

**بررسی تأثیر داشبورد بازاریابی بر عملکرد بازار با نقش واسطه‌ای
سرعت پیاده سازی استراتژی بازاریابی و عدم اطمینان تکنولوژیکی
(مطالعه موردی: تأمین کنندگان شرکت ایران خودرو)**

پورنگ پایدار^۱، دکتر مجتبی مالکی^۲، علی گلشنی^۳

۱. کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی واحد علوم پزشکی تهران
دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران pourangpaydar@gmail.com

۲. عضو هیأت علمی واحد علوم پزشکی تهران - دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
Maleki.DBA@gmail.com Dr.Maleki@iaups.ac.ir

۳. کارشناس ارشد MBA، گرایش بازاریابی واحد علوم پزشکی تهران

دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

چکیده

هدف اصلی این مطالعه تعیین اثر داشبورد بازاریابی بر عملکرد بازار تأمین کنندگان شرکت ایران خودرو با توجه به نقش واسطه‌ای سرعت اجرای استراتژی بازاریابی و عدم قطعیت تکنولوژی می باشد. جامعه آماری این مطالعه تأمین کنندگان شرکت ایران خودرو می باشند. داده ها توسط پرسشنامه و به روش آسان و در دسترس در سال ۱۳۹۷ جمع آوری شد. نرخ پاسخ دهی ۷۰/۱۸ بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از مدل معادلات ساختاری و نرم افزارهای اسمارت پی ال اس و اس پی اس اس استفاده گردید. نتایج حاصله نشان داد که پایایی و روایی پرسشنامه تحقیق در حد تعیین شده بودند. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها نشان داد که داشبورد بازاریابی بر سرعت اجرای استراتژی بازاریابی در تأمین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد. به علاوه؛ سرعت پیاده سازی استراتژی بازاریابی بر عدم قطعیت تکنولوژی؛ عملکرد بازار تأمین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد. همچنین؛ عدم قطعیت تکنولوژی بر عملکرد بازار تأمین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد. و در نهایت؛ سرعت اجرای استراتژی بازاریابی و عدم قطعیت تکنولوژی نقش میانجی در رابطه بین داشبورد بازاریابی و عملکرد بازار تأمین کنندگان شرکت ایران خودرو ایفا می نمایند. این مطالعه با سنجش تأثیر داشبورد بازاریابی بر عملکرد بازار از طریق سازه‌های

سرعت پیاده‌سازی استراتژی بازاریابی و عدم اطمینان تکنولوژیکی توانست پنجره جدیدی به سوی محققان و درست اندرکاران برای بهبود عملکرد سازمان از طریق سنجش عملکرد بازار بگشاید.

واژه‌های کلیدی: داشبورد بازاریابی؛ سرعت پیاده‌سازی استراتژی بازاریابی، عدم اطمینان تکنولوژیکی، عملکرد بازار

