

# بررسی امکان‌پذیری ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت فرش دست‌باف با تأکید بر کارگاه‌های خانگی

عباس جوهری

کارشناس ارشد علوم اقتصادی

سید محسن مشرف

دکتر محمد نجار فیروز جایی

مهدی هادیان

رضا اله‌داد

کلام

فصلنامه

علمی - پژوهشی

انجمن علمی

فرش ایران

شماره ۲۰

پاییز ۱۳۹۰

۲۱

## چکیده

**واژه‌های کلیدی:** فرش دست‌باف، کارگاه‌های خانگی، کیفیت، کنترل کیفیت، کارگزاری.

در خصوص «امکان‌پذیری و ارزیابی ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت فرش دست‌باف با تأکید بر کارگاه‌های خانگی»، شاخص‌ها و معیارهای کنترل کیفی فرش دست‌باف مدون شده و بر اساس نظرات تولیدکنندگان، صادرکنندگان، خبرگان و صاحب‌نظران فرش دست‌باف، اولویت‌بندی و کنترل کیفیت فرش دست‌باف در منطقه کاشان به صورت پایلوت عملیاتی گردیده است. بر اساس یافته‌ها و نتایج حاصل از مطالعه میدانی و اجرای پایلوت، امکان‌پذیری فنی، اجتماعی و اقتصادی ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت بررسی شده است. لازم به ذکر است بدون کمک و حمایت مالی دولت و به دلیل عدم تمایل بافندگان جهت پرداخت حق‌الزحمه جهت استفاده از خدمات کارگزاری، امکان‌پذیری اقتصادی فاقد توجیه می‌گردد.<sup>۱</sup>

## مقدمه

تنزل کیفیت فرش دست‌باف در برخی از مناطق مهم بافت به دلیل عدم رعایت استانداردها و شاخص‌های کیفی، می‌تواند علاوه بر سلب اعتماد مصرف‌کنندگان داخلی، بازار صادراتی فرش دست‌باف کشور را نیز تهدید و به برند فرش دست‌باف ایران خدشه وارد نماید و آینده هنر-صنعت فرش کشور را با مخاطره و مشکل مواجه سازد. از طرفی واقعیت این است که عمده فرش دست‌باف در کارگاه‌های خانگی تولید می‌شود که این کار به صورت خویش‌فرمایی یا شکل خاصی از کارفرمایی انجام می‌گردد. این واقعیت موجب عدم شکل‌گیری مکانیزم

<sup>۱</sup> این مقاله از نتایج طرح مطالعاتی تحت همین عنوان برای مرکز ملی فرش ایران برگرفته شده است.

خاصی برای کنترل کیفیت شده است و هیچ‌گونه کنترل کیفی در مورد فرش‌های تولیدی در کارگاه‌های خانگی صورت نمی‌گیرد. کیفیت نیز مانند قیمت یکی از دلایل اصلی خرید مصرف‌کنندگان است یعنی معامله و مبادله یک محصول به دلیل قیمت و کیفیت مناسب آن صورت می‌گیرد. ضمن اینکه با توجه به نقش و اهمیت کیفیت در حفظ شهرت و اعتبار و برند فرش دست‌باف ایران و ملاحظات اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی که بر تداوم تولید فرش در کارگاه‌های خانگی دلالت می‌کنند، به نظر می‌رسد ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت فرش دست‌باف در کارگاه‌های خانگی می‌تواند به عنوان نهاد تکمیلی در اصلاح نظام خویش فرمایی و کارفرمایی خاص (کارفرمایی با کارگاه‌های غیرمتمرکز) نقش تعیین کننده‌ای داشته باشد. از آنجا که تاکنون این نهادها ایجاد نشده‌اند، امکان‌پذیری و ارزیابی فنی، اجتماعی، اقتصادی و همچنین اجرای پایلوت قبل از تدوین هرگونه طرح اجرایی در این زمینه از اهمیت خاصی برخوردار است.

### فرصیات تحقیق

۱. ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت در مناطق مختلف جغرافیایی علی‌رغم وجود تفاوت‌هایی که از لحاظ مواد اولیه مصرفی، شیوه بافت، ابزار، دار و غیره وجود دارد از لحاظ فنی امکان‌پذیر است. از آنجا که در برخی مناطق، معایب و نواقص و یا عوامل خاصی که منجر به کاهش کیفیت فرش می‌گردد، وجود دارد می‌توان با اولویت دادن به عوامل اصلی، زمینه افزایش کیفیت را فراهم نمود.

۲. ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت دارای توجیه اجتماعی-فرهنگی است.

۳. ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت به لحاظ اقتصادی دارای توجیه است.

