

Paper Type: Original Article

## Measuring Brand Performance in the Petrochemical Industry with the Approach of Improving Financial Performance

Bardia Pouresmaeil Motlagh<sup>1,\*</sup> , Abdolrahim Mohtasham<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Department of Accounting, Ayandegan Institute of Higher Education, Tonekabon, Iran; bardia.pmotlagh@gmail.com;

<sup>2</sup> Department of Chemistry, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran; abdolrahim.mohtasham@gmail.com;

### Citation:



Pouresmaeil Motlagh, B., & Mohtasham, A. (2023). Measuring brand performance in the petrochemical industry with the approach of improving financial performance. *Financial and banking strategic studies*, 1(4), 216-232.

Received: 11/11/2023

Reviewed: 14/12/2023

Revised: 06/01/2024

Accepted: 07/02/2024

## Abstract

While the brand and its management have ruled in the marketing of consumer goods and services, industrial brands have been very slow in gaining a marketing position for themselves. Perhaps this is due to the belief that brands are very unspeakable in the face of an organizational buyer whose decisions are based on logical and reasoned reasons. Providers of products and services in the petrochemical market, in order to remain in the world competition, seek to gain a competitive advantage through the strategic use and development of brand value. Heavy competition in the petrochemical industry among countries requires that attention be paid to the brand debate in Priority should be given, especially companies related to the petrochemical industry in Iran due to sanctions issues, they can move by creating a strong industrial brand to protect their customers. In this research, the design of the brand performance model in the petrochemical industry was discussed. By conducting consistent interviews with brand experts in the petrochemical industry, as well as library studies, the concepts and basic components of brand performance were identified. Out of the 28 components identified in the qualitative analysis, 11 components remained, which became the basis of the analysis. The result of the confirmatory factor analysis showed that out of the 11 components mentioned, only 7 components significantly explain the performance of the brand. These 7 components are: sales efficiency, innovation in response, modeling, brand-oriented organizational capital, organizational competitive strategies, product quality, production and sales volume.

**Keywords:** Brand performance, Petrochemical industry, Sales efficiency.



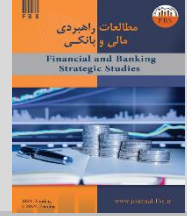
Corresponding Author: bardia.pmotlagh@gmail.com



10.22105/fbs.2024.193658



Licensee. **Financial and Banking Strategic Studies**. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>).



## سنجش عملکرد برند در صنعت پتروشیمی با رویکرد بهبود عملکرد مالی

بردیا پور اسمعیل مطلق<sup>۱\*</sup> عبدالرحیم محتشم<sup>۲</sup><sup>۱</sup> گروه حسابداری، موسسه آموزش عالی آیندگان، تنکابن، ایران.<sup>۲</sup> گروه شیمی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

## چکیده

در حالی که برند و مدیریت آن در بازاریابی کالا و خدمات مصرفی حکم فرما شده است، برندهای صنعتی در به دست آوردن جایگاه بازاریابی برای خود بسیار کند عمل کرده‌اند. شاید این امر، ناشی از این باور باشد که برندها در مواجهه با خریدار سازمانی که تصمیماتش بر پایه دلایل منطقی و مستدل است، بسیار ناگویا باشد. فراهم‌کنندگان محصولات و خدمات در بازارهای پتروشیمی، برای باقی ماندن در عرصه رقابت جهانی، به دنبال به دست آوردن مزیت رقابتی از طریق استفاده استراتژیک و توسعه ارزش برند هستند. رقابت سنگین در صنعت پتروشیمی میان کشورها ایجاب می‌کند که توجه به بحث برند در اولویت قرار گیرد؛ بخصوص شرکت‌های مرتبط با صنعت پتروشیمی در ایران به دلیل مباحث تحریمی، می‌توانند با ایجاد برند صنعتی قوی در حفظ مشتریان خود حرکت کنند. در تحقیق حاضر، به طراحی مدل عملکرد برند در صنعت پتروشیمی پرداخته شد. با انجام مصاحبه‌های منسجم با خبرگان حوزه برند در صنعت پتروشیمی و هم‌چنین مطالعات کتابخانه‌ای به شناسایی مفاهیم و مولفه‌های اساسی عملکرد برند پرداخته شد. از میان ۲۸ مولفه شناسایی شده در تحلیل کیفی، تعداد ۱۱ مولفه باقی ماند که مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از انجام تحلیل عاملی تاییدی نشان از آن داشت که از بین ۱۱ مولفه مذکور، تنها تعداد ۷ مولفه به‌طور معنادار و قابل توجهی، عملکرد برند را تبیین می‌کنند. این ۷ مولفه عبارتند از: بازده فروش، نوآوری در پاسخگویی، الگوبرداری، سرمایه سازمانی برند محور، استراتژی‌های رقابتی سازمانی، کیفیت محصولات، تولید و حجم فروش.

کلیدواژه‌ها: عملکرد برند، صنعت پتروشیمی، بازده فروش.

## ۱- مقدمه

امروزه، بازارها از بازار فروشنده به بازار خریدار در حال تغییر است؛ به طوری که مشتری اهمیت بیش‌تری پیدا کرده است. لذا، داشتن رویکرد بازاریابی اساسی‌ترین نیاز برای ارتقای تصویر شرکت‌های صنعتی است [1]. وظیفه اصلی رویکرد بازاریابی، تعیین نیازها و خواسته‌های مشتریان (خریداران صنعتی) و ارضای آن‌ها از طریق طراحی، ارتباطات، قیمت‌گذاری و ارائه‌ی مناسب محصولات و خدمات است [2]. در سال‌های اخیر بسیاری از شرکت‌ها به این باور رسیده‌اند که یکی از باارزش‌ترین دارایی آن‌ها برندهای محصولات و خدمات آن‌ها می‌باشد. توانمندی‌های برند در ساده‌سازی تصمیم‌گیری مشتری‌ها، کاهش ریسک و تعریف انتظارات آن‌ها بسیار ارزشمند است. علایم تجاری و قدرت آن در بازاریابی صنعتی از اهمیت بیش‌تری برخوردار خواهد بود.

ایجاد برند برای شرکت‌ها و محصولات صنعتی بخصوص صنعت پتروشیمی، ابتکار جدیدی نیست، در حقیقت بسیاری از برندهای صنعتی دارای تاریخچه طولانی هستند؛ اما تنها طول عمر دلیل توفیق یک برند نیست. قدرت یک برند صنعتی که با ارزش ویژه برند سنجیده می‌شود و یکی از مهم‌ترین دارایی‌های یک شرکت محسوب می‌شود. ساختن یک برند قوی نوعی سرمایه‌گذاری است [3]. برندها

\* نویسنده مسئول

bardia.pmotlagh@gmail.com

10.22105/fbs.2024.193658



بیانگر آنچه که یک شرکت انجام می‌دهد، هستند. در حقیقت اغلب برندها دلیل وجودی برخی کسب‌وکارها هستند. تصویر برند می‌تواند پلی عقلانی و احساسی را میان مشتریان و شرکت ایجاد نماید. برندهای موفق، اغلب جایگاه منحصربه‌فردی را در اذهان مشتریان برای خود خلق می‌کنند.

در سال‌های اخیر، اهمیت و نقش دارایی‌های نامشهود در اثربخشی فعالیت‌ها و بهبود عملکرد کسب‌وکارها در سطح صنایع مختلف افزوده شده است. در این میان یکی از دارایی‌های نامشهود و بسیار با اهمیت برای هر سازمانی برند است. بر اساس مطالعات موجود، در حدود ۷۰٪ از درآمدهای شرکت‌ها قابل انتساب به برند است. این موضوع بیانگر وجود یک رابطه مستقیم بین عملکرد سازمان و عملکرد برند بوده و در دنیای به‌شدت رقابتی امروز که سازمان‌ها با هدف حفظ و توسعه سهم بازار خود پیوسته به دنبال دستیابی به مشتریان وفاداری که به تکرار خرید خود و توصیه آن به دیگران پردازند، هستند [4]، نه تنها اتخاذ یک استراتژی مناسب با هدف برآورده کردن حداکثری نیازها و خواسته‌های مشتریان جهت بقا در بازار ضروری است، بلکه پایش و ارزیابی مستمر و به‌عبارت‌دیگر سنجش عملکرد برند نیز جهت جلوگیری از هرگونه انحرافی از اهمیت بالایی برخوردار می‌باشد.

امروزه در بازارهای رقابتی، برندها، تنها یک ابزار کارآمد در دست مدیران نیستند. در واقع برند، یک الزام استراتژیک است که به سازمان‌ها در جهت خلق ارزش بیشتر برای مشتریان و هم‌چنین ایجاد مزیت‌های رقابتی پایدار، کمک می‌کند [5]. به‌طور خلاصه‌تر می‌توان دلایل ذیل را برای ضرورت علمی تحقیق برشمرد:

۱. در زمینه برند صنعت پتروشیمی تولیدکنندگان صنعت پتروشیمی دانش کاملی ندارند. بسیاری از شرکت‌های صنعتی مرتبط، برندسازی را نادیده می‌گیرند.
۲. در سال‌های اخیر نسبت به برندسازی صنعتی به‌خصوص صنعت پتروشیمی تحقیقات کمی صورت گرفته است و به منظور آشنایی با زوایای پنهان برندسازی صنعتی و شناسایی عوامل دخیل در ارتقا و بهبود جایگاه برند شرکت‌های مرتبط با صنعت پتروشیمی، انجام تحقیقات بیش‌تر ضرورت می‌یابد. خصوصا اینکه در ایران تحقیقی جامع در این زمینه صورت نگرفته است.
۳. آمار و گزارشات سالیانه موسسه اینتربرند نشان‌دهنده اهمیت و سودآوری برندسازی در حوزه بازارهای صنعتی است. طبق آمار موسسه اینتربرند در سال ۲۰۱۳ برخی از قوی‌ترین برندهای دنیا در حوزه برندهای صنعتی شامل آی بی ام، مایکروسافت، زیمنس، دل، اینتل و ... هستند که این نشان‌دهنده اهمیت برندسازی صنعتی است و با توجه به وابستگی شدید اقتصاد ایران به صنعت پتروشیمی اهمیت برندسازی در این حوزه و در کشور ما از اهمیت بسیار بالایی برخوردار می‌باشد.
۴. یکی از مشکلات اصلی کار در حوزه برندینگ صنعتی نگاه مدیران و تصمیم‌گیرندگانی است که برندینگ را فقط خاص حوزه مصرفی می‌دانند و اعتقادی به انجام این کار در حوزه صنعت ندارند؛ در صورتی که نمی‌دانند انجام این تحقیق می‌تواند تا حدی نگاه مدیران را به مبحث تغییر دهد. ضرورت کاربردی تحقیق این است که به دنبال ارایه راهنمایی‌هایی در زمینه عوامل اثرگذار بر ارزش ویژه برند صنعتی در صنعت پتروشیمی به تولیدکنندگان قطعات صنعتی و تولیدکنندگان نهایی است تا بتوانند برند شناخته‌شده‌ای را در بازارهای بین‌المللی و داخلی ایجاد کنند و توانایی رقابت با برندهای مشابه خارجی را داشته باشند.