۱-۱. بیان مسأله

بی‌ثباتی اقتصاد جهانی، رقابت شدید جهانی و تغییرات سریع فناوری، اهمیت اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل بازاریابی را افزایش داده است. توانایی شرکت در استفاده از معیارهای مناسب و اقدام بر روی بینش‌های جمع‌آوری شده، یک چالش است (۱). یک بازاریاب بدون وسیله و ظرفیت برای استفاده از تجزیه و تحلیل و سیستم‌های اندازه‌گیری مانند داشبورد بازاریابی می‌تواند درک منفی از قابلیت فروش پاسخگو بودن او را در قبال شرکتش ایجاد نماید. درک منفی از توانایی‌های بازاریابی می‌تواند اعتبار بازاریاب را تضعیف کند نگرش منفی در مورد توانایی‌های بازاریابی می‌تواند اعتبار تلاش‌های بازاریابی را کاهش دهد، نقش بازاریابی را در گفتگوهای استراتژیک کاهش می‌دهد و حتی «وجود بازاریابی را به عنوان یک قابلیت متمایز تهدید می‌کند» (۲). سرمایه‌گذاری صنعت در اندازه‌گیری و تجزیه و تحلیل بازاریابی با هزینه کل هزینه‌های جهانی در داشبورد بازاریابی، نرم افزار تحلیلی و دیگر سیستم‌های نرم افزاری بازاریابی مجموعاً به میزان قابل توجه حدود ۲۴ میلیارد دلار در سال است (۳). به همین ترتیب، محققان دانشگاهی علاقه‌مندی‌های زیادی را در مورد رسیدگی به سوالات مربوط به اقدامات موثر بازاریابی نشان داده‌اند (۴). ادراکات مدیریتی در رابطه با عملکرد بازاریابی (۵) و ادغام دیدگاه‌های مختلف در حالی که بهره‌وری بازاریابی ارزیابی می‌شود (۲). یکی از حوزه‌های خاصی که در بخش اندازه‌گیری بازاریابی و تجزیه و تحلیل استفاده می‌شود، داشبورد بازاریابی است. به عنوان یک منبع تکنولوژی بازاریابی، داشبورد بازاریابی یک ابزار ارزشمند در پیشبرد عملکرد بازار است (۱). داشبورد بازاریابی ترکیبی از بازاریابی و داده‌های مالی و ابزارهای تحلیلی می‌باشد. اطلاعات ممکن است از معیارهای پیشین یا تجزیه و تحلیل فوری همراه با توانایی نمایش عناصر برنامه‌های بازاریابی و فعالیت‌ها باشد (۶). ارزش استراتژیک داشبوردهای بازاریابی در توانایی آنها جهت فراهم‌آوردن اطلاعات مورد نیاز که منجر به درک بهتر آنها از فرایندهای بازاریابی شود قرار دارد (۱) است. این اطلاعات یک شرکت را قادر می‌سازد تا ارتباطات و روابط قابل اعتماد را تعیین کند (۷) و فرایندهای تصمیم‌گیری را بهبود دهد (۱). با این حال، تحقیق بر روی داشبورد بازاریابی به طور عمده در مفهوم و نه در تجربه متمرکز شده است (۸). مطالعات تجربی اندک در این موضوع نشان داده‌اند که استفاده از داشبورد بازاریابی تأثیر مستقیمی بر عملکرد شرکت ندارد (۶)، با این حال، توجه کمی به روش‌های دیگر که از طریق آن داشبورد بازاریابی در بهبود عملکرد بازار بیان شده است متمرکز شده است. از این رو، ارتباط بین استفاده از داشبورد بازاریابی و عملکرد بازار

نسبتا ناشناخته باقی مانده است. برای رفع این شکاف تحقیقاتی، یک مدل مفهومی بر اساس نظریه مبتنی بر دانش (۹) تدوین و آزمایش می شود. نظریه مبتنی بر دانش؛ اهمیت منابع مبتنی بر دانش، مانند بکارگیری داشبورد بازاریابی، و استقرار آنها به عنوان وسیله ای برای توانایی و تصمیم گیری های پیچیده که شرکت را قادر می سازد تا مزیت رقابتی کسب نماید. در مدل مفهومی این مطالعه، نظریه مبتنی بر دانش، ابزاری را معرفی می کند که از طریق آن اطلاعات داشبورد بازاریابی به یک شرکت متصل می شود و در نتیجه رفتار تصمیم گیری و در نهایت عملکرد را تحت تاثیر قرار می دهد (۱۰). به طور خاص، نظریه مبتنی بر دانش نشان می دهد که دو شکل از مکانیسم های ادغام دانش قابل اجرا هستند: قابلیت ها و تصمیم گیری. علاوه بر این، نظریه پردازان نظریه مبتنی بر دانش خاطر نشان می سازند که اثرات سازوکارهای ادغام به درک شرایط ساختاری شرکت و شرایط خارجی آن بستگی دارد (۱۰). در این مطالعه از نظریه مبتنی بر دانش به عنوان لنز نظری استفاده می شود تا تاثیر داشبورد بازاریابی را بر عملکرد بازار بررسی شود. مدل مفهومی این تحقیق متشکل از دو متغیر میانجی؛ سرعت پیاده سازی استراتژی های بازاریابی (یعنی تصمیم گیری) و عدم قطعیت تکنولوژی به عنوان وسیله ای برای ارتباط داشبورد بازاریابی با عملکرد بازار مرتبط ساخته است. بنابراین، این مطالعه اطلاعات مهمی را درباره اثرات بکارگیری داشبورد بازاریابی و مکانیزمهای مهم یکپارچه که داشبورد بازاریابی را به عملکرد بازار متصل می نماید را در تامین کنندگان شرکت ایران خودرو گسترش می دهد.

