



الأستاذة: كتفي سميرة  
مقياس: استراتيجيات الاتصال  
طلبة سنة ثالثة ليسانس

## نموذج Smart لتحديد الأهداف



### ما هي الأهداف الذكية SMART ؟

الأهداف الذكية SMART هي أداة لتحديد الأهداف وتحقيقها، وهي أهداف ذات معايير محددة تكون معاً كلمة SMART؛ وكلمة SMART هي اختصار يرمز إلى الحروف الأولى من خمس كلمات وهم كلمة محدد Specific وقابلة للقياس Measurable وقابلة للتحقيق Achievable وذات صلة Relevant ومحددة زمنياً Time-based؛ والأهداف الذكية SMART تتضمن كل هذه المعايير لضمان نجاحك في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها.

توفر الأهداف الذكية SMART العديد من الفرص للنجاح الشخصي والعملي على حد سواء ويمكن أن تساعد في تحقيق الأهداف قصيرة الأجل وطويلة الأجل. وفيما يلي قائمة بالمزايا التي يمكن للأفراد والشركات تحقيقها من خلال الأهداف الذكية: SMART

التركيز والتوجيه. تقسم الأهداف الذكية SMART الأهداف الأوسع إلى أهداف محددة وقابلة للتنفيذ، مما يوفر إحساساً بالاتجاه والتركيز على النتيجة المرجوة.

تقييم نقاط القوة والضعف. أثناء وضع الأهداف، يمكن للناس وضع نقاط مرجعية establish benchmarks وتقييم نقاط القوة والضعف لديهم في تحقيق أهدافهم.

الدافع للنجاح. بمجرد تحديد الأهداف، سيرغب معظم الناس في العمل بجد لتحقيقها؛ فعلى سبيل المثال، يمكن للشركة التي ترغب في زيادة المبيعات أن تضع برنامج حوافز الموظفين يدفع الموظفين إلى الوصول إلى مراحل معينة certain milestones من الهدف.

اتخاذ الإجراءات اللازمة. الأهداف الذكية SMART قابلة للتحقيق ولكنها صعبة أيضًا؛ وتجبر الجوانب الصعبة للأهداف الذكية SMART الأشخاص تلقائيًا على الخروج من منطقة الراحة الخاصة بهم حتى يتمكنوا من التصرف.

نتائج أسرع. عند اتباع الأهداف الذكية SMART، يضيع الناس وقتًا أقل في القيام بمهام غير ذات صلة ويقضون وقتًا أطول في تحقيق النتائج.

تحديد المشاكل المحتملة. الأهداف الذكية SMART هي أداة لتحسين الأداء، حيث يمكنها تحديد المجالات التي تتطلب التحسين؛ فعلى سبيل المثال، يمكن للطالب الذي يستخدم هذا الإطار تحديد ما إذا كان الجدول الزمني الذي وضعه للدراسة من أجل الاختبار واقعيًا أم لا.

الشعور بالرضا، يمكن أن توفر الأهداف الذكية SMART شعورًا بالرضا حيث يستمر الناس في مراقبة تقدمهم نحو تحقيق هدفهم.

### أمثلة الأهداف الذكية SMART للمؤسسات الخدمائية والإنتاجية:

فيما يلي ثلاثة أمثلة بسيطة لتطبيق الأهداف الذكية SMART في مواقف افتراضية، وتلك الأمثلة يمكنها مساعدتك في معرفة كيف يمكنك إنشاء أهداف ذكية SMART خاصة بمؤسستك.

#### الهدف 1: استكمال مشروع كبير

فيما يلي مثال على كيفية استخدام الأهداف الذكية SMART لمشروع ما:

محدد: Specific: يشاهد معظم العملاء موقع شركتنا على هواتفهم الذكية؛ وتُظهر التغذية الراجعة feedback الأخيرة أن تجربتهم سيئة، لذلك سنعمل على تحسين موقعنا على الويب للأجهزة المحمولة بحلول الربع الثالث.

قابلة للقياس: Measurable: بحلول شهر مايو، يجب أن يكون الموقع الجديد قد تم تطويره بالكامل وجاهزًا للمحتوى؛ والأول من شهر يونيو هو الموعد النهائي لكتابة كل المحتوى والموافقة على الصور وإنشاء أي رسومات إضافية؛ ويعد تهيئة وتحسين الموقع لمحركات البحث SEO هو التركيز الأساسي لشهر يونيو.

قابل للتحقيق: Achievable: تتفق الأقسام التي يجب أن تشارك في هذا المشروع على أن هذا جدول زمني واقعي.

ذو صلة: Relevant: يمثل تواجدنا عبر الإنترنت أولوية لجذب عملاء جدد من خلال زيادة زوار الموقع وتحسين معدلات النقر إلى الظهور.

محدد زمنيًا: Time-bound: يتم إطلاق الموقع الجديد في 1 يوليو.

## الهدف 2: زيادة المبيعات

فيما يلي مثال لكيفية استخدام الأهداف الذكية SMART لرسم خطة لزيادة المبيعات:

محدد: Specific: نحن بحاجة إلى زيادة معدل التحويل conversion rate لدينا بنسبة 5٪ بنهاية الربع الرابع؛ وللقيام بذلك، نحتاج إلى تنفيذ المزيد من التدريب على المبيعات، وزيادة الإعلانات، وإنشاء الحوافز وإجراء مكالمات باردة cold calls أو المتابعة مع العملاء المحتملين.

قابلة للقياس: Measurable: أرغب في زيادة مبيعاتنا بنسبة 1.5٪ كل شهر؛ ويجب أن نحدد وننفذ استراتيجيات تسويقية وإعلانية جديدة بحلول نهاية أكتوبر.