### اهداف تحقیق

هدف اصلی طرح شناسایی و راه‌اندازی مکانیزمی مؤثر جهت کنترل کیفیت فرش دست‌باف در کارگاه‌های خانگی است تا در مراحل مختلف تولید از بافت

محصولاتی معیوب و بی‌کیفیت جلوگیری به عمل آورد. از طرفی با ارزش اضافی ایجاد شده ناشی از فروش فرش دارای کیفیت مناسب و تضمین شده، درآمد و حاشیه سود بافنده نیز افزایش یافته و رضایت‌مندی از شغل و درآمد بافندگان را نیز به همراه خواهد داشت.

### قلمرو تحقیق

با عنایت به استفاده از پرسش‌نامه و روش مصاحبه حضوری جهت کسب نظرات تولیدکنندگان، صادرکنندگان و خبرگان فرش دست‌بافت در پنج استان تبریز، کرمان، قم، فارس و تهران به منظور تعیین اولویت‌های کنترل کیفیت و اجرای پایلوت در منطقه کاشان، قلمرو مکانی تحقیق پنج استان ذکر شده و کاشان و قلمرو زمانی سال‌های ۱۳۸۶-۱۳۸۷ است.

### اهمیت کنترل کیفیت

در نگاه اول ممکن است به نظر رسد اعمال کنترل کیفیت و یا ایجاد کارگزاری به‌همین منظور باعث افزایش هزینه‌ها و افزایش قیمت تمام شده می‌گردد. البته اگر کنترل کیفیت با بازرسی یکی دانسته شود و یا بر کنترل کیفیت که بر بازرسی تأکید زیادی دارد تکیه شود، کنترل کیفیت به افزایش هزینه منجر خواهد شد. هرچند برای رسیدن به کیفیت طراحی شده به‌ناچار هزینه افزایش می‌یابد، اما از طرفی وقتی کیفیت افزایش می‌یابد جلوی بسیاری از نقایص، دوباره‌کاری‌ها و اتلاف منابع گرفته می‌شود و در نتیجه هزینه کاهش و بهره‌وری بهبود خواهد یافت. همچنین اگر محصولاتی بی‌عیب و نقص و با کیفیت مناسب و مطابق با الزامات مصرف‌کنندگان تولید شود، درآمد حاصل از فروش افزایش یافته و افزایش هزینه‌ها قابل جبران خواهد شد. لازم به ذکر است هر اندازه هم که کیفیت ارتقاء پیدا کند، اگر محصول قیمت مناسبی نداشته باشد نمی‌تواند رضایت مشتریان را فراهم نماید. به بیان دیگر، نمی‌توان کیفیت را بدون در نظر گرفتن قیمت تعریف کرد و باید کوشش کرد محصولی با کیفیت، قیمت و مقدار مناسب تولید نمود (قاسمیان، ۱۳۸۳، ۱۱).

برای کنترل کیفیت باید اهداف یا مقاصدی که به‌وسیله خط‌مشی مشخص می‌شود و روش رسیدن به اهداف که

## یافته‌های تحقیق و پیشنهادها

پس از شناسایی ۲۴ عامل تأثیرگذار بر کیفیت فرش از نظر کارشناسان، تولیدکنندگان و صادرکنندگان که دارای اولویت اول، دوم و سوم بودند، کنترل کیفیت ۵۴ دار قالی طی ۳۰۰ بار مراجعه و کنترل کیفیت ظرف ۸ ماه در منطقه کاشان به صورت پایلوت عملیاتی شد و بر اساس یافته‌های آن، امکان‌پذیری ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت از لحاظ فنی، اجتماعی و اقتصادی بررسی گردید که نتایج مربوط به شرح ذیل ارائه می‌شود.

### امکان‌پذیری فنی ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت

با عنایت به یافته‌ها و مشاهدات پایلوت و شناسایی معایب و عدم رعایت شاخص‌های کیفی فرش و تأثیرگذار بودن راهکارها و پیشنهادها ارائه شده جهت رفع معایب و جلوگیری از کاهش کیفیت در نمونه‌های تحت کنترل کیفیت، به طوری که در نهایت ۹۰ درصد موفق به کسب کیفیت مرغوب و مناسب گردیدند، امکان‌پذیری ایجاد کارگزاری‌های کنترل کیفیت از لحاظ فنی تأیید و توجیه‌پذیر ارزیابی می‌گردد.

