

04

DAY

## السمات الجوهرية



تعرف السمة الجوهرية بأنها وعد من المسؤول لجمهوره المستهدف مُعبَّرًا عنه بالمنافع ذات القيمة لدى الجمهور المستهدف، وقد عرفها روبرت سفير، وقال: «إن السمة ليست منظرًا أو مظهرًا فقط، بل هي علامة ثقة، وضمآن ووعد». وضرب مثلاً لذلك: هو وعد قيم ومميز تقدمه الجامعة إلى الجمهور الأكبر أهمية، تلبية لحاجة ووفاءً بتوقعات<sup>(1)</sup>.

والسمات الناجحة صدقًا، هي التي تدرك الجماهير المستهدفة أنها هي الأفضل، بل هي الحل الوحيد لحاجة ما<sup>(2)</sup>. والهدف من التسويق هو بناء سمة في إدراك الجمهور المستهدف<sup>(3)</sup>.

#### 1 - 4 بناء السمات الجوهرية للمسؤول في المئة يوم الأولى:

معلوم بالتجربة أن الانطباع الأول للجماهير المستهدفة يصعب محوه من الذاكرة؛ لذا لا بد من الاهتمام من أول وهلة بقوة الأداء للمسؤول الجديد على مسرح الواقع إلى جانب المظهر الملائم، والاهتمام ببلاغة التعبير عن وجهة نظر المسؤول ووضوحها إلى جانب قدرة توصيلها إلى الجماهير المستهدفة.



تتبلور خطة المائة يوم لأي

مسؤول حول

**بناء السمة**

التي يستحوذ بها على ثقة

وقناعة المجتمع الداخلي

والخارجي للقطاع الذي

يعمل فيه

- (1) Sevier, Robert A. (2008). Building Brand Momentum: Strategies for Achieving Critical Mass: A User's Guide for Developing, Launching, and Sustaining A Strong Brand. Strategy Publishing (176
- (2) Frankel, Rob (2010). The Revenge of Brand X: How to Build A Big Time Brand - on the Web or Any-where Else ROUND 2. Frankel & Anderson
- (3) Ries, Al and Ries, Laura (2002). The 22 Immutable Laws of Branding. Harper Business. (177

ويجب أن تتجلى سمات المسؤول بوضوح، حتى تدركها الجماهير المستهدفة، وأن تكون سماته الجوهرية مقنعةً إلى جانب كونها فريدة، ومن ثم فإن السمة الجوهرية للمسؤول تُعدّ في حقيقتها أكثر شمولية من الصورة الذهنية عنه، وعلى سمات المسؤول أن تشيع مناخاً من الثقة بين الجماهير المستهدفة بالنسبة إلى تحقيق توقعاتهم، بتلبية حاجاتهم وتقديم الحلول الأفضل إن لم تكن الحلول الوحيدة للقضايا الماثلة، وعلى المسؤول أن يضمن وعوداً مميزة وقيمة و ضمانات واقعية<sup>(1)</sup>.

حيث تتبلور خطة المئة يوم لأي مسؤول حول بناء السمة التي يستحوذ بها على ثقة وقناعة المجتمع الداخلي والخارجي للقطاع الذي يعمل فيه. هذا، ويتم بناء السمة الجوهرية للمسؤول الجديد عبر المراحل الآتية:

1. أعطِ وعداً أو تعهداً في قضية ما.
2. واصلْ تناوُلِكَ لذلك الوعد.
3. مارسْ ذلك الوعد وتعايشْ معه.
4. دَعِّمْ وعدك أو تعهدك وقوّه.

## 4 - 2 مهام تنفيذ السمة الجوهرية :

**المهمة الأولى:** تحديد عناصر الوعد الذي تضمنته رؤية المسؤول.

**المهمة الثانية:** تحديد المجتمع الداخلي واهتماماته والإنجازات التي تقابلها.

**المهمة الثالثة:** تحديد المجتمع الخارجي واهتماماته والإنجازات التي تقابلها.

**المهمة الرابعة:** الظروف المحلية والإقليمية والدولية التي تؤثر في اختيار المجتمع.

**المهمة الخامسة:** صياغة الوعد الذي يقدمه المسؤول للمجتمع الداخلي والخارجي.

(1) عصام يحيى الفيحالي، نحو مجتمع المعرفة، دليل التخطيط الإستراتيجي للتواصل الإعلامي، مركز الدراسات الإستراتيجية، جامعة الملك عبدالعزيز، 2013م.