۲-۱ - اهمیت و ضرورت تحقیق

یکی از مشکلات عدیده در شرکت های خودروسازی ایران عدم وجود اطلاعات یکپارچه برای تصمیم گیری جهت پاسخ گویایی سریع به تغییرات بازار می باشد. داشبورد معمولاً از مجموعه ای از عناصر گرافیکی تشکیل شده است و قادر به پیوستن به منابع متنوع می باشد، یعنی اطلاعات را از بانک های اطلاعاتی موجود در سازمان استخراج کرده و به صورت یکپارچه در یک صفحه، نمایش می دهد. چیزی که در داشبورد بازاریابی اهمیت دارد وجود شاخص های کلیدی عملکرد دپارتمان بازاریابی می باشد و این موضوع می تواند به مدیران در تصمیم سازی مهم کمک نماید زیرا مدیران به علت مشغله زیاد معمولاً از عملکرد بخش های مختلف سازمان غافل هستند و بنابر این آنها نمی توانند تصمیمات مهمی برای حل مشکلات کلیدی سازمان به علت عدم وجود اطلاعات مفید اتخاذ نمایند. با این مقدمه؛ نتایج این مطالعه می تواند یافته های با اهمیت را برای دست اندرکاران و همچنین مجامع علمی ارائه نماید. اول، ادبیات بازاریابی نشان می دهد فهم تجربی اندکی اطراف داشبورد بازاریابی وجود (۱۱). نتایج مطالعات قبلی نشان داده اند که داشبورد بازاریابی رابطه مثبت یا آماری قابل توجهی با عملکرد بازار ندارد (۱۲)، شاید این موضوع به این دلیل باشد که محققان قبلی محرک های اصلی و یا به عبارت دیگر سازه های درون زای

1. knowledge-based view (KBV)

مناسبتی را برای داشبورد بازاریابی ارایه نموده اند. در مقابل، این مطالعه سازه‌های مهمی را به عنوان سازه‌های واسطه‌ای (سرعت پیاده سازی استراتژی های بازاریابی و عدم قطعیت تکنولوژی) برای رابطه بین داشبورد بازاریابی و عملکرد بازار معرفی می‌نماید. با انجام این کار، این مطالعه از چالش‌های تحقیق گذشته برای نشان دادن تاثیر عملکرد داشبورد بازاریابی مرتفع می‌شود (۱۲). با انجام این کار، این مطالعه نشان می‌دهد که چگونه اطلاعات داشبورد بازاریابی باید درون شرکت یکپارچه شود. نتایج این مطالعه همچنین به ادبیات استراتژی کمک می‌کند. به عنوان مثال نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که سرعت در پیاده سازی استراتژی به طور فزاینده در محیط کسب و کار فعلی مهم است. محققان قبلی خواستار درک بهتر برای پیاده سازی محرک‌های استراتژی بازاریابی شده اند (۱۳). در این مطالعه با بررسی اثرات داشبورد بازاریابی بر عملکرد بازار از طریق سازه‌های سرعت اجرای استراتژی بازاریابی و قابلیت تکنولوژیکی این فراخوان پوشش داده می‌شود.

۳-۱- فرضیه‌های تحقیق:

۳-۱-۱- فرضیه اصلی

– داشبورد بازاریابی بر عملکرد بازار تامین کنندگان شرکت ایران خودرو از طریق سرعت اجرای استراتژی بازاریابی و عدم قطعیت تکنولوژی اثر دارد.

۳-۱-۲- فرضیه های فرعی تحقیق:

– داشبورد بازاریابی بر سرعت اجرای استراتژی بازاریابی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد.

– داشبورد بازاریابی بر عدم قطعیت تکنولوژی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد.

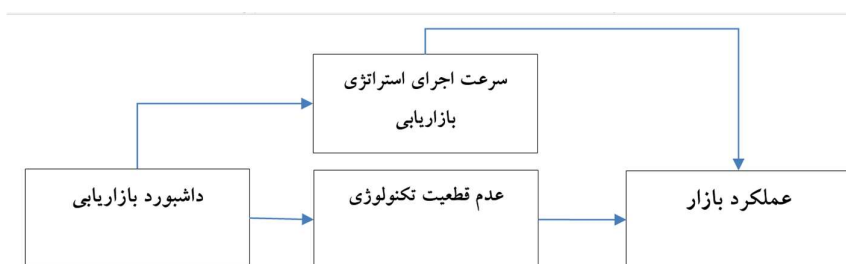
– سرعت اجرای استراتژی بازاریابی بر عملکرد بازار تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد.

– عدم قطعیت تکنولوژی بر عملکرد بازار تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد.

