

طراحی و تبیین الگوی مفهومی مدل برند پیشرو در صنعت فرش ایران

ناصر سیفالهی (نویسنده‌ی مسئول)

دانشیار گروه مدیریت دانشکده‌ی علوم اجتماعی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

n.seifollahii@uma.ac.ir

رحیم محمدخانی

کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی،

هاجر فتحی

دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی

چکیده

افزایش پرشتاب میزان تولید و رقابت در صحنه‌ی بین‌المللی صنعت فرش، رقابت را برای تولیدکنندگان بسیار حساس و برندسازی را به‌عنوان یکی از راهکارهای رقابتی فعالان این صنعت، برجسته ساخته است. پژوهش حاضر با هدف شناسایی الگویی برای برندسازی موفق در صنعت فرش انجام شده است. مطابق با الگوی نظام‌مند نظریه‌ی داده بنیاد، خبرگان خوش‌نام تولیدکننده و صادرکننده‌ی حال حاضر با سابقه‌ی فرش برای جامعه‌ی آماری انتخاب شدند. کارشناسان خبره‌ی صنعت در جامعه‌ی آماری با روش نمونه‌گیری غیر احتمالی توصیه‌ای برگزیده شدند و با ۱۵ نفر از کارشناسان خبره و خوش‌نام صنعت فرش به‌عنوان نمونه‌ی پژوهش مصاحبه‌ی عمیق به عمل آمد که در سه مرحله به کفایت داده‌ها انجامید. برای گردآوری داده‌ها از مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته استفاده شد و تجزیه و تحلیل اطلاعات به روش اشتراوس و کوربین و مدل پارادایمی و نرم‌افزار MAXQDA انجام گرفت. نتایج تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها، طی فرایندهای کدگذاری باز، محوری و انتخابی، به شکل‌گیری مدل عوامل ایجاد برند پیشرو در صنعت فرش بر مبنای نظریه‌پردازی داده بنیاد انجامید. با استناد به رهیافت سیستماتیک در نظریه‌ی داده بنیاد کدهای شناسایی شده در ۶ طبقه‌ی هسته‌ای شامل شرایط علی، مقوله محتوایی، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها قرار گرفتند. در نهایت، الگویی برای برندسازی موفق در صنعت فرش شناسایی شد. داشتن مزیت رقابتی، جایگاه قوی بازاریابی، شناخت نیازهای بازار و مشتری رفع مشکلات اقتصادی و سیاسی از عوامل مهم توسعه‌ی برند فرش در بازارهای داخلی و بین‌المللی است.

واژه‌های کلیدی: برند، برند پیشرو، صنعت فرش ایران

Designing and explaining the conceptual model of the leading brand model in the Iranian carpet industry

Naser Seifollahi (Corresponding Author)

Associate Professor, Department of Business Management, Faculty of Literature and Humanities, University of Mohaghegh Aradabili, Ardabil, Iran

n.seifollahii@uma.ac.ir

Rahim Mohammadkhani

Master of Business Administration

Hajar Fathi

Master of Business Administration

Abstract

The rapid increase in production and competition in the international arena of the carpet industry, has highlighted the competition for very sensitive manufacturers and branding as one of the competitive strategies of industry activists. The present study aims to identify a model for successful branding in the carpet industry. According to the systematic model of the data theory of the foundation, well-known experts, manufacturers and exporters with a history of carpets were selected for the statistical community. Industry experts in the statistical population were selected by Purposive sampling method and 15 in-house carpet industry experts were interviewed as an example of in-depth research, which resulted in three stages of data adequacy. Semi-structured interviews were used to collect data and data analysis was performed by Strauss and Corbin method and paradigm model and MAXQDA software. The results of the analysis of the data obtained from the interviews, during the open, pivotal and selective coding processes, led to the formation of a model of leading brand creation factors in the carpet industry based on the data processing theory of the foundation. Based on the systematic approach in data theory, the identified codes were divided into 6 core categories including causal conditions, content category, contextual conditions, interfering factors, strategies and consequences. Finally, a model for successful branding in the carpet industry was identified. Having a competitive advantage, a strong marketing position, recognizing the needs of the market and the customer, solving economic and political problems are important factors in the development of the carpet brand in domestic and international markets.

Keywords: Brand, Leading Brand, Iranian Carpet Industry.

■ مقدمه

ایران با توجه به برخورداری از توان و قابلیت‌های بالای گردشگری، می‌تواند سهم ارزنده‌ای در رقابت جهان برای جذب منافع حاصل از صنعت فرش داشته باشد (ظهیرنیا و نیکخواه، ۱۳۹۴). تنها راه رهایی کشور از اقتصاد تک‌محصولی و وابستگی به درآمدهای ارزی حاصل از فروش نفت و همچنین برآورده کردن نیازهای روزافزون ارزی کشور توسعه صادرات غیرنفتی و دستیابی به بازارهای جهانی است. گسترش صادرات غیرنفتی، با توجه به کاهش درآمدهای حاصل از صدور نفت و نوسانات شدید آن، افزایش جمعیت کشور، کاهش درآمدهای نفتی و رهایی از اقتصاد تک محصولی نفت- به منزله‌ی یکی از استراتژی‌های مهم اقتصاد مطرح شده است (فرحبخش، ۱۳۸۱: ۲۲۴).

اهمیت صادرات غیرنفتی و نقش آن در رشد و توسعه‌ی اقتصادی کشورها همواره یکی از موضوعات مهم اقتصادی موردتوجه پژوهشگران است. توجه به گسترش صادرات فرش دست‌باف ایران، که از کالاهای صادراتی غیرنفتی با اهمیت است، می‌تواند کشور را در راه رسیدن به اقتصاد صادراتی منطقی کمک کند (لقمان استرکی و مجیبیان، ۱۴۰۱). در جوامع کنونی برندها بازیگران مهمی شناخته می‌شوند که در همه‌ی جنبه‌ها و شئون زندگی ما نفوذ داشته و در واقع همه‌جا حضور دارند (Kapferer, 2012). داشتن برندهای قوی، توانایی رقابت شرکت را افزایش داده و بر میزان سودآوری آن نیز می‌افزاید (Ravinda&Chandrajeet, 2012). از زمان‌های دور برندسازی و مدیریت برند در جوامع مختلف برای شناسایی شیء، شخص و خدمات به شکل‌های متفاوتی وجود داشته است. انگیزه‌ی اصلی برای برندسازی، شناساندن نتیجه‌ی کار به مشتریان و سهولت شناخت و متمایز کردن محصولات از محصولات رقبا است (Keller, 2013).

امروزه سازمان‌ها در راستای افزایش شمار مشتریان وفادار خود، تلاش می‌کنند با بهره‌گیری از رویکردهای نوین بازاریابی مشتریان هدف خود را درگیر سطح عمیق‌تری از تجربه کرده و روابط سودمندی را برقرار کنند که این کار به ایجاد برند منجر می‌شود (Smilansky, 2019). به‌علاوه یکی از الزامات مدیریت ارشد هر سازمان ایجاد برندهای قدرتمند است، برندهایی که حین عمل به وعده‌ها و تعهدات خود، قابلیت‌ها و توانمندی‌های خود را در طول زمان افزایش دهند. مطالعات و پژوهش‌ها در سال‌های اخیر نشان داده است که نقش برندها در کاهش ریسک، ارزش‌آفرینی، افزایش عمر کسب‌وکار انکارناپذیر است، بنابراین می‌توان گفت که شرکت‌ها برای کسب اعتبار جهانی، ورود به بازارهای جدید و رشد مداوم، اقدام به ایجاد، توسعه و مدیریت برند خود نمایند. (نعلچی و همکاران، ۱۳۹۷). فرش ایران متأثر از ویژگی‌های برجسته فرهنگی و هنری آن در سده‌ها و دهه‌های گذشته، همیشه به‌عنوان یکی از کالاهای بارز در سید صادرات غیرنفتی ایران مطرح بوده و هست. به طوری که در سال‌های گذشته میزان ارزآوری بالا داشت و حدود ۷ درصد اشتغال کل کشور و عهده‌دار معیشت چند میلیون نفر بود (مهرمنش، ۱۳۹۶). صادرات فرش دست‌باف از ۵۳۷ میلیون دلار در سال ۱۳۸۰ به ۶۱ میلیون دلار در سال ۱۴۰۰ رسیده است. این رشد منفی برای ظرفیت صادراتی فرش دست‌باف طی مدت یادشده حاکی از عوامل بسیاری از جمله برند بوده است که در طی پانزده سال اخیر رخ داده است (گمرک جمهوری اسلامی ایران و مرکز ملی فرش ایران).