#### ل. 1-2-4 المهمة الأولى: تحديد عناصر الوعد الذي تضمنته رؤية المسؤول:

حيث يتطلب تحديد عناصر الوعد الذي تضمنته رؤية المسؤول ما يلي:

1. معرفة أهم الإنجازات التي تحققت سابقاً وسردها.
2. عناصر رؤية المسؤول التي تعتمد على:
  - أ. تحديد اهتمامات الجمهور الداخلي والخارجي وتوقعاته.
  - ب. وتقديم وعد يفوق توقعاتهم.

#### مثال على المهمة الأولى:

لتحديد عناصر الوعد الذي تضمنته رؤية مدير جامعة ما، ينبغي ما يلي:

1. سرد أهم الإنجازات التي تحققت في مجال ما، مثلاً:
  - أ. العملية التعليمية.
  - ب. البحث العلمي.
  - ج. تنمية المجتمع.
  - د. العملية الإدارية والمالية.
  - هـ. تطوير القطاع الطبي.
2. تحديد عناصر الرؤية المقترحة التي يقدمها مدير الجامعة والتي تتوافق مع اهتمامات جمهوره الداخلي والخارجي وتوقعاته.
  - أ. الريادة في البرامج التعليمية بأنماطها المتنوعة.
  - ب. مناخ البحث العلمي.
  - ج. تنمية المجتمع (الدراسات والاستشارات).
  - د. التدريب والتأهيل (التنمية المستدامة).
  - هـ. البيئة الجامعية الجاذبة.
  - و. الانتماء، والعمل بروح الفريق.
  - ز. الإدارة الإلكترونية.
  - ح. البنية التحتية.

### مثال آخر على المهمة الأولى:

تحديد عناصر الوعد الذي تضمنته رؤية الرئيس الأمريكي على النحو الآتي:

1. سرد أهم الإنجازات التي تحققت في مجال ما، مثلاً:
  - أ. النمو الاقتصادي.
  - ب. القطاع الزراعي.
  - ج. القطاع الصناعي.
  - د. البنية التحتية.
  - هـ. العمالة (معدل البطالة).
  - و. معدل دخل الفرد.
  - ز. التجارة الخارجية.
2. تحديد عناصر الرؤية المقترحة التي يقدمها الرئيس الأمريكي، والتي تتوافق مع اهتمامات جمهوره الداخلي والخارجي وتوقعاته، مثلاً:
  - أ. ارتفاع مؤشر النمو الاقتصادي.
  - ب. زيادة الإنتاج الزراعي.
  - ج. زيادة الإنتاج الصناعي.
  - د. سلامة البنية التحتية وكفايتها.
  - هـ. توفير الخدمات العامة الضرورية.
  - و. انخفاض معدل البطالة.
  - ز. ارتفاع معدل دخل الفرد بما في ذلك المسنون.

المهمة الثانية: تحديد المجتمع الداخلي واهتماماته والإنجازات التي تقابلها:

مثلاً: في مؤسسة تعليم عالٍ:

1. تحديد عناصر المجتمع الداخلي عند مدير الجامعة:
  - أ. وكلاء الجامعة.

- ب. عمداء الكليات.  
 ج. أعضاء هيئة التدريس.  
 د. الإداريون والضيوف.  
 هـ. الطلاب.  
 و. طلاب الدراسات العليا.  
 ز. طلاب الانتساب.
2. تحديد اهتمامات وكلاء الجامعة وتوقعاتهم بصفحتهم أحد عناصر المجتمع الداخلي في الجامعة:
- أ. نجاح خطط الجامعة.  
 ب. تحقيق إنجازات وفق معايير علمية في العملية التعليمية والبحث العلمي وخدمة المجتمع.  
 ج. تأثير الجامعة المباشر في التحول نحو مجتمع المعرفة.  
 د. المشاركة الفاعلة في قضايا المجتمع.

وبالطريقة نفسها نحدد اهتمامات باقي عناصر المجتمع الداخلي من عمداء الكليات وأعضاء هيئة التدريس والإداريين والطلاب وتوقعاتهم.

#### مثال آخر للمهمة الثانية:

تحديد عناصر المجتمع الداخلي عند الرئيس الأمريكي:

1. قطاع الاقتصاد.
2. قطاع الزراعة.
3. قطاع الصناعة.
4. قطاع الموارد الطبيعية.
5. قطاع الصحة العامة.
6. قطاع التعليم.
7. قطاع الخدمات الاجتماعية.

تحديد اهتمامات عناصر المجتمع الداخلي عند الرئيس الأمريكي وتوقعاته:

1. انتعاش اقتصادي معتدل (تلافي الكساد والتضخم).
2. معدل نمو مطرد.
3. الحد من ديون الحكومة الفيدرالية.