۴-۱- چارچوب نظری تحقیق

دیدگاه مبتنی بر دانش بر شکل‌گیری دانش متمرکز بوده و دانش را به عنوان مهم‌ترین منبع استراتژیک شرکت و متغیری کلیدی برای پیشگویی عملکرد شرکت در نظر می‌گیرد (۱۴). در این چشم‌انداز، نقش اصلی شرکت این است که نهاد یکپارچه‌کننده‌ی دانش باشد (۱۵). به عنوان یک نهاد یکپارچه‌کننده‌ی دانش، پروسه‌های مدیریت دانش شرکت از لحاظ استراتژیک باارزش هستند زیرا «قابلیت توسعه و بهره‌برداری از منبع دارایی‌های عقلانی را برای شرکت به گونه‌ای فراهم می‌آورند که بر دستیابی به اهداف

استراتژیک تأثیر گذارند» (۱۴). بنابراین، منابع دانش باید در شرکت یکپارچه شوند تا عملکرد تجاری ارتقاء یابد. برای امکان پذیر کردن ایجاد راهی بین منابع دانش و عملکرد، شرکت باید ساز و کارهای الزامی یکپارچه سازی دانش را در اختیار گیرد. آثار تحقیقاتی محققان گذشته نشان می دهند مکانیزم های کلیدی یکپارچه سازی می توانند شامل توانایی ها و تصمیم گیری باشند (۸). مقدمه ی مهم این است که یکپارچه سازی کارآ با بهره برداری از یک مکانیزم منفرد به دست نمی آید، بلکه با استفاده ی هم زمان از مکانیزم های متمایز حاصل می گردد. به علاوه، مشخصه های ساختاری شرکت در پروسه ی یکپارچه سازی دانش، نقش بازی می کند (۸). عوامل ساختاری درک این را فراهم می آورند که آیا ساختار درونی شرکت، ارتباط بین منابع دانش و یکپارچه سازی آنها در شرکت را تقویت می کند یا مانع از آن می شود (۸). برای عملی ساختن مسیر منبع دانش و تأثیر آن بر عملکرد سازمان، در این مطالعه یک مدل مفهومی توسعه می یابد که منبع اطلاعات را یکپارچه نموده و امکان کسب و انتشار اطلاعات بازار (۱۶) و یکپارچه سازی این اطلاعات را از طریق دو مکانیزم میسر می سازد (برای مثال، قابلیت ها و تصمیم گیری سازمانی) و اطلاعات بازار را به دانش هایی هدفمند تبدیل می کند که عملکرد را ارتقاء می بخشد (۱۷). به طور خلاصه، مدل مفهومی این مطالعه با اصول رویکرد دانش محور همراستا می باشد شکل ۱-۱ مدل مفهومی مطالعه را نشان می دهد.



شکل ۱-۱ - مدل مفهومی تحقیق (سوچون)

مدل مفهومی این مطالعه با داشبوردهای بازاریابی (یک منبع اطلاعاتی) آغاز می گردد (۱۴). داشبوردهای بازاریابی مجموعه های بصری از شاخص ها و متریک های بازاریابی، برخاسته از محیط هوش بازرگانی، هستند (۷). داشبوردها به عنوان وسایلی برای مدیران بازاریابی و مدیران اجرایی متجسم شده اند تا شهادی ارائه دهند مبنی بر این که بازاریابی انتقال ارزش را انجام می دهد و نقش مهمی در شرکت ایفا می کند (۱۷). برای مثال، یونی سیس (شرکت فناوری اطلاعات جهانی) داشبورد بازاریابی را در سال ۲۰۰۲ اجرا کرد تا چالش پاسخگویی بازاریابی را مورد توجه قرار دهد و تأثیر بازاریابی و بازگشت سرمایه را اثبات کند. داشبوردهای بازاریابی به یونی سیس فرصت دادند عملکرد فعالیت های شخصی بازاریابی را دنبال

کنند، ثابت کنند هر فعالیت چطور به اهداف شرکت کمک می‌کند، فرصت‌های ارتقاء عملکرد را شناسایی کنند و شهادی محسوس از تأثیر آن بر اهداف شرکت ارائه دهند (۱۷). بنابراین داشبوردهای بازاریابی، کسب و انتشار اطلاعات حیاتی را تسهیل کرده و به تصمیم‌گیری استراتژیک، استفاده‌ی مؤثر از منابع و هم‌راستایی استراتژیک کمک می‌کنند (۱۸). تحقیق بر سیستم‌های اطلاعاتی معتبر، که تحت آن داشبوردها می‌توانند طبقه‌بندی شوند، نشان می‌دهد چنین سیستم‌هایی اجرای استراتژی را میسر ساخته و منجر به پیامدهای عملکردی می‌شوند. در رابطه با مکانیزم‌هایی که اطلاعات داشبورد بازاریابی به واسطه‌ی آنها به شرکت ضمیمه می‌شوند (۸)،