به‌علاوه یکی از الزامات مدیریت ارشد هر سازمان ایجاد برندهای قدرتمند است، برندهایی که حین عمل به وعده‌ها و تعهدات خود، قابلیت‌ها و توانمندی‌های خود را در طول زمان افزایش دهند. مطالعات و پژوهش‌ها در سال‌های اخیر نشان داده است که نقش برندها در کاهش ریسک، ارزش‌آفرینی، افزایش عمر کسب‌وکار انکارناپذیر است، بنابراین می‌توان گفت که شرکت‌ها برای کسب اعتبار جهانی، ورود به بازارهای جدید و رشد

مداوم، اقدام به ایجاد، توسعه و مدیریت برند خود نمایند (نعلچی و همکاران، ۱۳۹۷). آنچه که باعث کاهش سهم ایران و افزایش سهم رقبای آن می‌شود، غفلت ما و بهره‌گیری رقبای از اصول و روش‌های نوین بازاریابی است نه مزیت و برتری آن‌ها در تولید فرش اصیل (دعایی و بی‌غم، ۱۳۹۴). مشکل اصلی صنعت فرش کشور، زیبایی، دوام و کیفیت پایین، قیمت بالا و عدم مزایای رقابتی برای رقابت با صادرکنندگان بین‌المللی نیست، بلکه عمده معضلات این صنعت را می‌توان در ضعف در تبلیغات و فنون نوین بازاریابی، بازرگانی بین‌الملل، تحقیقات بازاریابی، بروز ساختن آن‌ها و در مجموع تکیه بر تفکر سنتی و اکتفا به منابع ورودی خلاصه کرد. بنابراین، پژوهش‌های گسترده‌ی بازاریابی، شناسایی خواسته‌ها و نیازهای مشتریان بازارهای هدف، آشناسازی تجار با فنون بازاریابی اینترنتی، بازرگانی بین‌الملل و تجارت الکترونیک، تحقیقات بازاریابی و در مجموع توسعه‌ی همه جانبه‌ی تبلیغات و بازاریابی می‌تواند گره از مشکلات جدید این صنعت باز کرده و موجبات صعود مجدد ایران به رأس جدول برترین صادرکنندگان فرش در سرتاسر جهان را فراهم آورد (سعیدی و حق‌شناس کاشانی، ۱۳۹۰). فرش ایران متأثر از ویژگی‌های برجسته‌ی فرهنگی و هنری آن در سده‌ها و دهه‌های گذشته، همیشه به‌عنوان یکی از کالاهای بارز در سبد صادرات غیرنفتی ایران مطرح بوده و هست. به‌طوری‌که طی سال‌های زیادی به‌طور مداوم نخستین و بالاترین میزان ارزآوری در صادرات ایران و حدود ۷ درصد اشتغال کل کشور و عهده‌دار معیشت چند میلیون نفر بوده است (مهرمنش، ۱۳۹۶). از نقطه نظر اقتصادی، توجه به صنعت فرش واجد اهمیت است، زیرا اولاً ارزش افزوده این صنعت حدود ۶۵ درصد است، درثانی، از محل صادرات فرآورده‌های این صنعت همه ساله بخشی از کسری موازنه‌ی پرداخت‌های بازرگانی جبران می‌شود و از این راه مقدار قابل توجهی ارز عاید کشور می‌شود. توسعه‌ی بازار داخلی فرش دست‌باف در ایران به‌عنوان گامی مهم قبل از صادرات آن به کشورهای دیگر، بستگی بسیار زیادی به مواردی همچون، نوع رسانه‌ی تبلیغی، میزان شناخت مردم از فرش، آشنایی افراد با کاربردهای فرش دست‌باف، نیازهای خریداران داخلی؛ اندازه و الگوی رشد بازار داخلی و نوع بازار هدف مورد نظر دارد (شافعی و روستا، ۱۴۰۱).

صادرات فرش کشور در سال‌های اخیر و با اعمال تحریم‌های بین‌المللی کاهش چشم‌گیری پیدا نموده است. عدم توجه به برندسازی در صنعت فرش و تداوم چنین وضعیتی، موجب رکود مداوم این صنعت در بلندمدت شده است که به نوبه‌ی خود منجر به جابه‌جا شدن نیروی کار از صنعت فرش به سایر کسب‌وکارها شده که در نهایت باعث از بین رفتن مزایای نسبی فرش ایرانی در بازارهای صادراتی خواهد شد.

هدف از این پژوهش شناسایی عوامل ایجاد برند پیشرو در صنعت فرش ایران و ارائه‌ی راهکارهایی برای ایجاد توان مزیت نسبی در ایجاد برند موفق در تولید و صادرات صنعت فرش ایران برای افزایش توان رقابتی است. در صورت مشخص شدن عوامل ایجاد برند موفق می‌توان با برنامه‌ریزی و تدوین استراتژی مناسب، توان رقابتی صنعت فرش را در سطح بازارهای جهانی افزایش و بهبود نمود، بنابراین میزان تولید و صادرات فرش را افزایش داد. پژوهش‌های پیشین در حوزه‌ی ایجاد برند موفق در صنعت فرش محدود، یک‌سوی و کمی‌گرا بوده و ورود ایده‌های جدید و تحلیل‌های کیفی به این بستر لازم به نظر می‌رسد. از سوی دیگر باتوجه به متفاوت بودن محیط و بستر کسب و کار در جوامع مختلف و خلأ نظری موجود در ادبیات برند موفق در بستر کشورهای درحال توسعه به نظر می‌رسد که در حوزه‌ی عوامل ایجاد برند موفق در صنعت فرش انجام پژوهش‌های اکتشافی و عمیق‌تر در بستر شرکت‌های ایرانی ضروری است. این پژوهش ازجمله پژوهش‌های اندکی است که به‌طور اکتشافی به بررسی عوامل ایجاد برند پیشرو در صنعت فرش می‌پردازد و به دنبال این است که به کشف و

شناسایی تمام عواملی که در فرایند ایجاد برند موفق در صنعت فرش ایران نقش دارند، بپردازد. از آنجا که لازمی شکل گیری یک بخش توانمند در صنعت فرش داشتن استراتژی مناسب است و این استراتژی ها بدون شناسایی و تشخیص عوامل مؤثر و مهم چندان مفید و اثربخش نخواهد بود، بنابراین مطالعه‌ی حاضر به بررسی عوامل ایجاد برند موفق در صنعت فرش ایران بر اساس روش نظریه‌ی داده بنیاد پرداخته است. پژوهش حاضر به دنبال افزایش غنای فهم خود از تجارب و دانش متخصصان و خبرگان تولید و صادرات فرش درباره‌ی عوامل ایجاد برند موفق در صنعت فرش است. اهمیت دیگر این پژوهش از این جهت است که قصد شناسایی تمام جنبه‌های عوامل ایجاد برند پیشرو در صنعت را دارد تا راهنمایی برای سیاست‌گذاران این حوزه باشد تا متناسب با عوامل توسعه موجود، برنامه‌ریزی کرده و در راستای توسعه‌ی صنعت فرش راهکار ارائه دهند که تاکنون در پژوهش‌های مختلف به این گستردگی در شناسایی عوامل مؤثر بر ایجاد برند موفق در صنعت فرش پرداخته نشده است.

■ پیشینه‌ی نظری پژوهش

● برند پیشرو

امروزه رقابت موجود در کسب و کار، توجه به بهره‌وری، رضایتمندی مشتری و برند را بیش از پیش با اهمیت ساخته است (سیف‌اللهی، ۱۴۰۱). پیشرفت فناوری و ظهور روش‌های ارتباطی جدید، چگونگی تعامل شرکت‌ها با مصرف‌کنندگان را تغییر می‌دهد و درهای جدیدی را به روی سازمان‌ها برای تغییر روش‌هایشان گشوده است. در عصر حاضر ارزش برند یک عنصر کلیدی و تعیین‌کننده‌ی ارزش شرکت است و تبلیغات شفاهی جزء عوامل حیاتی در ایجاد ارزش برند محسوب می‌شوند (سیف‌اللهی و ابراهیمی خراجو، ۱۴۰۰). تأثیر کشور سازنده، کیفیت ادراک شده و آشنایی با برند بر قصد خرید مشتریان فرش دست‌باف ایرانی حاکی از تأثیر آشنایی با برند، کیفیت ادراک شده و تصویر کشور سازنده بر قصد خرید مشتریان ژاپنی است (پهلوانی و سعیدنیا، ۱۳۹۶). ایجاد برند قدرتمند و موفق برای بسیاری از شرکت‌ها یک الزام راهبردی است چرا که علاوه بر ایجاد ارزش برای مشتریان، باعث ایجاد مزیت رقابتی برای خود شرکت نیز می‌شود، در اصل خلق یک برند قدرتمند در بازار، هدف اصلی بسیاری از شرکت‌ها است (حدادیان، ۱۳۹۴).

شرکتی که بتواند بازار را خوب اداره کرده و به سمت خود بکشد و بر آن تسلط پیدا کند، موفقیت خود را نسبت به رقبای برتر می‌کند، به این منظور هر شرکتی برای متمایز کردن محصولات خود از رقبای، یک برند تجاری به وجود می‌آورد. یک برند می‌تواند ارزش‌آفرینی کند و هم‌زمان باعث ایجاد جایگاه ذهنی مثبت در مشتریان و منبع سودآوری برای شرکت شود (Dewi et al, 2020). ایجاد روابط طولانی و مطمئن با مشتریان برای موفقیت برند در بازارهای بین‌المللی ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است (Enehasse and Sağlam, 2020). ارتباط موفق برند به عنوان نتیجه‌ی قدرت ارتباط مصرف‌کننده با برند ارزیابی می‌شود (Gomez & et al, 2019). در بازار رقابتی جایگاه‌یابی کاملاً شرکت را از رقبای متمایز می‌سازد (Heinberg, 2019). در جهان کنونی که خلاقیت و نوآوری در کنار کارایی و عملکرد برند شرکت نقش کلیدی ایفا می‌کند، شرکت‌ها به طور فزاینده‌ای دریافته‌اند که دارایی‌های مالی و فیزیکی آن‌ها ظرفیت لازم را برای ایجاد مزیت رقابتی در طول زمان را نخواهد داشت (Lopez Costa et al, 2015). در این صورت مدیران برای افزایش کارایی و بهره‌وری نیاز دارند تا استراتژی‌هایی را به اجرا در بیاورند تا به بهترین نحو با محیط خارجی سازمانشان مطابقت داشته باشد (Adnan et al, 2017). از آنجایی که برندهای موفق و قوی باعث ایجاد مزیت رقابتی پایدار و موفقیت شرکت‌ها می‌شوند، این موضوع نشان می‌دهد که ساختن نام تجاری موفق و

قوی می‌بایست هدف اصلی کسب‌وکار باشد (Liu et al, 2017). فنگ^۱ (۲۰۱۴) با موضوع ایجاد و مدیریت برند موفق، چهار عامل جایگاه‌سازی برند، انتخاب نام برند، حمایت مالی برند و توسعه‌ی برند را عوامل ساخت یک برند موفق برای یک سازمان می‌داند. از دیدگاه محققان، برای ایجاد برند موفق^۲ یا به بیانی برندسازی، هیچ‌چیز مهم‌تر از ایجاد هویتی منحصر به فرد و کسب ارزش از طریق برندسازی راهبردی نیست (Demers, 2013).