در سال‌های اخیر محققان علاقه فزاینده‌ای به ارزیابی عملکرد برند نشان دادند [1]. برای درک بهتر چگونگی عملکرد یک برند در بازار، شرکت‌ها طیف گسترده‌ای از معیارها را در نظر گرفتند که در این بین با توجه به نقش حیاتی مصرف‌کننده در موفقیت یک برند بسیاری از معیارها برای جذب باور، نگرش و رفتار مصرف‌کننده به سمت برند در نظر گرفته شده‌اند [2]. برندهای صنعتی که ارزش ویژه بالایی دارند می‌توانند ترجیح و تمایل مصرف‌کننده را به دست آورند و منجر به سطوح بالایی از فروش شوند؛ بنابراین، از آنجایی که مدیران آرزوی داشتن یک برند قوی را دارند، انتظار می‌رود عواملی که بر عملکرد برند موثر هستند، به دقت ارزیابی گردند [3]. یکی از صنایعی که رقابت روزبه‌روز در آن شدت می‌یابد و مفهوم کیفیت و محصولات، برند و ارزش عملکرد برند در آن به‌وضوح نمود پیدا می‌کند، صنعت پتروشیمی است. در شرایط رقابت امروز، شرکت‌های پتروشیمی در مسیر حفظ و ارتقای موقعیت خود و به دنبال کسب سهم بیش‌تر در بازار و ارزش بیش‌تر در ذهن مشتریان صنعتی می‌باشند، اما مشکل این است که با وجود اهمیت ارزش عملکرد برند صنعتی در صنعت پتروشیمی از لحاظ خریدار صنعتی و تامین‌کنندگان نمی‌دانند چه عواملی در ایجاد و ارتقای ارزش ویژه برند آن‌ها دخالت دارند. به عبارت ساده‌تر در صنعت پتروشیمی خریدار صنعتی و تامین‌کنندگان صنعتی اطلاع چندانی ندارند که چگونه برند خود را ارتقا دهند تا به‌وسیله خریداران برای انجام و ادامه تجارت انتخاب شوند.



## ۲-۱- عملکرد برند و معیارهای اندازه‌گیری آن

به‌طورکلی، مفهوم عملکرد برند بر کارایی و اثربخشی متمرکز است. از آنجایی که شرکت‌ها برای ادامه فعالیت‌های خود باید سودآور باشند، کارایی مالی در بعضی صورت‌ها (مثل سود ناخالص، سود خالص، سودآوری نسبی و...) به‌عنوان نتیجه نهایی عملکرد در مطالعات استفاده شده است، اما تعاریفی از عملکرد نیز وجود دارد که متمرکز یا مشتمل بر اثربخشی نیز می‌باشند. برای مثال ارزش ایجاد شده برای مشتری، سطح فروش، رشد فروش، سهم بازار، سهم نسبی بازار و میزان استفاده از ظرفیت، همه مفاهیم مبتنی بر اثربخشی در نمایش عملکرد سازمان می‌باشند [5].

## ۲-۲- معیارهای اندازه‌گیری عملکرد برند

برند با ارزش‌ترین دارایی شرکت محسوب می‌شود [5]. برای درک بهتر چگونگی عملکرد برند در بازار، شرکت‌ها طیف گسترده‌ای از معیارها را در نظر می‌گیرند که در این بین بررسی‌های مبتنی بر مصرف‌کننده نقش مهمی بازی می‌کند. از آنجایی که این مشتریان هستند که برندها را می‌خرند و عملکرد برند در بازار نشان‌دهنده تمایل مشتری به آن‌ها است، برند به‌عنوان دارایی مبتنی بر مشتری در نظر گرفته می‌شود. با توجه به نقش حیاتی مصرف‌کننده در موفقیت یک برند، بسیاری از معیارها برای در نظر گرفتن جنبه‌های مختلف اعتقادات مصرف‌کننده، نگرش‌ها و رفتار نسبت به برند طراحی شدند که اغلب شامل بررسی مصرف‌کننده به‌عنوان ورودی هستند [6]. علاوه بر این، برندها منعکس‌کننده تجربه کامل مشتری از محصولات هستند. با توجه به ارزش نامشهود قابل توجه برندها، ساخت و مدیریت ارزش ویژه برند به اولیوی برای شرکت‌ها در تمام اندازه‌ها و طیف گسترده‌ای از صنایع و بازار تبدیل شده است. در نتیجه نظارت بر معیارهای برند که چگونگی عملکرد برند در بازار را ارزیابی می‌کنند، بسیار حایز اهمیت است.

بسیاری از شرکت‌ها، عملکرد برندشان را در بازار اندازه‌گیری می‌کنند و آن‌ها را با راهبردهای برند در بازار منطبق می‌کنند. در مطالعات مدیریت برند مشخص شده که ۱/۳ کل شرکت‌های بررسی شده، هیچ نوع سیستم اندازه‌گیری برای سنجش عملکرد برند خود ندارند و کم‌تر از ۱/۳ این شرکت‌ها، ابزاری برای ارتباط معیارهای برند با عملکرد شرکت ایجاد کردند. در خصوص عملکرد برند تحقیقات زیادی انجام شده است. در داخل کشور نیز در این حوزه پژوهش‌هایی انجام شده است که به‌طور نمونه به چند نمونه در جدول ۱ به آن اشاره می‌شود.

## جدول ۱- خلاصه تحقیقات انجام شده در موضوع پژوهش.

Table 1- Summary of the research done on the subject of the research.

نویسندگان	عنوان تحقیق	یافته‌های تحقیق
اسدالله و همکاران [7]	توسعه مدل ارتباطی بین ارزش ویژه برند مبتنی بر مشتری با عملکرد برند در بازار: مطالعه موردی برندهای لبنی در بازار تهران	آن‌ها به این نتیجه رسیدند که ارزش ویژه برند بر همه ابعاد عملکرد برند (قیمت مازاد، نوآوری، دسترسی، پتانسیل گسترش برند، مزیت و تبلیغات توصیه‌ای) به غیر از بعد طرز تلقی کلی نسبت به برند موثر است.
غفاری آشتیانی و کرجالیان [8]	عملکرد برند از دیدگاه مدیران فعال در صنایع غذایی ایران (مطالعه موردی: شرکت‌های فعال در صنایع لبنی)	آن‌ها به این نتیجه رسیدند که بین بازارگرایی و عملکرد برند، فرهنگ نوآورانه سازمان و عملکرد برند و همچنین فرهنگ نوآورانه و بازارگرایی رابطه مثبتی وجود دارد و از میان این روابط، فرهنگ نوآورانه ارتباط قوی‌تری با عملکرد برند سازمان نسبت به بازارگرایی دارد.
تانگ و هاوولی [9]	عملکرد کاربرد ارزش ویژه برند مبتنی بر مشتری در بازار صنعت پوشاک ورزشی در چین	بر اساس چارچوب مدل مفهومی آکر [10] مدل معادلات ساختاری را انجام داده و روابط بررسی شده نتایج نشان می‌دهد که تداعی برند و وفاداری برند، بعدها تأثیرگذار بر ارزش ویژه برند هستند و ابعاد کیفیت و آگاهی از برند ضعیف‌تر عمل می‌کنند.

Table 1- Continued.

نویسندگان	عنوان تحقیق	یافته‌های تحقیق
حسنی و همکاران [11]	بررسی و مطالعه عملکرد برند، مفهوم‌سازی و اندازه‌گیری	در این مقاله سعی شده است تا با مرور ادبیات تحقیق، شاخص‌ها و سنجه‌هایی که تاکنون برای سنجش عملکرد برند معرفی شده‌اند به صورت منسجمی طبقه‌بندی و در کنار یکدیگر قرار داده شوند. این سنجه‌ها به سه گروه کلی سنجه‌های مبتنی بر نتایج کوتاه‌مدت، سنجه‌های مبتنی بر نتایج بلندمدت و سنجه‌های ترکیبی تقسیم شده‌اند. گروه اول علاوه بر شاخص‌های مالی و شاخص‌های بازاری، ارزش ویژه برند مبتنی بر دیدگاه مالی را نیز شامل می‌شود در حالی که در گروه دوم عمدتاً شاخص‌های ادراکی و مبتنی بر رفتار مصرف‌کننده از جمله ارزش ویژه برند مبتنی بر مصرف‌کننده (یا مشتری) و سایر سنجه‌های رفتاری گنجانده شده است. مدل‌های مختلف ارزش‌گذاری برند که ترکیبی از سنجه‌های بلندمدت و کوتاه‌مدت می‌باشند نیز در گروه سوم جای داده شده‌اند.
کائو و لین [12]	بررسی رابطه بین کیفیت خدمات الکترونیکی و عملکرد برند	آن‌ها با استفاده از داده‌های جمع‌آوری شده از کاربران بانکی آنلاین در تایوان، یک مدل سلسله‌مراتبی از کیفیت خدمات بانکداری الکترونیکی را ایجاد کرده و ارتباط بین کیفیت خدمات الکترونیکی، اعتماد، رضایت، وفاداری و ارزش برند را بررسی نمودند. نتایج نشان می‌دهد که کیفیت درک شده که از طریق تعامل با سرویس بانکی آنلاین شکل گرفته است، به طور مثبت بر اعتماد و رضایت مشتری تأثیر می‌گذارد که به نوبه خود بر وفاداری و ارزش برند تأثیر می‌گذارد.