دومین مکانیزم مربوط به دیدگاه مبتنی بر دانش تصمیم‌گیری است. تصمیم‌گیری به عنوان مکانیزمی برای یکپارچه‌سازی اطلاعات اساسی و پیچیده در شرکت به کار می‌رود (۸). به دلیل آن که استراتژی یکی از عوامل مهم و اصلی است که منجر به عملکرد شرکت می‌شود (۱۶)، در این مطالعه از سرعت اجرای استراتژی بازاریابی به عنوان متغیری استفاده می‌کنیم که استراتژی و تصمیم‌گیری را به دست می‌آورد. سرعت اجرای استراتژی بازاریابی، سرعت پیشرفت تصمیم‌گیری را از قاعده‌سازی تا اجرا شرح می‌دهد (۲۰). به علاوه، دیدگاه مبتنی بر دانش نشان می‌دهد که ساختارهای درونی نقشی اساسی در سیستم یکپارچه‌سازی معلومات شرکت بازی می‌کنند (۸). به منظور درک ارزش واقعی منابع، مدیران باید هم‌راستایی با عوامل مهم سازمان بازاریابی را دریابند (۱۶). برای مثال، ساختار داخلی شرکت نقشی کلیدی در اجرای موفقیت‌آمیز کل استراتژی بازرگانی ایفا می‌کند (۲۱). به همین ترتیب، محققان الحاق‌زیمه‌ی ساختار شرکت را هنگام بررسی منابع و قابلیت‌ها، مورد تأکید قرار می‌دهند (۲۱). ساختار شرکت به دو صورت بر کانال‌ها و مسیرهای اطلاعاتی تأثیر می‌گذارد: نوع و روش‌هایی که به واسطه‌ی آنها معلومات مخابره و یکپارچه می‌شوند (۸)، و مداخله با فعالیت‌ها و هماهنگی آنها در شرکت (۲۲). بنابراین، در این مطالعه المان‌های ساختار داخلی واحد تجاری (برای مثال، تمرکز دادن و رسمی‌سازی) را که می‌تواند ارتباط بین داشبورد بازاریابی شرکت و روابط مورد نظر آن را تعدیل کند، به مدل مفهومی ضمیمه می‌شود. در نهایت، محققان تأکید می‌کنند که شرایط محیطی بر استفاده‌ی مؤثر از منابع تأثیر می‌گذارد و شرکت‌ها طیفی از منابع را به عنوان مکانیزم‌های کنشگرا به منظور مقابله با شرایط محیطی، مستقر می‌سازند (۲۳). گروال و تانسوهاژ (۲۰۰۱) دریافته‌اند که شرکت‌ها در بازارهایی که از لحاظ تکنولوژیکی مهم هستند، به احتمال بیشتری منابع وسیع‌تری به تکنولوژی اختصاص می‌دهند و بدین ترتیب شرکت می‌تواند ابهام ناشی از این محیط‌های پرتلاطم را مدیریت کند. به همین ترتیب، تحقیقات نشان داده‌اند شرکت‌هایی که در محیط‌هایی که از لحاظ تکنولوژیکی پرتلاطم هستند می‌توانند به واسطه‌ی استفاده‌ی مؤثر از منابع بازاریابی و تکنولوژی، مزیت رقابتی خلق کنند (۲۴). در نتیجه، هدف این مطالعه بررسی چگونگی تأثیر محیط بر داشبوردهای بازاریابی، که در این جا به عنوان منبع بازاریابی-تکنولوژی در نظر گرفته می‌شود،

1. Grewal and Tansuhaj

است. به طور کلی، در این مطالعه ارتباط یک منبع با ارزش سازمانی یعنی داشبوردهای بازاریابی بر اجرای استراتژی بازاریابی مورد بررسی قرار می‌گیرد. به علاوه، در این مطالعه چشم‌اندازی اقتضایی برای ارزیابی تأثیر ساختار سازمان به کار گرفته می‌شود و نقش محیط را بر استفاده‌ی مؤثر از داشبوردهای بازاریابی برآورد می‌شود.

۱-۵- روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از منظر گردآوری داده، توصیفی - پیمایشی محسوب می‌شود و روش گردآوری اطلاعات نیز میدانی بوده است.