از نظر مصرف‌کنندگان برند بخش مهمی از محصول است و بنابراین می‌تواند بر ارزش محصول بیفزاید. به عنوان مثال اکثر مصرف‌کنندگان یک شیشه‌ی عطر وایت لینن^۳ را محصول با کیفیت و گران‌قیمت می‌داند، اما اگر همان عطر را در یک شیشه بدون برند بریزید، آن را عطر بی‌کیفیت تلقی می‌کنند (Kotler, 2011). شاید هیچ دارایی قدرتمندتر از برندی قوی برای سازمان‌ها کارآمد نباشد. ارزش و اعتبار برند یک شرکت چندین برابر ارزش دارایی‌های ملموس آن است. وظیفه‌ی اولیه‌ی برند، شناسایی محصول و متمایز کردن آن از محصولات رقیب است. از دیدگاه خریدار، به صورت ساده ممکن است منطبق با رضایت یا کیفیت باشد. یک برند پیشرو همچنین ممکن است باعث جلب توجه مشتریان به محصولات جدید شود. یک برند یک برچسب و نشان مالکیت شرکتی است که آن را تجربه و ارزیابی می‌کنیم، نسبت به آن احساس پیدا کرده و در ذهنمان تصاویر و ارتباطات ذهنی با آن خلق می‌کنیم که در ناخودآگاهمان خواهند ماند (Berakus, 2009). از نظر کاتلر برند وعده شرکت برای ارائه مجموعه‌ای خاص از ویژگی‌ها، منافع، خدمات و تجارب دائمی به خریداران است (Kotler, 2005). در برندسازی، ذهنیت از واقعیت مهم‌تر است و چون برندها تنها در ذهن مشتریان وجود دارند، کل مدیریت برندها یعنی مدیریت ذهن مشتری است (Duncan & Moriarty, 1998). در خصوص تعاریف و مفاهیم واژه‌های برند، علامت تجاری و نام و نشان تجاری در ادبیات بازاریابی و برندسازی، اختلاف‌نظرهای زیادی وجود دارد. با بررسی ادبیات برندسازی، نتایجی که به دست آمده است نشان می‌دهد در زمینه‌ی برند پیشرو و الگوهای محتمل آن در ادبیات پژوهش توجه کافی نشده است. در خصوص موفقیت و پیشرو بودن برند و واژه‌هایی مانند این، مواردی را می‌توان در تحقیقات بازاریابی و برندسازی مشاهده نمود (Aaker, 1991, 1996)، اما الگویی که توضیح‌دهنده‌ی عبارت برند پیشرو و موفق باشد، هنوز وجود ندارد. الماسی و همکاران (۱۳۹۹) در تحقیقی با عنوان نقش میانجی آگاهی از برند و تصویر برند در ارتباط بین آگاهی از تبلیغات و ارزش ویژه‌ی برند نشان دادند که آگاهی از تبلیغات بر متغیرهای آگاهی از برند، تصویر برند و ارزش ویژه‌ی برند به صورت مستقیم تأثیرگذار بود. عباسی و کاظمی (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان شناسایی ابزارهای ترفیعی و تبلیغی مناسب برای ارتقای برند فرش دست‌باف ایران در بازارهای خارجی نشان دادند که ابزارهای ترفیعی و تبلیغاتی، نمایشگاه‌های اختصاصی، رسانه‌ها، آگهی‌های تجاری، انتشار نشریات، برگزاری تورگردشگری در ایران، فروش شخصی، نمایندگان فروش، تخفیف‌های قیمتی و جوایز فروش به ترتیب از اولویت بیشتری برخوردارند.

● صنعت فرش ایران

امروزه در هنر صنعت فرش ایران وجود مشکلاتی از قبیل کاهش سهم در بازارهای بین‌المللی، افزایش هزینه‌ها و کاهش بهره‌وری، وجود رقابت زیاد و همکاری کم بین رقبای، نبود اعتماد و فعالیت‌های گروهی، تبعیت از مدل کسب و کار سنتی و حضور پررنگ رقبایان در بازارهای جهانی منجر به عقب‌افتادگی فعالان صنعت فرش ایران از

1- Feng

2- Successful Brands

3- White Linen

قافله‌ی پیشرفت و توسعه‌ی جهانی شده است (شوندی و مزروعی، ۱۳۹۹). صنعت فرش باعث ایجاد فرصت‌های شغلی زیادی در مناطق روستایی شده است. در سرتاسر کشور در حدود ۲ میلیون نفر در این صنعت مشغول به کار هستند. در حال حاضر در صنعت فرش بیشتر زنان در سراسر کشور مشغول به کار هستند. در سال ۱۳۷۵، تولید فرش با ۱/۲ میلیون دستگاه بافندگی واقع در ۲۱۰ شهر و ۲۷۰۰۰ روستا بوده است، که این تعداد به پایین‌تر از یک میلیون عدد در حال حاضر رسیده است. از این جهت فرش ایرانی نه تنها از جنبه‌ی زیبایی و هنر حائز اهمیت و ارزش شایان ذکری است، بلکه منبع معیشت خیل عظیمی از مردم کشور به‌ویژه روستاییان کشور است. بنابراین، تغییر و تحولات به وجود آمده در این حوزه هم بر اقتصاد کلان، اثرات زیادی داشته و هم باعث تغییر و ناهماهنگی در بافت جوامع شهری و روستایی می‌شود (شهبازی منشادی و سالارزهی، ۱۳۹۵). طبق آخرین گزارش‌های ارائه‌شده ایران اولین صادرکننده‌ی برتر جهان در زمینه‌ی صادرات فرش در میان تمام تولیدکنندگان فرش است (OECD, 2017) که این موضوع مزیت رقابتی برای صادرات غیرنفتی برای کشور به حساب می‌آید که با شناسایی عوامل تأثیرگذار برای بالا بردن تقاضای خریداران بین‌المللی (اعم از خریداران عمده و یا شخصی) می‌توان به نتایج چشم‌گیری در این خصوص دست یافت. از سویی دیگر فرش ایرانی چه در داخل کشور و چه در بین مصرف‌کنندگان بین‌المللی به‌عنوان یک کالای لوکس به شمار می‌رود.

فرش ایران از جمله محصولات است که سابقه‌ای چند هزارساله دارد و از سالیان دور مورد توجه و درخواست مردم دنیا بوده است. آوازه‌ی فرش ایران در قرون اخیر بر پهنه‌ی گیتی پیچیده است. سال‌هاست که نام ایران با مشاهده‌ی فرش‌ها و قالیچه‌های دست‌باف در ذهن جهانیان تداعی می‌شود. توجه طراحان، بافندگان، رنگ‌رزان، بازاریان و صادرکنندگان فرش، عواملی هستند که تقاضای فرش را تحت تأثیر قرار می‌دهد و جایگاه جهانی فرش ایران را در موقعیت بهتری قرار می‌دهد (پیام صادرات، ۱۳۸۴: ۳۹). این محصول یکی از شاخصه‌ها برای شناخت فرهنگ ملی ایران به شمار می‌رود و ایجاد هزاران شغل مستقیم و غیرمستقیم، ارزش افزوده، درآمد ارزی و صادرات و همچنین رونق و توسعه‌ی زندگی روستایی از جمله مزیت‌های این صنعت است. اما متأسفانه تا به امروز نتوانسته است به جایگاه حقیقی خود در بازارهای جهانی دست یابد. بررسی وضع تولید و صادرات فرش کشور نشان می‌دهد اگر از این صنعت حمایت‌های لازم و مناسب انجام نشود، در آینده‌ی نزدیک باتوجه به فعالیت کشورهای رقیب شاهد افول این صنعت در کشور و از دست دادن بازارهای خارجی خواهیم بود.

این صنعت نقش مؤثری در ایجاد اشتغال و کاهش بیکاری، ارزآوری و افزایش تولید ناخالص داخلی در شرایط تحریمی و فشار خارجی، معرفی فرهنگ، هنر و قدرت نرم ایران در سطح بین‌المللی و حمایت از کسب و کارهای خانگی و تقویت قدرت اقتصادی دهک‌های پایین جامعه دارد. با وجود این، فرش رونق سابق خود را نداشته و آمارها نشان می‌دهند که سهم ایران از بازارهای جهان از ۴۱ درصد در سال ۲۰۰۹ به ۲۸ درصد در سال ۲۰۱۷ کاهش یافته است (مرکز ملی فرش ایران، ۱۳۹۸). با توجه به این‌که صنعت فرش دست‌باف افراد زیادی را به خود مشغول کرده است می‌تواند عاملی مهم در ایجاد اشتغال دائمی و فصلی برای افراد جامعه باشد. چالش‌های صنعت فرش از جمله کیفیت پایین مواد اولیه، فناوری فرسوده، ضعف در طراحی و بازاریابی، خروج نیروی انسانی از این بخش و آموزش و فضای رقابتی بازار توجه به آینده را ضروری می‌نماید (سلیمانی و همکاران، ۱۳۹۸).

● روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نظر مبانی فلسفی ذیل پارادایم تفسیری قرار می‌گیرد، از نظر جهت‌گیری تحقیقی بنیادی است، از نظر رویکرد، استقرایی محسوب می‌شود و از نظر نوع داده‌ها، پژوهش کیفی به شمار می‌رود در این پژوهش، از شیوه‌ی نظام‌مند استراوس و کوربین^۱ برای نظریه‌پردازی استفاده شده است؛ زیرا این رویکرد در مقایسه با دو رویکرد دیگر نظریه داده بنیاد، یعنی شیوه نوحاسته^۲ گلیزر و طرح ساخت‌گرای^۳ چارمز^۴، ساختاریافته‌تر است و به مدلی جامع و کاربردی می‌انجامد (حسنقلی‌پور و همکاران، ۱۳۹۴). نظریه‌ی حاصل از اجرا کردن چنین روش پژوهشی‌ای، مدلی است که چگونگی شکل‌گیری پدیده‌ی اصلی پژوهش را تبیین می‌کند (Chandrasegaran et al, 2017). چون هدف پژوهش هم توسعه و گسترش علم و هم کمک به تولیدکنندگان و صادرکنندگان صنعت فرش است، در زمره‌ی بهبود مدل‌سازی در عرصه‌ی توسعه‌ی برند، بنیادی و کاربردی است. از سویی، از جمله پژوهش‌های کیفی است، زیرا پژوهشگر قصد دارد بر اساس روش‌های کیفی (گرنند تئوری) مدلی پیرامون عوامل ایجاد برند پیشرو در صنعت فرش ارائه دهد. استفاده از گرنند تئوری هنگامی اتفاق می‌افتد که در خصوص موضوع پژوهش، نظریه یا مدل‌های تئوریک وجود نداشته باشد.

باتوجه به نبود یک مدل نظری برای درک عوامل برند موفق در صنعت فرش و به منظور ایجاد چارچوبی نظری برای این عوامل، در این پژوهش از گرنند تئوری استفاده شد. بنابراین می‌توان بیان داشت، از آن‌جا که پژوهشگر در این پژوهش قصد دارد از پارادایم‌های کیفی (تفسیری) استفاده کند، پژوهش حاضر از جمله پژوهش‌های کیفی-اکتشافی است. تجزیه و تحلیل داده‌ها بر اساس رهیافت سیستماتیک انجام گرفت که شامل سه مرحله‌ی کدگذاری باز، محوری و انتخابی بود (Strauss & Corbin, 2014). در مرحله‌ی کدگذاری باز، پس از مرور و سازمان‌دهی متون مصاحبه‌ها، کدهای مفاهیم اولیه شناسایی شده و در ادامه کدهای مشابه در طبقه‌های خاصی قرار گرفتند. سپس، برای هریک از این طبقات عناوینی که نشان‌دهنده‌ی کل کدهای آن طبقه باشند، انتخاب شد و در نتیجه مؤلفه‌های برند پیشرو در صنعت فرش شناسایی شدند. در مرحله‌ی کدگذاری محوری، ارتباط بین پدیده محوری و سایر مقوله‌ها و مفاهیم بر اساس مدل پارادایم مشخص و ارائه شد. در ادامه و در مرحله‌ی کدگذاری انتخابی متغیر اصلی و یا فرایند اساسی نهفته در داده‌ها، چگونگی مراحل وقوع و پیامدهای آن نمودار می‌شوند. دلیل هم‌زمانی تحلیل و جمع‌آوری داده‌ها، این است که بر اساس نتایج تحلیل داده‌ها، داده‌های جدیدی که برای رفع خلأهای نظری و اشباع مقوله‌ها لازم است، مشخص شود (Kenny & Fourie, 2015).

جامعه‌ی آماری پژوهش را شرکت‌های تولیدکننده و صادرکننده‌ی فرش ایرانی تشکیل می‌دهند و با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند، مصاحبه‌شوندگان و خبرگان صنعت و دانشگاه، برای مصاحبه انتخاب شدند. این افراد حداقل دارای مدرک دانشگاهی کارشناسی ارشد هستند و سابقه‌ی مدیریت بالای ۱۰ سال را دارند. پژوهشگر، ابتدا با استفاده از روش نمونه‌گیری هدفمند تعداد ۸ خبره را شناسایی کرده و با استفاده از روش گلوله برفی تعداد این خبره‌ها را به ۱۵ نفر رساند. در ادامه، با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله برفی تا جایی که افزایش نمونه‌ی آماری می‌رسد که به حد اشباع نظری در پژوهش حاضر دست‌یابیم. ویژگی‌های مصاحبه‌شوندگان در جدول ۱ آورده شده است.

- 1- Strauss & Corbin
- 2- Emerging
- 3- The Constructivist Design
- 4- Charmaz

جدول ۱- ویژگی‌های جمعیت‌شناسی و کدگذاری مصاحبه‌شوندگان

شناسه	پست سازمانی	سن	تحصیلات	سابقه	دور مصاحبه
M1	مدیر برند	۳۵	کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی	۱۱	دور اول
M2	مدیر برند	۳۳	کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی	۱۰	دور اول
M3	مدیر برند	۳۷	کارشناس ارشد مهندسی صنایع	۱۳	دور اول
M4	کارشناس فروش	۲۹	کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی	۱۰	دور اول
M5	مدیر بازرگانی	۳۸	کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی	۱۵	دور اول و دوم
M6	مسئول مهندسی تولید	۳۵	کارشناس ارشد مدیریت صنایع	۱۷	دور اول و دوم
M7	کارشناس فروش	۳۳	کارشناس ارشد ریاضی کاربردی	۱۱	دور اول و دوم
M8	مدیر طرح و برنامه	۴۰	کارشناس ارشد ریاضی	۱۳	دور اول و دوم
M9	مدیر طرح و برنامه	۴۲	کارشناس ارشد مدیریت صنعتی	۱۲	دور اول و دوم
M10	مدیر بخش صادرات	۴۷	کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی	۱۹	دور دوم و سوم
M11	مدیر بخش صادرات	۳۸	کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی	۲۱	دور دوم و سوم
M12	معاون مدیرعامل	۴۸	دکتری مدیریت دولتی	۲۶	دور دوم و سوم
M13	مدرس دانشگاه	۳۶	دکتری بازاریابی	۲۱	دور دوم و سوم
M14	مدیرعامل	۵۰	کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی	۲۴	دور دوم و سوم
M15	کارشناس فروش	۳۳	کارشناس ارشد مهندسی صنایع	۱۲	دور دوم و سوم

ابزار جمع‌آوری اطلاعات پژوهش مصاحبه‌ی نیمه ساختاریافته بود. نخستین گام، طراحی فرایند مصاحبه به‌عنوان ابزار اصلی گردآوری داده‌های کیفی است. در این باره، می‌توان برای خبره‌های شرکت‌کننده، چند دسته پرسش مطرح کرد که دو دسته از مهم‌ترین آن‌ها با عنوان پرسش‌های حساس و پرسش‌های تئوریک هستند. دسته‌ی نخست که پرسش‌های حساس هستند، به آن دسته از پرسش‌هایی اشاره دارند که پژوهشگر را به سمت درک رخداد هدایت می‌کنند و پرسش‌های دوم که جنبه‌ی تئوریک دارند، بر اساس مطالعات و نتایج پژوهش‌های در راستای پژوهش استخراج می‌شوند. پژوهشگر سعی دارد بر اساس این پرسش‌ها، به کدهای باز که نخستین دسته از کدهای روش تحلیل کیفی هستند، دست یابد. پرسش‌های اساسی شامل موارد زیر بودند.

(۱) عوامل و عناصر مؤثر برای ایجاد برند پیشرو و موفق در صنعت فرش کدام‌اند؟

(۲) راهکارها و راه‌حل‌ها برای ایجاد برند پیشرو در صنعت فرش چیست؟

(۳) پیامدهای حاصل از به‌کارگیری این عوامل در جهت بهبود و توسعه برند در صنعت فرش چیست؟

■ یافته‌های پژوهش

سه مرحله کدگذاری که برای تشکیل منسجم، منظم و مشروح نظریه به‌کار رفته بودند، عبارت‌اند از کدگذاری باز (جدول ۲)، محوری (جدول ۳) و انتخابی (جدول ۸). کدگذاری باز به خلق مجموعه‌ای از مفاهیم دست‌اول کمک می‌کند که هم داده‌ی خام بوده و هم انتزاعی هستند.

پژوهشگر در این مرحله خط به خط داده‌ها را بازنگری کرده و فرایندهای آن را تشخیص داد و آن‌ها را با استفاده از نکته‌ها و عبارت‌ها کدگذاری کرد. سپس با مقایسه‌ی مداوم کدها از نظر تشابه و تفاوت در مفاهیم، طبقه‌ها شکل گرفته و ویژگی‌های ابعاد هریک از آن‌ها تعیین شد. در مرحله‌ی دوم طبقه‌ها به هم متصل شده و مجموعه‌ای از قضایا ساخته می‌شود. در اصل پرسش مطرح‌شده در کدگذاری محوری این است که طبقات چگونه به یکدیگر متصل می‌شوند؟ در این مرحله کدها و طبقه‌ها مقایسه شده و روابط بین طبقه‌ها و زیر طبقه‌ها مشخص شد تا از پدیده‌ی مدنظر تفسیر دقیق‌تری به دست آید. استراس و کوربین از واژه‌هایی به نام پارادایم کدگذاری استفاده کرده‌اند که به‌منظور توصیف مجموعه مفاهیمی به کار می‌روند و زمینه‌ساز ارتباط و اتصالات بین موضوع‌های مدنظر فرایند پژوهش هستند. این پارادایم بر مواردی از قبیل شرایط علی- پدیده- زمینه- شرایط مداخله‌ای- راهبردها و پیامدها متمرکز هستند. در نهایت طی کدگذاری انتخابی، ارتباط انتخابی، امتزاجی تحلیلی روی تمام مراحل صورت گرفت و طبقه‌ها با یکدیگر تلفیق شدند. حاصل این مرحله طبقه اصلی بود که با سایر طبقات ارتباط داشت، آن‌ها را توضیح داده و در حقیقت نتیجه پالایش شده کدهای اولیه بود. بر اساس تحلیل مصاحبه‌های صورت گرفته، ۲۱۳ کدباز اولیه شناسایی شدند که این کدهای اولیه به ۲۷ کد محوری و ۵ کد منتخب کاهش داده شدند. در نهایت با استناد به رهیافت سیستماتیک در نظریه‌ی داده بنیاد، کدهای شناسایی شده در شش طبقه‌ی هسته‌ای شامل شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها، حول پدیده‌ی مرکزی (رقابت‌پذیری) دسته‌بندی شدند. مفاهیم، با طبقه‌های شناسایی شده در داده‌ها توسعه یافتند و این طبقه‌ها در قالب یک مسیر به هم متصل شدند و شکلی روایت گونه از تئوری در حال پیدایش از جمله مفاهیم، تعاریف مفهومی و روابط توسعه یافت، روایت بارها و بارها بازنویسی شد تا تبیینی از تئوری در حال پیدایش به دست آید که به‌وضوح بیان شده و انجام منطقی داشتند و منعکس‌کننده‌ی داده‌ها بودند. با ترتیب‌های یاد شده در این پژوهش، ابعاد شش‌گانه‌ی الگوی پارادایمی پژوهش به شرح زیر بود.