### ۳-۲- برند صنعتی

امروزه، بازارها از بازار فروشنده به بازار خریدار در حال تغییر است؛ به طوری که مشتری اهمیت بیش‌تری یافته است. لذا، داشتن رویکرد بازاریابی اساسی‌ترین نیاز برای ارتقای تصویر شرکت‌های صنعتی است. وظیفه اصلی رویکرد بازاریابی تعیین نیازها و خواسته‌های مشتریان (خریداران صنعتی) و ارضای آن‌ها از طریق طراحی، ارتباطات، قیمت‌گذاری و ارائه مناسب محصولات و خدمات است. در سال‌های اخیر بسیاری از شرکت‌ها به این باور رسیده‌اند که یکی از باارزش‌ترین دارایی آن‌ها برندهای محصولات و خدمات آن‌ها می‌باشد. ایجاد یک برند موفق صنعتی هدف بسیاری از سازمان‌ها و شرکت‌ها می‌باشد؛ چراکه موفقیت یک برند، منافع بی‌شماری برای یک شرکت صنعتی از جمله حاشیه سود بالاتر، آسیب‌پذیری کم‌تر در مقابل اقدامات بازاریابی رقیب، به دست آوردن سهم بیش‌تر از بازار، اجرای سریع‌تر و بهتر استراتژی‌های بازاریابی از جمله تقسیم‌بندی و هدف‌گیری و جایگاه‌بانی در بازار، دسترسی سریع‌تر به مشتریان، افزایش اعتبار شرکت، کاهش شانس تقلید از کالاها، کاهش موانع ورود و ... را در پی دارد.

ساخت برند برای محصول صنعتی می‌تواند از طریق ایجاد کیفیت، عملکرد، قیمت، تحویل و قابلیت اطمینان، مزیت رقابتی ایجاد کند. ارزش ویژه‌ی برند می‌تواند برای خریدار و فروشنده، ارزش ایجاد کند. ایجاد ارزش برای مشتری مانند تسهیل فرآیند جست‌وجوی محصول، شناسایی منبع اولیه محصول، کاهش ریسک خرید، اطمینان و اعتماد در خرید و کاهش هزینه‌های جست‌وجو است. ایجاد ارزش برای شرکت از طریق ایجاد وفاداری به برند، توانایی افزایش قیمت، خلق مزیت رقابتی، تضمین آینده کسب‌وکار و افزایش فروش و سودآوری است. این جنبه‌های خلق ارزش هم در بازارهای مصرفی و هم در بازارهای صنعتی کارکرد دارد. همانند بازارهای مصرفی، بازاریابان صنعتی هم می‌توانند از ارزش ویژه‌ی برند برای ایجاد تقاضاهای بلندمدت، افزایش ارزش ادراکی محصول و خدمات، دستیابی به قیمت‌های بیشتر، ایجاد زمینه‌ای برای پذیرش محصولات جدید یا توسعه بازار استفاده کنند [13].

#### ۱-۳-۲- کارکردهای اصلی عملکرد برند در بازارهای صنعتی

اهداف برندها در بازاریابی صنعتی شبیه بازاریابی مصرفی است. آن‌ها شناسایی محصولات، خدمات و کسب‌وکارها و ایجاد تمایز جهت رقابت را تسهیل می‌کنند. آن‌ها ارزش ادراک شده توسط مشتری را فزونی بخشیده و ریسک موجود در تصمیم خرید را کاهش می‌دهند. تقریباً تمام شرکت‌ها به نحوی با بازارهای صنعتی سروکار دارند؛ بنابراین، فروش‌های صنعتی از فروش‌های مصرفی پیشی می‌گیرند. در بازارهای B2B (صنعتی)، مشکلات زیادی برای به دست آوردن مزیت رقابتی بر اساس کیفیت یا قیمت وجود دارد. اخیراً شرکت‌های صنعتی به دنبال متمایز کردن خودشان از رقیب با اجرای استراتژی‌های برندینگ B2B هستند. مهم‌ترین قسمت از روابط خارجی و در واقع

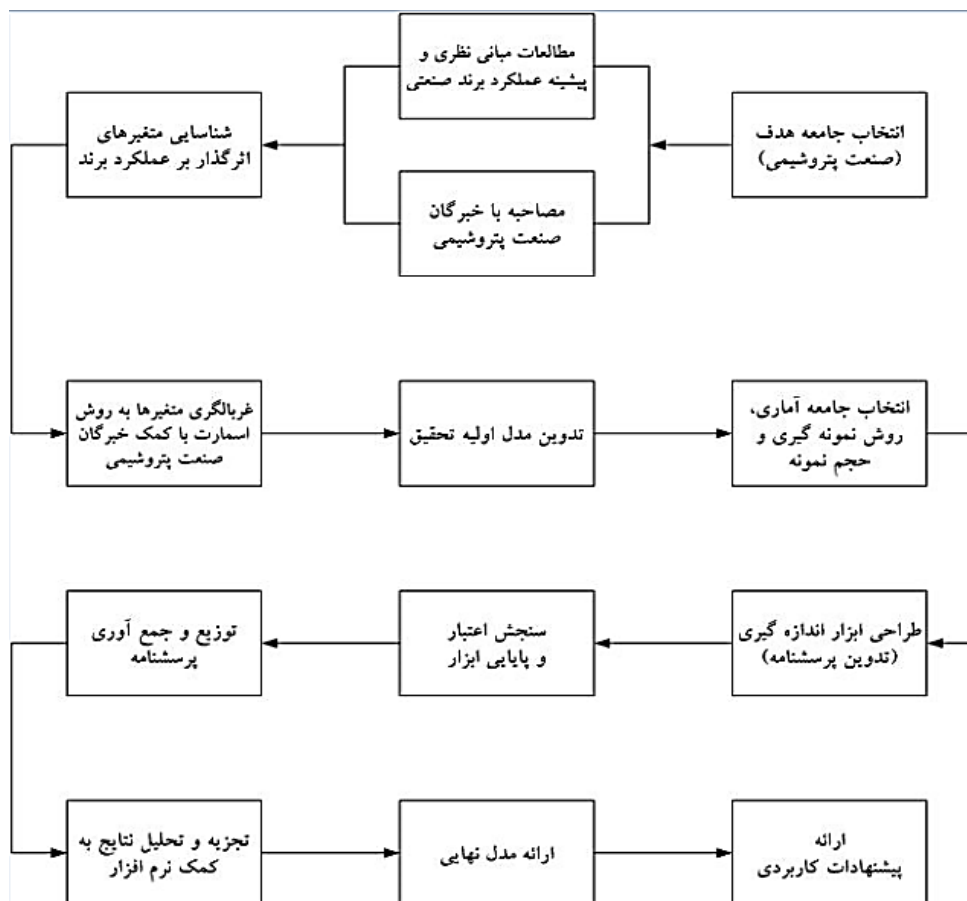


مهم‌ترین رکن مدل، روابط شرکت با عرضه‌کنندگان است که در ادبیات بازاریابی، زنجیره روابط B2B نامیده می‌شود. تغییر در رفتار خرید برخی شرکت‌ها، بسیاری دیگر را وادار کرد مبادله با شرکت‌های گوناگون را کاهش دهند و به همکاری با چند عرضه‌کننده محدود روی آورند. امروزه شرکت‌ها باید تشخیص دهند که عرضه‌کنندگان و بازار B2B، از مهم‌ترین قسمت‌های تولید هستند و به کسب منافع توسط کار و فعالیت مشارکتی روی آورند. این امر موجب انعطاف‌پذیری سیستم‌های تولیدی شرکت‌ها، افزایش کیفیت محصولات، کاهش هزینه‌ها و کاهش زمان تحویل می‌شود که نتیجه آن، بهبود موقعیت رقابتی شرکت از طریق ایجاد و ارایه‌ی ارزش برتر به مشتریان نهایی است. به عقیده کوهن و همکاران [14] ارزش مشتق شده از برند B2B، عمدتاً از طریق کیفیت عملکرد محصول، یعنی ویژگی‌های عملکردی محصول است. این موضوع در ارتباط با این ایده است که فرآیند خرید در B2B نسبت به احساسات منطقی‌تر است. در خرید هر محصول، خریداران نیاز به ویژگی‌های ملموس دارند تا بتوانند از آن برای توجیه تصمیم خود استفاده کنند. در پژوهشی که اخیراً موسسه تحقیقاتی مکنزی و ام. اس. ام انجام داد، بر ارتباط و اهمیت برندها در بازارهای صنعتی گوناگون تاکید شده است. آن‌ها کارکردهای اصلی برند را با توجه به اهمیت و ارتباط آن در محیط‌های صنعتی بررسی کردند و به اولویت‌بندی مهم‌ترین کارکردهای برند به ترتیب زیر پرداختند:

۱. کاهش ریسک: انتخاب محصولی برنمدار، احتمال تصمیم خرید اشتباه را کاهش می‌دهد.
۲. افزایش کارایی اطلاعات: محصولات دارای برند، گردآوری و تحلیل اطلاعات مرتبط با محصول را برای مشتری آسان می‌کنند.
۳. ارزش افزوده و ایجاد تصویری مثبت: برندها معمولاً با ایجاد تصویری مثبت موجب ارزش افزوده می‌شوند. برندها ابزارهای موثری در متمایز کردن کالاها و خدمات رقبا هستند.

### ۳- روش پژوهش

این تحقیق به صورت کتابخانه‌ای و میدانی انجام گرفته و با انجام مراحل اشاره شده در شکل ۱ به فرضیات تحقیق پاسخ داده شده است.



شکل ۱- الگوریتم تحقیق.

Figure 1- Research algorithm.

روش‌های گردآوری اطلاعات در این پژوهش با دو منطق زیر مرتفع گردید:

۱. روش‌های کتابخانه‌ای: در این پژوهش، جهت جمع‌آوری اطلاعات از روش‌های مطالعات کتابخانه‌ای با ابزارهای کتب، پایان‌نامه‌های دانشگاهی، مقالات علمی-پژوهشی و مجلات و پایگاه‌های تخصصی اینترنتی استفاده شده است.
۲. روش‌های میدانی: در این پژوهش، به منظور تحلیل کمی اطلاعات و نیز آگاهی از نگرش جامعه مورد مطالعه از طریق ابزار پرسشنامه، اطلاعات جمع‌آوری شده است. به منظور گردآوری اطلاعات کیفی تحقیق از مصاحبه با خبرگان بهره گرفته شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل دو گروه از افراد و متخصصین حوزه برند و بازاریابی هستند.

