

تأثیر هوش بازاریابی بر برندسازی

ندا رحیم دوست مرندي^۱. ایمان جوکار^۲

۱. گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، واحد مرودشت، دانشگاه آزاد اسلامی، مرودشت، ایران

rahimdoust@gmail.com

۲. گروه مدیریت، واحد شیراز، دانشگاه آزاد اسلامی، فارس، ایران

Ijokar2000@yahoo.com

چکیده

امروزه سازمان ها با تغییرات محیطی فراوانی مواجه اند. تغییرات آن قدر سریع رخ می دهند که اگر سازمان ها از پیش، خود را برای مواجهه با آنها آماده نکنند، بقای آنان در خطر خواهد بود. یکی از ابزارهای جدیدی که به سازمان ها کمک می کند در محیط پرتلاطم امروزی خود را به جایگاهی شایسته برسانند، استفاده از هوش بازاریابی است. در کشور ما هنوز درک صحیحی از مفهوم هوش بازاریابی وجود ندارد، در بسیاری از کتب و یا محافل علمی کشور، هوش بازاریابی را مترادف با اطلاعات بازاریابی یا تحقیقات بازار، می پندارند. بنابراین، هدف این تحقیق، توسعه نظریات در رابطه با هوش بازاریابی و بررسی تأثیر آن بر برندسازی می باشد. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارشناسان و خبرگان بانک های شیراز می باشد که در حوزه های بازاریابی و مدیریت استراتژیک، تبلیغات به فعالیت مشغول می باشند که تعداد آن ها ۱۲۰ نفر می باشند. از آنجایی که تعداد اعضای جامعه ۱۲۰ نفر می باشد مطابق با فرمول کوکران تعداد اعضای نمونه ۹۰ نفر می باشد. و پرسشنامه بین افراد انتخابی توزیع گردید. براساس اهداف تحقیق فرضیات تدوین شده اند که تعداد آن ها ۷ فرضیه می باشد و به منظور بررسی و آزمون فرضیات از تی تک نمونه ای و همچنین برای بررسی همبستگی متغیرهای تحقیق از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج این تحقیق نشان می دهد که هوش بازاریابی با ویژگی های محصول بر برندسازی، با ویژگی های رقبا بر برندسازی، با ویژگی های سازمانی بر برندسازی، با اعتبار بر برندسازی، با برند شخصی بر برندسازی، با قیمت محصول بر برندسازی رابطه معنادار و مثبتی دارد.

واژه های کلیدی: هوش بازاریابی، برند سازی، بانک

مقدمه

امروزه بسیاری از شرکت ها با سختی هایی در زمینه تقویت و افزایش توان رقابت پذیری خود برای بقا در محیط رقابتی کسب و کار مواجه شده اند. در این بین، تنها شرکت هایی که از قابلیت ها و مزیت های نسبی برخوردارند، می توانند موفقیت پایداری را کسب نمایند. در فرایند ایجاد مزیت های رقابتی، فعالیت های تدوین استراتژی تحقیق و توسعه نقش بسیار مهمی دارند. در هر سازمانی، ممکن است مشکلات عملیاتی متعددی وجود داشته باشد، که برخی از آنها به سادگی قابل حل هستند و در مورد بعضی دیگر این طور نیست. اما تمامی این مشکلات فرصتی برای تغییر، در اختیار سازمان قرار می دهد (حسینی و همکاران، ۱۳۹۳). سازمان ها و شرکت های ارائه دهنده محصولات و یا خدمات به وسیله استانداردسازی و روش های کنترل کیفی در کوششند تا سطح متعارف و قابل تکراری از تجربه را در مشتریان خود بوجود آورند. اما زمانی که متغیرهای اساسی مرتبط با این موضوع غیر قابل کنترل باشد هدف مذکور قابل تحقق نخواهد بود. خدمات گردشگری یکی از موضوعاتی است که به طور چند جانبه ای از ارتباط میان گردشگری، کارکنان و محیط ارائه خدمات تاثیر می گیرد. برندسازی در سازمانهای گردشگری با همین هدف وارد ادبیات مدیریت شده است و جهت گیری آن در مسیر تصویر سازی ذهنی در مشتریان، قبل از تجربه ی خدمات گردشگری است. هر چند توجه به دیدگاه خدمات و برندسازی سازمان های گردشگری یک راه چاره برای رقابت پذیری و خروج از چالش های حوزه خدمات است اما یک مورد گم شده در این میان نیازمند بررسی است و آن عامل انسانی می باشد و این عامل انسانی و برنامه های برندسازی درون سازمانی مطلبی است که این شکاف را به عنوان مورد گم شده بحث خدمات و برندسازی کامل خواهد نمود. پژوهشگران در رابطه با ادبیات بازاریابی توجه ویژه ای به موضوع استراتژی های مختلف برندسازی و اینکه به چه صورت شرکت می تواند برند خود را در ذهن مشتری جای دهد داشته اند.

با توجه به سود و مزایایی که برندسازی برای سازمانها و شرکتهای و مصرف کنندگان بوجود می آورد این موضوع به شدت از سوی بازاریابان، مورد توجه قرار گرفته است. برندسازی، یک استراتژی بسیار مهم و کاربردی برای شاخص بودن در سازمانها و شرکتهای خدماتی و تولیدی است و امروزه شرکتهای و سازمانها نه تنها برای به دست آوردن بازار محصولات و خدمات خود رقابت می کنند، بلکه تلاش بسیاری در جهت همراه نمودن ادراکات ذهنی مشتریان با هدف خودشان (محصول، برند، شرکت) انجام می دهند.

امروز موج تغییرات در دنیای کسب و کار در حال توسعه است، که بدون شک هوش بازاریابی پایه و اساس آن است. سازمان ها با تغییرات زیست محیطی مواجه هستند. این تغییرات خیلی سریع رخ می دهد، اگر سازمان ها خود را آماده نکنند، بقای آنها در معرض خطر است. هوش بازاریابی برای جلوگیری از سرگشتگی ها و عدم توانایی کارکنان در برابر تغییرات محیطی و به حداقل رساندن خطرات شرکت بکار می آید. و ابزار جدیدی است که به سازمان ها کمک می کند تا در محیط امروز به جای مناسب برسند. مفهوم هوش در اطلاعات بازاریابی است به عنوان تلاش مستمر برای افزایش توان رقابتی فرایندهای

برنامه ریزی استراتژیک محسوب می شود. هوش بازاریابی ابزار حیاتی برای یک سازمان است که هدف آن بقا در بازار کسب مزیت رقابتی تجاری است (آده و همکاران، ۲۰۱۷).

هوش بازاریابی، امروزه اطلاعاتی را درباره گسترش محیط بازاریابی تولید می کند که این اطلاعات به مدیران سازمانها و شرکتهای برای تنظیم برنامه های بازاریابی کمک می کند. سیستم هوش بازاریابی اطلاعات مورد نیاز را مشخص می کند، آنها را در محیط جستجو کرده و جمع آوری می کند تا به مدیران در تصمیم گیری کمک نماید. در حوزه بازاریابی، هوش بازاریابی نقش مهمی را در برنده سازی ایفا می کند. براساس تحقیق انجام شده، هوش بازاریابی می تواند به تشخیص برند از برندهای سایر رقبا کمک کند. باتوجه به اهمیت مسئله این تحقیق به دنبال بررسی تاثیر هوش بازاریابی بر روی برنده سازی می باشد.

روشی که تحقیق بر اساس آن انجام می شود به دیگران امکان می دهد ساختار درونی آنها ببینند. هر تحقیقی با یک مسئله شروع می شود. مساله تحقیق موجب ایجاد سوالاتی در ذهن محقق می گردد و به استناد ادبیات نظری موجود، فرضیات (یا سوالاتی) مطرح می گردد. بنابراین وظیفه اصلی و اساسی هر محقق، بررسی و تحقیق جهت تایید یا رد فرضیات و یا پاسخ گویی به سوالات می باشد. در این جهت محقق باید اطلاعات لازم را با روش علمی جمع آوری کند تا به حقیقت مطالب دست یابد.

اهداف برجسته تحقیق و نام بهره وران

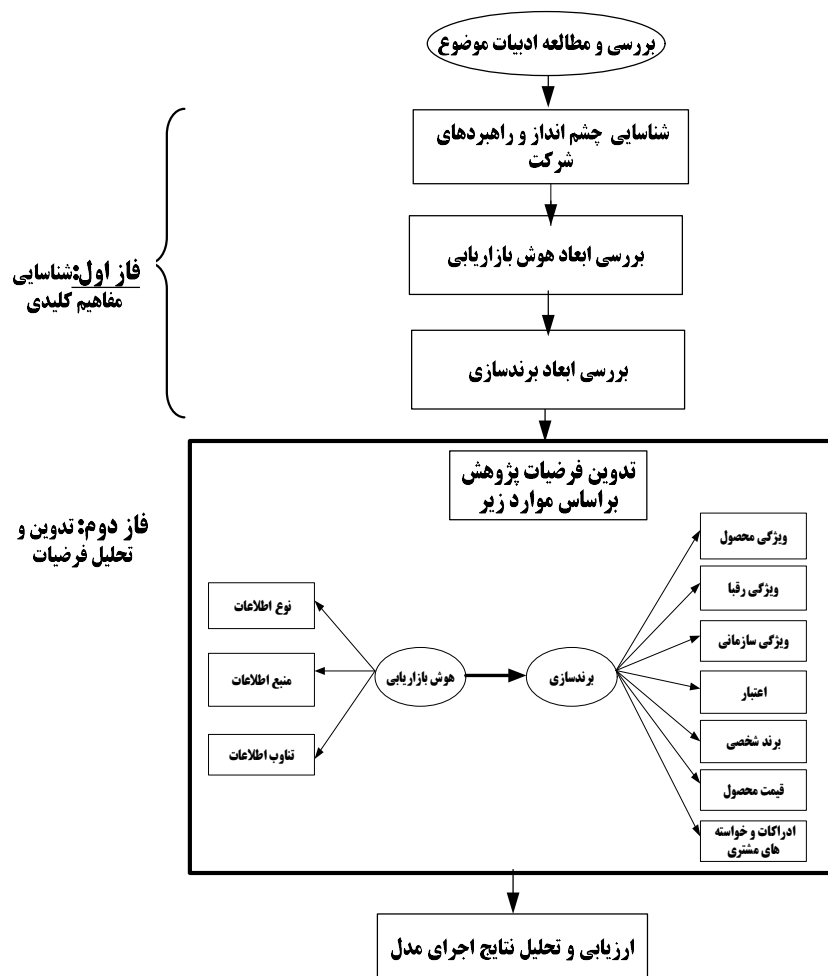
اهداف برجسته تحقیق

- افزایش رضایت مشتریان صنعت.
- ارائه خدمات مشتری پسند جهت جذب و حفظ مشتریان.
- کاهش هزینه های مربوط به ارائه خدمات.
- بهبود عملکرد صنعت.
- ایجاد چابکی بطور مستمر بر عملکرد پرسنل و سازمان.
- ارتقای ارزش محصولات و خدمات.
- تغییرات دائم در جهت دستیابی به فرصت های حاصل از جذب مشتری.
- شناخت تغییرات در نیازهای مشتریان، رهگیری نیازهای جدید آنان، شناخت رقبا و رقابت های موجود و بالقوه.
- دستیابی به طرح های راهبردی کسب مزیت رقابتی.
- فراهم نمودن تغییرات ساختاری و فرایندی جهت پاسخگویی به نیازها.
- در شناسایی و جذب مشتریان با ارزش و بهره برداری از فرصت های موجود بازار و ایجاد فرصت های جدید.