۱-۵-۱- جامعه آماری و حجم نمونه

جامعه آماری این مطالعه تامین کنندگان قطعات و مجموعه های شرکت های خودرو در ایران می باشد. در حال حاضر ۸۵۰ تامین کننده قطعات و مجموعه های شرکت های خودرو سازی در ایران را تامین می نمایند. در این مطالعه از جدول مورگان و کرجسی برای تعیین حجم نمونه استفاده می شود و بنابر این حجم نمونه با توجه به جدول مذکور ۲۶۵ شرکت می باشند. پاسخ دهندگان این مطالعه مدیران بازاریابی شرکت های مورد مطالعه می باشد در این مطالعه از روش نمونه گیری اسان و در دسترس برای جمع آوری داده ها استفاده می شود و دلیل استفاده از این روش نمونه گیری عبارت است از: مطابق یک الزام جهانی کلیه شرکت های تامین کننده خودرو سازی باید گواهی نامه ایزو تی اس ۱۶۹۴۹ را دارا باشند و داشتن این گواهی نامه نشان دهنده صلاحیت این شرکت ها برای همکاری با شرکت های خودرو سازی است. چون کلیه شرکت های موجود در جامعه آماری این گواهی نامه دارا می باشند بنابر این همه شرکت های موجود در جامعه از شانس برابر برای مشارکت در این مطالعه را دارا می باشند.

۱-۵-۲- روش و ابزار گردآوری داده ها

در این مطالعه از پرسشنامه استاندارد با مقیاس لیکرت هفت گزینه ای جهت گرد آوری داده ها استفاده می شود. پرسشنامه تحقیق از دو قسمت تشکیل شده است. قسمت اول، مربوط به مشخصات جمعیت شناختی پاسخ دهندگان می باشد. قسمت دوم سوالات مرتبط با متغیرهای اصلی پژوهش می باشد که تعداد سوال هر متغیر به همراه منابع استخراج آنها مطابق جدول ۱-۱ می باشد.

جدول ۱-۱- ساختار پرسشنامه تحقیق

منبع	سوال تعداد	متغیر
گری وال و تاسوهاج ^۱ (۲۰۰۱)؛ جاورسکی و کوهلی ^۲ (۱۹۹۳)	۳	عدم قطعیت تکنولوژی
اویلوان و آبل ^۳ (۲۰۰۷)	۳	داشبورد بازاریابی
اتوآنه گیما و موری ^۴ (۲۰۰۴)	۳	سرعت پیاده سازی استراتژی بازاریابی
هومبورگ گروتزنیویچ و کلارمن ^۵ (۲۰۰۷)	۴	عملکرد بازار

۳-۵-۱- پایایی ابزار سنجش

در این مطالعه از دو روش زیر برای تعیین پایایی ابزار اندازه گیری استفاده شده است:

الف- آلفای کرونباخ، ب- پایایی ترکیبی

الف- آلفای کرونباخ: معیاری کلاسیک برای سنجش پایایی و سنجه ای مناسب برای ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) محسوب می شود. مقدار آلفای کرونباخ بالاتر از ۰/۷ بیانگر پایایی قابل قبول است. هر چند موس و همکاران^۶(۱۹۹۸) در مورد متغیرهایی با تعداد سوالات اندک، مقدار ۰/۶ را به عنوان سرحد ضریب آلفای کرونباخ معرفی کرده اند.

جدول ۱-۲- آلفای کرونباخ

سازه	آلفای کرونباخ
داشبورد بازاریابی	۰/۷۰۴۶۶۱
عملکرد بازار	۰/۷۱۶۶۵۹
سرعت پیاده سازی استراتژی بازاریابی	۰/۷۴۲۸۱۲
عدم قطعیت تکنولوژی	۰/۷۶۱۴۶۱

1. Grewal and Tansuhaj
2. Jaworski and Kohli
3. O'Sullivan and Abela
4. Atuahene-Gima and Murray
5. Homburg Grozdanovic, and Klarmann
6. Moss et al

ب- پایایی ترکیبی: از آنجایی که معیار آلفای کرونباخ یک معیار سنتی برای تعیین پایایی سازه‌ها می‌باشد، روش حداقل مربعات جزئی معیار مدرن تری نسبت به آلفا به نام پایایی ترکیبی به کار می‌برد. این معیار توسط ورتس و همکاران (۱۹۷۴) معرفی شد. در صورتی که مقدار آن برای هر سازه بالای ۰/۷ شود (نونالی) نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل‌های اندازه‌گیری دارد.