الف- شرایط علی

مقوله‌های علی، مقوله‌هایی را شامل می‌شود که اجرای برنامه‌های توسعه‌ای برند موفق در صنعت فرش را ضروری می‌سازد. این مقوله‌ها که حاصل شرایط مقدم بودند به حوادث، وقایع و اتفاق‌هایی اطلاق می‌شود که به وقوع یا رشد و گسترش پدیده‌ای می‌انجامد ((Strauss & Corbin, 2014). ارتباط میان کدهای مستخرج و مفاهیم علی در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲- کدهای مستخرج و مفاهیم علی پژوهش

مقوله علی	کدهای اولیه
ارتقاء میزان تولید	استفاده‌ی بهینه از ظرفیت‌های تولیدی شرکت‌ها و کارگاه‌های تولیدی موجود، احداث شرکت‌ها و کارگاه‌های جدید، به‌صرفه بودن تولید برای تولیدکننده و بافنده، احیاء تولید فرش سنتی
تجارت آزاد	باز شدن فضای بازار داخلی برای رقابت خارجی، رقابت عادلانه، خارج کردن خریدوفروش از دست دلالان و انحصارطلبان
تقویت سیستم مدیریت ارتباط با مشتری	ارتباط با مشتری، جذب مشتری، حفظ مشتری، ایجاد وفاداری در مشتری، تقویت اعتماد مشتری
ارزش‌های پایه‌ای فرش ایران	زیبایی فرش، ارزش‌های فرهنگی، ارزش‌های نمادین، اصالت، ارزش اجتماعی
خصوصیات بازار فرش ایران	خصوصیات بازار بین‌المللی فرش ایران، خصوصیات بازار داخلی فرش ایران، زمینه‌ی شکل‌گیری بازار فرش ایران

ب- مقوله محوری

مقوله محوری یک صورت ذهنی از پدیده‌ای است که اساس فرایند پژوهش است، به دلیل این که هیچ یک از مقوله‌ها انتزاعی تر از سایر مقوله‌ها نبودند، برای مقوله محوری نام متناسب با موضوع پژوهش انتخاب شد (دانایی فر و امامی، ۱۳۸۶). جدول ۳ گویای نحوه انتخاب مقوله محوری در پژوهش است.

جدول ۳- کدهای مستخرج و مقوله محوری پژوهش

مقوله محوری	کدهای اولیه
نقش‌های کلان بازار برند فرش ایران	فروشنندگان، واسطه‌ها، خریداران
ارتقاء و پیشرفت بازار برند	آموزش مباحث بازاریابی، مدیریت کردن صادرات، تلاش برای شناخت بهینه خریداران، پژوهش و مطالعه در مورد بازارهای هدف داخلی و خارجی برند فرش ایران، تهیه بانک اطلاعاتی صادرکنندگان، مدیریت استقبال و پذیرش هیئت‌های تجاری
ارتقاء و پیشرفت منابع انسانی برند	آموزش تولیدکننده و بافنده، آموزش کارکنان، آموزش مدیران جهت بهبود مهارت‌های مدیریتی، طراحی ساختار سازمانی، برگزاری کنفرانس‌ها و همایش‌ها برای پیشرو بودن
ارتقاء و پیشرفت شبکه‌ای برند	تلاش برای ایجاد برند مشترک، شبکه‌های خرید، آموزش، تحقیق و توسعه مشترک، ایجاد شبکه برای همکاری جهت هم‌افزایی

پ- مقوله‌های راهبردی

اقدام‌هایی که می‌بایست توسط نهادهای متولی یا ذی‌ربط در راستای توسعه‌ی برند در صنعت فرش انجام شود (Kothari, 2004). این مقوله‌ها راهبردهایی برای کنترل، اداره و برخورد با پدیده محوری ارائه می‌کنند. جدول ۴ گویای نحوه انتخاب مقوله‌ی راهبردی در مدل پژوهش است.

جدول ۴- کدهای مستخرج و مقوله‌های راهبردی پژوهش

مقوله راهبردی	کدهای اولیه
ارائه‌ی ارزش به مشتریان	ایجاد رضایتمندی در مشتری، تمرکز بر نیازها و خواسته‌های مشتریان، ارائه‌ی ارزش اضافی به مشتری، قیمت‌گذاری مناسب و عادلانه، ارائه‌ی خدمات پس از فروش و ویژه
کانال توزیع و تبلیغ مناسب	کنترل کانال توزیع، کنترل از طریق محصولات، متفاوت بودن کانال‌های توزیع برای محصولات جدید، تبلیغات هدفمند
برنامه‌ریزی و اجرا	تجزیه و تحلیل نیازمندی‌های توسعه‌ای، تجزیه و تحلیل نیازمندی‌های فناوری، تحلیل نیازهای آموزشی و تحقیقاتی، تحلیل نیازهای اطلاعاتی، تجزیه و تحلیل منابع و امکانات موردنیاز، تعیین محل تأمین منابع مالی و امکانات موردنیاز، تشکیل تیم‌ها و کمیته‌های توسعه، مدیریت برنامه توسعه، داشتن شبکه‌ی نظارتی مناسب
بخش‌بندی، هدف‌گذاری، متمایزسازی، جایگاه‌یابی	پیدا کردن بازار هدف، بخش‌بندی بازار، متمایز کردن محصولات از محصولات رقیب، ایجاد موقعیت و جایگاه ذهنی مناسب در بین مشتریان
راه‌حل‌ها و راه‌کارهای بهبود و توسعه بازار فرش	استفاده از تکنیک‌های بازاریابی، انجام پژوهش‌های بازاریابی، رقابتی بودن بازار، توسعه‌ی محصول، حمایت‌های دولت، فرهنگ‌سازی در جهت تقویت بازار، آموزش در جهت توسعه بازار

ت - مقوله‌های زمینه‌ای

مقوله‌های زمینه‌ای نشانگر برخی شرایط خاص هستند که راهبرد را تحت تأثیر قرار می‌دهند. جدول ۵ نشان‌دهنده‌ی نحوه‌ی انتخاب این مقوله‌ها در مدل پژوهش است.

جدول ۵- کدهای مستخرج و مقوله‌های زمینه‌ای پژوهش

مقوله‌ی زمینه‌ای	کدهای اولیه
عوامل سیاسی	عوامل و جریان‌های سیاسی منطقه‌ای برای توقف رشد اقتصادی فرش ایران، حمایت از تولید داخلی و صادرات فرش ایران، وجود ثبات سیاسی و امنیت، موقعیت استراتژیک ایران در منطقه، برجسته کردن بازار فرش ایران در منطقه و جهان
عوامل اقتصادی	تأثیر اقتصادی منطقه‌ای و جهانی بر تولید و صادرات فرش ایران، رشد قیمت داخلی فرش در مقایسه با قیمت بین‌المللی، توسعه‌ی اقتصادی زیربنایی بازار فرش ایران، نوسانات قیمت ارز
توسعه و گسترش تشکله‌ها	اتاق بازرگانی، اتاق اصناف، اتحادیه‌های صنفی، مجامع تجاری، میزان فعالیت تشکله‌ها
بازاریابی رابطه‌مند	رابطه‌ی عمیق با مشتری، تداوم ارائه‌ی خدمات، فرهنگ مدیریت ارتباط با مشتری

ث - مقوله‌های مداخله‌گر

مقوله‌های مداخله‌گر نشان‌دهنده‌ی برخی شرایط خاص هستند که راهبرد را تحت تأثیر قرار می‌دهند و ممکن است تأثیر مثبت یا منفی بر راهبرد داشته باشند (Strauss & Corbin, 2014). جدول ۶ گویای نحوه‌ی انتخاب این مقوله‌ها در مدل پژوهش است.

جدول ۶- کدهای مستخرج و مقوله‌های مداخله‌گر پژوهش

شرایط مداخله‌گر	کدهای اولیه
رویکرد مدیریت نسبت به بازار	رویکرد نسبت به تأمین‌کنندگان، نسبت به کارکنان، نگرش نسبت به خریداران
منابع و امکانات موجود	منابع مالی فعلی موجود، امکانات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری موجود
فرصت‌ها	فرصت‌های داخلی بازار فرش ایران، فرصت‌های بازار جهانی فرش، تأثیر مثبت توسعه و رونق اقتصادی فرش در منطقه و جهان
تهدیدها	تهدیدات داخلی بازار فرش، تهدیدات خارجی بازار فرش، نقش منفی رونق و توسعه‌ی اقتصادی منطقه و جهان بر روی بازار فرش ایران

ج - مقوله‌های پیامدی

مقوله‌های پیامدی نتیجه و حاصل راهبردها در رویارویی با پدیده و یا به‌منظور اداره و کنترل کردن پدیده هستند. جدول ۷ گویای نحوه انتخاب مقوله پیامدی در مدل پژوهش است.