- توسعه و ارتقای خلاقیت، کارایی، انعطاف پذیری، سرعت یا کیفیت فرایندهای شرکت و نیز بهبود کیفیت خدمات.
- تقویت و توسعه ساختار و فرهنگ سازمان است که برای تحرک و پویایی کارکنان، یادگیری سریعتر سازمانی و تسهیل تغییرات ضروری است.
- ایجاد انسجام بخشی و هماهنگی های کارآمد و موثر دانش و شایستگی های گوناگون شرکت و نیز ساختاردهی مجدد و ایجاد تحرک و نقل و انتقال موثر آنها به موازات تغییرات و پویائیهای محیطی و فرصت های فرآروی.
- برنامه ریزی جهت توسعه دانش فنی در حوزه مالی، تکنولوژی های موجود، قابلیت انعطاف و تغییرات تکنولوژیکی.
- تدوین برنامه استراتژیک و نقشه راه مدون جهت توسعه خدمات و بدنبال آن افزایش رضایت مشتریان بهره وران
- کلیه تحقیقگرانی که در زمینه های هوش بازاریابی و برندسازی تحقیق می کنند.
- کلیه موسسات و ارگان های خدماتی اتم از دولتی و غیر دولتی که با تامین کنندگان زیادی روبرو هستند و بحث کاهش هزینه و بهبود عملکرد و برندسازی برای آن ها از اهمیت ویژه ای برخوردار است.
- کلیه شرکت های تولیدی که بصورت هلدینگ فعالیت میکنند و دارای رقبا زیادی می باشند.

روش تحقیق

انتخاب روش و نوع تحقیق بستگی به معیارهای بسیاری همچون اهداف، ماهیت تحقیق و امکانات اجرایی آن دارد. بنابراین هنگامی می توان در مورد نوع تحقیق تصمیم گرفت که ماهیت موضوع تحقیق، هدفها و نیز وسعت دامنه تحقیق مشخص باشد بر این اساس، روش تحقیق با توجه به اینکه کاربرد متغیرهای شناسایی شده در تحقیق های قبلی می باشد از نوع کاربردی می باشد. این تحقیق به منظور حل سریع مسائل، مشکلات و اتخاذ تدابیر لازم انجام شده است. تا از این طریق بتوان موانع و مشکلات موجود را با برنامه ریزی دقیق و اصولی از میان برداشت و یا از شدت آنها جلوگیری نمود. از طرف دیگر، این تحقیق از نظر شیوه جمع آوری اطلاعات، توصیفی از نوع همبستگی است. زیرا تحقیقگر سعی دارد تا اثر متغیر مستقل را با متغیر وابسته را بیابد. در ادامه فرایند اجرای تحقیق نشان داده شده است. اجرای تحقیق به دو فاز اصلی تقسیم می شود که شامل شناسایی ابعاد متغیرهای هوش بازاریابی و برندسازی به عنوان فاز اول می باشد، و فاز دوم شامل تدوین مدل مفهومی تحقیق، تدوین فرضیات، تحقیقات میدانی و تحلیل نتایج براساس نظرات خبرگان و در نهایت انجام اقدامات اصلاحی برای بهبود وضعیت و رسیدن به تعالی سازمانی و چابکی می باشد.



مفهوم هوش

شاید هیچ اصطلاح روان شناسی در میان مردم به اندازه واژه هوش مورد استفاده قرار نمی گیرد و تقریباً همه مردم نسبت به کم و کیف آن در خود و اطرافیان و مخصوصاً فرزندانسان حساسیت دارند. همگان علاقه مندند وضع واقعی آن را در خویشان به طور یقین بدانند. به نظر می رسد که هوش یک قوه ذهنی بنیادی است که تغییر یا فقدان آن بیشترین اهمیت را در زندگی عملی آدمی دارد. هوش از جنبه های مختلف مورد توجه قرار گرفته و تعریف شده است. هوش در فرهنگ و بستر بدین صورت تعریف شده است: "هوش" توانایی فراگیری و فهم یا کارکردن با یک وضعیت جدید، استفاده ماهرانه از دلایل، توانایی فردی در به کارگیری دانش برای اثر گذاشتن بر محیط خود، تفکر انتزاعی قابل اندازه گیری با

معیارهای عینی (ویستر، ۲۰۱۲). معمولاً برای تعریف هوش دو تعریف بیشتر مورد توجه قرار می‌گیرد: تعریف اول تعریفی است که انجمن روان‌شناسی آمریکا آن را مطرح نموده و در آن عوامل معلوم و نامعلوم هوش مورد توجه و بررسی قرار می‌گیرند. بر اساس این تعریف، افراد به دلیل توانایی درک ایده‌های پیچیده، تطابق مؤثر با محیط، یادگیری از تجربیات گذشته، مشارکت در شکل‌های مختلف استدلال و فائق آمدن بر موانع از طریق تفکر، با یکدیگر تفاوت دارند و تعریف دوم، حاصل تحقیق ۵۲ محققگر در عرصه هوش است و بر مبنای این تعریف، هوش یک توانایی ذهنی عمومی در میان دیگر عوامل در نظر گرفته می‌شود که توانایی استدلال کردن، برنامه ریزی، حل مسائل، تفکر انتزاعی، درک ایده‌های پیچیده، آموختن سریع و آموختن از تجربیات پیشین را نیز شامل می‌گردد (ملک زاده و همکاران، ۱۳۹۲).

انواع هوش‌های مدیریتی

– هوش شناختی (منطقی)

– هوش هیجانی

– هوش اجتماعی

– مفهوم هوش بازاریابی

مفهوم هوش به عنوان قسمتی از استراتژی بازاریابی با افزایش قدرت رقابتی شرکت و پردازش برنامه های استراتژیک آن، به مفاهیم بازاریابی اضافه شده است (جوهری و استفن، ۲۰۱۲). هوش بازاریابی هنری است که سازمانهای مختلف به آن احتیاج دارند. دستیابی به هوش بازاریابی تنها با استفاده همزمان از علم و هنر میسر است. هوش نه تنها قابلیت فردی، بلکه قابلیت سازمانی است که از محیط سازمان کسب می‌شود. هوش بازاریابی، آمیخته ای از سه مقوله فرد، سازمان و محیط.

یکی از ابزارهای جدیدی که به سازمان ها کمک می‌کند تا در راه کسب اهداف خود گام بگذارند، استفاده از هوش بازاریابی است. هوش بازاریابی می‌تواند نقش یک پرچم را برای مدیران ارشد بازی کند تا آنها را نه فقط در مقابل تغییرات آگاه کند، بلکه مسیر درست را نیز به آنها نشان دهد.

اجرای هوش بازاریابی یک ابزار مناسب برای مدیریت بوجود می‌آورد تا با مجموعه ای از فعالیت ها بتوانند در بلند مدت با رقبای سازمان هوشمندانه برخورد کنند. مفهوم بازاریابی دلالت بر این عقیده دارد که صنعت فرایند رضایت مشتری است نه فرایند تولید کالا. یک صنعت با مشتری و نیازهایش شروع می‌شود نه بوسیله حق امتیاز، مواد خام و یا مهارت فروش. فقط هنگامی یک سازمان می‌تواند به بقای خود ادامه دهد که بتواند نیازها و خواسته های مشتری را با درکی صحیح و جامع از طرف مشتری برآورده کند. با تشخیص رقابت در تجارت و تغییرات سریع فناوریانه و نیز افزایش قدرت و حق انتخاب مشتریان، موفقیت از آن شرکت هایی خواهد بود که قادر باشند به نحو شایسته تری انتظارات و ارزش های موردنظر مشتریان را درک و شناسایی کرده و به نحو مطلوب به آنها پاسخ دهند (محمدمدادی، ۱۳۹۱).

جدول ۱: رابطه بین هوش بازاریابی و تحقیقات بازار

تحقیقات بازاریابی	هوش بازاریابی
مشخص	به صورت پیوسته
متمرکز	دامنه گسترده
مأموریتی	تعداد زیاد منابع
جواب های مختصر	کیفیت های مختلف
تحقیقات اولیه	مطالب نامرتبط
استراتژی	بروز رسانی پیوسته
داده های اولیه	استراتژی و تکنیکی
	داده های ثانویه

در حقیقت هوش بازاریابی به عنوان یک ورودی قدرتمند برای تکامل و بهبود مکانیزمی است که در تدوین و اجرای استراتژی اثربخش توسط مدیران نقش دارد. این مکانیزم شامل:

– برنامه ریزی و اجرای جامع

– پاسخ مؤثر به فرصت ها و مسائل غیرمنتظره

– داشتن بینش خلاق

با اجرای هوش بازاریابی یک زیربنای ضروری برای مدیریت استراتژیک بوجود آورده ایم تا با مجموعه ای از فعالیت ها در بلندمدت با رقبای سازمانمان بسیار قوی برخورد کنیم (فاریابی و همکاران، ۱۳۹۰).

اصول لازم برای کسب هوش بازاریابی

رعایت اصول اخلاقی: اصول اخلاقی یک سازمان، قانونی است که توسط یک سازمان تدوین می شود و تمام کارکنان سازمان باید از آن پیروی کنند.

توجه به سیگنالهای گنگ و ضعیف: برای اینکه هوش بازاریابی بر آینده تمرکز کند، به شدت نیازمند توجه به برخی سیگنالهای محیطی است. این سیگنال ها به وسیله داده های کمی بیان نمی شوند، شواهد واضحی ندارند و موضوعهایی هستند که تفسیر آنها معمولاً دشوار است. آنها بعضی مواقع چارچوب و قالب خاصی دارند و برخی مواقع با هم متضادند. اثبات این سیگنال ها سخت است، اما نادیده گرفتن آنها آسان است (باس، ۲۰۰۸).

کشف مشتریان بالقوه: برای استفاده از تهدیدها و فرصتهای محیطی، سازمان نیازمند استفاده خلافتانه تری از هوش بازاریابی است. برای ارزیابی تهدیدات محیط داخلی و خارجی و همچنین برای توسعه بازار هدف و شناسایی مشتریان بالقوه سازمان ناچار به استفاده از فنون و ابزارهای هوش بازاریابی

است. در این راستا سازمان باید دیدی فراتر از دید معمولی داشته باشد، با کفش مشتریان خود راه برود، توجه خاصی به رفتار مشتری داشته باشد، نیازها و ارزشهای مشتریان را خوب درک کند و تعریف مجددی از عرصه رقابتی داشته باشد (کلر و کوتلر، ۲۰۰۶).

مزایا و کاربردهای هوش بازاریابی

برای تصمیم گیری: سیستم هوش بازاریابی یک ابزار مهم در جمع آوری اطلاعات مرتبط برای مدیران بازاریابی، مدیران اجرایی در تصمیم گیری تحت شرایط اطمینان، عدم اطمینان و ریسک می باشد.

- دوم هوش بازاریابی اطلاعات سریع تر، ارزان تر و کامل تر را برای استفاده های سازمانی فراهم می کند.
- ظرفیت ذخیره سازی و بازیابی یک سیستم هوش بازاریابی به انواع داده های مختلف اجازه می دهد که جمع آوری و استفاده شوند. این به این دلیل است که سیستم اطلاعات بازاریابی داده های ورودی به پایگاه داده را سازماندهی می کند به طوری که در زمانی که مورد نیاز است، در دسترس باشد.
- هوش بازاریابی اجازه می دهد تا بازاریابان بهتر تصمیم بگیرند.
- هوش بازاریابی کمک می کند تا بازاریابان بر نظارت بر عملکرد محصولات، نیروی فروش و دیگر واحدهای بازاریابی و وجود هر گونه انحراف مربوطه در واحد مربوطه آگاه باشند.
- هوش بازاریابی باعث می شود که مدیران بازاریابی در مورد اطلاعات اطمینان داشته باشند. به این دلیل که اگر یک بار مدیران بازاریابی ببیند که چگونه هوش بازاریابی می تواند در تصمیم گیری به آنها کمک کند، آنها مشتاق دریافت اطلاعات بیشتر می شوند.
- هوش بازاریابی در تقسیم بندی بازار کمک می کند.
- هوش بازاریابی اگر به خوبی مدیریت شود، یک مزیت رقابتی در محیط کسب و کار رقابتی می باشد (اجباگمن، ۲۰۱۴).

