

## اتحادیه ایده آل

### زهره شوندی

در دنیای اقتصادی امروز، یکی از مهم ترین عوامل موفقیت آمیز شرکت ها، سازمان ها، اتحادیه ها، تشکل ها و ... رضایتمندی مشتریان آنهاست. جهت جلب رضایت مشتریان، لازم است که یک شرکت، سازمان و اتحادیه فعالیت ها و اقدامات خود را بر حول محور نیاز ها، خواسته ها و انتظارات مشتریان تعریف کند.

در اتحادیه های فرش دستباف، دو نوع مشتری وجود دارد:

نوع اول یعنی مشتریان داخلی، مشتریانی هستند که دورن اتحادیه و به عنوان ذینفعان و فعالان اتحادیه مشغول به فعالیت هستند. این گروه را تولیدکنندگان، صادرکنندگان، فروشندگان، بافندگان، سرویس کاران و ... تشکیل میدهند.

نوع دوم مشتریان خارجی هستند که به عنوان افراد خارج از اتحادیه و مصرف کنندگان نهایی تلقی میگردند. لازم به ذکر است که اگرچه هدف نهایی، جلب رضایت مشتریان خارجی یعنی مصرف کنندگان نهایی می باشد، ولی جلب رضایت مشتریان خارجی (مصرف کنندگان نهایی) در گرو جلب رضایت مشتریان داخلی (تولیدکنندگان، صادرکنندگان، فروشندگان، بافندگان، سرویس کاران و ...) است. بنابراین اتحادیه های فرش دستباف، در وهله اول باید به نیاز و خواسته های مشتریان داخلی (تولیدکنندگان، صادرکنندگان، فروشندگان، بافندگان، سرویس کاران و ...) توجه کرده و با الویت قرار دادن خواسته ها و جلب رضایت آنها، به رضایت مشتریان خارجی (مصرف کنندگان نهایی) دست یابند.

بنابراین اگر بخواهیم نیاز های مشتریان داخلی را در نظر بگیریم، اتحادیه ایده آل اتحادیه ای است که ...

#### ۱- صاحب نظر باشد:

یعنی به عنوان یک کاردان و کارشناس، دارای یک رأی مستقل بوده و با آگاهی و شناختی که دارد، قدرت تصمیم گیری داشته باشد.

#### ۲- پشتیبانی واقعی باشد:

مدیران اتحادیه به عنوان پیشگامان هنر-صنعت فرش دستباف، باید در جهت حمایت ذینفعان پیش بروند و فضایی امن، دلگرم کننده و حامی برای جلب اعتماد ذینفعان ایجاد کنند.

#### ۳- ترکیب مناسبی از مدیران تصمیم گیرنده داشته باشد:

همیشه حضور انحصاری کارشناسان، پیشکستوتان و افراد با تجربه در حوزه فرش دستباف در جلسات و تصمیم گیری ها، و محور قرار دادن نظرات آنان به تنهایی موثر نیست. گاهی باید برای حل مسائل و مشکلات، از دیدگاه افراد دیگر نیز نگاه کرد. بنابراین وجود افراد متخصص، کارشناس و دارای سابقه در صنایع دیگر (خارج از حوزه فرش دستباف) و یا افرادی با تحصیلات آکادمیک (پژوهشگران و اساتید دانشگاهها) در جلسات، میتواند برای حل مسائل مفید باشد.

#### **۴- قابلیت اطمینان داشته باشد:**

مدیران اتحادیه باید جهت اعتماد سازی ذینفعان، توانایی ارائه خدماتی که بابت آن تعهد داده اند را داشته باشند.

#### **۵- شفاف و روشن باشد:**

شفافیت اهداف، وظایف، ماموریت ها و چشم اندازها علاوه بر این که موجب اعتماد سازی ذینفعان میگردد، مسیر را برای کارکنان اتحادیه روشن می سازد.

#### **۶- پویا و فعال باشد:**

درجا زدن و یکنواختی از مواردی ست که موجب رکود سازمان ها میگردد. اتحادیه ایده آل اتحادیه ای است که پویا باشد. یکی از راه های زنده نگه داشتن اتحادیه ها، وجود دانش و اطلاعات، آموزش و توسعه است. برگزاری جلسات پی در پی مرتبط با مسائل روز، بررسی مشکلات از دیدگاه های مختلف و برگزاری کارگاه ها و دوره های آموزشی جهت بالا بردن سطح دانش ذینفعان، موجب پویایی اتحادیه می گردد.

#### **۷- به روز و همراه با تکنولوژی باشد:**

از آنجا که در دنیای امروز پیشگامان تکنولوژی همواره در ردیف اول قرار دارند، ارگان هایی که از فضای تکنولوژی و الکترونیک دور هستند، دوام زیادی نخواهند داشت. بنابراین یک اتحادیه ایده آل اتحادیه ای ست که سیستم کاری خود و یا خدمات خود را به صورت آنلاین در اختیار مشتریان قرار داده و آنها را به تجارت و فعالیت الکترونیکی دعوت نماید.

#### **۸- پاسخگویی سریع و به موقع داشته باشد:**

یک اتحادیه ایده آل اتحادیه ای است که همیشه در دسترس بوده و پاسخگوی نیاز و خواسته های ذینفعان باشد و با پاسخگویی سریع و به موقع، اعتماد ذینفعان را جلب کند.

#### **۹- رشد و پیشرفت آن مشهود باشد:**

برگزاری جلسات پی در پی و پیگیری مسائل بدون نگاه هوشمندانه و رو به جلو، بیهوده بوده و رشدی در آن دیده نخواهد شد. اتحادیه ایده آل اتحادیه ای است که برای اهداف خود چشم انداز مشخص نماید، و در جهت رسیدن به اهداف خود تلاش کند. با مدیریت زمان چشم انداز های خود را بررسی نماید و میزان رشد و توسعه را در مورد مسائل مختلف در معرض دید ذینفعان قرار دهد.

به طور کلی با وجود مسائل و مشکلاتی که در هنر-صنعت فرش دستباف وجود دارد، با رعایت موارد ذکر شده در بالا، اتحادیه های مرتبط با این هنر-صنعت، در قدم اول باید در جهت آسیب شناسی هنر-صنعت فرش دستباف اقدام نموده و مشکلات و چالش های موجود را شناسایی کنند و با الویت بندی به آنان، برای حل مسائل اقدام نمایند.