جدول ۷- کدهای مستخرج و مقوله‌های پیامدی پژوهش

پیامد	کدهای اولیه
پیشرو بودن در بازار	رهبری در بازار، نوآوری در محصولات، نوآور کاشف بودن، جلوگیری از خروج ارز و ایجاد ارزش افزوده، برندسازی ملی
توسعه رقابت پذیری	ارتقاء بهره‌وری و سودآوری، افزایش کیفیت محصولات، افزایش ارزش افزوده، کاهش ضایعات، گسترش
اشتغال‌زایی	افزایش اشتغال، حفظ مشاغل موجود، ایجاد فرصت‌های شغلی جدید
افزایش صادرات و ارزآوری	ایجاد مزیت رقابتی، ثبات اقتصادی، تصویر مطلوب از کشور در منطقه و جهان، افزایش ارز وارداتی

● کدگذاری انتخابی (مرحله نظریه‌پردازی)

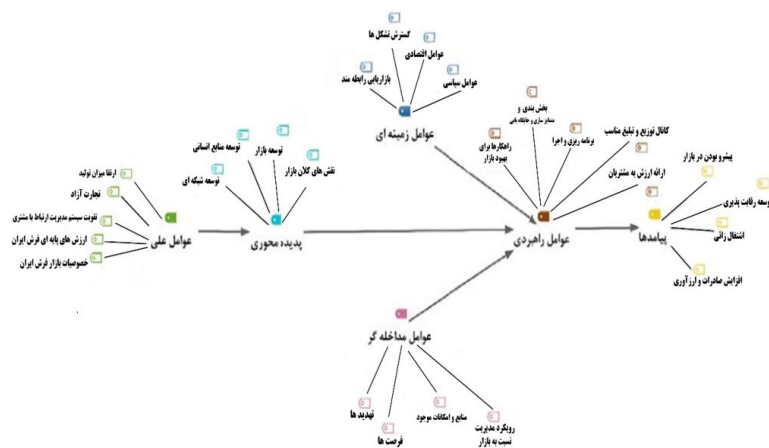
همان‌گونه که گفته شد، هدف نظریه‌پردازی داده بنیاد، تولید نظریه است نه توصیف صرف پدیده. برای تبدیل تحلیل نظریه، طبقه‌ها باید به طور منظم به یکدیگر مربوط شوند. کدگذاری انتخابی (بر اساس نتایج دو مرحله‌ی قبلی) مرحله‌ی اصلی نظریه‌پردازی است. به این ترتیب که طبقه محوری را به شکل نظام‌مند به سایر طبقه‌ها ربط می‌دهد و آن روابط را در چارچوب یک روایت ارائه می‌کند و طبقه‌هایی را که به بهبود و توسعه بیشتری نیاز دارند، اصلاح می‌کند. در این مرحله مقوله محوری را به طور روشمند انتخاب کرده و با ارتباط دادن آن با سایر مقوله‌ها به نگارش نظریه اقدام می‌شود که شرحی انتزاعی برای فرایندی که در پژوهش بررسی شده است، ارائه می‌دهد. (دانایی فر و امامی، ۱۳۸۶) جدول ۸ الگوی کدگذاری انتخابی منتج از کدگذاری مندرج در سطور بالا را عنوان می‌کند.

باتوجه به جداول ۱ تا ۸ و نیز ابعاد شش‌گانه‌ی الگوی پارادایمی، عوامل علی به‌عنوان محرک‌های توسعه‌ی برند در صنعت فرش در نظر گرفته شدند که شامل (ارتقاء میزان تولید، تجارت آزاد، تقویت سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، ارزش‌های پایه‌ی دنیای فرش، ویژگی‌های بازار فرش ایران) بودند. پدیده محوری این الگوی پارادایمی به‌عنوان شاخص‌های توسعه‌ی برند فرش ایران در نظر گرفته شدند که شامل (بازیگران کلان بازار فرش ایران، توسعه‌ی بازار، توسعه‌ی منابع انسانی، توسعه‌ی شبکه‌ای) بودند. عوامل محیطی و زمینه‌ای در توسعه‌ی برند فرش نیز شامل (رویکرد مدیریت نسبت به بازار، منابع و امکانات موجود، فرصت‌ها، تهدیدها، عوامل سیاسی، عوامل اقتصادی، توسعه و گسترش تشکلهای بازاریابی رابطه‌مند) بودند که استراتژی‌های توسعه برند فرش را عامل راهبردی پژوهش یعنی (ارزش‌آفرینی برای مشتریان، کانال توزیع و تبلیغ مناسب، برنامه‌ریزی و اجرا، بخش‌بندی، هدف‌گذاری و جایگاه‌یابی، راهکارهای بهبود بازار فرش) را در بر گرفتند در نهایت دستاوردهایی که توسعه‌ی برند فرش می‌تواند به همراه داشته باشد شامل (پیشرو بودن در بازار، توسعه‌ی رقابت‌پذیری، اشتغال‌زایی، افزایش صادرات و ارزآوری) بودند.

جدول ۸- الگوی کدگذاری انتخابی

مقوله‌های منتخب		کدهای محوری (مقولات)
محرك‌های توسعه‌ب برند فرش		ارتقاء میزان تولید
		تجارت آزاد
		تقویت سیستم مدیریت ارتباط با مشتری
		ویژگی‌های بازار فرش ایران
		ارزش‌های پایه‌ای دنیای فرش ایران
شاخص‌های توسعه‌ی برند فرش		بازیگران کلان بازار فرش ایران
		توسعه‌ی بازار
		توسعه‌ی منابع انسانی
		توسعه‌ی شبکه‌ای
استراتژی‌های توسعه برند فرش	ارزش‌آفرینی برای مشتریان	عوامل راهبردی کانال توزیع و تبلیغ مناسب برنامه‌ریزی و اجرا راهکارهای بهبود بازار فرش بخش‌بندی، هدف‌گذاری، متمایزسازی، موقعیت‌یابی
عوامل زمینه‌ای و مداخله‌گر در توسعه‌ی برند فرش	رویکرد مدیریت نسبت به بازار	مقوله‌های زمینه‌ای و مداخله‌گر منابع و امکانات موجود فرصت‌ها بازاریابی رابطه‌مند گسترش تشکله‌ها عوامل اقتصادی عوامل سیاسی تهدیدها
دستاوردهای توسعه برند فرش	برند پیشرو بودن	پیامدها توسعه‌ی رقابت‌پذیری اشتغال‌زایی افزایش صادرات و ارزآوری

● مقوله‌های محوری و منتخب در مدل پژوهش



شکل ۱. مدل برآمده از نظریه داده‌بنیاد به روش سیستماتیک

■ نتیجه‌گیری و پیشنهاد

الگوی نهایی به دست آمده نشان می‌دهد که برای تبدیل شدن یک نام تجاری به برند موفق در صنعت فرش توجه کل‌نگر به جنبه‌ی مختلف تولیدی، ساختار تشکیلاتی سازمان، کیفیت ذاتی و سازگاری محصولات تولیدی و انتخاب روش‌های توزیع مناسب برای محصولات تولیدی با در نظر گرفتن شرایط علی، زمینه‌ای و مداخله‌گر ضروری است. در تبیین زیر مؤلفه ارتقاء تولید می‌توان گفت که با حمایت از کارگاه‌های موجود و بافندگان فرش و ارائه امکانات و خدمات مورد نیاز آن‌ها و همچنین تلاش برای ایجاد کارگاه‌ها و شرکت‌های جدید و ایجاد انگیزه در بافندگان روستایی و خانگی فرش و کوتاه کردن دست دلالان که فرش را با قیمت پایین از بافندگان خریده و با قیمت هنگفتی به فروش می‌رسانند و باعث بی‌انگیزگی تولید در تولیدکنندگان و بافندگان فرش می‌شوند، می‌توان تولید را افزایش داد. با مهیا شدن تجارت با سایر کشورها و باز شدن بازار داخلی و ایجاد یک محیط رقابت عادلانه برای تولیدکنندگان سایر کشورها باعث به وجود آمدن رقابت در میان تولیدکنندگان شده که این به نوبه‌ی خود باعث افزایش کیفیت فرش و جلوگیری از بیکاری تعداد زیادی از افرادی که در صنعت فرش مشغول به کار هستند خواهد شد. در تبیین زیر مؤلفه تقویت سیستم مدیریت ارتباط با مشتری می‌توان گفت که در علم بازاریابی نوین تمام کارها و اقداماتی که انجام می‌گیرد در جهت راضی کردن مشتری، به منظور ایجاد وفاداری و کسب سود و ارزش است، بنابراین برای دستیابی به این مهم تقویت سیستم مدیریت ارتباط با مشتری، در راستای جذب، حفظ و ایجاد اعتماد و وفاداری در مشتری داخلی و بین‌المللی فرش لازم به نظر می‌رسد. بازار فرش ایران قدمت زیادی دارد، به دلیل اقتضای فرهنگی و زیبایی آن، بالاترین سهم فروش فرش را در منطقه و جهان داشته و داشتن سابقه‌ی دیرینه‌ی هنری برای ارائه به عنوان شناسنامه‌ی بومی در عرصه‌ی بین‌المللی، جایگاه ممتازی را برای تولیدکنندگان فرش ایرانی در منطقه ایجاد کرده است. فرش بافان ایران می‌توانند کارهایشان را به قیمت خیلی بالایی بفروشند و کارهایشان جزء

با ارزش‌ترین آثار موجود در بازار فرش معاصر جهان است. از دید افراد بیرون از ایران، بازار بین‌المللی ایران، بازار سالم و خیلی خوبی است و رکورد گران‌ترین فرش‌ها در منطقه و جهان همچنان متعلق به ایران است.