مفهوم برند

امروزه مصرف کنندگان از فروشگاه هایی خرید میکنند که همه اجناس در آنها عرضه می شوند. مواجه شدن با انبوهی از محصولات که به لحاظ کیفیت و شکل، یکسان هستند، تصمیم خرید مصرف کنندگان را بدون توجه به خصوصیات آنها به برند محصولات سوق می دهد. در حقیقت، برندها آنقدر در تصمیم گیری های خرید مصرف کننده دارای اهمیت شده اند که از آنها به عنوان دارایی اصلی شرکت یاد می شوند. انجمن بازاریابی آمریکا (۲۰۰۶) برند را یک نام، واژه، علامت، نشانه، طرح یا نشان تجاری که برای شناسایی و متمایز کردن یک محصول یا خدمات یک تولیدکننده یا گروهی از تولیدکنندگان، از رقبایشان تعریف کرده است. یک برند قوی باعث می شود که یک تصویر یکپارچه از شرکت در اذهان تداعی گردد و در اثر استفاده از این برند، برای دیگر کالاهای شرکت، کارایی بالا، رشد و کاهش هزینه ها را به همراه خواهد داشت.

مفهوم برندسازی

برندسازی اولین اقدامی است که به سازمان ها امکان ایجاد یک رابطه بلندمدت سودآور با مشتریان را می دهد. علاوه بر این، برندسازی برای مشتری ایجاد ارزشی برتر کرده که باعث ایجاد رضایت و حفظ مشتری می شود (ملکی مین باش و همکاران، ۱۳۹۴).

امروزه برند سازی، ایجاد تصویر مطلوب از برند و وفادار ساختن مشتریان نسبت به برند از مهم ترین هدف ها و اولویت های مدیریتی محسوب می شود. منافع قابل توجهی در ایجاد برند قدرتمند وجود دارد به طوری که سازمان ها از برند به عنوان راهی سریع برای شناسایی و متمایز سازی خدمات خود، ایجاد تصویر مطلوب در ذهن مشتریان و وفادار ساختن آنها استفاده می کنند (رحیم نیا و زیبایی، ۱۳۹۳).

هدف نهایی برندسازی، ایجاد ذهنیت مطلوب در مشتریان داخلی و خارجی سازمان برای رسیدن به تمایز در رقابت است. اهداف نهایی برندسازی عبارتند از:

- غالب شدن در بازار داخلی
- افزایش وفاداری مشتریان داخلی و خارجی
- افزایش قدرت نفوذ در موانع جهانی شدن و کسب مزیت رقابتی.
- یک نام تجاری مناسب انتخاب مصرف کنندگان را جهت می دهد، به طوری که در محیط بازار کسب و کار، نام های تجاری یکسان میانبری را در روند تصمیم گیری مصرف کننده ایجاد می کند. نام تجاری بر وفاداری مشتریان می افزاید. مشتریان اکثر نام هایی را انتخاب می کنند که می شناسند. نام تجاری قوی و مناسب ورود به بازار جدید کسب و کار را ممکن می سازد.

صورت های سه گانه برندسازی

در همه جای دنیا معمولاً شرکت ها برندهای خود را به یکی از صورت های سه گانه زیر می سازند:

برندینگ ساده: در این ساختار، هر کدام از برندها متکی به خود بوده و بندرت، به نام حمایتی (تولیدکننده) نیاز دارند، مثلاً: آب معدنی دماوند، صابون لوکس، خمیردندان پونه.

برندینگ حمایتی: در این ساختار برندها به وسیله یک هویت بزرگتر حمایت می شوند. مثل: گلرنگ، داروگر، کاله، فورد...

برندینگ یکپارچه در ابعاد وسیع: در این ساختار، برند مادر مجازی بوده و از نام آن در تمام محصولات شرکت استفاده می شود. مثل: فیلیس، آی بی ام و سونی (احمدی و همکاران، ۱۳۸۸).

مراحل برندسازی

بر اساس دیدگاه دانکن (۲۰۰۵) برندسازی سه مرحله دارد:

— **موضع سازی:** به این معنی که جایگاه برند نسبت به رقبا در ذهن مصرف کننده مشخص شود. این جایگاه گذاری می تواند بر مبنای گروه محصول، تصویر، ویژگی های منحصر به فرد محصول و یا مزایای محصول صورت گیرد. مهم آن است که کالا پاسخ اول به یکی از سؤالات مصرف کننده مانند قیمت پایین تر، کیفیت بهتر، تمایز بیشتر، تنوع بالاتر و مانند آن باشد.

— **شناسایی:** در مرحله بعد نحوه ارتباط و تجربه موفق مصرف کننده با برند مانند استفاده از محصول، قیمت، مکان فروش و تبلیغات است که منجر به شناسایی برند می شود.

— **ماندگاری:** در این مرحله باید با استفاده از ارتباطاتی یکپارچه، پیامی یکنواخت را به مصرف کننده انتقال داد و برای حفظ و نگهداری این تصویر همواره تلاش کرد (گوسی و همکاران، ۲۰۰۷).

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

مرحله اول: بعد از بررسی ادبیات موضوع در زمینه های هوش بازاریابی و برندسازی به کمک مطالعات کتابخانه ای، ابعاد مربوط به این دو متغیر شناسایی و ارزیابی می شوند.

مرحله دوم: بعد از اینکه در مرحله اول ارزیابی های اولیه از ابزارهای مدل صورت گرفته، فرضیات تحقیق جهت ارزیابی ارتباط بین هوش بازاریابی و برندسازی تدوین می گردند و سپس پرسشنامه مربوطه باتوجه به چارچوب مدل مفهومی تحقیق تدوین و باتوجه به نظرات کارشناسان و خبرگان حوزه مربوطه به کمک تحلیل آماری میزان مقبولیت فرضیه ها بررسی و تحلیل می شود.

یافته های توصیفی

در این قسمت به توصیف داده های مربوط به ویژگی های عمومی پاسخ دهندگان مانند جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه کاری پاسخ دهندگان پرداخته می شود، و برای هر مورد، وضعیت پاسخ دهندگان شامل تعداد فراوانی، درصد و درصد تجمعی آن بیان شده و در پایان به تجزیه و تحلیل آنها پرداخته شده است. بر اساس داده های به دست آمده حاصل از پرسشنامه عمومی، اطلاعات تفصیلی در خصوص مشخصات و ویژگی های عمومی نمونه به دست آمده که به صورت مرتب در جداول زیر به آنها اشاره می شود.

توزیع فراوانی متغیر جنسیت در نمونه

جدول ۲: توزیع فراوانی متغیر جنسیت در نمونه

جنسیت	فراوانی هر طبقه	درصد فراوانی داده‌های هر طبقه	درصد فراوانی داده‌های معتبر هر طبقه	درصد تجمعی
مرد	۷۶	۸۵	۸۵	۸۵
زن	۱۴	۱۴	۱۴	۱۰۰
کل	۹۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

جدول بالا، توزیع فراوانی متغیر جنسیت را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج به دست آمده از این جدول، ۷۶ از ۹۰ نفری مرد می‌باشند که ۸۵ درصد از کل نمونه را تشکیل می‌دهند. ۱۴ نفر زن می‌باشند که ۱۴ درصد از کل نمونه را در بر می‌گیرند.

توزیع فراوانی متغیر سن در نمونه

جدول ۳: توزیع فراوانی متغیر سن در نمونه

سن	فراوانی هر طبقه	درصد فراوانی داده‌های هر طبقه	درصد فراوانی داده‌های معتبر هر طبقه	درصد تجمعی
۲۶-۳۰	۶	۶	۶	۶
۳۱-۴۰	۶۴	۷۱	۷۱	۷۷
بالای ۴۰	۲۰	۲۳	۲۳	۱۰۰
کل	۹۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

جدول فوق، توزیع فراوانی متغیر سن را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج به دست آمده در جدول فوق، تعداد فراوانی افرادی بین ۲۶ تا ۳۰ تعداد ۶ نفر می‌باشند که ۶ درصد، بین ۳۱ تا ۴۰ سال سن دارند، ۶۴ نفر در نمونه می‌باشند که ۷۱ درصد از کل نمونه را تشکیل می‌دهند. تعداد فراوانی افرادی که بالای ۴۰ سال سن دارند، ۲۰ نفر در نمونه می‌باشند که ۲۳ درصد از کل نمونه را تشکیل می‌دهند.

توزیع فراوانی متغیر میزان تحصیلات در نمونه

جدول ۴: توزیع فراوانی متغیر میزان تحصیلات در نمونه

میزان تحصیلات	فراوانی هر طبقه	درصد فراوانی داده‌های هر طبقه	درصد فراوانی داده‌های معتبر هر طبقه	درصد تجمعی
کارشناسی	۵۱	۵۷	۵۷	۵۷
کارشناسی ارشد	۳۳	۳۷	۳۷	۹۴
دکتر	۶	۶	۶	۱۰۰
کل	۹۰	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

جدول فوق، توزیع فراوانی متغیر میزان تحصیلات را نشان می‌دهد. بر اساس نتایج به دست آمده در جدول فوق تعداد فراوانی افرادی که مدرک کارشناسی دارند، ۵۱ نفر در نمونه می‌باشند که ۵۷ درصد از کل نمونه را تشکیل می‌دهند، تعداد فراوانی افرادی که مدرک کارشناسی ارشد دارند، ۳۳ در نمونه می‌باشند که ۳۷ درصد از کل نمونه را تشکیل می‌دهند. تعداد فراوانی افرادی که مدرک دکترا دارند، ۶ در نمونه می‌باشند که ۶ درصد از کل نمونه را تشکیل می‌دهند.

آمار استنباطی

بررسی توزیع نمونه

آزمون اسمیرانف یک نمونه‌ای و برای ارزیابی همقواری متغیرهای رتبه‌ای در دو نمونه (مستقل و یا غیر مستقل) و یا همقواری توزیع یک نمونه با توزیعی که برای جامعه فرض شده است، به کار می‌رود. این آزمون در مواردی به کار می‌رود که متغیرها رتبه‌ای باشند و توزیع متغیر رتبه‌ای را در جامعه بتوان مشخص نمود. این آزمون از طریق مقایسه توزیع فراوانی‌های نسبی مشاهده شده در نمونه با توزیع فراوانی‌های نسبی جامعه انجام می‌گیرد.

H_0 : متغیر مورد نظر دارای توزیع نرمال است.

H_1 : متغیر مورد نظر دارای توزیع نرمال نیست.

با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف نتیجه گرفتیم که متغیرهای تحقیق نرمال می‌باشند. با توجه به خروجی نرم افزار مقدار **sig** مربوط به متغیرهای بالاتر از مقدار ۰.۰۵ می‌باشد که نشان دهنده نرمال بودن توزیع متغیرها می‌باشد.

جدول ۵: بررسی توزیع متغیرها

پارامترها	H1	H2	H3	H4	H5	H6	H7
N	90	90	90	90	90	90	90
Mean	3.7320	3.4000	3.7925	2.5225	3.9109	2.898	3.112
Std. Deviation	.27647	.30414	.29020	.23044	.31750	.3122	.2856
Most Absolute	.143	.149	.112	.124	.135	.136	.144
Extreme Positive	.061	.149	.112	.124	.135	.142	.156
Differences Negative	-.143	-.109	-.104	-.112	-.075	-.063	-.072
Kolmogorov-Smirnov Z	.717	.744	.559	.619	.674	.578	.654
Asymp. Sig. (2-tailed)	.683	.637	.913	.838	.753	.685	.655

براساس جدول فوق به عنوان مثال برای فرضیه اول میانگین و انحراف استاندارد سیاستگذاری به ترتیب برابر با ۳.۳ و ۰.۲۷۶۴ است. قدرمطلق بزرگ ترین تفاوت میان دو تابع توزیع تراکمی برابر با ۰.۱۴۳، بزرگ ترین تفاوت مثبت میان دو تابع ۰.۱۳۵ و بزرگ ترین تفاوت منفی میان دو تابع توزیع تراکمی ۰.۰۷۵ است. مقدار کولموگوروف اسمیرنوف برابر با ۰.۷۱۷ است. باتوجه به خروجی نرم افزار مقدار sig مربوط به متغیرهای بالاتر از مقدار ۰.۰۵ می باشد که نشان دهنده نرمال بودن توزیع متغیر فرضیه اول می باشد و به همین ترتیب برای بقیه متغیرها نیز این مسئله حاکم است.