بیشترین عیوب و عدم رعایت کیفیت با ۳۸ مورد به بافت (۳۰ درصد) و پس از آن عدم رعایت تناسب مواد اولیه با رج‌شمار (۲۶ درصد) و شیوه بافت (۲۰ درصد) است. لذا با توجه به اینکه سه مورد مذکور کمترین نمره ارزیابی کیفیت را در نمونه به خود اختصاص داده‌اند، ضرورت دارد آموزش‌های لازم در زمینه بهیافتی، نحوه استفاده از مواد اولیه مرغوب، رعایت تناسب بین نخ (پرز، پود و چله) با رج‌شمار و نقشه در اولویت برنامه‌ریزی آموزشی قرار گیرد. غیرقابل تنظیم بودن محل نشستن بافنده (۱۱ درصد موارد)، عدم استراحت کافی حین انجام کار (۷ درصد)، کافی نبودن نور (۴ درصد) از دیگر موارد فاقد کیفیت مناسب و استاندارد لازم هستند که ضرورت دارد در برنامه‌ریزی‌های آموزشی و اقدامات اصلاحی ملحوظ شوند. در خصوص تحقق و عملیاتی نمودن کنترل کیفیت از لحاظ فنی، پیشنهادها زیر ارائه می‌گردد:

۱. مراجعه بر اساس میزان بافت و در فواصل زمانی مناسب صورت پذیرد.
۲. تعداد بازدیدها براساس نیاز و تشخیص کارشناسان کنترل کیفیت و مدیران فنی کارگزاری و با توجه به

معادل با استانداردسازی است را تعیین کرد و با تعلیم و آموزش نسبت به تربیت عوامل اجرایی ماهر و آشنا به کار وارد عملیات میدانی شد و در ضمن کار با واریسی اثرات اقدامات در مواردی که موانع و مشکلات مشاهده می‌گردد، اقدام مناسب را صورت داد (ایشیکاوا، ۱۳۷۶، ۶۸). لذا استانداردها و آیین‌نامه‌ها همیشه کافی نیستند و حتی اگر تبعیت کامل از آنها هم صورت بگیرد، باز نقص‌هایی وجود خواهد داشت و آنچه جبران‌کننده عدم کفایت آنهاست، تجربه و مهارت است. بنابراین آموزش در کنترل کیفیت نقش اساسی و ویژه‌ای دارد و به عبارتی کنترل کیفیت با آموزش شروع و با آموزش خاتمه می‌یابد (ایشیکاوا، ۱۳۷۶، ۲۶).

با عنایت به اینکه یکی از گام‌های اساسی در کاربست کنترل کیفیت درک مشخصه‌های کیفیت حقیقی و تعیین اهمیت نسبی مشخصه‌های کیفیت است، ضرورت دارد در مورد عیب و نقص توافق عمومی به وجود آید و تعریف روشنی از نقایص ارائه شود. به همین منظور استانداردها و شاخص‌های کنترل کیفیت فرش بر اساس نظرات تولیدکنندگان، صادرکنندگان و کارشناسان خبره فرش به روش مصاحبه حضوری و تکمیل پرسش‌نامه اولویت‌بندی شده و پس از راستی‌آزمایی آماری، کنترل کیفیت در منطقه پایلوت عملیاتی شده است.

### روش آماری آزمون سؤالات و پرسش‌نامه

آزمون‌های ناپارامتری فریدمن، ویلکاکسون و آزمون پارامتری مقایسه میانگین تک‌نمونه‌ای برای راستی‌آزمایی سؤالات پرسش‌نامه مورد استفاده قرار گرفته است. همچنین با استفاده از آزمون فریدمن اولویت‌بندی عوامل مؤثر، مقایسه شده است. در آزمون ویلکاکسون مقایسه‌های دو به دو بین عوامل (از نظر میانگین اولویت) صورت پذیرفته و در نهایت میزان تأثیرگذاری آنها رتبه‌بندی شده است.

برای بررسی پایایی پرسش‌نامه، روش ضریب آلفای کرونباخ و برای تعیین روایی اطلاعات جمع‌آوری شده از طریق پرسش‌نامه، رابطه بین پاسخ‌های داده شده توسط تولیدکنندگان با پاسخ‌های کارشناسان به عنوان نخبگان آگاه به مسایل فرش بررسی و با توجه به علامت‌ها و سطوح معناداری، روایی آن تأیید گردید.

میزان عیوب و نواقص در نظر گرفته شود.

۳. میزان تلاش و کار انجام شده با ملحوظ نمودن کارآیی و اثربخشی مبنای پرداخت حق الزحمه کارشناسان کنترل کیفیت باشد.

۴. دریافت حق الزحمه از بافنده متناسب با میزان مراجعات جهت کنترل کیفیت و ارائه خدمات باشد.

۵. کسب رضایت‌مندی بافنده با ارج نهادن به تلاش وی و ارائه مشوق‌های مادی و معنوی.

۶. حصول نتیجه قابل قبول با آموزش و کسب مهارت بافنده.