در تبیین زیر مؤلفه‌های مقوله‌ی اصلی این پژوهش می‌توان بیان داشت بازیگران کلان (تأمین‌کنندگان، واسطه‌ها و عرضه‌کنندگان) می‌توانند نقش‌هایی مهمی در این بازار بر عهده گیرند و روابطی که اعضای شبکه‌ی کسب و کار فرش و نقش‌هایی که میان آن‌ها وجود دارد، جریان محوری بازار فرش و بازاریابی در آن را شکل می‌دهد. دنیای فرش متکی بر یک فرد یا سازمان نیست، بلکه متشکل از نقش‌های بسیار متنوعی است که هر یک وظایف مختلفی را از زمان تولید، پردازش و فروش و صادرات بر عهده دارند. محور دیگر توسعه‌ی برند توسعه‌ی منابع انسانی است. برای توسعه‌ی منابع انسانی، لازم است علاوه بر آموزش‌های مهارتی و مدیریتی کارکنان و مدیران این بنگاه‌ها، برنامه‌هایی همچون ارائه‌ی مشاوره، بازدید از تجارب موفق و برگزاری جلسات هم‌اندیشی در دستور کار توسعه قرار گیرد. محدودیت بازاریابی یکی از چالش‌های اصلی شرکت‌ها است بنابراین، برنامه‌هایی مانند ارائه‌ی مشاوره بازاریابی، شناسایی بازارهای هدف داخلی و صادراتی، انجام مطالعات بازاریابی، شناسایی خریداران بالقوه، حمایت از حضور در نمایشگاه‌های تجاری داخلی و بین‌المللی، اعزام پذیرش هیئت تجاری، از مهم‌ترین برنامه‌های حمایتی برای توسعه‌ی بازارهای داخلی و صادراتی تولیدکنندگان فرش به شمار می‌آید. یکی از راهکارهای بنیادین برای توسعه‌ی برند فرش، ایجاد شبکه‌های همکاری با عضویت این بنگاه‌ها باهدف تشریک مساعی و هم‌افزایی است؛ چرا که کارگاه‌های کوچک و متوسط، به دلیل منابع محدود، نمی‌توانند به‌تنهایی بر بسیاری از مشکلات خود غلبه کنند یا از بسیاری از فرصت‌های موجود بهره‌برداری نمایند. برای مثال، هزینه‌های برندینگ و تبلیغات بسیار سنگین است و بیشتر تولیدکنندگان فرش به‌صورت انفرادی نمی‌توانند این هزینه‌ها را تأمین کنند؛ اما، اگرچند تولیدکننده‌ی کوچک یا متوسط با ایجاد یک شبکه، یک برند مشترک به ثبت برسانند، هر یک می‌تواند بخشی از هزینه‌های برندینگ و تبلیغات را تقبل کند و از منافع برند مشترک به‌صورت مشارکتی بهره‌مند شود. بنابراین، ایجاد شبکه‌های همکاری می‌تواند نقش بی‌بدلی در توسعه‌ی برند داشته باشد. ازجمله شبکه‌های همکاری، می‌توان به برند مشترک، شبکه‌ی خرید مشترک، شبکه‌ی فروش مشترک، کنسرسیوم‌های صادراتی، شبکه‌های تحقیق و توسعه‌ی مشترک، شبکه‌ی طراحی، شبکه‌ی آموزش، شبکه‌ی تبلیغات مشترک و شبکه‌ی ارائه‌ی خدمات پس از فروش مشترک اشاره کرد.

در تبیین مؤلفه‌های مقوله‌های راهبردی پژوهش می‌توان گفت برنامه‌ریزی با تحلیل نیازهای توسعه‌ای کارگاه‌ها و تولیدکنندگان آغاز می‌شود تا بر مبنای این نیازها، اقدامات توسعه‌ای برنامه‌ریزی شود. در تحلیل نیازهای توسعه‌ای تولیدکنندگان فرش، باید به نیازهای مشاوره‌ای، نیازهای فناورانه، نیازهای پژوهشی، نیازهای آموزشی، نیازهای اطلاعاتی این بنگاه‌ها توجه شود. با مشخص شدن نیازهای توسعه‌ی تولیدکنندگان، می‌توان تعداد مشاوران موردنیاز برای توسعه‌ی بنگاه‌های هر منطقه را برآورد کرد. در نهایت، به‌منظور تأمین منابع و امکانات موردنیاز، مقتضی است که پس از برآورد منابع مالی و امکانات سخت‌افزار و نرم‌افزاری موردنیاز توسعه‌ی کارگاه‌ها، محل تأمین منابع مالی و امکانات نیز پیش‌بینی شود. از آنجایی که امر توسعه، حوزه‌های بسیار متنوعی از قبیل توسعه‌ی فناوری، توسعه‌ی منابع انسانی، توسعه‌ی بازار و توسعه‌ی شبکه‌ای را در برمی‌گیرد، یک شرکت به‌تنهایی نمی‌تواند فرایند توسعه را در تمامی این حوزه‌ها توسعه دهد. ازاین‌رو، لازم است تیم‌های توسعه متشکل از مشاوران با تخصص‌های مکمل تشکیل شود. بررسی نیاز و خواسته مشتری داخلی و بین‌المللی و تولید آن‌چه را که مشتری خواهان آن است باعث ایجاد ارزش برای مشتری و سودآوری برای شرکت خواهد شد که در این مورد بخش‌بندی

بازار هدف بر اساس خواسته‌ها و نیازهای مشتریان مختلف و ایجاد یک جایگاه متمایز در ذهن مشتری از ارکان موفقیت شرکت‌ها است. در این زمینه استفاده از آمیخته‌ی بازاریابی از جمله (کانال توزیع و تبلیغات مناسب) می‌تواند هر چه بیشتر در راضی کردن مشتری مثر ثمر واقع شود. از جمله راهکارهای مهم برای بهبود بازار فرش ایران می‌توان به استفاده از تکنیک‌های بازاریابی، انجام پژوهش‌های موردنیاز بازار، ایجاد تحرک اقتصادی، ایجاد رقابت در بازار، بازسازی، برنامه‌ریزی استراتژیک و تدوین استراتژی‌های بازاریابی می‌توان اشاره کرد.

در تبیین زیر مؤلفه‌های مداخله‌گر و زمینه‌ای پژوهش این گونه می‌توان بیان کرد هرچه شکل‌های بخش خصوصی، مانند اتاق‌های بازرگانی و انجمن‌ها، فعال‌تر باشند، میزان روابط بین فعالان اقتصادی گسترده‌تر بوده و در نتیجه ایجاد شبکه‌های همکاری تسهیل می‌شود. عامل دیگر تأثیرگذار بر اجرای طرح، منابع و امکانات موجود است، با توجه به این‌که توسعه‌ی کارگاه‌ها، به اعتبارات و امکانات گسترده‌ای نیاز دارد، اجرای توسعه باید متناسب با منابع و امکانات موجود در دستور کار قرار گیرد، تا طرح باکیفیت مناسبی اجرایی شود. مقوله‌ی نگرش مدیریت نسبت به بازار را باید از دیدگاه بازار خرید، بازار تأمین و تعامل با کارکنان و بازار فروش بررسی کرد. موقعیت ژئوپلیتیک ایران در منطقه‌ی خاورمیانه و تحولات سیاسی، عوامل بعدی است. سیاست منطقه و سیاست‌های دوره‌ای دولت ایران، این بازار را به‌وضوح تحت تأثیر قرار داده‌اند. موقعیت جغرافیایی ایران در هم‌جواری با کشورهای عربی که سرمایه‌گذاری چشمگیری را در سال‌های اخیر در زمینه‌ی تحول اقتصاد انجام داده‌اند، نمی‌توان نادیده گرفت که تأثیرهای هم منفی و البته بیشتر مثبتی را بر تحول بازار بین‌المللی فرش ایران داشته است؛ چرا که آن‌ها نیز ایران را به عنوان اولین تولیدکننده‌ی فرش در منطقه‌ی خاورمیانه نمی‌توانند نادیده بگیرند. بهبود ارتباطات بین‌المللی دولت با سایر کشورها موجب رشد مثبت این بازار شده است. اما مصائب بین‌المللی دولت نیز بازار فرش را تا کنون بی‌بهره نگذاشته است، مانند مشکلات نقل و انتقال بین‌المللی پول و تحریم‌هایی که مانع ورود شرکت‌های بین‌المللی به ایران شده‌اند. اقتصاد فرش به طور مستقیم تحت تأثیر وضعیت کلی اقتصاد کشور، وضعیت کلی بازار فرش در دنیا و میزان توسعه‌ی اقتصادی قرار دارد. فرش در دوره‌ی ثبات اقتصادی در کانون توجه قرار می‌گیرد و رونق اقتصادی موجب شکل‌گیری بازیگران مختلف، رشد جریان‌ها و تنوع آن‌ها می‌شود. بازتاب حرکت جامعه به سمت سرمایه‌داری و مصرف‌گرایی را می‌توان در زمینه‌ی خریدوفروش فرش دید. از سوی دیگر اهمیت دادن به بازاریابی رابطه‌مند و تعامل با مشتریان داخلی و خارجی با وجود تحریم‌ها و ایجاد فرصت‌های جدید در شرایط کنونی و ایجاد یک بازار مناسب منطقه‌ای برای حدود ۷۰۰ میلیون نفر که طالب کیفیت و زیبایی فرش ایران هستند لازم به نظر می‌رسد.

در تبیین دستاوردهای پژوهش می‌توان بیان کرد ارتقای رقابت‌پذیری شرکت‌های تولیدکننده‌ی فرش از دیگر دستاوردهای طرح در سطح خرد است که به‌صورت ارتقای بهره‌وری، بهبود کیفیت، کاهش ضایعات و افزایش صادرات و ارزآوری این کارگاه‌ها تجلی خواهد یافت. شاید بتوان یکی از مزایای اصلی طرح حاضر را اشتغال‌زایی دانست. با اجرای طرح توسعه نه تنها اشتغال بنگاه‌های موجود حفظ و افزایش می‌یابد، بلکه اجرای این طرح، فرصت‌های شغلی جدیدی برای تعداد کثیری از بافندگان و فارغ‌التحصیلان دانشگاهی، به‌عنوان مشاور یا عامل توسعه ایجاد می‌کند.