آزمون فرضیه‌ها

مرحله آزمون فرضیات مرحله‌ای است که در آن تحقیقگر حدس یا گمان‌هایی را که در ابتدای شروع به کار تحقیق درباره موضوع و مسأله مورد بررسی تحت عنوان فرضیه تحقیق بیان کرده است با توجه به مطالعات و همچنین اطلاعات بدست آمده از روی نمونه در بوته آزمون قرار می‌دهد. برای آزمون فرضیه‌ها روش‌های آماری مختلفی وجود دارد که روش کار آنها تقریباً یکسان است. در این تحقیق جهت آزمون فرضیه‌ها از آزمون t استیودنت تک نمونه ای و بکمک رگرسیون میزان تاثیر متغیرهای مشخص شده است بطوریکه نتایج آزمون با کمک نرم افزار به شرح ذیل می باشد.

آزمون t استیودنت تک نمونه ای

آزمون فرضیه اول: هوش بازاریابی با ویژگی‌های محصول بر پندسازی اثر معنادار دارد.

در این آزمون فرضیه آماری به صورت زیر بیان می گردد:

$$\begin{cases} H_0: \mu \leq 3 \\ H_1: \mu > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه، فرضیه H_1 به این صورت بیان می گردد که میانگین نمره پاسخ ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد بزرگتر از ۳ و فرض H_0 به این صورت که میانگین نمره پاسخ ها کوچکتر یا مساوی ۳ می باشد، بیان می گردد.

جدول ۶: آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی اول

تعداد داده ها	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
۹۰	۷۳۲.۳	۲۷۶.۰	۵۵۲.۰

جدول فوق آمار توصیفی آزمون فرضیه اصلی را ارائه می کند و اعداد محاسبه شده به ترتیب تعداد داده ها، میانگین، انحراف معیار و خطای معیار میانگین را نشان می دهد. نتایج آزمون آمار توصیفی نشان می دهد که مقدار میانگین نمونه (۷۳۲.۳) بیشتر از ۳ است، ولی این موضوع بایستی از طریق آمار استنباطی (آزمون فرض یا فاصله اطمینان) تایید شود.

جدول ۷: آمار استنباطی آزمون فرضیه فرعی اول

آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری (sig)	اختلاف میانگین نمونه	فاصله اطمینان ۹۰ درصدی	
				حد پایین	حد بالا
۲۳۹.۱۳	۸۹	۰.۰۰۰	۹۵.۳	۸۴.۳	۰۵.۴

جدول فوق مربوط به آمار استنباطی است و نتایج آزمون را ارائه می کند. بر این اساس مقدار آماره t عدد ۲۳۹.۱۳، درجه آزادی عدد ۸۹ و سطح معنی داری برابر با ۰.۰۰۰ می باشد. از آنجایی که سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ (۵ درصد) است و مقدار آماره t بیشتر از ۱.۹۶ است، H_0 رد و H_1 تایید می شود. لذا هوش بازاریابی با ویژگی های محصول بر برندسازی اثر مثبت و معناداری دارد.

آزمون فرضیه دوم: هوش بازاریابی با ویژگی های رقبا بر برندسازی اثر معنادار دارد.

در این آزمون فرضیه آماری به صورت زیر بیان می گردد:

$$\begin{cases} H_0: \mu \leq 3 \\ H_1: \mu > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه، فرضیه H_1 به این صورت بیان می گردد که میانگین نمره پاسخ ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد بزرگتر از ۳ و فرض H_0 به این صورت که میانگین نمره پاسخ ها کوچکتر یا مساوی ۳ می باشد، بیان می گردد.

جدول ۸: آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی دوم

تعداد داده ها	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
۹۰	۴۰.۳	۳۰۴.۰	۰.۰۶۰۸

جدول فوق آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی دوم را ارائه می کند و اعداد محاسبه شده به ترتیب تعداد داده ها، میانگین، انحراف معیار و خطای معیار میانگین را نشان می دهد. نتایج آزمون آمار توصیفی نشان می دهد که مقدار میانگین نمونه (۴۰.۳) بیشتر از ۳ است، ولی این موضوع بایستی از طریق آمار استنباطی (آزمون فرض یا فاصله اطمینان) تایید شود.

جدول ۹: آمار استنباطی آزمون فرضیه فرعی دوم

آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری (sig)	اختلاف میانگین نمونه	فاصله اطمینان ۹۰ درصدی	
				حد پایین	حد بالا
۵۷۶.۶	۸۹	۰.۰۰۰	۸.۳	۵۱۱.۳	۰۸.۴

جدول فوق مربوط به آمار استنباطی است و نتایج آزمون را ارائه می کند. بر این اساس مقدار آماره t عدد ۵۷۶.۶ می باشد و درجه آزادی عدد ۲۴، و سطح معنی داری برابر با ۰.۰۰۰ می باشد. از آنجایی که سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ (۵ درصد) است و مقدار آماره t بیشتر از ۱.۹۶ است، H_0 رد و H_1 تایید می شود. لذا هوش بازاریابی با ویژگی های رقبا بر برندسازی اثر مثبت و معناداری دارد.

آزمون فرضیه سوم: هوش بازاریابی با ویژگی های سازمانی بر برندسازی اثر معنادار دارد.

در این آزمون فرضیه آماری به صورت زیر بیان می گردد:

$$\begin{cases} H_0: \mu \leq 3 \\ H_1: \mu > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه، فرضیه H_1 به این صورت بیان می گردد که میانگین نمره پاسخ ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد بزرگتر از ۳ و فرض H_0 به این صورت که میانگین نمره پاسخ ها کوچکتر یا مساوی ۳ می باشد، بیان می گردد.

جدول ۱۰: آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی سوم

تعداد داده ها	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
۹۰	۷۹۲.۳	۲۹.۰	۰.۰۵۸

جدول فوق آمار توصیفی آزمون فرضیه سوم را ارائه می‌کند و اعداد محاسبه شده به ترتیب تعداد داده‌ها، میانگین، انحراف معیار و خطای معیار میانگین را نشان می‌دهد. نتایج آزمون آمار توصیفی نشان می‌دهد که مقدار میانگین نمونه (۷۹۲.۳) بیشتر از ۳ است، ولی این موضوع بایستی از طریق آمار استنباطی (آزمون فرض یا فاصله اطمینان) تایید شود.

جدول ۱۱: آمار استنباطی آزمون فرضیه فرعی سوم

آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری (sig)	اختلاف میانگین نمونه	فاصله اطمینان ۹۰ درصدی	
				حد پایین	حد بالا
۶۵.۱۳	۸۹	۰.۰۰۰	۲.۳	۷۸۱.۲	۶۱۸.۳

جدول فوق مربوط به آمار استنباطی است و نتایج آزمون را ارائه می‌کند. بر این اساس مقدار آماره t عدد ۶۵.۱۳ درجه آزادی عدد ۸۹ و سطح معنی داری برابر با ۰.۰۰۰ می‌باشد. از آنجایی که که سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ (۵ درصد) است و مقدار آماره t بیشتر از ۱.۹۶ است، H_0 رد و H_1 تایید می‌شود. لذا هوش بازاریابی با ویژگی‌های سازمانی بر برندسازی اثر مثبت و معناداری دارد.

آزمون فرضیه چهارم: هوش بازاریابی با اعتبار بر برندسازی اثر معنادار دارد.

در این آزمون فرضیه آماری به صورت زیر بیان می‌گردد:

$$\begin{cases} H_0: \mu \leq 3 \\ H_1: \mu > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه، فرضیه H_1 به این صورت بیان می‌گردد که میانگین نمره پاسخ‌ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد بزرگتر از ۳ و فرض H_0 به این صورت که میانگین نمره پاسخ‌ها کوچکتر یا مساوی ۳ می‌باشد، بیان می‌گردد.

جدول ۱۲: آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی چهارم

تعداد داده‌ها	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
۹۰	۵۲۲.۳	۲۳.۰	۰.۴۶

جدول فوق آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی چهارم را ارائه می‌کند و اعداد محاسبه شده به ترتیب تعداد داده‌ها، میانگین، انحراف معیار و خطای معیار میانگین را نشان می‌دهد. نتایج آزمون آمار توصیفی نشان می‌دهد که مقدار میانگین نمونه (۵۲۲.۳) بیشتر از ۳ است، ولی این موضوع بایستی از طریق آمار استنباطی (آزمون فرض یا فاصله اطمینان) تایید شود.

جدول ۱۳: آمار استنباطی آزمون فرضیه فرعی چهارم

آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری (sig)	اختلاف میانگین نمونه	فاصله اطمینان ۹۰ درصدی	
				حد پایین	حد بالا
۳۶۱.۱۰	۸۹	۰.۰۰۰	۷۵.۲	۴۱۴.۲	۰۸۵.۳

جدول فوق مربوط به آمار استنباطی است و نتایج آزمون را ارائه می کند. بر این اساس مقدار آماره t عدد ۳۶۱.۱۰، درجه آزادی عدد ۸۹ و سطح معنی داری برابر با ۰.۰۰۰ می باشد. از آنجایی که سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ (۵ درصد) است، H_0 رد و H_1 تایید می شود. لذا هوش بازاریابی با اعتبار بر برندسازی اثر مثبت و معناداری دارد.

آزمون فرضیه پنجم: هوش بازاریابی با برند شخصی بر برندسازی اثر معنادار دارد.

در این آزمون فرضیه آماری به صورت زیر بیان می گردد:

$$\begin{cases} H_0: \mu \leq 3 \\ H_1: \mu > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه، فرضیه H_1 به این صورت بیان می گردد که میانگین نمره پاسخ ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد بزرگتر از ۳ و فرض H_0 به این صورت که میانگین نمره پاسخ ها کوچکتر یا مساوی ۳ می باشد، بیان می گردد.

جدول ۱۴: آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی پنجم

تعداد داده ها	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
۹۰	۹۵۸.۳	۳۱.۰	۰.۶۲

جدول فوق آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی پنجم را ارائه می کند و اعداد محاسبه شده به ترتیب تعداد داده ها، میانگین، انحراف معیار و خطای معیار میانگین را نشان می دهد. نتایج آزمون آمار توصیفی نشان می دهد که مقدار میانگین نمونه (۵۸.۳) بیشتر از ۳ است، ولی این موضوع بایستی از طریق آمار استنباطی (آزمون فرض یا فاصله اطمینان) تایید شود.

جدول ۱۵: آمار استنباطی آزمون فرضیه فرعی پنجم

آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری (sig)	اختلاف میانگین نمونه	فاصله اطمینان ۹۰ درصدی	
				حد پایین	حد بالا
۰.۱۵ ۴۲۶	۸۹	۰.۰۰۰	۴	۵۷.۳	۴۲.۴

جدول فوق مربوط به آمار استنباطی است و نتایج آزمون را ارائه می کند. بر این اساس مقدار آماره t عدد ۰.۱۵، ۴۲۶، درجه آزادی عدد ۲۴، و سطح معنی داری برابر با ۰.۰۰۰ می باشد. از آنجایی که سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ (۵ درصد) است، H_0 رد و H_1 تایید می شود. لذا هوش بازاریابی با برند شخصی بر برندسازی اثر مثبت و معناداری دارد.

