



دانشگاه سوادکوه

گروه آموزشی فرش

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد فرش

### شناسایی و معرفی شاخص های کیفیت فرش دستباف ایران

عنوان:

دکتر امیرحسین چیت سزایان -

استاد راهنما:

دکتر سید عبدالجابر قدرتیان -

استاد راهنمای

دوم / مشاور:

یاسر حنیفی

دانشجو:

فرش دستباف 2. کیفیت 3. ابعاد کیفیت 4. شاخص های کیفیت 5. ایران

واژه های

کلیدی:

چکیده:

فرش دستباف ایران محصولی است که ذاتاً یاد آور کیفیت و ارزش بالا می باشد. در این بین مفهوم کیفیت ثر فرش دستباف به مرور با تغییر در مفهوم جهانی کیفیت صاحب تعاریف متفاوت تری شده است. در این تحقیق شناسایی شاخص های مختلف کیفیت فرش دستباف با رویکرد رتبه بندی آن ها از نظر مشتریان، تولیدکنندگان و فروشندگان فرش دستباف در دستور کار قرار دارد. که با مطالعه مدل های مختلف، مدل هشت بعد کیفیت گاروین پایه نظری این تحقیق قرار گرفت. لذا با استفاده از این مدل و شناسایی و احصاء شاخص های مربوط به هر بعد، ابتدا از طریق مصاحبه با خبرگان و کارشناسان به دست آمده و پس از آزمون شاخص ها، پرسشنامه مربوط به آن استخراج شده است. برای جمع آوری داده ها 200 پرسشنامه در جامعه آماری تحقیق توزیع شد که نهایتاً 180 مورد از آن تکمیل و قابل بهره برداری بود.

جامعه این تحقیق مشتریان، فروشندگان، تولیدکنندگان و کارشناسان خبره فرش دستباف بودند تا از براساس شناخت و خواسته های خود از کیفیت فرش دستباف پرسشنامه را تکمیل کنند.

بر اساس نتایج تحقیق، شاخص های مربوط به هر یک از ابعاد کیفیت فرش دستباف در قالب هشت بعد کیفی شامل ابعاد: کارکرد فرش، ویژگی های فرش، قابلیت اعتماد فرش، قابلیت انطباق فرش، دوام فرش، قابلیت تعمیر فرش، زیبایی شناسی فرش و کیفیت ادراکی از فرش شناسایی شده است شناسایی شده و نتایج نشان می دهد که:

- تمامی ابعاد کیفیت از دید مشتریان، تولیدکنندگان و نیز هر دو از اهمیتی بالاتر از متوسط برخوردار بوده، بنابراین وجود ابعاد کیفیت در مدل نهایی کیفیت فرش دستباف مورد تأیید قرار گرفت.
- تعدادی از شاخصهای معرفی شده کیفیت فرش دستباف از دید مشتریان، تولیدکنندگان و فروشندگان و خبرگان از اهمیت متوسط و بالاتر از متوسط برخوردار شدند و در مدل نهایی کیفیت قرار می گیرند. تعدادی از شاخصها نیز که از دید مشتریان و کل از اهمیتی کمتر از متوسط برخوردار شدند و در مدل نهایی کیفیت قرار نمی گیرند
- ابعاد کیفیت از دیدگاه مشتریان و تولیدکنندگان از اهمیت متفاوتی برخوردار است.