### امکان‌پذیری اجتماعی ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت

رضایت‌مندی از به‌کار بستن و اعمال شاخص‌ها و آموزه‌های کیفیت به دو عامل رضایت بافنده از درآمدی که کسب می‌نماید و احترام و ارزش قایل شدن برای فعالیت و تولید بافنده بستگی دارد. لذا رضایت‌مندی از فعالیت تولید و پذیرش خدمات مشاوره کارگزاری کنترل کیفیت با عنایت به اینکه بافت فرش دارای حاشیه سود پایین و ناچیز بوده و بافنده در قبال این خدمات باید هزینه نیز پرداخت نماید، در صورتی محقق می‌شود که علاوه بر افزایش درآمد و سودآوری، از جهت اجتماعی نیز بافت فرش باکیفیت دارای اهمیت و ارزش باشد. زیرا علتی که سبب می‌شود افراد بیشتر یا بهتر کار کنند، ارزشی است که به کار و یا شغلی که در آن فعالیت دارند، داده می‌شود. هرچند حذف و یا کاهش دستمزد یا درآمد بافندگان و یا کاهش مسائل رفاهی دارای اهمیت بوده و باعث ناخشنودی تولیدکنندگان می‌گردد، اما ارزش دادن به کاری که صورت می‌گیرد، در بیشتر یا بهتر کار کردن تأثیر مهمی دارد.

لذا ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت زمانی می‌تواند مورد پذیرش بافندگان قرار گیرد که بتواند یکی از نیازهای اساسی آن‌ها را مرتفع نماید و بافندگان اهمیت و تأثیر به‌کار بستن خدمات مشاوره کارگزاری کنترل کیفیت را به‌طور ملموس مشاهده کنند و علاوه بر رفع نیاز خود، رضایت‌مندی آنها نیز تأمین شود. ارزش و اهمیت قایل

شدن برای فعالیت بافندگی، ارزش قایل شدن برای بهبود تولید و اولویت قائل شدن در ارائه خدمات و مشوق‌ها به فرش‌های دارای کیفیت مناسب در مقابل تولیدات فاقد کیفیت، باید مشهود و ملموس باشد. ضمن اینکه از لحاظ اقتصادی نیز باید درآمد مازادی که از رعایت اصول کیفی نصیب می‌گردد به‌گونه‌ای باشد که زحمات و افزایش هزینه‌ها را جبران نماید. رضایت شغلی برخلاف اعتقاد اغلب افراد که آن را امری روان‌شناختی و فردی می‌دانند، شدیداً متأثر از عوامل اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی است و توجه به مؤلفه‌های مذکور می‌تواند موجب رضایت‌مندی بافندگان را فراهم نماید. بر اساس نظر هرزبرگ (توسلی، ۱۳۷۹، ۱۳۹)، واحدهای صنعتی در صورتی موفق می‌شوند افراد را به‌خوبی جذب و نیاز آنان را ارضاء نمایند که بتوانند اولاً کاری به آن‌ها عرضه کنند که رضایت آنها را جلب نماید و ثانیاً کار را با توجه به چگونگی نیاز به رشد و شکوفا کردن استعدادهای فکری و نیروی بالقوه فرد در نظر بگیرند. به عبارتی کارگزاری با تحقق ظرفیت روحی و فکری بافنده و شناخت استعدادهای وی می‌تواند علاوه بر ایجاد علاقه بافندگان به کار و احساس مسئولیت، امکان انجام عملیات حرفه‌ای و دریافت دستمزد برابر با کوشش‌های بافنده را نیز فراهم سازد.

بنابراین در زمینه امکان‌پذیری ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت از منظر اجتماعی و فرهنگی باید علاوه بر رضایت‌مندی از شغل و درآمد بافندگی، برای کیفیت بهتر فرش‌های بافته شده نیز اهمیت و ارزش قائل شد، به‌طوری که بافنده این احساس را داشته باشد که دیگران به فعالیت مضاعف و کار بهتری که انجام داده‌اند ارج می‌نهند و برای آن ارزش قائل هستند. همچنین ضرورت دارد تشویق و حمایت لازم از بافنده و فرش‌های دارای کیفیت به‌عمل آید تا ضمن رضایت‌مندی و خشنودی تولیدکنندگان از حیث منافع مادی، انگیزه و اشتیاق جهت روی آوردن و به‌کارگیری توصیه‌های کیفی به‌منظور تولید فرش مرغوب نیز به میان بیاید. از طرفی رضایت‌مندی از فعالیت کارگزاری می‌تواند در پذیرش اجتماعی آن‌ها مؤثر باشد به‌گونه‌ای که اگر بافندگان از خدمات مشاوره‌ای و فنی این دفاتر خشنود و راضی باشد و استفاده از خدمات فنی و به‌کار بستن ضوابط و استانداردهای کیفی را در

راستای ارتقاء رشد و شکوفایی استعدادهای بالقوه خود تلقی نمایند، داوطلبانه و با طیب خاطر برای دریافت خدمات از این دفاتر مراجعه خواهند نمود. لذا دستیابی به استانداردهای کیفی در صورتی مؤثر است که علاوه بر درک ضرورت و اهمیت آن، در راستای علاقه و نیاز تولیدکنندگان نیز باشد.