آزمون فرضیه ششم: هوش بازاریابی با قیمت محصول بر برندسازی اثر معنادار دارد.

در این آزمون فرضیه آماری به صورت زیر بیان می گردد:

$$\begin{cases} H_0: \mu \leq 3 \\ H_1: \mu > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه، فرضیه H_1 به این صورت بیان می گردد که میانگین نمره پاسخ ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد بزرگتر از ۳ و فرض H_0 به این صورت که میانگین نمره پاسخ ها کوچکتر یا مساوی ۳ می باشد، بیان می گردد.

جدول ۱۶: آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی ششم

تعداد داده ها	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
۹۰	۸۸۵.۳	۳۶.۰	۰.۰۷۸

جدول فوق آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی پنجم را ارائه می کند و اعداد محاسبه شده به ترتیب تعداد داده ها، میانگین، انحراف معیار و خطای معیار میانگین را نشان می دهد. نتایج آزمون آمار توصیفی نشان می دهد که مقدار میانگین نمونه (۸۸۵.۳) بیشتر از ۳ است، ولی این موضوع بایستی از طریق آمار استنباطی (آزمون فرض یا فاصله اطمینان) تایید شود.

جدول ۱۷: آمار استنباطی آزمون فرضیه فرعی ششم

آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری (sig)	اختلاف میانگین نمونه	فاصله اطمینان ۹۰ درصدی	
				حد پایین	حد بالا
۱۱۲.۱۱	۸۹	۰.۰۰۰	۹۵.۲	۵۶۳.۲	۳۳۶.۳

جدول فوق مربوط به آمار استنباطی است و نتایج آزمون را ارائه می کند. بر این اساس مقدار آماره t عدد ۱۱۲.۱۱، درجه آزادی عدد ۸۹ و سطح معنی داری برابر با ۰.۰۰۰ می باشد. از آنجایی که سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ (۵ درصد) است، H_0 رد و H_1 تایید می شود. لذا هوش بازاریابی با قیمت محصول بر برندسازی اثر مثبت و معناداری دارد.

آزمون فرضیه هفتم: هوش بازاریابی با خواسته های مشتری بر برندسازی اثر معنادار دارد.

در این آزمون فرضیه آماری به صورت زیر بیان می گردد:

$$\begin{cases} H_0: \mu \leq 3 \\ H_1: \mu > 3 \end{cases}$$

برای آزمون فرضیه، فرضیه H_1 به این صورت بیان می گردد که میانگین نمره پاسخ ها در سطح اطمینان ۹۵ درصد بزرگتر از ۳ و فرض H_0 به این صورت که میانگین نمره پاسخ ها کوچکتر یا مساوی ۳ می باشد، بیان می گردد.

جدول ۱۸: آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی هفتم

تعداد داده ها	میانگین	انحراف معیار	خطای معیار میانگین
۹۰	۵۲۵.۳	۴۲.۰	۰.۵۵

جدول فوق آمار توصیفی آزمون فرضیه فرعی پنجم را ارائه می کند و اعداد محاسبه شده به ترتیب تعداد داده ها، میانگین، انحراف معیار و خطای معیار میانگین را نشان می دهد. نتایج آزمون آمار توصیفی نشان می دهد که مقدار میانگین نمونه (۵۲۵.۳) بیشتر از ۳ است، ولی این موضوع بایستی از طریق آمار استنباطی (آزمون فرض یا فاصله اطمینان) تایید شود.

جدول ۱۹: آمار استنباطی آزمون فرضیه فرعی هفتم

آماره t	درجه آزادی	سطح معنی داری (sig)	اختلاف میانگین نمونه	فاصله اطمینان ۹۰ درصدی	
				حد بالا	حد پایین
۲۲۳.۸	۸۹	۰.۰۰۰	۹۵.۲	۳۰۵.۳	۵۹۴.۲

جدول فوق مربوط به آمار استنباطی است و نتایج آزمون را ارائه می کند. بر این اساس مقدار آماره t عدد ۲۲۳.۸، درجه آزادی عدد ۸۹، و سطح معنی داری برابر با ۰.۰۰۰ می باشد. از آنجایی که سطح معنی داری کوچکتر از ۰/۰۵ (۵ درصد) است، H_0 رد و H_1 تایید می شود. لذا هوش بازاریابی با خواسته های مشتری بر برندسازی اثر مثبت و معناداری دارد.

تحلیل رگرسیون

تحلیل رگرسیون مرحله ای است بعد از همبستگی. تحلیل رگرسیون زمانی استفاده می شود که بخواهیم مقادیر یک متغیر را از روی مقادیر متغیر دیگر پیش بینی کنیم. در این مورد، متغیری که ما از بهره می گیریم تا مقدار متغیر دیگر را پیش بینی کنیم، متغیر مستقل (یا پیش بین) نام دارد. متغیری را هم که می خواهیم پیش بینی کنیم متغیر وابسته (یا ملاک) نام دارد.

فرضیه اول: هوش بازاریابی با ویژگی های محصول بر برندسازی اثر معنادار دارد.

جدول ANOVA که به عنوان خروجی تحلیل رگرسیون از نرم افزار می باشد بشرح ذیل می باشد. این جدول نشان می دهد که آیا مدل رگرسیون می تواند به طور معنا داری (و مناسبی) تغییرات متغیر وابسته را پیش بینی کند. برای بررسی معنا داری به ستون آخر جدول (sig) نگاه می کنیم. این ستون معنا داری آماری مدل رگرسیون را نشان می دهد که چنان چه میزان به دست آمده کمتر از ۰.۰۵ باشد نتیجه می گیریم که مدل به کار رفته، پیش بینی کننده خوبی برای متغیر وابسته است. میزان معنا داری در فرضیه اصلی کمتر از میزان ۰.۰۵ است که بیان گر این است که مدل رگرسیونی معنا دار است.

جدول ۲۰: خلاصه نتایج آزمون مدل رگرسیون

معناداری.	توزیع معناداری	مربع میانگین	درجه آزادی	مجموع مربعات	
۰.۰۰۰ ^a	۶۱۴.۴۴	۹۶۲.۵	۱	۹۶۲.۵	رگرسیون
		۱۳۴.۰	۸۹	۳۶۸.۴۴	باقیمانده
			۹۰	۳۳۱.۵۰	کل

جدول بعدی جدول ضرایب رگرسیونی می باشد که بشرح ذیل می باشد. این جدول اطلاعاتی را در مورد متغیرهای پیش بینی به ما می دهد. این جدول اطلاعات ضروری برای پیش بین متغیر وابسته را در اختیار ما قرار می دهد. مشاهده می کنیم که مقدار ثابت (constant) و متغیر برندسازی هر دو در مدل معنا دار شده اند. پس از تعیین معنا دار بودن، مقدار ثابت و متغیر وابسته، ضریب رگرسیونی استاندارد شده یا مقدار بتا محاسبه شده. ضریب رگرسیونی استاندارد شده یا Beta در این فرضیه برابر شده است با ۰.۳۴۴. که نشان گر میزان تاثیر متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با ویژگی های محصول بر وابسته یعنی برندسازی است.

جدول ۲۱: ضریب رگرسیونی استاندارد شده

معناداری	توزیع تی	ضریب استاندارد		مدل
		بتا	خطا	
۰.۰۰۰	7.557		۲۷۸.۰	مقدار ثابت
۰.۰۰۰	۶۷۹.۶	۰.۳۴۴	۰.۰۷۰	هوش بازاریابی با ویژگی های محصول

فرضیه دوم: هوش بازاریابی با ویژگی های رقبا بر برندسازی اثر معنادار دارد. باتوجه به اینکه مقدار معناداری در جدول ANOVA کمتر از ۰.۰۵ می باشد می توان گفت که متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با ویژگی های رقبا در مدل رگرسیون می تواند طور معنا داری (و مناسبی) تغییرات متغیر وابسته یعنی برندسازی را پیش بینی کند.

جدول ۲۲: خلاصه نتایج آزمون مدل رگرسیون

معناداری	توزیع معناداری	مربع میانگین	درجه آزادی	مجموع مربعات	
۰.۰۰۰ ^a	۳۳۳.۱۹	۷۷۰.۲	۱	۷۷۰.۲	رگرسیون
		۱۴۳.۰	۸۹	۵۶۱.۴۷	باقیمانده
			۹۰	۳۳۱.۵۰	کل

ضریب رگرسیونی استاندارد شده یا مقدار بتا در جدول ضرایب نشان می دهد ضریب رگرسیونی استاندارد شده در این فرضیه برابر شده است با ۰.۲۳۵. که نشان گر میزان تاثیر متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با ویژگی های رقبا بر متغیر وابسته یعنی برندسازی است.

جدول ۲۳: ضریب رگرسیونی استاندارد شده

مدل	ضریب غیراستاندارد		ضریب استاندارد	توزیع تی	معناداری
	مقدار ثابت معادله	خطا	بتا		
مقدار ثابت	۶۶۰.۴	۱۶۲.۰		۷۴۶.۲۸	۰۰۰.۰
ایمیل مارکتینگ	-۱۸۷.۰	۰۴۳.۰	-۲۳۵.۰	-۹۳۷.۴	۰۰۰.۰

فرضیه سوم: هوش بازاریابی با ویژگی‌های سازمانی بر برندسازی اثر معنادار دارد. با توجه به اینکه مقدار معناداری در جدول ANOVA کمتر از ۰.۰۵ می‌باشد می‌توان گفت که متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با ویژگی‌های سازمانی در مدل رگرسیون می‌تواند طور معناداری (و مناسبی) تغییرات متغیر وابسته یعنی برندسازی را پیش‌بینی کند.

جدول ۲۴: خلاصه نتایج آزمون مدل رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	توزیع معناداری	معناداری
رگرسیون	۰۶۳.۲	۱	۰۶۳.۲	۱۹۱.۱۴	۰.۰۰۰ ^a
باقیمانده	۲۶۸.۴۸	۸۹	۱۴۵.۰		
کل	۳۳۱.۵۰	۹۰			

ضریب رگرسیونی استاندارد شده یا مقدار بتا در جدول ضرایب نشان می‌دهد ضریب رگرسیونی استاندارد شده در این فرضیه برابر شده است با ۰.۲۰۲. که نشان‌گر میزان تاثیر متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با ویژگی‌های سازمانی بر متغیر وابسته یعنی برندسازی است.

جدول ۲۵: ضریب رگرسیونی استاندارد شده

مدل	ضریب غیراستاندارد		ضریب استاندارد	توزیع تی	معناداری
	مقدار ثابت معادله	خطا	بتا		
مقدار ثابت	۲۶۱.۳	۱۸۵.۰		۶۵۲.۱۷	۰۰۰.۰
هوش بازاریابی با ویژگی‌های سازمانی	۱۶۳.۰	۰۴۳.۰	۲۰۲.۰	۷۶۷.۳	۰۰۰.۰

فرضیه چهارم: هوش بازاریابی با اعتبار بر برندسازی اثر معنادار دارد.

باتوجه به اینکه مقدار معناداری در جدول ANOVA کمتر از ۰.۰۵ می باشد می توان گفت که متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با اعتبار در مدل رگرسیون می تواند طور معناداری (و مناسبی) تغییرات متغیر وابسته یعنی برندسازی را پیش بینی کند.

جدول ۲۶: خلاصه نتایج آزمون مدل رگرسیون

معناداری.	توزیع معناداری	مربع میانگین	درجه آزادی	مجموع مربعات	مدل
۰.۰۰۰ ^a	۴۸۷.۱۷۵	۴۰۴.۱۷	۱	۴۰۴.۱۷	رگرسیون
		۰.۹۹	۸۹	۹۲۷.۳۲	باقیمانده
			۹۰	۳۳۱.۵۰	کل

ضریب رگرسیونی استاندارد شده یا مقدار بتا در جدول ضرایب نشان می دهد ضریب رگرسیونی استاندارد شده در این فرضیه برابر شده است با ۰.۵۸۸. که نشان گر میزان تاثیر متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با اعتبار بر متغیر وابسته یعنی برندسازی است.