وبالطريقة نفسها نحدد اهتمامات باقي عناصر المجتمع الداخلي من قطاع الزراعة وقطاع الصناعة، وقطاع الموارد الطبيعية، وقطاع الصحة، وقطاع التعليم وتوقعاتهم.

### المهمة الثالثة: تحديد المجتمع الخارجي واهتماماته والإنجازات التي تقابلها:

مثال على المهمة الثالثة:

1. تحديد المجتمع الخارجي عند مدير جامعة ما، فهم مثلاً:
  - أ. الجهات العليا التي عيّنته.
  - ب. الوزارة المعنية بالتعليم العالي.
  - ج. الحاكم الإداري.
  - د. مجلس الشورى.
  - هـ. مجلس المنطقة.
  - و. الأهالي والمجتمع المستفيد من مخرجات الجامعة.

2. تحديد اهتمامات الجهات العليا وتوقعاتها (على سبيل المثال):
 

حضور فاعل في مجالات مميزة، وعلى وجه الخصوص:

- أ. المجتمع المعرفي.
- ب. التنمية المستدامة.
- ج. تهيئة الشباب لتقبل الحوار الفكري وممارسته.
- د. إيجاد حلول لمشكلة البطالة، واستيعاب أكبر عدد من خريجي الثانوية.

وبالطريقة نفسها نحدد اهتمامات باقي عناصر المجتمع الخارجي وتوقعاتهم، مثال

آخر: تحديد المجتمع الخارجي عند الرئيس الأمريكي:

1. الكونجرس.
2. السلطة القضائية.
3. الولايات.
4. التجارة الخارجية.
5. الدفاع.
6. المجتمع الدولي.

**مثال** على تحديد اهتمامات الكونجرس وتوقعاته بصفته أحد عناصر المجتمع الخارجي عند الرئيس الأمريكي:

1. التوافق بالنسبة إلى الميزانية العامة.
2. الحيادية الحزبية.

وبالطريقة نفسها نحدد اهتمامات باقي عناصر المجتمع الخارجي من السلطة القضائية، والولايات، والتجارة الخارجية، والدفاع، والمجتمع الدولي وتوقعاتهم.

**4-2-4** المهمة الرابعة: تحديد الظروف المحلية، والإقليمية، والدولية، التي تؤثر في اختيار المجتمع:

**مثال على المهمة الرابعة:**

تحديد الظروف المحلية، والإقليمية، والدولية، المؤثرة في المجتمع عند مدير جامعة ما، انظر الجدول الآتي:

عناصر الوعد	الظروف المحلية والإقليمية والدولية التي تؤثر في اختيار المجتمع
1. الريادة في البرامج التعليمية بأنماطها المتنوعة	مواءمة مستوى الخريج ومتطلبات سوق العمل بمعايير أكاديمية معتمدة.

عناصر الوعد	الظروف المحلية والإقليمية والدولية التي تؤثر في اختيار المجتمع
2. مناخ البحث العلمي	توافر البيئة البحثية الداعمة لإجراء البحوث بمختبرات ومعامل ذات معايير عالمية ولوائح إدارية ومالية وعلمية محفزة ومراجع علمية شاملة متنوعة ومجالات علمية مصنفة.
3. التدريب والتأهيل (التنمية المستدامة)	تأهل الكوادر البشرية بالجامعة بالمعارف والمهارات منسجمة مع مهامهم الوظيفية واختصاصاتهم العلمية وفق أعلى المعايير العالمية.
4. البيئة الجامعية الجاذبة	من حيث العلاقات البيئية المميزة، والقيادات المؤهلة مهارياً وسلوكياً، والخدمات الاجتماعية والصحية والترفيهية والتعليمية للمنسويين وعوائلهم.
5. البنية التحتية	توافر متطلبات العملية التعليمية والبحثية والتقنية من البنى التحتية المطورة التي تخدم متطلبات الحاضر واحتياجات المستقبل بمعايير عالمية.

الجدول (2): الظروف المحلية والإقليمية والدولية المؤثرة في المجتمع عند مدير جامعة ما.

### مثال آخر:

تحديد الظروف المحلية والإقليمية والدولية التي تؤثر في اختيار المجتمع عند الرئيس الأمريكي، انظر الجدول الآتي:

عناصر الوعد	الظروف المحلية والإقليمية والدولية التي تؤثر في اختيار المجتمع
1. ارتفاع مؤشر النمو الاقتصادي	وجود لوائح وقوانين تقيد الاستثمار.
2. سلامة البنية التحتية وكفايتها	تعدى عمر عدد من الكباري عمرها الافتراضي وعدم ملائمة البنية التحتية للربط بين الولايات.
3. توفير الخدمات العامة الضرورية	حاجة الأماكن البعيدة والمعزولة لخدمات الكهرباء.
4. ارتفاع معدل دخل الفرد بما في ذلك المسنون	الأجور المتدنية.