جدول ۱-۳- پایایی ترکیبی

سازه	پایایی ترکیبی
داشبورد بازاریابی	۰/۷۹۱۱۲۳
عملکرد بازار	۰/۸۲۱۴۵۳
سرعت پیاده‌سازی استراتژی بازاریابی	۰/۸۵۴۳۲۶
عدم قطعیت تکنولوژی	۰/۸۱۳۷۰۹

۶-۱- آزمون فرضیه‌های تحقیق

هدف اول تحقیق تعیین اثر داشبوردهای بازاریابی بر سرعت اجرای استراتژی بازاریابی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو بود. برای نیل به این هدف فرضیه زیر توسعه یافت. داشبوردهای بازاریابی بر سرعت اجرای استراتژی بازاریابی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد. طبق اطلاعات جدول ۱-۴ داشبوردهای بازاریابی بر سرعت اجرای استراتژی بازاریابی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد.
($\beta=0/6064$; $t=12/8011$).

هدف دوم تحقیق تعیین اثر داشبوردهای بازاریابی بر عدم قطعیت تکنولوژی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو بود. برای نیل به این هدف فرضیه زیر توسعه یافت. داشبوردهای بازاریابی بر عدم قطعیت تکنولوژی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد. طبق اطلاعات جدول ۴-۱۰ داشبوردهای بازاریابی بر عدم قطعیت تکنولوژی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت و معنی دار دارد ($t=48/6557$); $\beta=0/8389$).

هدف سوم تحقیق تعیین اثر سرعت پیاده‌سازی استراتژی بازاریابی بر عملکرد بازار بود. برای نیل به این هدف فرضیه زیر توسعه یافت. سرعت اجرای استراتژی بازاریابی بر عملکرد بازار تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد. طبق اطلاعات جدول ۱-۴ سرعت اجرای استراتژی بازاریابی بر عملکرد بازار تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت و معنی دار دارد ($t=3/5952$); $\beta=0/1808$).

هدف چهارم تحقیق تعیین اثر عدم قطعیت تکنولوژی بر بکارگیری داشبورد بازاریابی بود. برای نیل به این هدف فرضیه زیر توسعه یافت. عدم قطعیت تکنولوژی بر عملکرد بازار تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد. طبق اطلاعات جدول ۱-۴ عدم قطعیت تکنولوژی بر عملکرد بازار تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد. اثر مثبت و معنی دار دارد. ($t=3/9372$ ؛ $\beta=0/3224$).

جدول ۱-۴- ضرایب استاندارد مسیر و معناداری آن

مسیر	ضرایب استاندارد مسیر (β)	خطای استاندارد	معناداری ضرایب استاندارد (t)
داشبورد بازاریابی -> سرعت اجرای استراتژی بازاریابی	۰/۶۰۶۴	۰/۰۴۷۴	۱۲/۸۰۱۱
داشبورد بازاریابی -> عدم قطعیت تکنولوژی	۰/۸۳۸۹	۰/۰۱۷۲	۴۸/۶۵۵۷
سرعت اجرای استراتژی بازاریابی -> عملکرد بازار	۰/۱۸۰۸	۰/۰۵۰۳	۳/۵۹۵۲
عدم قطعیت تکنولوژی -> عملکرد بازار	۰/۳۲۲۴	۰/۰۸۱۹	۳/۹۳۷۲

۷-۱- نتیجه فرضیه‌های اصلی تحقیق

نتیجه نهایی تحقیق در جدول ۱-۵ به شرح زیر بیان گردید.

جدول ۱-۵- نتایج فرضیه‌های تحقیق

نتیجه فرضیه	شرح فرضیه	فرضیه
داشبورد بازاریابی بر سرعت اجرای استراتژی بازاریابی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت و معنی دار دارد.	داشبورد بازاریابی بر سرعت اجرای استراتژی بازاریابی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد.	فرضیه اول
داشبورد بازاریابی بر عدم قطعیت تکنولوژی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت و معنی دار دارد.	داشبورد بازاریابی بر عدم قطعیت تکنولوژی تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد.	فرضیه دوم
سرعت اجرای استراتژی بازاریابی بر عملکرد بازار تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت و معنی دار دارد.	سرعت اجرای استراتژی بازاریابی بر عملکرد بازار تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد.	فرضیه سوم
عدم قطعیت تکنولوژی بر عملکرد بازار تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت و معنی دار دارد.	عدم قطعیت تکنولوژی بر عملکرد بازار تامین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت دارد.	فرضیه چهارم

۸-۱- پیشنهادات تحقیق

پیشنهاد بر اساس نتیجه فرضیه اول دوم

بر اساس نتیجه فرضیه اول و دوم داشبورد بازاریابی بر سرعت اجرای استراتژی و درک عدم قطعیت تکنولوژی اثر مثبت و معنی دار دارد. بر اساس نتایج این فرضیه پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

- گنجاندن شاخص‌هایی در داشبورد بازاریابی سازمان که شاخص‌های کلیدی عملکرد را بطور جامع نمایش دهد.
- طراحی داشبورد بازاریابی بطوری که داده را بصورت خودکار در هر لحظه دریافت نموده و خروجی اطلاعات را بصورت نمودارهای بصری نمایش دهد.
- بکارگیری داشبورد بازاریابی که اطلاعات بصری کلیه بخش‌های بازار یابی را به تفکیک بازار و محصول را نشان دهد.