جدول ۲۷: ضریب رگرسیونی استاندارد شده

مدل	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	توزیع تی	معناداری
	مقدار ثابت معادله	خطا	بتا		
مقدار ثابت	۲۸۷.۲	۱۲۷.۰		۰.۱۲.۱۸	۰.۰۰۰
هوش بازاریابی با اعتبار	۴۳۱.۰	۰.۳۳	۰.۵۸۸	۲۴۷.۱۳	۰.۰۰۰

فرضیه پنجم: هوش بازاریابی با برند شخصی بر برندسازی اثر معنادار دارد.

باتوجه به اینکه مقدار معناداری در جدول ANOVA کمتر از ۰.۰۵ می باشد می توان گفت که متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با برند شخصی در مدل رگرسیون می تواند طور معناداری (و مناسبی) تغییرات متغیر وابسته یعنی برندسازی را پیش بینی کند.

جدول ۲۸: خلاصه نتایج آزمون مدل رگرسیون

معناداری .	توزیع معناداری	مربع میانگین	درجه آزادی	مجموع مربعات	مدل
۰.۰۰۰ ^a	۱۲۱.۱۲۱	۲۱۱.۱۵	۱	۵۱۲.۱۶	رگرسیون
		۰.۵۵	۱۳۹	۸۵۲.۱۸	باقیمانده
			۱۴۰	۳۶.۳۵	کل

ضریب رگرسیونی استاندارد شده یا مقدار بتا در جدول ضرایب نشان می‌دهد ضریب رگرسیونی استاندارد شده در این فرضیه برابر شده است با ۰.۶۸۹. که نشان گر میزان تاثیر متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با برند شخصی بر متغیر وابسته یعنی برندسازی است.

جدول ۲۹: ضریب رگرسیونی استاندارد شده

معناداری	توزیع تی	ضریب استاندارد	ضریب غیر استاندارد		مدل
		بتا	خطا	مقدار ثابت معادله	
۰.۰۰۰ ^a	۱۲.۱۲۲		۰.۱۳۶	۵.۱۱۱	مقدار ثابت
۰.۰۰۰ ^a	۱۰.۲۳	۰.۶۸۹	۰.۰۴۹	۰.۲۳۲	حضور در اینترنت

فرضیه ششم: هوش بازاریابی با قیمت محصول بر برندسازی اثر معنادار دارد.
 باتوجه به اینکه مقدار معناداری در جدول ANOVA کمتر از ۰.۰۵ می‌باشد می‌توان گفت که متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با قیمت محصول در مدل رگرسیون می‌تواند طور معناداری (و مناسبی) تغییرات متغیر وابسته یعنی برندسازی را پیش بینی کند.

جدول ۳۰: خلاصه نتایج آزمون مدل رگرسیون

معناداری .	توزیع معناداری	مربع میانگین	درجه آزادی	مجموع مربعات	مدل
۰.۰۰۰ ^a	۲۱.۱۱۱	۲۱۱.۱۰	۱	۵۱۲.۱۲	رگرسیون
		۰.۳۶	۸۹	۸۵۲.۱۵	باقیمانده
			۹۰	۳۶.۲۷	کل

ضریب رگرسیونی استاندارد شده یا مقدار بتا در جدول ضرایب نشان می دهد ضریب رگرسیونی استاندارد شده در این فرضیه برابر شده است با ۰.۶۸۹. که نشان گر میزان تاثیر متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با قیمت محصول بر متغیر وابسته یعنی برندسازی است.

جدول ۳۱: ضریب رگرسیونی استاندارد شده

مدل	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	توزیع تی	معناداری
	مقدار ثابت معادله	خطا	بتا		
مقدار ثابت	۲۲۳.۵	۱۲۵.		۲۱۲.۱۱	۰.۰۰۰
هوش بازاریابی با قیمت محصول	۳۲۴.	۰۵۸.	۵۸۹.	۲۲.۱۲	۰.۰۰۰

فرضیه هفتم: هوش بازاریابی با خواسته های مشتری بر برندسازی اثر معنادار دارد. باتوجه به اینکه مقدار معناداری در جدول ANOVA کمتر از ۰.۰۵ می باشد می توان گفت که متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با خواسته های مشتری در مدل رگرسیون می تواند طور معنا داری (و مناسبی) تغییرات متغیر وابسته یعنی برندسازی را پیش بینی کند.

جدول ۳۲: خلاصه نتایج آزمون مدل رگرسیون

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	مربع میانگین	توزیع معناداری	معناداری
رگرسیون	۱۲۸.۱۲	۱	۵۳۲.۹	۳۲۱.۱۱۴	۰.۰۰۰
باقیمانده	۵۸۹.۸	۸۹	۰۶۵.		
کل	۳۶.۳۵	۹۰			

ضریب رگرسیونی استاندارد شده یا مقدار بتا در جدول ضرایب نشان می دهد ضریب رگرسیونی استاندارد شده در این فرضیه برابر شده است با ۰.۶۸۹. که نشان گر میزان تاثیر متغیر مستقل یعنی هوش بازاریابی با خواسته های مشتری بر متغیر وابسته یعنی برندسازی است.

جدول ۳۳: ضریب رگرسیونی استاندارد شده

مدل	ضریب غیر استاندارد		ضریب استاندارد	توزیع تی	معناداری
	مقدار ثابت معادله	خطا	بتا		
مقدار ثابت	۲۱۲.۳	۱۵۶.۰		۹۸۵.۸	۰۰۰.۰
هوش بازاریابی با خواسته های مشتری	۳۵۹.	۰۶۵.	۸۸۹.	۱۸. ۲۲۳	۰۰۰.۰

تحلیل ماهیت و ویژگی های متغیر تحقیق

هدف تحقیق، بررسی رابطه بین متغیرهای تحقیق و برقراری مدل علی و آزمون مدل و مدلیابی است، بنابراین تحقیق با دو مساله اساسی مواجهه است، اولین مساله اندازه گیری متغیرهای مربوط است که نیاز است مشخص گردد، ابزار تحقیق چه چیزی را و با چه درجه ای از دقت اندازه گیری کرده است، دوم اینکه روابط علی پیچیده و مکنون بین متغیرهایی را که به گونه مستقیم مشاهده پذیر نیست و از طریق متغیرهای مشاهده پذیر که بدون تردید دارای خطا است، استنباط و میزان شدت و قوت روابط پنهانی بین آنها ارزیابی گردد. بنابراین بررسی همبستگی و تحلیل رگرسیون با معادله یابی ساختاری مناسب ترین روش برای آزمون مدل و فرضیه ها تحقیق است. به بیان دیگر در مدل معادلات ساختاری فرض بر آن است که در میان مجموعه ای از متغیرهای مکنون، یک ساختاری علی وجود دارد که متغیرهای مشاهده شده نشانگر آنها است و این مدل شامل دوبخش مدل اندازه گیری و مدل معادلات ساختاری است. بنابراین برای نیل به هدف تحقیق لازم است ابتدا مدل اندازه گیری ارتباط بین متغیرهای مشاهده شده با متغیرهای مکنون و سپس روابط همبستگی و علی میان متغیرهای مکنون و آثار علی و میزان واریانس تبیین شده و تبیین نشده مشخص گردد. مدل تئوریک و فرضیه های تحقیق با مدل معادله یابی ساختاری بررسی شده است.

در این بررسی سه گام (۱) ارزیابی پردازش کل مدل (۲) ارزیابی بخش اندازه گیری مدل (۳) ارزیابی بخش ساختاری مدل برداشته شده است و هدف از ارزیابی پردازش کل مدل این است که مشخص شود تا چه حد کل مدل با داده های تجربی مورد استفاده سازگاری و توافق دارد. در ارزیابی بخش اندازه گیری مدل روابط بین متغیرهای نهفته و متغیرهای آشکار با نشانگرها بررسی شده است. در ارزیابی بخش ساختاری مدل روابط بین متغیرهای نهفته درونی و بیرونی بررسی شده است. مدل مفهومی تحقیق با استفاده از روش پیشینه درست نمایی بررسی شده و پارامترهای مدل از روی داده های مشاهده شده برآورد شده است. نتایج نشان داده است که مدل عمومی معنادار است. برای قضاوت در مورد مدل عمومی براساس شاخص هایی قضاوت می شود که از مهمترین آنها می توان به شاخص های شاخص ریشه میانگین مجذور و خطاها، تناسب معیار نشده و تناسب مقایسه ای اشاره کرد. نتایج ارزیابی پردازش کل مدل نشان داده است که مدل

تئوریکی با داده‌های تجربی مورد استفاده سازگاری و توافق دارد. همچنین نتایج نشان داده است که نشانگرهای مشاهده شده به صورت معنادار به متغیرهای مکنون مرتبط هستند.

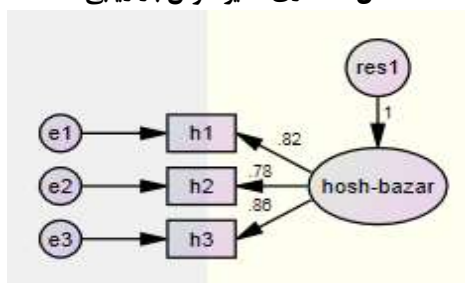
برآورد الگو

پس از تدوین نظری الگو برای تبیین پدیده مورد تحقیق و اندازه‌گیری متغیرهای پنهان تعریف شده، لازم است تا به بحث برآورد الگو و تحلیل شاخص‌های کلی و جزئی الگو پرداخت، تا مشخص شود که آیا داده‌های تجربی در مجموع حمایت‌کننده‌ی الگو نظری تدوین شده هستند یا خیر. وجود اجزای متعدد در الگوی تدوین شده، تحقیگران را به این قسمت سوق داد که قبل از آن که الگوهای تدوین شده در همان گام اول مورد برآورد و آزمون قرار گیرند در ابتدا الگوهای اندازه‌گیری حاضر در الگوها برآورد و آزمون شوند. می‌توان گفت بررسی روابط ساختاری بین متغیرهای پنهان هنگامی منطقی‌تر و با معناتر تفسیر می‌شود که اندازه‌گیری سازه‌های پنهان با توجه به معیارهای علمی قابل قبول باشند. وجود شاخص‌های برازش کلی ضعیف برای هر یک از الگوهای اندازه‌گیری به معنای آن است که ورود آن الگو اندازه‌گیری به الگو معادله ساختاری می‌تواند تحقیقگر را در تحلیل روابط ساختاری بین متغیرهای پنهان با اشتباه مواجه شود. به عبارتی دیگر مهم‌ترین مرحله در تجزیه و تحلیل آماری SEM ارزیابی برازش الگو به داده‌ها است.

برآورد و آزمون الگوهای اندازه‌گیری (الگوهای عاملی تأییدی)

جهت مشخص کردن اینکه شاخص‌ها تا چه اندازه برای الگوهای اندازه‌گیری قابل قبول می‌باشند، ابتدا باید تمام الگوهای اندازه‌گیری را جداگانه مورد تحلیل قرار گیرد. بر مبنای اتخاذ چنین روشی ابتدا سه الگو اندازه‌گیری که مربوط به متغیرهای اصلی تحقیق می‌باشند، به طور مجزا مورد آزمون قرار می‌گیرند. شاخص‌های کلی برازش الگو برای الگوهای اندازه‌گیری (تحلیل عاملی تأییدی) در جدول زیر ارائه شده است.