گروه اول، شامل خبرگان حوزه برند و برندسازی هستند. از آنجاکه دسترسی به تمامی خبرگان در حوزه صنعت و دانشگاه میسر نبوده، تعداد ۷ شرکت پتروشیمی امیرکبیر، پتروشیمی زاگرس، پتروشیمی مارون، پتروشیمی شیراز، پتروشیمی شازند، پتروشیمی خراسان و پتروشیمی جم که مدیران بخش فروش و بازاریابی آن‌ها وعده همکاری به‌طور کامل تا پایان فرآیند تحقیق را به محقق داده‌اند، به‌عنوان اعضای خیره انتخاب شدند. گروه دوم جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مدیران و کارشناسان فروش شرکت‌های فعال در صنعت پتروشیمی ایران است. تعداد کل کارشناسان فروش و بازاریابی در مجموعه این شرکت‌ها برابر با ۳۲۸ نفر بوده است که شامل کارشناسان حاضر در شرکت، کارشناسان فروش مرتبط با مشتریان و کارشناسان بازاریابی بوده‌اند.

### ۱-۳- نمونه آماری تحقیق

جهت تعیین حداقل حجم نمونه لازم از گروه دوم جامعه آماری تحقیق، از فرمول کوکران برای جامعه محدود استفاده گردید:

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 [p(1-p)]}{(N-1)d^2 + Z_{\alpha/2}^2 [p(1-p)]}$$

که در آن

$n$  = حداقل حجم نمونه لازم.

$N$  = حجم جامعه آماری (که در این تحقیق ۶۲۷ نفر می‌باشد).

$p$  = نسبت توزیع صفت در جامعه.

$Z_{\alpha/2}$  = مقدار به‌دست‌آمده از جدول توزیع نرمال استاندارد (در این تحقیق و با در نظر گرفتن مقدار خطای ۰/۰۵، مقدار به‌دست‌آمده از جدول توزیع نرمال استاندارد ۱/۹۶ می‌باشد).

$d$  = خطای پذیرفته‌شده توسط محقق یا بازه قابل تحمل از برآورد پارامتر مورد نظر (معمولاً در علوم اجتماعی برابر ۰/۰۵ در نظر گرفته می‌شود).

لذا حداقل حجم نمونه لازم عبارت است از:

$$n = \frac{627(1.96)^2 [0.5(1-0.5)]}{(627-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 [0.5(1-0.5)]} = 238.$$

بنابراین حداقل حجم نمونه لازم ۲۳۸ نفر می‌باشد که مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### ۲-۳- اعتبار و روایی ابزار تحقیق

یکی از مهم‌ترین جنبه‌های هر پژوهش، مناسب بودن ابزار اندازه‌گیری آن است، زیرا اطلاعات و داده‌های لازم جهت تجزیه و تحلیل نتیجه‌گیری نهایی به‌وسیله ابزار اندازه‌گیری به دست می‌آید. ابزار اندازه‌گیری باید از روایی<sup>۱</sup> و پایایی<sup>۲</sup> لازم برخوردار باشد تا پژوهشگر بتواند

<sup>1</sup> Validity

<sup>2</sup> Reliability

داده‌های متناسب با پژوهش را گردآوری نماید. در این پژوهش جهت سنجش روایی پرسشنامه از روش تایید خبرگان استفاده شد. به این منظور پرسشنامه در اختیار خبرگان فن قرار گرفت و از آنان در مورد هر سوال و در خصوص ارزیابی هدف مربوط، نظرخواهی شد و با اصلاحات جزئی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت.

پایایی به دقت، اعتمادپذیری، ثبات یا تکرارپذیری نتایج آزمون اشاره دارد. جهت سنجش پایایی ابزار اندازه‌گیری مورد استفاده در این پژوهش از روش آلفای کرونباخ که از مهم‌ترین و رایج‌ترین روش‌ها می باشد، استفاده شده است. این تحلیل با استفاده از نرم‌افزار SPSS برای مولفه‌های تحقیق به شرح جدول ۲ برآورد گردید.

جدول ۲- برآورد آلفای کرونباخ پرسشنامه.

Table 2- Cronbach's alpha estimate of the questionnaire.

مولفه‌ها	سوالات مربوطه	تعداد سوالات	ضریب آلفای کرونباخ
ارزش ویژه برند	1-4	4	0.875
بازده فروش	5-7	3	0.817
نوآوری در پاسخگویی به مشتری	8-10	3	0.801
شهرت شرکت	11-14	4	0.814
الگوپردازی	15-19	5	0.876
سرمایه سازمانی برندمحور	20-24	5	0.863
استراتژی رقابتی	25-29	5	0.857
وفاداری به برند	30-32	3	0.743
کیفیت محصولات	33-37	5	0.877
تکرار خرید	38-41	4	0.798
تولید و حجم فروش	42-45	4	0.830

#### ۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این بخش به شناسایی الگوی سنجش عملکرد برند طی انجام تحلیل‌های اسمارتر و تحلیل عاملی پرداخته می‌شود. ابتدا به شناسایی شاخص‌های مرتبط به عملکرد برند به دست آمده از تحلیل زمینه بنیان پرداخته شده و شاخص‌های پیشنهادی، غربالگری می‌شوند. سپس شاخص‌های شناسایی شده نهایی طی انجام تحلیل عاملی تاییدی مورد ارزیابی قرار گرفته و معناداری نقش هر یک از آن‌ها و هم‌چنین میزان اولویت نسبی آن‌ها در تبیین مفهوم عملکرد برند از طریق تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم مورد آزمون قرار می‌گیرد. در انتها، به منظور تشریح وضعیت موجود صنعت پتروشیمی از نظر مدل شناسایی شده تحقیق، از انجام آزمون‌های مقایسات میانگین تک نمونه‌ای استفاده شده است.

#### ۴-۱- محاسبه اوزان ویژگی شاخص‌ها به روش اسمارتر

در این بخش با استفاده از روش اسمارتر به غربالگری متغیرها و ارزیابی میزان مطلوبیت شاخص‌های کلیدی عملکرد پرداخته شده است. برای این کار ابتدا معیارهای اساسی غربالگری شاخص‌ها تعریف گردیده است که بتوان بر اساس آن‌ها شاخص‌های مناسب را معرفی نمود. معیارهای اساسی غربالگری شاخص‌ها در این تحقیق عبارتند از:

۱. مشخص، کاربردی و مرتبط بودن با برندینگ در صنعت.
۲. قابلیت اندازه‌گیری و سنجش.
۳. قابل دستیابی یا واقع‌گرایانه.
۴. پیشرو بودن.
۵. پاسخگو بودن.

اولویت بندی هریک از شاخص های فوق، بر اساس نظرات ۷ نفر از خبرگان صنعت پتروشیمی (فعال در شرکت های پتروشیمی امیرکبیر، پتروشیمی زاگرس، پتروشیمی مارون، پتروشیمی شیراز، پتروشیمی شازند، پتروشیمی خراسان و پتروشیمی جم) و مبتنی بر روش اسمارتر به شرح جدول ۳ بوده است.

جدول ۳- وزن معیارهای ارایه شده.

Table 3- Weight of the presented criteria.

معیار	محاسبه وزن معیار	وزن نهایی معیار
مشخص، کاربردی و مرتبط با برندینگ در صنعت پتروشیمی	$W_1 = \frac{1}{1 + \frac{1}{2} + \frac{1}{3} + \frac{1}{4} + \frac{1}{5}}$	0.456
قابل اندازه گیری بودن و سنجش	$W_2 = \frac{5}{0 + \frac{1}{2} + \frac{1}{3} + \frac{1}{4} + \frac{1}{5}}$	0.257
قابل دستیابی و یا واقع گرایانه	$W_3 = \frac{5}{0 + 0 + \frac{1}{3} + \frac{1}{4} + \frac{1}{5}}$	0.157
پیشرو بودن	$W_4 = \frac{5}{0 + 0 + 0 + \frac{1}{4} + \frac{1}{5}}$	0.09
پاسخگو بودن	$W_5 = \frac{5}{0 + 0 + 0 + 0 + \frac{1}{5}}$	0.04

با توجه به نتایج جدول ۳ مشاهده می شود که مشخص، کاربردی و مرتبط با برندینگ در صنعت پتروشیمی با ضریب اهمیت نسبی برابر با ۰/۴۵۶ بالاترین اولویت و پاسخگو بودن با ضریب اهمیت نسبی برابر با ۰/۰۴ پایین ترین اولویت را دارا می باشند. قابل اندازه گیری بودن و سنجش با ضریب اهمیت نسبی برابر با ۰/۲۵۷ در مرتبه دوم اهمیت، قابل دستیابی و یا واقع گرایانه با ضریب اهمیت نسبی برابر با ۰/۱۵۷ در مرتبه سوم اهمیت و پیشرو بودن با ضریب اهمیت نسبی برابر با ۰/۰۹ در مرتبه چهارم اهمیت قرار گرفته است؛ بنابراین، در شناسایی و غربالگری عوامل مرتبط با عملکرد برند، در صنعت پتروشیمی، از اوزان به دست آمده در این بخش به منظور وزنی سازی اهمیت شاخص ها بهره گرفته می شود.