با توجه به اهمیت و نقش پذیرش اجتماعی و فرهنگی در هرگونه فعالیت تولیدی یا ارائه خدمات، بر اساس مشاهدات و یافته‌های اجرای پایلوت کنترل کیفیت فرش در کارگاه‌های خانگی نیز مورد پذیرش اجتماعی و فرهنگی بافندگان قرار گرفته و امکان‌پذیری آن تأیید می‌شود. نکاتی که در خصوص پذیرش اجتماعی و فرهنگی دارای اهمیت هستند به شرح ذیل پیشنهاد می‌گردند.

۱. استفاده از افراد بومی و شناخته شده در منطقه و همچنین حضور زنان در گروه کارشناسان کنترل کیفیت. به دلیل اینکه اکثر بافندگان زن هستند و بافت فرش در محل سکونت خانوارها صورت می‌گیرد، این کار در پذیرش فرهنگی و اجتماعی نقش به‌سزایی ایفا می‌نماید.

۲. در تعیین فواصل زمانی جهت مراجعه، عواملی از جمله تعداد بافنده، سرعت و زمان اختصاصی به بافت در نظر گرفته شود.

۳. هماهنگ نمودن زمان و ساعت مراجعه جهت حضور کارشناسان کنترل کیفیت.

۴. ارائه معرفی‌نامه از دستگاه‌های ذیربط توسط کارشناسان کنترل کیفیت.

۵. ارائه خدمات مشاوره‌ای توسط کارگزاری در سایر موارد مورد نیاز بافندگان.

۶. داوطلبانه بودن پذیرش کنترل کیفیت جهت کسب نتیجه مطلوب.

۷. قابل اعتماد و مسئولیت‌پذیر نمودن بافنده با آموزش.

۸. اهمیت قائل شدن برای کار بافنده و نهادینه شدن بحث کیفیت.

۹. رضایت‌مندی بافنده از درآمد حاصل از تولید فرش با کیفیت.

۱۰. توجیه اقتصادی تولید فرش باکیفیت از لحاظ

قیمت برای مشتریان و متقاضیان.  
۱۱. صدور شناسنامه کیفی برای فرش باکیفیت و الزام گواهی کیفیت فرش جهت صادرات و اعطای جایزه صادراتی، اعطای جایزه کیفیت و تسهیلات ارزان‌قیمت به فرش‌های دارای شناسنامه کیفی.

۱۲. تضمین کیفیت به‌طوری که در صورت داشتن نقص بر خلاف شناسنامه کیفی، تولیدکننده، عرضه‌کننده و یا شرکت کارگزاری تأییدکننده کیفیت ملزم به پاسخگویی و جبران خسارت باشند.

### امکان‌پذیری اقتصادی ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت

هزینه - فایده اقتصادی ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت، از دو منظر بافنده یا تولیدکننده فرش و متقاضی ایجاد کارگزاری به‌عنوان یک بنگاه اقتصادی قابل بررسی است. به عبارتی بافنده با رعایت موازین و معیارهای کیفی و در قبال هزینه‌های اضافی از لحاظ اقتصادی و درآمدی چه فوایدی نصیبش می‌گردد و آیا این افزایش هزینه، درآمد بافنده را به میزانی افزایش خواهد داد تا بافنده انگیزه اقتصادی و مادی جهت رعایت اصول کیفی داشته باشد یا خیر؟ از طرفی ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت مستلزم انجام هزینه‌هایی است که این هزینه‌ها به‌عنوان حق‌الزحمه از بافندگان دریافت می‌گردد. لذا هزینه - فایده اقتصادی ایجاد دفاتر کارگزاری کنترل کیفیت نیز باید مورد توجه قرار گیرد تا دفاتر مذکور بتوانند علاوه بر تأمین هزینه‌های اداری، حقوق و دستمزد، ایاب و ذهاب، ملزومات اداری، خرید یا اجاره محل و غیره سود مناسبی از فعالیت اقتصادی به‌دست آورند تا ایجاد کارگزاری دارای توجیه اقتصادی باشد.

لذا امکان‌پذیری اقتصادی ایجاد کارگزاری کنترل کیفی از دو دیدگاه مورد بررسی قرار می‌گیرد. از یک سو هزینه - فایده اقتصادی رعایت استانداردهای کیفی برای بافنده فرش به‌عنوان متقاضی و درخواست‌کننده خدمات مشاوره‌ای و مبلغی که بافنده حاضر است برای ارتقاء کیفی فرش پرداخت نماید و از طرف دیگر هزینه - فایده اقتصادی ایجاد کارگزاری به‌عنوان ارائه‌کننده خدمات مشاوره‌ای به بافندگان و قیمتی مناسبی که متقاضیان ایجاد کارگزاری در قبال ارائه خدمات می‌تواند دریافت نماید

تا این کار ضمن تأمین هزینه‌های کارگزاری از لحاظ اقتصادی نیز دارای صرفه و توجیه اقتصادی باشد.

