدورة:

- تحديد غاية المجتمع وعرض القيمة للعضو والأهداف التجارية لمجتمع علامة تجارية أو عملاء أو عضوية
- اختيار منصة مملوكة أو مجموعة على منصة اجتماعية أو نموذج هجين وفق احتياجات الأعضاء وملكية البيانات ومعايير الكلفة
- تصميم رحلة العضو من الزيارة الأولى حتى العضو الخبير، مع تسلسلات الاستقبال والطقوس الدورية ومستويات التقدير
- صياغة إرشادات المجتمع وقواعد التصعيد وسياسة السلوك المسيء بلغة يفهمها الأعضاء ويطبقها المشرفون
- تخطيط برامج السفراء والمناصرين والمحتوى الذي ينشئه الأعضاء مع الإفصاح عن كل علاقة مادية بالعلامة التجارية
- متابعة مؤشرات صحة المجتمع وربطها بالاحتفاظ بالعملاء وتخفيف ضغط الدعم والإيرادات في دراسة للعائد على الاستثمار

## الفئة المستهدفة:

- الموظفون الذين يبنون مجتمعات العلامات التجارية أو العملاء أو المنتجات ويديرونها على منصات مملوكة ومجموعات اجتماعية
- فرق العضوية والجمعيات المهنية المسؤولة عن استقبال الأعضاء وتجديد العضوية والمشاركة
- موظفو برامج المناصرة والسفراء الذين يستقطبون مناصري العلامة ويوجهونهم ويكافئونهم
- موظفو التسويق والتفاعل الرقمي المكلفون بمساحة مجتمع إلى جانب عمل الحملات
- موظفو نجاح العملاء وجمع ملاحظات المنتج الذين يستقون الأفكار والمختبرين والإجابات المتبادلة من الأعضاء

## محاور الدورة:

### اليوم 1: أنواع المجتمعات وغايتها وقيمة العضو

- أنواع المجتمعات: مجتمعات العلامة والدعم والمنتج والممارسة والعضوية
- المجتمع مقابل الجمهور: الانتماء والهوية المشتركة والتفاعل بين الأعضاء
- لوحة عرض القيمة للعضو: لماذا ينضم الأعضاء ويبقون ويساهمون
- التقييم الذاتي وفق Community Maturity Model نموذج نضج المجتمع لمنظمة دراسية
- خريطة أصحاب المصلحة: توقعات التسويق والمنتج والدعم والقيادة

### اليوم 2: استراتيجية المجتمع واختيار المنصة والحوكمة

- لوحة استراتيجية المجتمع: الغاية والأعضاء المستهدفون والأهداف ومقاييس النجاح
- المنصة المملوكة مقابل المجموعة الاجتماعية مقابل النموذج الهجين: بطاقة تقييم الاختيار
- صياغة إرشادات المجتمع: النبرة والمحتوى المسموح وسلوك الأعضاء
- أدوار المشرفين والمتطوعين: الصلاحيات وسلم التصعيد ودليل المشرف
- ميزانية تشغيل المجتمع ونسبة الموظفين إلى الأعضاء ومنظومة الأدوات

### اليوم 3: رحلة العضو وبرمجة التفاعل والتقدير

- خريطة رحلة العضو: مراحل العضو الجديد والمنتظم والمساهم والخبير
- تسلسل الاستقبال: موضوع الترحيب ودعوة الإجراء الأول وربط العضو برفيق
- تقويم التفاعل: الطقوس الأسبوعية والتحديات الموضوعية ومحفزات النقاش
- الجلسات المباشرة وجلسات اسألني أي شيء والندوات الإلكترونية ولقاءات الأعضاء
- مستويات التقدير: الشارات وإبراز الأعضاء وامتيازات الأعضاء الخبراء

### اليوم 4: المناصرة والتسويق الأخلاقي وصحة المجتمع

- تصميم برنامج السفراء والمناصرين: الاستقطاب والتوجيه والمكافآت
- حقوق المحتوى الذي ينشئه الأعضاء والموافقة وأذونات إعادة الاستخدام
- الإفصاح عن العلاقة المادية للسفراء والمؤثرين والأعضاء المهدى إليهم
- سياسة السلوك المسيء: التحرش والحشد المنظم والتصيد ودرجات العقوبات
- لوحة صحة المجتمع: الأعضاء النشطون ونسبة المساهمة ومعدل الرد ونموذج العائد على الاستثمار

### اليوم 5: استراتيجية مجتمع وخطة تفاعل لمدة 90 يوما لعلامة دراسية

- إحاطة العلامة الدراسية: منتدى أعضاء متعثر وأهداف النمو
- تقرير تشخيص المجتمع من بيانات النشاط الدراسية
- صياغة استراتيجية المجتمع بالأهداف ومؤشرات الصحة
- خطة التفاعل لمدة 90 يوما: محطات الإطلاق والطقوس والمناصرين
- عرض الخطة ونقد الأقران وفق لوحة الاستراتيجية

## المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم استراتيجية المجتمع
- عرض القيمة للعضو
- تحليل اختيار المنصة
- تصميم استقبال الأعضاء
- برمجة التفاعل
- إدارة برامج المناصرين
- أخلاقيات الإفصاح والتأييد
- قياس صحة المجتمع

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة باستراتيجية مجتمع وخطة تفاعل لمدة 90 يوما أعدت لعلامة دراسية وقابلة للتكييف مع مجتمعك
- تشخيص أسباب خفوت نشاط المجتمع بقراءة بيانات النشاط بدلا من التخمين
- الدفاع عن ميزانية المجتمع وعدد موظفيه بلوحة صحة ونموذج عائد يفهمه كبار المديرين
- تبادل الطقوس ومسارات الاستقبال ومكافآت المناصرين مع زملاء من التجزئة والتقنية والجمعيات والخدمات العامة

## الخاتمة:

ينمو المجتمع حين يعرف الأعضاء سبب وجوده، ويشعرون بالترحيب في أسبوعهم الأول، ويرون مساهماتهم موضع تقدير. تنتقل الأيام الخمسة من أنواع المجتمعات وقيمة العضو، إلى الاستراتيجية واختيار المنصة والإرشادات، ثم إلى رحلة العضو وتقاويم التفاعل والتقدير، وصولا إلى برامج المناصرين وأخلاقيات الإفصاح وسياسة السلوك المسيء ومقاييس الصحة. ويختتم اليوم الأخير باستراتيجية مجتمع وخطة تفاعل لمدة 90 يوما لعلامة دراسية يكيفها المشاركون لأعضائهم.