

ملخص محاضرات مقياس إدارة الشبكات الاجتماعية للعبة ماستر 2 تخصص الإدارة الاستراتيجية

المحاضرة السابعة: تطوير استراتيجيات شبكات التواصل الاجتماعي (1)**1. تحديد الأهداف**

تعتبر تحديد الأهداف حجر الزاوية لأي استراتيجية لإدارة شبكات التواصل الاجتماعي حيث بغياها ستكون الجهود عشوائية وغير فعالة، الأهداف يجب أن يتحدد فيها بعض الشروط لذلك يطلق عليها اختصاراً أهداف سمارت (SMART goals) و SMART هي اختصار لـ:

- Specific (محدد): الهدف يجب أن يكون واضحاً ودقيقاً.
- Measurable (قابل للقياس): يجب أن يكون هناك طريقة لقياس مدى التقدم نحو تحقيق الهدف.
- Attainable (قابل للتحقيق): يجب أن يكون الهدف واقعياً وممكناً تحقيقه.
- Relevant (ذو صلة): يجب أن يكون الهدف متوافقاً مع استراتيجية الشركة بشكل عام.
- Time-bound (له إطار زمني محدد): يجب تحديد وقت محدد لتحقيق الهدف.

الأهداف تساعد في:

- توفير التوجيه والتركيز: تساعد على تحديد الاتجاه الصحيح لجهودك التسويقية، وتجنبك تشتيت الموارد.
- قياس التقدم: بما أنها قابلة للقياس، يمكنك تتبع مدى تقدمك نحو تحقيقها، وتحديد ما إذا كنت على المسار الصحيح أم تحتاج إلى تعديلات.
- تحسين الأداء: عند قياس التقدم، يمكنك تحديد نقاط القوة والضعف في استراتيجيتك، ومن ثم تحسينها بشكل مستمر.
- زيادة المساءلة: تحديد أهداف واضحة يزيد من شعور الفريق بالمسؤولية تجاه تحقيقها.
- تحفيز الفريق: وجود أهداف محددة يشجع الفريق على العمل بجد للوصول إليها.
- تخصيص الموارد بكفاءة: تساعدك أهداف SMART على تحديد الموارد اللازمة لتحقيقها، وتوزيعها بشكل أمثل.

أمثلة:

الهدف متعلق بـ :	هدف SMART	هدف ليس SMART
زيادة الوعي بالعلامة التجارية	زيادة عدد متابعي صفحة الفيسبوك بنسبة 20% خلال الربع المقبل.	زيادة الوعي بالعلامة التجارية.
توليد عملاء محتملين	توليد 100 عميل محتمل من خلال حملة إعلانية على انستجرام خلال الشهر المقبل.	الحصول على المزيد من العملاء المحتملين
زيادة المبيعات	زيادة مبيعات المنتج X بنسبة 15% من خلال التسويق عبر تويتر خلال الشهرين المقبلين.	زيادة المبيعات.
تحسين خدمة العملاء	الرد على جميع استفسارات العملاء على صفحة الفيسبوك خلال 24 ساعة بحد أقصى خلال الربع المقبل.	تحسين خدمة العملاء.
زيادة التفاعل مع الجمهور	زيادة متوسط عدد الإعجابات والتعليقات على منشورات انستجرام بنسبة 30% خلال الشهر المقبل.	زيادة التفاعل مع الجمهور.