ارتقاء کیفیت فرش مستلزم افزایش هزینه ناشی از خرید مواد اولیه مرغوب، استفاده از بافنده با مهارت بیشتر و با دستمزد بالاتر، خرید، تعویض و یا تعمیر ابزار بافت و دار، رعایت استانداردهای کارگاه از قبیل فضای مناسب، نور کافی، استراحت حین کار و غیره است. لذا رعایت اصول فنی و کیفی باعث افزایش هزینه‌های تولید و قیمت تمام شده خواهد شد. از طرفی با اعمال و رعایت ضوابط کیفی، ارزش اضافی نصیب بافنده و یا تولیدکننده فرش خواهد شد. این افزایش هزینه‌ها باید به میزانی باشد که با اضافه درآمد به دست آمده ناشی از فرش با کیفیت جبران شود و انگیزه اقتصادی برای بافنده ایجاد نماید.

با در نظر گرفتن هزینه - فایده بافت یک فرش شش متری با رج شمار ۳۰ و ۴۵ خانه و یک فرش ۹ متری با رج شمار ۳۰ و ۵۰ خانه که دارای بیشترین فراوانی در نمونه مورد کنترل کیفیت بود، دو حالت به کارگیری موازین کیفی و تولید فرش با کیفیت و عدم به کارگیری موازین و راهکارهای ارائه شده برای ارتقاء کیفیت بررسی شد و ملاحظه گردید افزایش قیمت تمام شده فرش با کیفیت نه تنها به وسیله افزایش قیمت فروش فرش جبران می شود بلکه ارزش اضافی نیز نصیب تولیدکننده می نماید.

همچنین نقطه سر به سر هزینه - درآمد کارگزاری در سه سناریو (دریافت ۲۲، ۲۰ و ۱۵ درصد ارزش اضافی ایجاد شده در فرش ۶ متری) محاسبه گردید و نشان داده شد که دریافت مبلغی کمتر از ۱۵ درصد ارزش اضافی ایجاد شده در فرش ۶ متری هزینه‌های کارگزاری را پوشش نمی دهد و فعالیت کارگزاری از لحاظ اقتصادی به صرفه و صلاح نیست. کاهش هزینه‌ها به دلیل استقرار کارگزاری در مناطق روستایی و یا مناطقی که از مرکز استان‌ها دور هستند و یا پرداخت مبلغی کمتر از دستمزدهای در نظر گرفته شده و یا کاهش هزینه ایاب و ذهاب به دلیل نزدیکی محل استقرار دفتر کارگزاری با دارهای قالی، می تواند بر حسب مناطق مختلف کشور به کاهش هزینه‌ها و اقتصادی شدن فعالیت کارگزاری کمک نماید.

با در نظر گرفتن این واقعیت که تولیدکنندگان و بافندگان تمایلی به پرداخت درصدی از ارزش اضافی

ایجاد شده به عنوان حق الزحمه در قبال دریافت خدمات از کارگزاری کنترل کیفیت ندارند و عملیاتی کردن ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت بدون کمک دولت و مرکز ملی فرش ایران به لحاظ اقتصادی امکان پذیر نیست، لذا امکان پذیری ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت از لحاظ اقتصادی توجیه پذیر نبوده و تأیید نمی گردد.

جهت برون رفت از این تنگنا و فراهم شدن امکان ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت پیشنهادی زیر ارائه می گردد.

۱. اهمیت و ضرورت به کار بستن استانداردها و ضوابط فنی در حفظ هویت و برند فرش ایران در بازارهای جهانی و داخلی و منافع حاصل از رعایت استانداردها برای اقتصاد کشور و تولیدکنندگان تبیین شده، آموزش داده شده و ترویج گردد تا بافندگان به پرداخت داوطلبانه هزینه کنترل کیفیت به کارگزاری ترغیب شوند.

۲. مرکز ملی فرش ایران به عنوان متولی هنر - صنعت فرش با ارائه مشوقها و حمایت‌های مادی و معنوی، می تواند نقش مؤثر و تعیین کننده‌ای در جهت فرهنگ سازی و نهادینه نمودن بحث تولیدات کیفی و اقتصادی نمودن فعالیت کارگزاری ایفا نماید.