اولین و مهم‌ترین محدودیت این پژوهش این بود که باتوجه به مقارن شدن این پژوهش با زمان اوج پیک کرونا در کشور، در تمام مراحل پژوهش، پژوهشگر با مشکلات زیادی روبه‌رو بوده و دسترسی به تولیدکنندگان و مدیران صنعت فرش برای انجام مصاحبه بسیار دشوار بود؛ بنابراین مجبور بودیم برای انجام مصاحبه با بعضی از صاحب‌نظران صنعت فرش از روش غیرحضوری استفاده کنیم.



■ فهرست منابع

- پیام صادرات. (۱۳۸۴). مرکز توسعه صادرات ایران. شماره‌های ۵۷ و ۵۳.
- حدادیان، محمد. (۱۳۹۴). بررسی برند داخلی بر عملکرد برند با توجه به نقش میانجی متغیرهای هویت برند، تعهد برند و وفاداری برند. (پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد)، گروه مدیریت دانشگاه تهران.
- حسنگلی‌پور، طهمورث، محمد جواد ایروانی، محمدرضا نوتاش، مرتضی انوشه و سید مجتبی موسوی‌نقابی. (۱۳۹۴). طراحی مدل توسعه‌ی صنایع کوچک و متوسط مورد مطالعه: صنایع غذایی و آشامیدنی. فرآیند مدیریت و توسعه، ۳(۲۸)، ۲۱-۴۵.
- دانایی‌فرد، حسن و مجتبی امامی. (۱۳۸۵). استراتژی‌های پژوهش کیفی - نظریه‌پردازی داده بنیاد. نشریه‌ی اندیشه‌ی مدیریت راهبردی، ۲(۱)، ۶۹-۹۷.
- توسعه‌ی تجارت ایران (۱۴۰۰). tpo.ir.
- سلیمانی، محمدحسین، غلامرضا حضرتی، محمدرضا فتحی و محمدحسن ملکی. (۱۳۹۸). آینده‌پژوهی صنعت فرش ایران با به‌کارگیری رویکرد عدم قطعیت بحرانی، فصلنامه‌ی آینده‌پژوهی ایران، ۱(۴)، ۱۶۹-۱۴۱.
- سیف‌اللهی، ناصر. (۱۴۰۱). بررسی اثر قابلیت‌های بازاریابی بر بهره‌وری سازمانی با نقش میانجی ارزش ویژه‌ی برند، مجله‌ی بهره‌وری، ۶۲، ۷۵-۹۸.
- شوندی، زهرا و مزروعی اسماعیل. (۱۳۹۹). تبیین مزایای همکاری - رقابت فرش دست‌باف ایران، کاوش‌های مدیریت بازرگانی، ۲۹(۱۲)، ۳۶۵-۳۸۸.
- شهبازی منشادی، مهرداد و حبیب‌الله سالارزهی. (۱۳۹۵). شناسایی و اولویت‌بندی مؤلفه‌های استراتژیک تأثیرگذار بر جایگاه برند ملی فرش دست‌باف ایران در بازار جهانی، گلجام دو فصلنامه‌ی علمی و پژوهشی انجمن علمی فرش ایران، ۳۰، ۵۲-۳۹.
- نیکخواه، هدایت الله و مصطفی ظهیری نیا. (۱۳۹۴). بررسی نگرش ساکنان شهر بندرعباس نسبت به تأثیرات گردشگری، فصلنامه‌ی مطالعات مدیریت گردشگری، ۳۲(۱۰)، ۴۸-۶۵.
- عباسی، رسول و زهرا کاظمی. (۱۳۹۷). شناسایی ابزارهای ترفیعی و تبلیغی مناسب برای ارتقاء برند فرش دست‌باف ایران در بازارهای خارجی، گلجام دو فصلنامه‌ی علمی و پژوهشی انجمن علمی فرش ایران، ۳۳، ۲۰۰-۱۸۳.
- فرح‌بخش، ندا. (۱۳۸۱). بررسی عوامل مؤثر بر صادرات فرش. پژوهشنامه‌ی اقتصادی، ۲(۱)، ۲۳۵-۲۲۳.
- گمرک جمهوری اسلامی ایران و مرکز ملی فرش ایران (۱۹۴-۱۳۸۰).
- لقمان استرکی، سمیرا و فاطمه مجیبیان. (۱۴۰۱). تحلیل گزینه‌های سیاستی برای توسعه صادرات فرش دست‌باف ایران با رویکرد پویایی سیستم. سیاست‌نامه‌ی علم و فناوری، ۱۲(۲۴)، ۵-۲.
- الماسی، سمانه، کیوان زمانی، حسین عبدی و جرونیر کاریک فرناندز. (۱۳۹۹). نقش میانجی آگاهی از برند، تصویر برند در ارتباط بین آگاهی از تبلیغات و ارزش ویژه‌ی برند، مطالعات بازاریابی، ۳(۲)، ۱۹۰-۱۵۵.
- مرکز ملی فرش ایران، ۱۳۹۸.
- نعلچی، علیرضا، محمد طباطبایی و زهره طباطبایی. (۱۳۹۷). طراحی الگوی مفهومی جایگاه‌یابی مجدد برند، مجله‌ی مدیریت برند، ۱۳(۵)، ۳۷-۷۹.
- نیاکان لاهیجی، نازیلا، منیژه حقیقی نسب و آمنه خدیور. (۱۳۹۸). تأثیر محیط کلان کشور مقصد و برندینگ بر عملکرد صادراتی فرش دست‌باف ایران. فصلنامه‌ی مدیریت برند، ۲(۶)، ۸۳-۱۱۴.

- Aaker, D. (1991). *Managing Brand Equity*. New York: The Free Press.
- Aaker, D. (1996) *Building Strong Brands*. Free Press: New York.
- Adnan, A., Abdullah, H. S & Ahmad, J. (2017). Assessing the Moderating Effect of Competition - Intensity on HRM Practices and Organizational Performance Link: The Experience of Malaysian R & D Companies. *7th International Economics & Business Management Conference*.
- Agheli, L., Salmani, U & Hosseini, M.A. (2017). Factors effecting market share of Iranian Hand-woven carpet in singapore, *International journal of economics and financial issues*, 1(1), 500-505.
- Brakus, J.J., Schmitt, B.H & Zarantonello, L. (2009), 'Brand experience: What is it?How is it measured? Does it affect loyalty?', *Journal of Marketing*, May, 73, 52-68.
- Chandrasegaran, S., Badam, S. K., Kisselburgh, L., Ramani, K & Elmqvist, N. (2017). Integrating Visual Analytics Support for Grounded Theory Practice in Qualitative Text Analysis. *Eurographics Conference on Visualization (EuroVis)*, 36(3), 201-212.
- Danaeifard, H & Emami, M. (2007). Strategies of qualitative Research a reflection Grounded Theory. *strategic management thought*, 1(2), 69-97.
- Demers, J. (2013). The Top 7 Characteristics of Successful Brands. Published by forbes. Available in: <https://www.forbes.com/sites/jaysondemers> 2013/11/12.
- Dewi, L. G. P. S. Edyanto, N & Siagian, H. (2020). The Effect of Brand Ambassador, Brand Image, and Brand Awareness on Purchase Decision of Pantene Shampoo in Surabaya, Indonesia. In SHS Web of Conferences 7512 -22. EDP Science.
- Duncan, T & Moriarty, S. (1998.)A communication-based marketing model for managing relationships', *Journal of Marketing*, 62, 1-13.
- Enehasse, A & Sağlam, M. (2020). The Impact of Digital Media Advertising on Consumer Behavior Intention: The Moderating Role of Brand Trust. *An International Peer-reviewed Journal*, 68, 22-31.
- Feng, N. (2015). Building a Strong Brand and Managing Brand. ASEE 2014 Zone I Conference, April 3-5, 2014, University of Bridgeport, USA.
- Gomez, M., Lopez, C & Molina, A. (2019). An integrated model of social media brand engagement. *Computers in Human Behavior*, 96, 106-196.
- Heinberg, M., Ozkaya, H. E & Taube, M. (2019). Do corporate image and reputation drive brand equity in India and China? -Similarities and differences. *Journal of Business Research*, 86, 259-268.
- Kapferer, J. N. (2012). The new strategic brand management: Advanced insights and strategic thinking. Kogan page publisher.
- Keller, K. L. (2013). Strategic Brand Management: Building Measuring, and Managing Brand Equity, Global Edition (4th ed.) Pearson Education.
- Kenny, M & Fourie, R. (2015). Contrasting classic, Straussian, and constructivist grounded theory:



Methodological and philosophical conflicts. *The Qualitative Report*, 20(8), 1270-1280

- Kothari, C.R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. 2nd Edition, New Age International Publishers.
- Kotler, Philip. (2011). Reinventing Marketing to Manage, the Environmental Imperative, *Journal of Marketing*, 132-135.
- Kotler, P & Armstrong, G. (2005). *Principles of Marketing*, 4th European edition, Essex, Pearson Education Limited.
- Lopez-Coŝta, J. A & Munoz-Canavate, A. (2015). Relational Capital and Organizational Performance in the Portuguese Hotel Sector (NUTS II Lisbon). 4th World Conference on Business, Economics and Management.
- Smilansky, S. (2019). *Experiential Marketing: A practical guide to interactive brand experiences*. Rasa press Tehran. (in Persian)
- Strauss, A, & Corbin, J. (2014). *Basic qualitative Research Grounded theory procedure & Techniques* (Mohammadi, Buick, Trans) Institute of Humanities and cultural studies. (in Persian)
- Veraa, J & Trujillo, A. (2017). Searching Most Influential Variables to Brand Loyalty Measurements: An Exploratory Study. *Contaduríay Administración*, 32(2), 1-25.
- White, K., MacDonnell, R. & Ellard, J. H (2012) Belief in a just world: consumer intentions and behaviors toward ethical products. *Journal of Marketing*, 76(January), 103-18.