#### ۲-۴- غربالگری شاخص های مرتبط با عملکرد برند در صنعت پتروشیمی

در این بخش با استفاده از اوزان به دست آمده برای ویژگی های یک شاخص مطلوب در سنجش عملکرد برند که در قالب ۵ مولفه مشخص به دست آمد، به غربالگری هریک از شاخص های ۲۸ گانه معرفی شده در مدل عملکرد برند به دست آمده از مطالعات کتابخانه ای و میدانی پرداخته شده است. برای این منظور، میزان مطلوبیت هر شاخص بر اساس هر یک از ۵ مولفه مذکور، از طریق طیف امتیازدهی صفر تا ۱۰۰، توسط خبرگان تعیین شده و هر خبره برای هر شاخص، یک درجه مطلوبیت مطابق با مولفه های ۵ گانه تخصیص داده است. سپس میانگین وزنی امتیازات، برای هر شاخص با توجه به وزن به دست آمده برای مولفه های ۵ گانه و امتیاز مطلوبیت شاخص از نظر آن مولفه محاسبه شده است. در جدول ۴، میانگین حسابی ضرایب اهمیت نسبی خبرگان برای هر شاخص محاسبه شده و شاخص هایی که دارای ضریب اهمیت نسبی بالای ۵۰ (حد متوسط در ارزیابی طیف صفر تا ۱۰۰) بوده اند، به عنوان شاخص های مرتبط با عملکرد برند شناسایی می شوند. جدول ۴ نتایج برآورد میانگین حسابی ضرایب اهمیت نسبی را برای هریک از شاخص های ۲۸ گانه فوق نشان می دهد.

جدول ۴- ضرایب اهمیت نهایی شاخص های مرتبط با عملکرد برند.

Table 4- Final importance coefficients of indicators related to brand performance.

شاخص	میانگین حسابی ضرایب اهمیت وزنی	شاخص	میانگین حسابی ضرایب اهمیت وزنی
ارزش ویژه برند	83.89	آگاهی از برند	40.12
بازده فروش	78.7072	الگوبرداری	67.04
سهام بازار	45.1785	سرمایه های سازمانی برندمحور	80.8085

Table 4- Continued.

شاخص	میانگین حسابی ضرایب اهمیت وزنی	شاخص	میانگین حسابی ضرایب اهمیت وزنی
نفوذ در بازار	42.1174	دانش برند	37.0692
رشد فروش	35.8157	استراتژی رقابتی سازمانی	84.7292
نوآوری در پاسخگویی مشتریان	75.4607	نداعی برند	41.9128
گسترده‌گی توزیع	28.7792	مسئولیت‌های اجتماعی	22.1307
سرعت فروش	19.8464	وفاداری به برند	80.2707
بازگشت سرمایه	27.2421	کیفیت محصولات	75.39
درآمد برند	22.0792	تعهد مشتریان	28.89
شهرت شرکت	82.6557	ترجیح برند	29.6728
رضایت از برند	29.3335	تکرار خرید	52.8957
سودآوری	24.5985	میزان تولید و حجم فروش	86.8914
حاشیه سود	17.4414	معنی برند	24.7214



## ۳-۴- آمار توصیفی

جدول ۵، نتایج فراوانی و درصد فراوانی توزیع رده سنی اعضای نمونه را نشان می‌دهد.

جدول ۵- توزیع رده سنی اعضای نمونه.

Table 5- Distribution of age group of sample members.

درصد فراوانی	فراوانی	رده سنی
36.13%	86	کمتر از ۳۰ سال
24.78%	59	۳۰ تا ۴۰ سال
23.11%	55	۴۰ تا ۵۰ سال
15.98%	38	بیشتر از ۵۰ سال
100%	238	کل

مطابق با یافته‌های جدول ۵، میزان ۳۶/۱۳٪ از کل اعضای نمونه کم‌تر از ۳۰ سال، ۲۴/۷۸٪ بین ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۳/۱۱٪ بین ۴۰ تا ۵۰ سال و ۱۵/۹۸٪ نیز بیش‌تر از ۵۰ سال سن داشته‌اند. جدول ۶، نتایج فراوانی و درصد فراوانی توزیع سطح تحصیلات اعضای نمونه را نشان می‌دهد.

جدول ۶- توزیع سطح تحصیلات اعضای نمونه.

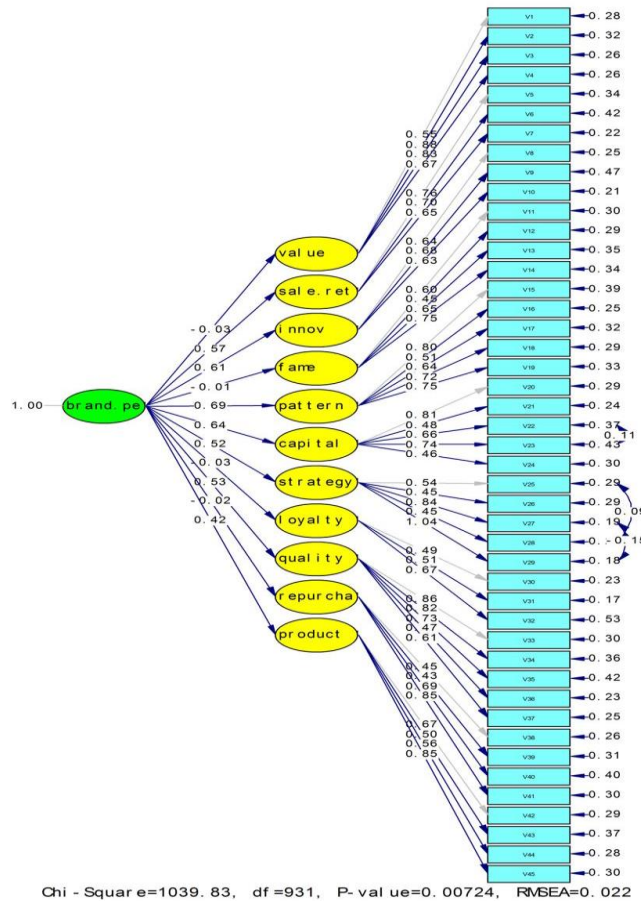
Table 6- Education level distribution of sample members.

درصد فراوانی	فراوانی	سطح تحصیلات
0%	0	کم‌تر از لیسانس
36.13%	86	لیسانس
55.88%	133	فوق لیسانس
7.99%	19	دکتری
100%	238	کل

مطابق با یافته‌های جدول ۶، میزان ۳۶/۱۳٪ از کل اعضای نمونه دارای تحصیلات لیسانس، ۵۵/۸۸٪ دارای تحصیلات فوق لیسانس و ۷/۹۹٪ نیز دارای تحصیلات دکتری بوده‌اند.



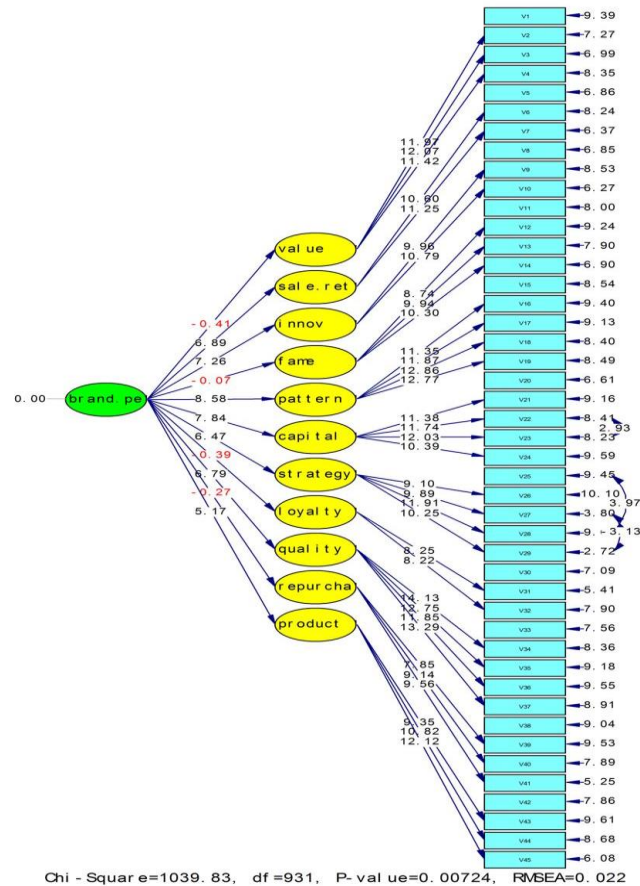
در این بخش به منظور آزمون معناداری نقش هریک از مولفه‌های ۱۱ گانه مرتبط با عملکرد برند در تحلیل اسمارتر، از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شده است. در این تحلیل، ابتدا روایی سازه‌های سوالات مربوط به هریک از مولفه‌ها در تحلیل عاملی مرتبه اول مورد بررسی قرار گرفته و سپس میزان سهم هریک از این مولفه‌ها در تبیین عملکرد برند صنعت پتروشیمی از طریق تحلیل عاملی مرتبه دوم مورد آزمون قرار گرفته است. در زیر به منظور شناسایی عوامل موثر بر عملکرد برند در صنعت پتروشیمی از تحلیل عاملی مرتبه دوم برای شاخص‌های ۱۱ گانه شناسایی شده در تحقیق استفاده شده است. در این تحلیل هریک از سازه‌های مربوط به این شاخص‌ها در ارتباط با شاخص‌ها قرار گرفته و نقش شاخص‌ها در تبیین عملکرد برند صنعت پتروشیمی از طریق بارهای عاملی مورد برآورد قرار گرفته است که نتایج در شکل ۲ بیان شده است.



شکل ۲- بارهای عاملی تحلیل عاملی مرتبه دوم عوامل موثر بر عملکرد برند.

Figure 2- Factor loadings of second-order factor analysis of factors affecting brand performance.

با نگاهی به نتایج حاصله از نمودار فوق به نظر می‌رسد که شاخص‌های ارزش ویژه برند، شهرت شرکت، وفاداری مشتریان و تکرار خرید نقش قابل توجهی در تبیین عملکرد برند در این صنعت نداشته باشند. درحالی که نقش عواملی چون بازده فروش، نوآوری در پاسخگویی به مشتریان، الگوبرداری، سرمایه سازمانی برندمحور، استراتژی‌های رقابتی سازمانی، کیفیت محصولات و افزایش تولید و حجم فروش در توجیه و تبیین عملکرد برند شرکت‌ها در این صنعت، قابل توجه است. به منظور تعیین معناداری نقش این شاخص‌ها در تبیین عملکرد برند در صنعت پتروشیمی، آزمون معناداری ضرایب نیز انجام شده که شکل ۳ نتایج این آزمون را نشان می‌دهد.



شکل ۳- آماره‌های معناداری تحلیل عاملی مرتبه دوم عوامل موثر بر عملکرد برند.

Figure 3- Significant statistics of second-order factor analysis of factors affecting brand performance.