### نتیجه گیری

بر اساس نتایج حاصل از استخراج اطلاعات مربوط به ۸۱ پرسش نامه از نمونه مورد بررسی شامل ۳۰ تولید کننده، ۴۱ صادرکننده و ۱۰ تن از کارشناسان خبره در پنج استان کشور به روش مصاحبه حضوری و راستی آزمایی و آزمون ابزار سنجش و سؤالات از نظر آماری، اولویت‌های اول، دوم و سوم تأثیرگذار بر کیفیت فرش جهت کنترل کیفیت مشخص گردید و ۵۴ دار قالی طی ۸ ماه و با ۳۰۰ بار بازدید در منطقه کاشان به صورت پایلوت تحت کنترل کیفیت قرار گرفت. مشاهده شد که بیشترین میزان عدم رعایت شاخص‌های کیفی ناشی از عیوب بافت (۳۰ درصد)، و پس از آن عدم رعایت تناسب مواد اولیه با رج شمار (۲۶ درصد) و شیوه بافت (۲۰ درصد) بوده است که با اعمال کنترل کیفیت و ارائه راهکارها و پیشنهادی کارشناسان، ۹۰ درصد از فرش‌های تحت

کنترل کیفیت موفق به دستیابی به کیفیت مناسب گردیدند. لذا امکان‌پذیری ایجاد کارگزاری کنترل کیفی از لحاظ فنی مورد تأیید و دارای توجیه ارزیابی گردید.

امکان‌پذیری ایجاد کارگزاری از لحاظ اجتماعی و فرهنگی نیز با توجه عملیات اجرایی پایلوت و پذیرش و استقبال بافندگان راستی‌آزمایی شد و توجیه‌پذیری آن تأیید گردید.

امکان‌پذیری اقتصادی ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت نیز از دو منظر هزینه-فایده اقتصادی رعایت استانداردهای کیفی برای بافنده فرش به‌عنوان متقاضی و درخواست‌کننده خدمات مشاوره‌ای کارگزاری و مبلغی که بافنده حاضر است برای ارتقاء کیفی فرش پرداخت نماید و همچنین از منظر هزینه-فایده اقتصادی ایجاد کارگزاری به‌عنوان ارائه‌کننده خدمات مشاوره‌ای به بافندگان و متقاضیان ایجاد دفاتر کارگزاری و قیمت مناسبی که کارگزاری در قبال ارائه خدمات می‌تواند دریافت نماید تا ایجاد کارگزاری از لحاظ اقتصادی دارای صرفه و توجیه باشد نیز بررسی گردید. و در سه سناریو بر اساس پرداخت ۲۰، ۲۲ و ۱۵ درصد ارزش اضافی ایجاد شده برای بافندگان فرش به‌دلیل اعمال و به‌کار بستن توصیه‌ها و پیشنهادهای کارشناسان کنترل کیفیت به‌عنوان حق‌الزحمه کارگزاری کنترل کیفیت، نقطه سر‌به‌سری فعالیت کارگزاری محاسبه گردید. اما به دلیل اینکه بافندگان و تولیدکنندگان فرش، تمایلی به پرداخت حق‌الزحمه در قبال دریافت خدمات از کارگزاری نداشتند و ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت با کمک و حمایت مالی دولت و مرکز ملی فرش ایران مد نظر نیست، امکان‌پذیری ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت از لحاظ اقتصادی بدون حمایت و کمک مالی مرکز ملی فرش ایران، تأیید نشده و توجیه نخواهد داشت.

جهت برون‌رفت از این تنگنا و فراهم شدن امکان ایجاد کارگزاری کنترل کیفیت ضرورت دارد با استفاده از برنامه‌های آموزشی و ترویجی، اهمیت و ضرورت به‌کار بستن استانداردها و ضوابط فنی در حفظ هویت و برند فرش ایران در بازارهای جهانی و منافع حاصل از رعایت استانداردها برای اقتصاد کشور و تولیدکنندگان فرش تبیین شود تا بافندگان به پرداخت داوطلبانه هزینه‌های کنترل کیفیت ترغیب شوند. مرکز ملی فرش ایران نیز به‌عنوان

متولی هنر-صنعت فرش علاوه بر آموزش‌های ترویجی جهت فرهنگ‌سازی و نهادینه نمودن بحث تولید کیفی، می‌تواند با در نظر گرفتن مشوق و حمایت‌های لازم برای بافندگان، نقش مهمی در اقتصادی شدن فعالیت کارگزاری کنترل کیفیت ایفا نماید.

لازم به ذکر است فارغ از منافع اقتصادی اعمال کنترل‌های کیفی و ایجاد کارگزاری کنترل کیفی از قبیل ایجاد ارزش اضافی برای بافندگان و اقتصادی شدن تولید فرش دست‌باف با افزایش درآمد و حاشیه سود، کمک به اقتصاد خانوارها که عمدتاً از اقشار کم‌درآمد و دهک‌های پایین درآمدی هستند، جلوگیری از مهاجرت به شهرها و بیکاری میلیون‌ها نفر که به‌صورت مستقیم و غیرمستقیم در این هنر-صنعت فعالیت می‌نمایند، تولید فرش باکیفیت و جلوگیری از تولید فرش معیوب در راستای اهداف کلان از جمله حفظ هویت و برند فرش ایران، افزایش صادرات غیرنفتی، حفظ و ارتقاء سهم ایران از بازار جهانی و ایجاد اشتغال نیز در این میان حائز اهمیت است. لذا ضرورت دارد کمک‌ها و مشوق‌های دولت به این بخش - که با حداقل سرمایه فرصت‌های شغلی ایجاد می‌کند - در تصمیمات و برنامه‌ریزی‌ها مد نظر قرار گیرد.