قابل للتحقيق: Achievable: يشعر كل من فريقى التسويق والمبيعات أنه يمكننا بسهولة تحقيق هذا الهدف في الوقت المخصص.

ذو صلة: Relevant: تعد زيادة قاعدة عملائنا أولوية قصوى لشركتي هذا العام.

محدد زمنيًا: Time-bound: يجب أن نصل إلى هذا الهدف بحلول 1 يناير.

## الهدف 3: تحسين معنويات الجمهور الداخلي المؤسسة

فيما يلي مثال على إنشاء هدف ذكي SMART لتحسين أداء الموظفين:

محدد: Specific: لدينا أعضاء جيدون في فريق العمل، ولكنهم يشعرون بالإرهاق ويشعرون بالتقليل من قيمتهم؛ ولتحسين الروح المعنوية والأداء، نحتاج إلى إقامة علاقات أفضل بين زملاء العمل؛ ويمكننا القيام بذلك من خلال إنشاء الحوافز وزيادة التعزيز الإيجابي وإنشاء أنشطة بناء الفريق.

قابلة للقياس: Measurable: نريد خفض معدل دوران الموظفين بنسبة 10٪ بحلول نهاية العام.

قابل للتحقيق: Achievable: من خلال إعطاء الأولوية لرضا الموظفين، يمكننا أن نرى تحسناً في معنويات الشركة.

ذو صلة: Relevant: رضا الموظفين هو المفتاح لجعل شركتنا أكثر كفاءة وفعالية.

محدد زمنيًا: Time-bound: يجب تعزيز العلاقات بحلول عطلة نهاية العام في ديسمبر.

## نموذج الأهداف الذكية SMART

العناصر	الأسئلة	شرح توضيحي	مثال
<b>S</b> محدد Specific	<ul style="list-style-type: none"> <li>ما الهدف الأساسي؟</li> <li>ما الذي تسعى لتحقيقه؟</li> <li>ما الغاية من هذا الهدف؟</li> <li>ما هي المتطلبات اللازمة؟</li> <li>ما هي المعوقات؟</li> </ul>	على سبيل المثال: إذا أردت إحدى الشركات زيادة حصتها السوقية في أحد المواقع الجغرافياً بنسبة 15%.	- [زيادة قاعدة العملاء من الفئة العمرية 18 - 25 بنسبة 20% خلال سنة 2021].
<b>M</b> قابل للقياس Measurable	<ul style="list-style-type: none"> <li>ما هي المعايير المتبعة لقياس مدى التقدم في تحقيق الهدف؟</li> </ul>	قياس مدى تقدم الشركة في تحقيق الهدف عن طريق مقارنة ما توصلت إليه بالنسبة المحددة مسبقاً وهي 15%	[عدد العملاء خلال الفترة الزمنية مقارنة مع النسبة الموضوعه وهي 20%]
<b>A</b> قابل للتحقيق Achievable	<ul style="list-style-type: none"> <li>كيف يمكن تحقيق الهدف؟</li> <li>ما هي المراحل والخطوات المتبعة لتحقيق الهدف؟</li> <li>ما هي الموارد والمهارات والقدرات اللازمة؟ وما مدى توفرها؟</li> </ul>	إن زيادة الحصة السوقية بنسبة 15% هدف واقعي وقابل للتحقيق، في ضوء الموارد المتوفرة في الشركة مثل الميزانية المخصصة للتسويق وخبراء التسويق.	<ul style="list-style-type: none"> <li>[إجراء 20 مكالمه يوميًا مع عملاء جدد.</li> <li>إرسال 100 بريد إلكتروني أسبوعًا للعملاء المحتملين.</li> <li>ملئ 50 استمارة أسبوعًا تتضمن الاحتياجات التي يرغب بها العملاء المستهدفين من منتجات</li> </ul>

<b>R</b> ذو صلة Relevant	<ul style="list-style-type: none"> <li>هل يتماشى الهدف مع الرؤية العامة والأهداف الاستراتيجية؟</li> <li>هل سيساهم في تحقيق منافع؟</li> </ul>	يجب أن يتماشى هدف زيادة الحصة السوقية مع الهدف العام للشركة ورؤيتها الاستراتيجية.	خدمات الشركة. [يرتبط مع رؤية الشركة المتمثلة في زيادة مبيعاتها بنسبة 30%]
<b>T</b> محدد بمدة زمنية Time-Based	<ul style="list-style-type: none"> <li>ما هي المدة الزمنية التي يحتاجها الهدف لتحقيق؟</li> <li>ما هو تاريخ بدء التنفيذ والانتهاج؟</li> </ul>	يحتاج هذا الهدف سنة كاملة ليتحقق.	- [يبدأ العمل على هذا الهدف من تاريخ 1\1\2021 وينتهي في تاريخ 31\12\2021]

### مثال كامل لهدف سمارت

- زيادة قاعدة عملائنا من الفئة العمرية ما بين 18 و25، بنسبة 20% بدءاً من 1\1\2021 ولغاية 31\12\2021، وذلك تماشيًا مع هدفنا الرئيسي المتمثل في زيادة المبيعات خلال السنة.
- وذلك من خلال اتباع ما يلي:
- إجراء 20 مكالمه هاتفية يوميًا مع العملاء المحتملين.
  - تعيين 10 موظفين ممن لديهم حس الإقناع ويتمتعون بمهارات عالية من التواصل واللباقة.
  - إنشاء صفحة عبر موقع الفيسبوك واستقطاب العملاء ممن يقعون ضمن الفئة العمرية 18 – 25 عامًا.
  - المشاركة في فعاليات مختلفة لخمس جامعات، والتواصل المباشر مع الطلبة.