نتایج نمودار فوق نشان می‌دهد که ارزش ویژه برند ( $t\text{-value} = -0.41$ )، شهرت شرکت ( $t\text{-value} = -0.07$ )، وفاداری مشتریان ( $t = -0.39$ ) و تکرار خرید ( $t\text{-value} = -0.27$ ) با آماره‌های معناداری کوچک‌تر از ۱/۹۶، نقش معناداری در تبیین عملکرد برند شرکت‌های صنعت پتروشیمی ندارند. جدول ۷ خلاصه نتایج این تحلیل و شاخص‌های نیکویی برازش مدل را نشان می‌دهد.

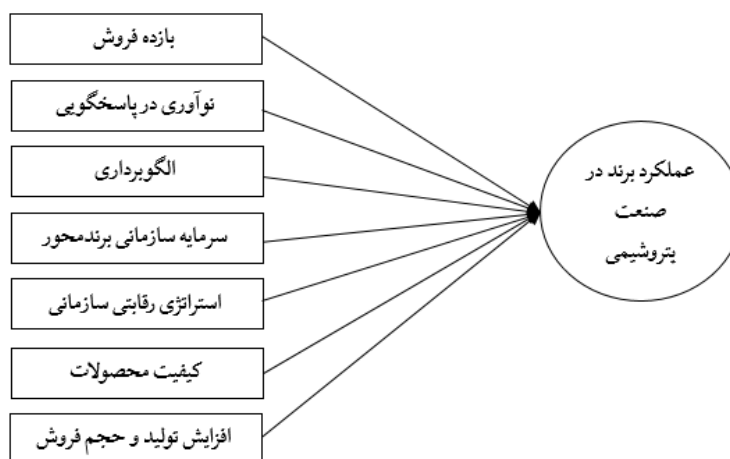
جدول ۷- خلاصه نتایج تحلیل عاملی تاییدی مرتبه دوم عوامل موثر بر عملکرد برند.

Table 7- Summarizes the results of second-order confirmatory factor analysis of factors affecting brand performance.

شاخص	بار عاملی	آماره معناداری	نتیجه
ارزش ویژه برند	-0.03	-0.41	غیرمعنادار
بازده فروش	0.57	6.89	معنادار
نوآوری در پاسخگویی	0.61	7.26	معنادار
شهرت شرکت	-0.01	-0.07	غیرمعنادار
الگوبرداری	0.69	8.58	معنادار
سرمایه سازمانی برندمحور	0.64	7.84	معنادار
استراتژی‌های رقابتی سازمانی	0.52	6.47	معنادار
وفاداری مشتریان	-0.03	-0.39	غیرمعنادار
کیفیت محصولات	0.53	6.79	معنادار
تکرار خرید	-0.02	-0.27	غیرمعنادار
تولید و حجم فروش	0.42	5.17	معنادار
<b>شاخص‌های نیکویی برازش</b>			
آماره کای-مربع	1039.83	NFI	0.89
درجه آزادی	931	CFI	0.98
سطح معناداری	0.00724	RFI	0.89
نسبت آماره به درجه آزادی	1.1168	GFI	0.84
RMSEA (معناداری)	(p-value = 1.00) 0.022	AGFI	0.82

با توجه به نتایج جدول فوق مشاهده می‌شود که احتمال معناداری مدل کوچک‌تر از خطای ۰/۰۵ به دست آمده ( $p\text{-value} = 0.00724$ ) و نشان از اشباع نبودن مدل تحلیل عاملی دارد، لذا ارتباط معنادار دیگری بین متغیرها وجود داشته که در مدل مورد سنجش واقع نشده است؛ اما از آنجا که سطح معناداری مدل نسبت به تعداد پارامترهای مورد بررسی حساسیت داشته و دچار کاهش کاذب می‌شود، نسبت آماره کای-مربع به درجه آزادی آن به عنوان شاخص تکمیلی ارزیابی نیکویی برازش مدل مورد بررسی قرار گرفته است. نسبت آماره کای مربع به درجه آزادی آن کوچک‌تر از مقدار تجربی ۳ و برابر با ۱/۱۱۶۸ به دست آمده که نشان از تبیین قابل قبول میزان تغییرات موجود در داده‌ها تحت مدل دارد. معیار خطای  $RMSEA$  با احتمال معناداری ۱، کوچک و قابل قبول است. شاخص برازش هنجار شده ( $NFI = 0.89$ ) نیز در این مدل نزدیک به مقدار تجربی ۰/۹ به دست آمده است و از این رو می‌توان پذیرفت که نسبت آماره کای-مربع برآورد شده در مدل، نسبت به مدل پایه به اندازه کافی بزرگ و مناسب بوده است. هم‌چنین شاخص برازش تطبیقی ( $CFI = 0.98$ ) بزرگ‌تر از مقدار ۰/۹ به دست آمده و از این نظر نیز مدل ساختاری تحقیق از نیکویی برازش برخوردار بوده است. شاخص برازش نسبی مدل ( $RFI = 0.89$ ) نزدیک به مقدار مطلوب ۰/۹ و شاخص‌های نیکویی برازش ( $GFI = 0.84$ ) و نیکویی برازش اصلاح شده ( $AGFI = 0.82$ ) نیز نزدیک به ۰/۹ به دست آمده‌اند که نشان از برازش کاملاً مطلوب مدل داشته‌اند.

با استناد به یافته‌های فوق، می‌توان نتیجه گرفت که عوامل تبیین‌کننده عملکرد برند در صنعت پتروشیمی شامل بازده فروش، نوآوری در پاسخگویی به مشتریان، الگو برداری، سرمایه‌سازمانی برندمحور، استراتژی‌های رقابتی سازمانی، کیفیت محصولات و افزایش تولید و حجم فروش است و لذا می‌توان مدل نهایی عوامل موثر بر عملکرد برند در صنعت پتروشیمی را به شکل ۴ ترسیم نمود.

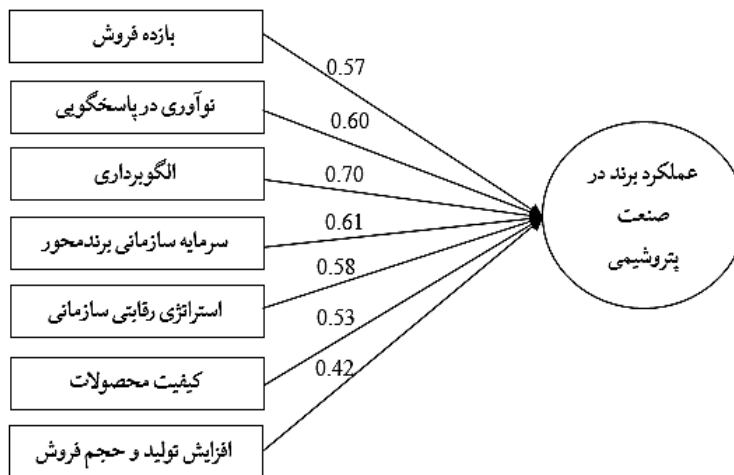


شکل ۴- مدل نهایی عوامل موثر بر عملکرد برند در صنعت پتروشیمی.

Figure 4- The final model of factors affecting brand performance in the petrochemical industry.

#### ۴-۵- تحلیل پایداری مدل

با توجه به حذف ۴ شاخص ارزش ویژه برند، شهرت شرکت، وفاداری مشتریان و تکرار خرید از بین مجموعه شاخص‌های مورد مطالعه، در راستای تعیین پایداری نتایج نسبت به اثرگذاری شاخص‌های باقیمانده بر عملکرد برند، تحلیل عاملی مرتبه دوم، برای ۷ شاخص باقیمانده مجدداً انجام شده و وزن هر یک از این شاخص‌ها در تبیین مفهوم عملکرد برند تعیین شده است. بنابراین با استناد به بارهای عاملی به دست آمده از مدل پایدار، می‌توان ترتیب اهمیت هر یک از شاخص‌های فوق را بر اساس بزرگی مقادیر بارهای عاملی تعیین نمود. بر این اساس شاخص‌های ۷ گانه نهایی تحقیق به ترتیب: ۱- الگو برداری، ۲- سرمایه‌سازمانی برندمحور، ۳- نوآوری در پاسخگویی، ۴- استراتژی‌های رقابتی سازمانی، ۵- بازده فروش، ۶- کیفیت محصولات و ۷- تولید و حجم فروش، تعیین‌کننده عملکرد برند در صنعت پتروشیمی هستند؛ لذا مدل نهایی تحقیق بر اساس ضرایب اهمیت هر یک از این شاخص‌ها در تبیین عملکرد برند در صنعت پتروشیمی به صورت شکل ۵ خواهد بود.



شکل ۵- مدل نهایی عوامل موثر بر عملکرد برند در صنعت پتروشیمی بر اساس ضرایب اهمیت.

Figure 5- The final model of factors affecting brand performance in the petrochemical industry based on importance coefficients.

#### ۴-۶- بررسی وضعیت موجود صنعت بر اساس مدل

به‌منظور تعیین وضعیت موجود عملکرد برند در صنعت پتروشیمی، پرسشنامه دیگری در بین اعضای نمونه آماری تحقیق با مضمون سنجش وضعیت شرکت از نظر هریک از شاخص‌های شناسایی شده در مدل نهایی تحقیق توزیع گردیده و نتایج به‌دست‌آمده از طریق آزمون‌های مقایسات میانگین مورد بررسی قرار گرفته است. پیش از انجام آزمون‌های مقایسات میانگین به‌منظور تعیین نوع روش آزمون (پارامتری/ناپارامتری) از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف بهره گرفته شده است. نتایج این آزمون به همراه ویژگی‌های تمرکز و پراکنش داده‌های مربوط به هریک از شاخص‌ها به شرح جدول ۸ بوده است.

جدول ۸- شاخص‌های توصیفی و آزمون نرمال بودن متغیرهای مدل.

Table 8- Descriptive indices and normality test of model variables.