الظروف المحلية والإقليمية والدولية التي تؤثر في اختيار المجتمع	عناصر الوعد
الاستيراد مع قلة الصادرات.	5. ارتفاع الميزان التجاري

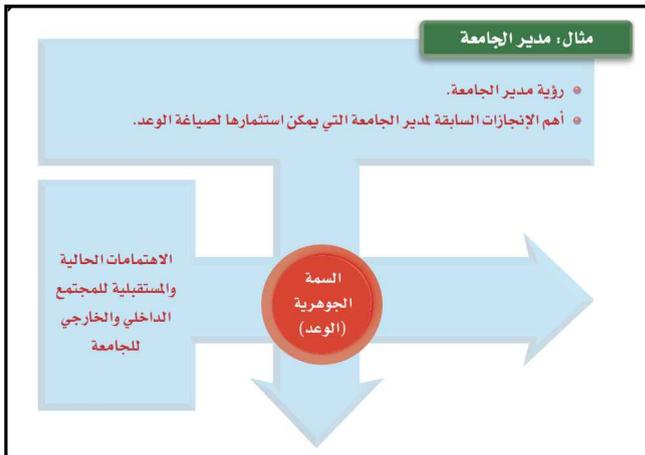
الجدول (2): الظروف المحلية والإقليمية والدولية المؤثرة في المجتمع عند مدير جامعة ما.

#### 5-2-4 المهمة الخامسة: صياغة الوعد الذي يقدمه المسؤول للمجتمع الداخلي والخارجي:

ومن أهم متطلبات صيغة الوعد أن تنسجم الصيغة مع اهتمامات الجمهور الداخلي والخارجي وتوقعاتهم، وتحقق ما يفوق توقعاتهم، وأن تعبر بشكل واضح عن:

1. مكونات عناصر الوعد لدى المجتمع المستهدف (داخلياً وخارجياً).
2. مدى مصداقية عناصر الوعد.
3. تميز المسؤول (إدارياً، ومهارياً، وسلوكياً).

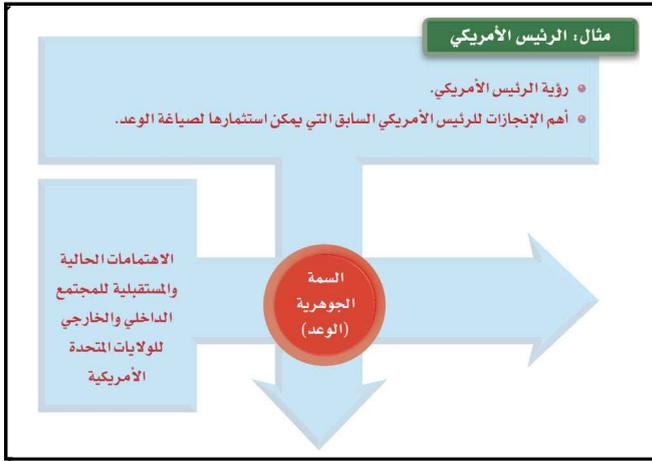
**مثال:** لصياغة الوعد الذي يقدمه مدير جامعة ما للمجتمع الداخلي والخارجي، حيث تعكس صياغة مضمون الرؤية المستقبلية للجامعة وخطتها الإستراتيجية اهتمامات المجتمع المستهدف. انظر: (Error! Reference source not found.):



الشكل (2): مثال لصياغة الوعد الذي يقدمه مدير جامعة ما للمجتمع الداخلي والخارجي.

الشراكة الإستراتيجية لتطوير بيئة جامعية جاذبة تسهم في الارتقاء بالعملية التعليمية وتنمية المجتمع.

مثال: لصياغة الوعد الذي يقدمه الرئيس الأمريكي، انظر: (Error! Reference source not found.)



الشكل (3): مثال لصياغة الوعد الذي يقدمه الرئيس الأمريكي.

صيغة الوعد الذي قدمه الرئيس الأمريكي روزفلت للمجتمع الداخلي والخارجي. إغاثة ضحايا الكساد الكبير وإنعاش الاقتصاد والإصلاح لتفادي تكرار دورة الانتعاش الهائل الذي يتلوه إفلاس تام.

إغاثة ضحايا الكساد الكبير وإنعاش الاقتصاد والإصلاح لتفادي تكرار دورة الانتعاش الهائل الذي يتلوه إفلاس تام