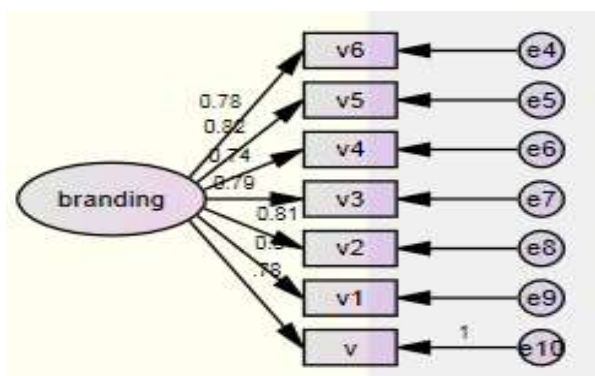
مدل ساختاری متغیر هوش بازاریابی



جدول ۳۴: شاخص های کلی برازش الگوهای اندازه گیری مدل هوش بازاریابی

گروه بندی شاخص ها	نام شاخص	اختصار	مقدار	برازش قابل قبول
شاخص های برازش مطلق	سطح تحت پوشش کای اسکور	X^2	۰/۰۸۴	بزرگتر از ۵ درصد
	شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۹۵	$GFI > ۰.۹۰$
	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	۰/۹۱	$AGFI > ۰.۹۰$
شاخص های برازش تطبیقی	شاخص برازش هنجار نشده	NNFI	۰/۹۳	$NNFI > ۰.۹۰$
	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۴	$NFI > ۰.۹۰$
	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۱	$CFI > ۰.۹۰$
	شاخص برازش افزایشی	IFI	۰/۹۱	$IFI > ۰.۹۰$
شاخص های برازش مقتصد	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	PNFI	۰/۶۸	بالاتر از ۵۰ درصد
	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	۰/۰۴۶	$RMSEA < ۰.۱۰$
	کای اسکور بهنجار شده به درجه آزادی	CMIN/df	۲/۰۱۱	مقدار بین ۱ تا ۳

مدل ساختاری متغیر برندسازی



جدول ۳۵: شاخص‌های کلی برازش الگوهای اندازه گیری مدل پندسازی

گروه‌بندی شاخص‌ها	نام شاخص	اختصار	مقدار	برازش قابل قبول
شاخص‌های برازش مطلق	سطح تحت پوشش کای اسکور	X^2	۰/۰۷۶	بزرگتر از ۵ درصد
	شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۹۵	$GFI > ۰.۹۰$
	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	۰/۹۶	$AGFI > ۰.۹۰$
شاخص‌های برازش تطبیقی	شاخص برازش هنجار نشده	NNFI	۰/۹۵	$NNFI > ۰.۹۰$
	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۳	$NFI > ۰.۹۰$
	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۵	$CFI > ۰.۹۰$
	شاخص برازش افزایشی	IFI	۰/۹۴	$IFI > ۰.۹۰$
شاخص‌های برازش مقتصد	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	PNFI	۰/۸۷	بالاتر از ۵۰ درصد
	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	۰/۰۶۳	$RMSEA < ۰.۱۰$
	کای اسکور بهنجار شده به درجه آزادی	CMIN/df	۲/۷۶	مقدار بین ۱ تا ۳

نتایج حاصل از اطلاعات ارائه شده در جدول فوق به شرح زیر می‌باشد:

– در توضیح مقدار کای اسکور (CMIN) تقسیم بر درجه آزادی، الگو و سطح معناداری آن لازم است ذکر شود که هر چه مقدار کای اسکور کوچک‌تر از ۳ باشد برازش الگو تدوین شده توسط تحقیقگر رضایت‌بخش‌تر و بهتر است. چنانچه مقدار P کوچکتر از ۰/۰۵ باشد، می‌توان نتیجه گرفت که ساختار کوواریانس الگو به طور معناداری از ساختار کوواریانس مشاهده شده متفاوت نبوده و در واقع مقدار CMIN/DF برای الگو قابل قبول است. با توجه به اینکه مقدار P برای همه الگوهای اندازه‌گیری کوچکتر از ۰/۰۵ می‌باشد، می‌توان نتیجه گرفت که مقدار CMIN/DF برای الگوهای اندازه‌گیری مناسب است.

– یکی از معتبرترین شاخص‌هایی که برای بررسی برازندگی الگو به کار می‌رود GFI یا شاخص نیکویی برازش است. این شاخص را می‌توان به عنوان مشخصه‌ای مشابه R^2 در رگرسیون چند متغیری در نظر گرفت. هرچه GFI نزدیک‌تر به ۱/۰۰ باشد الگو با داده‌ها برازش بهتری دارد. شاخص GFI برای الگوهای اندازه‌گیری بزرگ‌تر از ۰/۹۰ می‌باشد که نشان از برازش خوب داده‌ها از الگو دارد.

– ماتریس باقیمانده یکی از ماتریس‌های مهمی است که هم می‌تواند برای ارزیابی برازش کلی (الگو تدوین شده) و هم برازش جزئی (پارامتر تعریف شده بین دو متغیر) مورد استفاده قرار گیرد. ریشه دوم میانگین مربعات باقیمانده یا **RMR** برای الگوهای مذکور کمتر از ۰/۰۵ و مقدار کمی است که این نیز بیانگر خطای اندک الگوها و برازش قابل قبول آن‌ها است.

– شاخص برازش تطبیقی یا **CFI** یکی از شاخص‌های تطبیقی است که مقادیر بین ۰/۹۰ تا ۰/۹۵ به عنوان قابل قبول بودن الگو و مقادیر بالاتر از ۰/۹۵ برای این شاخص به عنوان برازش بسیار خوب داده‌ها به الگو تفسیر می‌شود. مقدار **CFI** برای همه الگوهای اندازه‌گیری بزرگ‌تر از ۰/۹۰ است که می‌توان نتیجه گرفت که داده‌ها به خوبی از الگوهای اندازه‌گیری حمایت می‌کنند.

– شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد یا **RMSEA** نیز همانند شاخص **RMR** بر مبنای تحلیل ماتریس باقیمانده قرار دارد. الگوهای قابل قبول دارای مقدار ۰/۰۸ یا کوچک‌تر برای این شاخص هستند. برازش الگوهایی که دارای مقادیر بالاتر از ۰/۱ هستند، ضعیف برآورد می‌شود. همان طور که در جدول مشاهده می‌شود، مقدار این شاخص برای الگوهای اندازه‌گیری کمتر از ۰/۰۸ است که این شاخص نیز نشان از برازش خوب الگوها توسط داده‌ها دارد.

– در نهایت با توجه به مطالب بالا می‌توان نتیجه گرفت که الگوهای اندازه‌گیری از برازش نسبتاً خوبی برخوردار هستند و به عبارتی شاخص‌های کلی این مورد را تایید می‌کنند که داده‌ها به خوبی از الگوها حمایت می‌کنند.

نتایج تحلیل معادلات ساختاری

به منظور بررسی آزمون فرضیه‌ها از معادلات ساختاری استفاده شده است. شاخص‌های کلی حاصل از برازش مدل جدول زیر آمده است. همچنین مدل معادلات ساختاری مربوط به فرضیه‌های تحقیق در شکل زیر ارائه شده است.

جدول ۳۶: شاخص‌های کلی برازش مدل معادلات ساختاری

سازه شاخص	مدل اولیه	مدل بعد از بهبود
CMIN/DF	۳۸۵۲.۱	۷۸۵۹.۱
P	۰.۰۰۰۰	۰.۰۰۰۰
GFI	۰.۶۲۱۱	۰.۹۴۳۲
RMR	۰.۳۱۹۱	۰.۲۱۲۷
CFI	۰.۶۰۸۱	۰.۹۶۲۱
RMSEA	۰.۷۴۸۰	۰.۷۷۸۰

نتایج حاصل از اطلاعات ارائه شده در جدول فوق شاخص های کلی برازش تحلیل مدل معادلات ساختاری به شرح زیر می باشد:

– شاخص کای اسکوتر یکی از شاخص های مطلق است. هر چه مقدار کای اسکوتر (CMIN) الگو کوچکتر باشد برازش الگوی تدوین شده توسط تحقیقگر رضایت بخش تر و بهتر است. چنانچه مقدار P کوچکتر از $0/05$ باشد، مقدار کای اسکوتر برای الگو قابل قبول است و می توان نتیجه گرفت که بین ماتریس واریانس و کوواریانس مشاهده شده با ماتریس واریانس و کوواریانس باز تولید شده تفاوت معناداری وجود ندارد. مقدار P برای الگوی مذکور مناسب می باشد، و مقدار P از عدد $0/05$ کوچکتر می باشد.

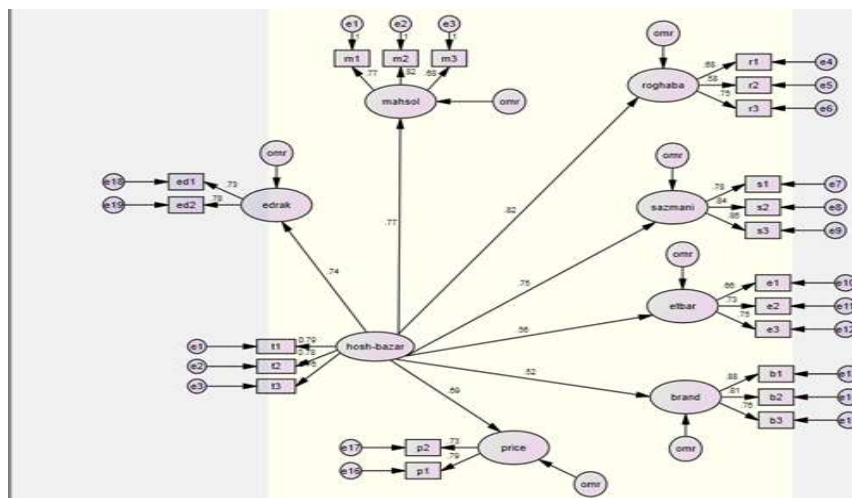
– یکی از شاخص های عمومی برای به حساب آوردن پارامترهای آزاد در محاسبه شاخص برازش، کای اسکوتر بهنجار یا نسبی است که از تقسیم ساده مقدار کای اسکوتر بر درجه آزادی مدل محاسبه می شود. اغلب مقادیر بین ۱ تا ۳ را برای این شاخص قابل قبول می دانند. با این حال دیدگاه ها در این باره متفاوت است. با توجه به مقدار به دست آمده، این مقدار قابل قبول است.

– شاخص GFI یکی از شاخص های تطبیقی است که مقدار بیشتر از $0/90$ برای این مقدار نشان از برازش خوب الگو توسط داده ها دارد. GFI برای مدل هایی که بالاتر از $0/90$ است نشان می دهد که، بین ماتریس واریانس و کوواریانس باز تولید شده و ماتریس واریانس و کوواریانس مشاهده شده تفاوت چندانی وجود ندارد و این نشان از برازش خوب الگوهاست. مقدار GFI برای الگوی مذکور قابل قبول است.

– ماتریس باقی مانده یکی از ماتریس های مهمی است که هم می تواند برای ارزیابی برازش کلی (الگوی تدوین شده) و هم برازش جزئی (پارامتر تعریف شده بین دو متغیر) مورد استفاده قرار گیرد. ریشه دوم میانگین مربعات باقی مانده یا RMR برای الگوی مذکور مقدار پائینی است که این نیز بیانگر خطای اندک الگو و و برازش قابل قبول آنست.

– شاخص برازش تطبیقی یا CFI یکی از شاخص های تطبیقی است که مقادیر بین $0/90$ تا $0/95$ به عنوان قابل قبول بودن الگو و مقادیر بالاتر از $0/90$ برای این شاخص به عنوان برازش بسیار خوب داده ها به الگو تفسیر می شود. مقدار CFI برای الگوی مذکور قابل قبول است.