شاخص سنجش عملکرد برند	میانگین	انحراف معیار	آماره K-S	سطح معناداری
بازده فروش	3.5462	0.6019	2.325	0.001
نوآوری در پاسخگویی	2.4244	0.6536	2.371	0.001
الگوبرداری	3.1479	0.7335	1.134	0.153
سرمایه سازمانی برندمحور	3.3303	0.7146	1.556	0.016
استراتژی‌های رقابتی سازمانی	2.6529	0.7092	1.196	0.114
کیفیت محصولات	3.1992	0.7522	1.510	0.021
تولید و حجم فروش	2.5494	0.7133	1.458	0.028

با توجه به نتایج جدول ۸ مشاهده می‌شود که متوسط ارزیابی وضعیت بازده فروش در شرکت‌های فعال در صنعت پتروشیمی برابر با ۳/۵۴۶۲، متوسط ارزیابی اعضای نمونه از نوآوری شرکت‌ها در پاسخگویی به مشتری برابر با ۲/۴۲۴۴، متوسط ارزیابی اعضای نمونه از الگوبرداری شرکت برابر با ۳/۱۴۷۹، متوسط ارزیابی اعضای نمونه از سرمایه‌سازمانی برندمحور در شرکت برابر با ۳/۳۳۰۳، متوسط ارزیابی اعضای نمونه از استراتژی‌های رقابتی شرکت برابر با ۲/۶۵۲۹، متوسط ارزیابی اعضای نمونه از کیفیت محصولات شرکت برابر با ۳/۱۹۹۲ و همچنین متوسط ارزیابی آنان از تولید و حجم فروش شرکت برابر با ۲/۵۴۹۴ بوده است. هم‌چنین سطح معناداری آزمون کلموگروف-اسمیرنوف در راستای آزمون نرمال بودن توزیع تجربی داده‌ها نشان می‌دهد که دو متغیر الگوبرداری و استراتژی‌های رقابتی با سطوح معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵، دارای توزیع نرمال در سطح خطای ۰/۰۵ هستند، درحالی‌که فرض نرمال بودن توزیع مقادیر سایر متغیرها در سطح خطای ۰/۰۵ رد شده است. ازاین‌رو به‌منظور آزمون وضعیت موجود هریک از مولفه‌های مدل در شرکت‌های فعال در صنعت پتروشیمی، از دو آزمون پارامتری تی-استیودنت و ناپارامتری نسبت دو جمله‌ای استفاده شده است. برای تعیین وضعیت دو مولفه الگوبرداری و استراتژی‌های رقابتی با توجه به تایید فرض نرمال بودن توزیع آن‌ها، از آزمون پارامتری تی-استیودنت و برای ایر مولفه‌ها با توجه به عدم تایید فرض نرمال بودن توزیع آن‌ها از آزمون ناپارامتری نسبت دو جمله‌ای استفاده شده است. در آزمون تی-استیودنت، فرض برابری میانگین امتیازات از ارزیابی وضعیت موجود، با حد متوسط نمرات (عدد ۳ با توجه به طیف ۵ ارزشی لیکرت در پرسشنامه دوم

تحقیق) مورد آزمون قرار گرفته است. در آزمون نسبت دوجمله‌ای نیز نسبت مشاهداتی که ارزیابی بالاتر از حد متوسط (بالاتر از عدد ۳) از وضعیت موجود مولفه داشته‌اند، نسبت به مشاهداتی که ارزیابی پایین‌تر از حد متوسط از وضعیت موجود مولفه داشته‌اند، مورد آزمون قرار گرفته است. جدول ۹ نتایج این آزمون‌ها را نشان می‌دهد.

جدول ۹- نتایج آزمون تی-استیودنت و نسبت دوجمله‌ای در تعیین وضعیت عملکرد برند.

Table 9- Results of t-student test and binomial ratio in determining brand performance status.

شاخص سنجش عملکرد برند	نوع آزمون	فرض صفر آماری	$P_{>3} / (\mu - 3)$	آماره آزمون	سطح معناداری
بازده فروش	نسبت دوجمله‌ای	$P_{<3}=P_{>3}$	73%	-	0.001
نوآوری در پاسخگویی	نسبت دوجمله‌ای	$P_{<3}=P_{>3}$	15%	-	0.001
الگوبرداری	تی-استیودنت	$\mu = 3$	0.14790	3.111	0.002
سرمایه‌سازمانی برندمحور	نسبت دوجمله‌ای	$P_{<3}=P_{>3}$	61%	-	0.001
استراتژی‌های رقابتی سازمانی	تی-استیودنت	$\mu = 3$	-0.34706	-7.549	0.001
کیفیت محصولات	نسبت دوجمله‌ای	$P_{<3}=P_{>3}$	56%	-	0.080
تولید و حجم فروش	نسبت دوجمله‌ای	$P_{<3}=P_{>3}$	22%	-	0.001

با توجه به نتایج آزمون تی-استیودنت در تعیین وضعیت موجود الگوبرداری و استراتژی‌های رقابتی در شرکت‌های فعال در صنعت پتروشیمی مشاهده می‌شود که فرض برابری میانگین نمرات با حد متوسط در هر دو مولفه رد شده است. با توجه به اختلاف میانگین نمرات از حد متوسط مشاهده می‌شود که وضعیت الگوبرداری در شرکت‌ها با اختلاف مثبت، بزرگ‌تر از حد متوسط ۳ برآورد شده، درحالی‌که وضعیت موجود استراتژی‌های رقابتی با اختلاف منفی کوچک‌تر از حد متوسط ۳ ارزیابی شده است؛ بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که عملکرد برند در صنعت پتروشیمی از نظر شاخص الگوبرداری در وضعیت مطلوبی قرار دارد، درحالی‌که از نظر وضعیت استراتژی‌های رقابتی در سطح مطلوبی نیست.

هم‌چنین نتایج آزمون‌های نسبت دوجمله‌ای نیز نشان می‌دهد که ۷۳٪ از مشاهدات (اعضای نمونه)، وضعیت بازده فروش شرکت‌ها در این صنعت را بالاتر از حد متوسط ۳ ارزیابی کرده‌اند و با استناد به سطح معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۵ در این آزمون می‌توان نتیجه گرفت که عملکرد برند از نظر بازده فروش در صنعت پتروشیمی در وضعیت مطلوبی قرار دارد. این نتیجه برای مولفه سرمایه‌سازمانی برندمحور نیز برقرار است و عملکرد برند از نظر این شاخص نیز در وضعیت مطلوبی قرار گرفته است.

به‌طور مشابه، نتایج برای مولفه‌های نوآوری در پاسخگویی و تولید و حجم فروش نشان می‌دهد که به ترتیب ۱۵٪ و ۲۲٪ از اعضای نمونه، وضعیت این دو مولفه در شرکت‌ها را بالاتر از حد متوسط ارزیابی کرده‌اند و با استناد به سطح معناداری آزمون‌ها، می‌توان نتیجه گرفت که عملکرد برند در صنعت پتروشیمی از نظر نوآوری در پاسخگویی به مشتری و تولید و حجم فروش در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. نتایج برای مولفه کیفیت محصولات متفاوت است. سطح معناداری آزمون نسبت دوجمله‌ای برای این مولفه بزرگ‌تر از خطای ۰/۰۵ به‌دست آمده که نشان می‌دهد وضعیت عملکرد برند در صنعت پتروشیمی از نظر کیفیت محصولات در حد نسبتاً مطلوب (در حد متوسط) ارزیابی شده است.

## ۵- نتیجه‌گیری و بحث

عملکرد برند یکی از عوامل حیاتی در صنعت پتروشیمی است که می‌تواند به‌طور مستقیم بر نتایج مالی شرکت‌ها تأثیر بگذارد. درک دقیق و جامع از چگونگی عملکرد برند و راهکارهای بهبود آن می‌تواند به شرکت‌ها کمک کند تا در بازار رقابتی امروز موفق‌تر عمل کنند. موفقیت یک کسب‌وکار بی‌شک ناشی از عملکرد برند آن کسب‌وکار می‌باشد. دیدگاهی جهت ارزیابی عملکرد از طریق محصولات و خدمات ارائه شده توسط سازمان وجود دارد که اصطلاحاً عملکرد برند نامیده می‌شود. ولی با توجه به پیشینه تحقیق هیچ‌گاه دیدگاه جامع و شاید بتوان گفت استاندارد برای طریقه سنجش آن وجود نداشته و محققان مختلف معیارهای متفاوتی را برای سنجش آن معرفی و استفاده کرده‌اند. در تحقیق حاضر به طراحی مدل عملکرد برند در صنعت پتروشیمی پرداخته شد.

برای این منظور، ابتدا شاخص‌های شناسایی شده در تحلیل کیفی تحقیق، با استفاده از روش اسمارتر و توسط خبرگان غربالگری شده و سپس به‌منظور تایید اعتبار کمی آن‌ها، از تحلیل‌های عاملی تاییدی استفاده شد. در فرآیند غربالگری از میان ۲۸ مولفه شناسایی شده در

تحلیل کیفی، تعداد ۱۱ مولفه باقی ماند که مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از انجام تحلیل عاملی تاییدی نشان از آن داشت که از بین ۱۱ مولفه مذکور، تنها تعداد ۷ مولفه به طور معنادار و قابل توجهی، عملکرد برند را تبیین می‌کنند. این ۷ مولفه عبارتند از: ۱- بازده فروش، ۲- نوآوری در پاسخگویی، ۳- الگوبرداری، ۴- سرمایه سازمانی برندمحور، ۵- استراتژی‌های رقابتی سازمانی، ۶- کیفیت محصولات و ۷- تولید و حجم فروش.

به منظور تعیین وضعیت شرکت‌های فعال در صنعت پتروشیمی از نظر مولفه‌های نهایی شناسایی شده در مدل تحقیق از آزمون‌های مقایسات میانگین و نسبت‌های دو جمله‌ای استفاده شد. نتایج حاصل از این آزمون نشان داد که عملکرد برند در صنعت پتروشیمی از نظر شاخص الگوبرداری در وضعیت مطلوبی قرار دارد، در حالی که از نظر وضعیت استراتژی‌های رقابتی در سطح مطلوبی نیست. عملکرد برند از نظر بازده فروش در وضعیت مطلوبی قرار دارد. این نتیجه برای مولفه سرمایه سازمانی برندمحور نیز برقرار است و عملکرد برند از نظر این شاخص نیز در وضعیت مطلوبی قرار گرفته است. همچنین نتایج نشان داد که عملکرد برند در صنعت پتروشیمی از نظر نوآوری در پاسخگویی به مشتری و تولید و حجم فروش در وضعیت مطلوبی قرار ندارد. نتایج برای مولفه کیفیت محصولات متفاوت است و نشان می‌دهد که وضعیت عملکرد برند در صنعت پتروشیمی از نظر کیفیت محصولات در حد نسبتاً مطلوب (در حد متوسط) ارزیابی شده است.