پیشنهاد می‌گردد علاوه بر اعطای مشوق و جوایز به دارندگان گواهی کنترل کیفیت و اعطای تسهیلات به بافندگانی که فرش مرغوب و دارای کیفیت مناسب تولید می‌کنند، ضمانت اجرایی برای تولیدکنندگان فرش‌های دارای گواهی کیفیت از جمله الزامی بودن گواهی کیفیت برای فرش‌های صادراتی و همچنین اعطای جایزه صادراتی به فرش‌های دارای گواهی کیفیت نیز در نظر گرفته شود.

### فهرست منابع

۱. اغنامی، عباس (۱۳۶۷) نقش بهداشت کارگاه در تولید فرش و کیفیت آن، اولین سمینار علمی فرش ترکمن (گرگان)، مدیریت ترویج و مشارکت مردمی جهاد استان گلستان، اردیبهشت‌ماه.
۲. انصاری، منوچهر (۱۳۸۳) اصول مدیریت کیفیت فراگیر، تهران.
۳. ایشیکاوا، کورو (۱۳۷۶) کنترل کیفیت فراگیر، شیوه

- ژابنی، ترجمه احمد جواهریان، تهران.
۴. بهبودیان، محمود (۱۳۸۴) *آمار ناپارامتری*، چاپ چهارم، شیراز: انتشارات دانشگاه شیراز.
  ۵. بیطرفان، علی اصغر (۱۳۸۰) *تحقیق در شناخت دارو ابزار بافت و ارائه طرح مناسب جهت بهبود کیفیت، فاز اول: دار قالی در استان های خراسان و کرمان، وزارت جهاد کشاورزی، سازمان تحقیقات و آموزش کشاورزی، مرکز تحقیقات فرش دستباف ایران، شهریور ماه.*
  ۶. پورشمس، مهرداد (۱۳۷۳) «کیفیت از کنترل تا فرهنگ کیفیت»، *مجله پژوهش و مهندسی*، شماره ۱۷.
  ۷. نتر، آرتور، آر. و دیتورو، ایرونیک، ج. (۱۳۷۶) *مدیریت کیفیت فراگیر (سه قدم تا بهبودی کامل)*، ترجمه و تخلص حبیب الله شرکت، اصفهان.
  ۸. حاتمی، عباس (۱۳۸۰) *اصول کیفیت مدیریت*، تبریز.
  ۹. خداخواه امام چایی، اصغر (۱۳۷۵) *قالیبافی*، چاپ اول، سازمان فنی حرفه‌ای کشور.
  ۱۰. ژوله، تورج (۱۳۸۱) *پژوهش در فرش ایران*، انتشارات یساولی.
  ۱۱. ژوله، تورج (۱۳۷۵) *عیوب قالی*، جلد اول، مرکز نشر و تصویر جهاد سازندگی.
  ۱۲. طالب پور، فریده (۱۳۸۲) *تحقیق پیرامون شناسایی جغرافیایی عیوب بافت قالی برای استفاده در برنامه ریزی آموزشی (فاز دوم: استان های یزد، همدان، کردستان و شهرستان کاشان).*
  ۱۳. علیپوری، رضا (۱۳۸۱) *تحقیق پیرامون دار و ابزار قالیبافی، شیوه بافت و تکمیل جهت کیفیت فرش دستباف در استان های گلستان، سمنان و قم، وزارت جهاد کشاورزی، معاونت آموزش و تحقیقات مرکز تحقیقات فرش دستباف.*
  ۱۴. قاسمیان، سلیمان (۱۳۸۳) *اولین کنفرانس بین المللی مدیریت کیفیت فراگیر*، تهران.
  ۱۵. منتقمی، فروغ (۱۳۷۶) *استاندارد و صادرات*، مؤسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی، تهران.
  ۱۶. مؤسسه استاندارد و تحقیقات صنعتی ایران (؟) *استانداردهای ملی ایران*، شماره های مختلف مرتبط با
- فرش دستبافت.
۱۷. مهرورزان، رسول و همکاران (۱۳۸۳) *بررسی روش های اعمال استانداردهای رنگرزی نخامه قالی با رنگرهای مصنوعی در کارگاه های موجود، وزارت جهاد سازندگی، سازمان تحقیقات و آموزش کشاورزی، مرکز تحقیقات فرش دستباف ایران.*
  ۱۸. نتر، جان ویلیام واسرمن، و تیمور (۱۳۷۴) *آمار کاربردی*، ترجمه علی عمیدی، جلد اول، چاپ اول، مرکز نشر دانشگاهی.