– شاخص ریشه دوم میانگین مربعات خطای برآورد یا $RMSEA$ نیز همانند شاخص RMR بر مبنای تحلیل ماتریس باقی مانده قرار دارد. الگوهای قابل قبول دارای مقدار $0/08$ یا کوچکتر برای این شاخص هستند. برازش الگوهای که دارای مقادیر بالاتر از $0/1$ هستند، ضعیف برآورد می شود. همان طور که در جدول مشاهده می شود، مقدار این شاخص برای الگوی مذکور نشان می دهد که این شاخص نیز نشان از برازش ضعیف الگو توسط داده ها دارد. با توجه به مطالب بالا می توان نتیجه گرفت که شاخص های کلی نشان از برازش خوب الگو، توسط داده ها دارد و یا به عبارتی می توان گفت که داده های جمع آوری شده به خوبی الگو را مورد حمایت قرار می دهند.



آزمون فرضیه‌های تحقیق

پس از بررسی و تأیید الگوها، برای آزمون معناداری فرضیه‌ها از دو شاخص جزئی مقدار بحرانی P استفاده شده است. مقدار بحرانی مقداری است که از حاصل تقسیم "تخمین وزن رگرسیونی" بر "خطای استاندارد" به دست می‌آید. بر اساس سطح معناداری 0.05 ، مقدار بحرانی باید بیشتر از $1/96$ باشد. کم‌تر از این مقدار، پارامتر مربوط در الگو، مهم شمرده نمی‌شود و همچنین مقادیر کوچک‌تر از 0.05 برای مقدار P حاکی از تفاوت معنادار مقدار محاسبه شده برای وزن‌های رگرسیونی با مقدار صفر در سطح اطمینان 0.95 دارد. هشت فرضیه به همراه ضریب رگرسیونی مربوطه و مقادیر شاخص‌های جزئی در ادامه در جدول مربوطه آورده شده است.

جدول ۳۷: ضرایب رگرسیونی (نتایج آزمون فرضیات)

فرضیه	ضریب رگرسیونی	مقدار بحرانی	P	نتیجه
فرضیه ۱	۷۷۸۸.۰	۸۷۴.۵	***	تائید
فرضیه ۲	۸۲۸۴.۰	۸۸۳.۵	***	تائید
فرضیه ۳	۷۵۹.۰	۷۸۲.۶	***	تائید
فرضیه ۴	۵۶۹.۰	۵۶۳.۲	***	تائید
فرضیه ۵	۵۲۵۸.۰	۱۸۸.۳	***	تائید
فرضیه ۶	۶۹۸.۰	۷۷۸.۳	***	تائید
فرضیه ۷	۷۴۲.۰	۵۸۶.۴	***	تائید

*** $p < 0.001$.

نتیجه گیری

پاسخ به فرضیات تحقیق

فرضیه اول: هوش بازاریابی با ویژگی های محصول بر برندسازی اثر معنادار دارد.

ضریب رگرسیونی مربوط به این فرضیه ۰.۷۷۸۸ می باشد. که نشان از تایید این فرضیه دارد و همچنین مقدار P مربوط به این فرضیه کوچک تر از ۰/۰۵ است که این گواه دیگری بر تایید این فرضیه می باشد. بنابراین با اطمینان ۰/۹۹ می توان گفت هوش بازاریابی با ویژگی های محصول بر برندسازی اثر معنادار دارد.

فرضیه دوم: هوش بازاریابی با ویژگی های رقبا بر برندسازی اثر معنادار دارد.

ضریب رگرسیونی مربوط به این فرضیه ۰.۸۲۴۸ می باشد. که نشان از تایید این فرضیه دارد و همچنین مقدار P مربوط به این فرضیه کوچک تر از ۰/۰۵ است که این گواه دیگری بر تایید این فرضیه می باشد. بنابراین با اطمینان ۰/۹۹ می توان گفت هوش بازاریابی با ویژگی های رقبا بر برندسازی اثر معنادار دارد.

فرضیه سوم: هوش بازاریابی با ویژگی های سازمانی بر برندسازی اثر معنادار دارد.

ضریب رگرسیونی مربوط به این فرضیه ۰.۷۵۹۰ می باشد. که نشان از تایید این فرضیه دارد و همچنین مقدار P مربوط به این فرضیه کوچک تر از ۰/۰۵ است که این گواه دیگری بر تایید این فرضیه می باشد. بنابراین با اطمینان ۰/۹۹ می توان گفت هوش بازاریابی با ویژگی های سازمانی بر برندسازی اثر معنادار دارد.

فرضیه چهارم: هوش بازاریابی با اعتبار بر برندسازی اثر معنادار دارد.

ضریب رگرسیونی مربوط به این فرضیه ۰.۵۶۹۰ می باشد. که نشان از تایید این فرضیه دارد و همچنین مقدار P مربوط به این فرضیه کوچک تر از ۰/۰۵ است که این گواه دیگری بر تایید این فرضیه می باشد. بنابراین با اطمینان ۰/۹۹ می توان گفت هوش بازاریابی با اعتبار بر برندسازی اثر معنادار دارد.

فرضیه پنجم: هوش بازاریابی با برند شخصی بر برندسازی اثر معنادار دارد.

ضریب رگرسیونی مربوط به این فرضیه ۰.۵۲۵۸ می باشد. که نشان از تایید این فرضیه دارد و همچنین مقدار P مربوط به این فرضیه کوچک تر از ۰/۰۵ است که این گواه دیگری بر تایید این فرضیه می باشد. بنابراین با اطمینان ۰/۹۹ می توان گفت هوش بازاریابی با برند شخصی بر برندسازی اثر معنادار دارد.

فرضیه ششم: هوش بازاریابی با قیمت محصول بر برندسازی اثر معنادار دارد.

ضریب رگرسیونی مربوط به این فرضیه ۰.۶۹۸۰ می باشد. که نشان از تایید این فرضیه دارد و همچنین مقدار P مربوط به این فرضیه کوچک تر از ۰/۰۵ است که این گواه دیگری بر تایید این فرضیه می باشد. بنابراین با اطمینان ۰/۹۹ می توان گفت هوش بازاریابی با قیمت محصول بر برندسازی اثر معنادار دارد.

فرضیه هفتم: هوش بازاریابی با خواسته های مشتری بر برندسازی اثر معنادار دارد.

ضریب رگرسیونی مربوط به این فرضیه ۰.۷۴۲ می‌باشد. که نشان از تایید این فرضیه دارد و همچنین مقدار P مربوط به این فرضیه کوچک‌تر از ۰/۰۵ است که این گواه دیگری بر تایید این فرضیه می‌باشد. بنابراین با اطمینان ۰/۹۹ می‌توان گفت هوش بازاریابی با ویژگی‌های محصول بر برندسازی اثر معنادار دارد.

پیشنهادهای

- تلاش در شناسایی و جذب مشتریان باارزش و بهره‌برداری از فرصتهای موجود بازار و ایجاد فرصتهای جدید.
- توسعه و ارتقای خلاقیت، کارایی، انعطاف‌پذیری، سرعت یا کیفیت فرایندهای شرکت و نیز بهبود کیفیت خدمات.
- تقویت و توسعه ساختار و فرهنگ سازمان است که برای تحرک و پویایی کارکنان، یادگیری سریعتر سازمانی و تسهیل تغییرات ضروری است.
- ایجاد انسجام بخشی و هماهنگی‌های کارآمد و موثر دانش و شایستگی‌های گوناگون شرکت و نیز ساختاردهی مجدد و ایجاد تحرک و نقل و انتقال موثر آنها به موازات تغییرات و پویاییهای محیطی و فرصتهای فراروی.
- توسعه و تقویت تجارت الکترونیک و فرهنگ سازی انجام کارها از طریق اینترنت.
- برنامه ریزی جهت توسعه دانش فنی در حوزه مالی، تکنولوژی‌های موجود، قابلیت انعطاف و تغییرات تکنولوژیکی.
- تدوین برنامه استراتژیک و نقشه راه مدون جهت توسعه خدمات و بدنبال آن افزایش رضایت مشتریان .
- بررسی عوامل مؤثر بر کیفیت خدمات اینترنتی از دیدگاه مدیران و کارکنان و مقایسه آن با نتایج این تحقیق.
- انجام تحقیق با در نظر گرفتن خدمات الکترونیک و فیزیکی و بررسی رابطه این خدمات با رضایت وفاداری مشتریان.
- توانمندسازی کارکنان و استفاده بهینه از منابع.
- انعطاف‌پذیری در ارائه خدمات به مشتریان و افزایش قابلیت دسترسی به خدمات.

فهرست منابع و مآخذ

- احمدی، پرویز و همکاران. (۱۳۸۸). برندینگ، قلب استراتژی های تجاری. نشریه کاوش های مدیریت بازرگانی، (۱۱)، ۲۳-۴۴.
- حسینی، سید محمود و همکاران. (۱۳۹۳). تبیین الگوی توسعه شایستگیهای برند شخصی. مطالعات مدیریت راهبردی، (۱۷)، ۹۳-۱۱۲.
- رحیم نیا، فریبرز و زیبایی، عاطفه. (۱۳۹۳). ارائه مدلی به منظور بررسی تاثیر تبلیغات بر وفاداری مشتریان به برند بانک ها با در نظر گرفتن نقش میانجی تصویر برند و کیفیت ادراک شده برند. سومین همایش علوم مدیریت نوین.
- فاریابی، محمد و همکاران. (۱۳۹۰). بررسی تاثیر ویژگی های فردی بر ایجاد هوش بازاریابی در سازمان (مورد مطالعه: مراکز علمی و شرکتهای تولیدی و خدماتی شهر تهران). مجله علمی تحقیقات بازاریابی نوین، (۱)، ۷۱-۱۰۰.
- محمد مرادی، ریما. (۱۳۹۱). بررسی تاثیر هوش بازاریابی بر وفاداری مشتریان. (پایان نامه کارشناسی ارشد)، گرایش بازاریابی، دانشکده پردیس بین الملل ارس.
- ملکی مین با شرزگاه، مرتضی و همکاران. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر ابعاد برند خدمات بر وفاداری به برند در صنعت بانکداری. فصلنامه علمی- تحقیقی تحقیقات بازاریابی نوین، (۴)، ۱۱۹-۱۳۸.
- ملک زاده، غلامرضا و همکاران. (۱۳۹۲). هوش سازمانی: طراحی مدل سلسله مراتبی برای دانشگاههای دولتی ایران با رویکرد دیماتل. تحقیقنامه مدیریت تحول، سال پنجم، (۱۰).

__ Ade, L. P. K. & et al. (2017). The Influence of Marketing Intelligence on Business Competitive Advantage (A Study of Diamond Bank Plc). Journal of Competitiveness9(1), 51-71.

__ Bose, R. (2008), "Competitive Intelligent process and Tools for Intelligence Analysis, Journal of Industrial Management & Data Systems, 108(4), 510-528.

__ Guthrie, M. , Kim, H. , & Jung, J. (2007). The effects of facial image and cosmetic usage on perceptions of brand personality. Journal of Fashion Marketing and Management, 12 (2) , 164-184.

__ Igbaekemen, G. O. (2014). Marketing intelligence as a strategic tool for competitive edge. British Journal of Marketing Studies, 2(5), 17-34.

__ Igbaekemen, G. O. (2014). Marketing intelligence as a strategic tool for competitive edge. British Journal of Marketing Studies, 2(5), 17-34.

__ Juhari, M. & Stephens, K. (2012). Tracing the Origins of Competitive Intelligence Throughout History. Journal of Competitive Intelligence and Management, 3(4), 61-82.

___ Kanwal, S. & et al. (2017). The Role of Marketing Intelligence in Brand Positioning: Perspective of Marketing Professionals. Journal of Cases on Information Technology, 19 (1).

___ Kotler, P. , & keller, K. (2006). Marketing Management, Twelfth Edition, Prentice Hall.

___ Meriam - Webster (2012). Dictionary from: <http://www.merriam-webster.com>.