در تحقیق حاضر، به طراحی مدل عملکرد برند در صنعت پتروشیمی پرداخته شده است. این طراحی از طریق انجام مصاحبه‌های منسجم با خبرگان حوزه برند در صنعت پتروشیمی و همچنین مطالعات کتابخانه‌ای صورت گرفته است تا مفاهیم و مولفه‌های اساسی عملکرد برند شناسایی شود. از میان ۲۸ مولفه شناسایی شده در تحلیل کیفی، تعداد ۱۱ مولفه باقی ماند که مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاصل از انجام تحلیل عاملی تاییدی نشان داد که از بین ۱۱ مولفه مذکور، تنها ۷ مولفه به طور معنادار و قابل توجهی عملکرد برند را تبیین می‌کنند. این ۷ مولفه به طور معنادار و قابل توجهی عملکرد برند در صنعت پتروشیمی را تبیین می‌کنند و می‌توانند به عنوان پایه‌ای برای بهبود عملکرد مالی و استراتژیک برند مورد استفاده قرار گیرند.

سنجش عملکرد برند در صنعت پتروشیمی با رویکرد بهبود عملکرد مالی نقش حیاتی در موفقیت و رقابت‌پذیری شرکت‌ها ایفا می‌کند. ارزیابی جامع عملکرد برند از طریق شاخص‌های کلیدی مانند سهم بازار، ارزش برند، رضایت مشتری و معیارهای مالی نظیر رشد درآمد، سودآوری و بازگشت سرمایه، به شناسایی نقاط قوت و ضعف در استراتژی‌های برند کمک می‌کند.

بهبود عملکرد برند به طور مستقیم با بهبود عملکرد مالی مرتبط است. برند قوی می‌تواند وفاداری مشتریان را افزایش دهد، مشتریان جدید را جذب کند و امکان قیمت‌گذاری با ارزش افزوده را فراهم کند که همه این عوامل به نتایج مالی بهتر منجر می‌شوند. علاوه بر این، برند معتبر می‌تواند اعتماد ذی‌نفعان را افزایش داده و دسترسی به منابع مالی و همکاری‌های استراتژیک را تسهیل کند.

برای دستیابی به این بهبودها، شرکت‌ها باید در استراتژی‌های بازاریابی و ارتباطات خود سرمایه‌گذاری کنند که ارزش‌ها و مزایای برند را به طور مؤثری منتقل کنند. همچنین، نظارت مستمر و تطبیق با روندهای بازار و ترجیحات مصرف‌کنندگان ضروری است. اجرای بهترین شیوه‌ها در مسئولیت اجتماعی و پایداری می‌تواند به تقویت شهرت برند و بهبود عملکرد مالی در بلندمدت کمک کند.

در نتیجه، رویکرد استراتژیک به سنجش و بهبود عملکرد برند در صنعت پتروشیمی نه تنها موقعیت بازار را تقویت می‌کند، بلکه موفقیت مالی را نیز تضمین می‌نماید و رشد و پایداری بلندمدت را ممکن می‌سازد. سنجش عملکرد برند در صنعت پتروشیمی با رویکرد بهبود عملکرد مالی، یکی از موضوعات کلیدی و اساسی برای شرکت‌های فعال در این صنعت محسوب می‌شود. بررسی جامع عملکرد برند، شرکت‌ها را قادر می‌سازد تا استراتژی‌های خود را بهبود بخشیده و در نهایت به نتایج مالی بهتری دست یابند. این فرایند شامل مراحل و اقداماتی است که هر کدام می‌توانند به طور مستقیم و غیرمستقیم به بهبود عملکرد مالی کمک کند.

اجرای صحیح و دقیق این رویکردها و عوامل، منجر به بهبود عملکرد برند و در نهایت بهبود عملکرد مالی شرکت‌ها در صنعت پتروشیمی خواهد شد. با تمرکز بر این شاخص‌ها و عوامل، شرکت‌ها می‌توانند نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کرده و اقدامات لازم برای بهبود مستمر را انجام دهند. این امر نه تنها به تقویت موقعیت رقابتی برند کمک می‌کند؛ بلکه رشد و پایداری بلندمدت شرکت را نیز تضمین می‌کند. رویکرد استراتژیک به سنجش و بهبود عملکرد برند در صنعت پتروشیمی نه تنها به تقویت موقعیت رقابتی برند کمک می‌کند، بلکه بهبود عملکرد مالی شرکت‌ها را نیز تضمین می‌کند. با تمرکز بر شاخص‌های کلیدی و عوامل مؤثر در بهبود برند، شرکت‌ها می‌توانند نقاط قوت و ضعف خود را شناسایی کرده و اقدامات لازم برای بهبود مستمر را انجام دهند. این امر نه تنها به رشد و پایداری بلندمدت شرکت کمک می‌کند؛ بلکه تضمین می‌کند که شرکت‌ها در بازار رقابتی امروز موفق‌تر عمل کنند.

## تشکر و قدردانی

از نظرات سازنده داوران محترم این نشریه که در ارتقای علمی این اثر نویسندگان را یاری رساندند، سپاس‌گزاریم.

## تعارض با منافع

نویسندگان در نگارش این اثر هیچ تعارض منافی ندارند.

## منابع مالی

نویسندگان در نگارش این اثر از هیچ منبع مالی خاصی استفاده نکرده‌اند.

## منابع

- [1] RahmaniTabar, N., Zardoshtian, S., & Bahrami, S. (2021). Effect of Relationship Marketing on the Quality of Services Provided with the Mediation Role of Organizational Brand in Sports Clubs in Kermanshah Province. *Strategic studies on youth and sports*, 20(52), 235–253. [https://fasname.msy.gov.ir/article\\_450.html](https://fasname.msy.gov.ir/article_450.html)
- [2] Vahabzadeh, F., Aali, S., Bafandeh Zende, A., & Taghizadeh, H. (2020). The Effect of Relational Models on the customer engagement Value: Evidence from the Hospitality Industry. *Tourism management studies*, 15(49), 255–291. DOI:10.22054/tms.2020.11053
- [3] Ghaffari, H., Younessi, A., & Rafiei, M. (2016). Analysing the Role of Investment in Education on Sustainable Development; with Special Emphasis on Environmental Education. *Environmental education and sustainable development*, 5(1), 79–104. [https://ee.journals.pnu.ac.ir/article\\_3230.html](https://ee.journals.pnu.ac.ir/article_3230.html)
- [4] Rastgar, A., & Amini Khiabani, G. (2019). Achievement based on Brand Performance and Market Control; Investigating the Mediating Role of Brand Management Capability. *New marketing research journal*, 9(2), 219–236. DOI:10.22108/nmrj.2019.115861.1640
- [5] haghghi kafash, M., hamidi beinabaj, M., karimi alavijeh, mohammad reza, & khalil nezhad, S. (2020). Presenting a Strategic Branding Model. *Journal of strategic management studies*, 11(43), 21–43. [https://www.smsjournal.ir/article\\_109851.html](https://www.smsjournal.ir/article_109851.html)
- [6] Park, C. S., & Srinivasan, V. (1994). A Survey-Based Method for Measuring and Understanding Brand Equity and Its Extensibility. *Journal of marketing research*, 31(2), 271–288. DOI:10.2307/3152199
- [7] Kotler, P. (1994). Reconceptualizing marketing: An interview with Philip Kotler. *European management journal*, 12(4), 353–361. DOI:10.1016/0263-2373(94)90021-3
- [8] Mittal, V., & Kamakura, W. A. (2001). Satisfaction, repurchase intent, and repurchase behavior: Investigating the moderating effect of customer characteristics. *Journal of marketing research*, 38(1), 131–142. DOI:10.1509/jmkr.38.1.131.18832
- [9] Sandvik, I. L., & Sandvik, K. (2003). The impact of market orientation on product innovativeness and business performance. *International journal of research in marketing*, 20(4), 355–376. DOI:10.1016/j.ijresmar.2003.02.002
- [10] Ambler, T., Kokkinaki, F., & Puntoni, S. (2004). Assessing Marketing Performance: Reasons for Metrics Selection. *Journal of marketing management*, 20(3–4), 475–498. DOI:10.1362/026725704323080506
- [11] Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *Translating strategy introduction the balanced scorecard*. Harvard Business School.
- [12] Asdaollah, H., Hamidzadeh, M., Deri, B., & Karimi Alavijeh, M. (2009). Development of a relationship model between customer-based brand equity and brand performance in the market: a case study of dairy brands in the Tehran market. *Modern economy and trade quarterly*, 15/16, 52-76. (In Persian).

- [13] Ghafari Ashtiani, P., & Karjalien, R. (2011). Brand performance from the point of view of managers active in Iran's food industry (case study: companies active in the dairy industry). *Strategic management research*, 48, 91-108. **(In Persian)**.
- [14] Tong, X., & Hawley, J. M. (2009). Measuring customer-based brand equity: Empirical evidence from the sportswear market in China. *Journal of product & brand management*, 18(4), 262-271.
- [15] Aaker, D. (1991). *Managing Brand Equity*. Free Press: NY". The Free Press.
- [16] Hassani, A., Mousavi Bazargani, S. J., & Ghadiri Nia, M. (2013). Brand performance, conceptualization and measurement. *Journal of tourism*, 1(1), . **(In Persian)**.
- [17] Kao, T. W., & Lin, W. T. (2016). The relationship between perceived e-service quality and brand equity: A simultaneous equations system approach. *Computers in human behavior*, 57, 208-218. DOI:10.1016/j.chb.2015.12.006
- [18] Fraser, S., & others. (2003). *Cosmetic surgery, gender and culture*. Springer.
- [19] Kuhn, K. A. L., Alpert, F., & Pope, N. K. L. (2008). An application of Keller's brand equity model in a B2B context. *Qualitative market research*, 11(1), 40-58. DOI:10.1108/13522750810845540