پیشنهاد بر اساس نتیجه فرضیه سوم و چهارم

بر اساس نتیجه فرضیه سوم و چهارم این تحقیق، سرعت اجرای استراتژی بازاریابی و عدم قطعیت تکنولوژی بر عملکرد بازار تأمین کنندگان شرکت ایران خودرو اثر مثبت و معنی دار دارد. بر اساس نتیجه این فرضیه پیشنهادهای ذیل ارائه می‌شود:

- مقایسه سرعت پیاده‌سازی استراتژی بازاریابی این سازمان با رقبای اصلی.
- تعیین زمان اجرای استراتژی‌های بازار یابی سازمان پس از تدوین و پایش زمان بکارگیری آن
- تدوین برنامه زمانبندی برای پیاده‌سازی استراتژی بازاریابی سازمان و کنترل برنامه اجرای آن
- پایش تغییرات تکنولوژی محیط کسب شرکت به منظور بررسی امکان بکارگیری آنها
- بکارگیری کارگروه‌های متخصص جهت بررسی بکارگیری تغییرات تکنولوژی‌های مرتبط با توسعه محصول
- بهره‌گیری از مزیت تغییرات تکنولوژی به منظور تولید همزمان چندین محصول جدید

۹-۱- یافته‌های نظری

امروزه ایجاد رابطه مثبت با مشتریان، برای کسب و کارهای بسیار مهم است. به همین منظور آن‌ها در تلاش هستند تا با تدوین استراتژی‌های بازاریابی مناسب به طور مؤثر در مسیر برآورده کردن نیاز مشتریان و ایجاد وفاداری در آن‌ها حرکت نمایند (۲۵). در این راستا شناخت عملکرد بازار و بازاریابی واجد اهمیت است. در حالی که سرمایه‌گذارهای صنعتی نشان دهنده جذابیت عمومی داشبورد بازاریابی است درک تجربی از ارزش آن‌ها بر عملکرد بازار نسبتاً اندک می‌باشد. این مطالعه یافته‌های جدیدی را در مورد بیشتر در مورد اثرات داشبورد بازاریابی می‌دهد. اول، آثار محققان گذشته بازاریابی نشان می‌دهد فهم کم تجربی

اطراف داشبورد بازاریابی وجود دارد. نتایج مطالعات محققان قبلی در مورد داشبورد بازاریابی نشان می‌دهد آنها رابطه مثبت و معنی داری را درباره اثرات بکارگیری داشبورد بازاریابی بر عملکرد شرکت گزارش نکرده اند. در مقابل، این مطالعه شامل دو مکانیسم یکپارچه سازی دانش به عنوان مسیرهای از داشبورد بازاریابی به عملکرد بازار است. در انجام این کار، این مطالعه بر چالش‌های تحقیق گذشته در اثبات اثرات بکارگیری داشبورد بازاریابی بر عملکرد غلبه نموده است.

نتایج این مطالعه همچنین به ادبیات استراتژی کمک می‌کند، زیرا سرعت اجرای استراتژی در محیط کسب و کار فعلی به طور فزاینده ای مهم است. محققان خواستار درک بهتر محرک‌های اجرای استراتژی بازاریابی هستند. این مطالعه با بررسی این ارتباط بین داشبورد بازاریابی و سرعت پیاده سازی استراتژی بازاریابی پاسخی علمی برای این فراخوان فراهم نموده است. این مطالعه نشان داد که داشبورد بازاریابی نقش نقش مهمی بر سرعت پیاده سازی استراتژی بازاریابی ایفا نموده است. این مطالعه با بررسی سازه‌های واسطه گر در رابطه بین بکارگیری داشبورد بازار یابی و عملکرد بازار یافته‌های جدیدی را در باره عدم همگرایی درباره تاثیر بکارگیری داشبورد بازاریابی بر عملکرد بازار ارایه می‌نماید. در این مطالعه نقش واسطه‌ای سازه‌های واسطه‌ای سرعت اجرای استراتژی بازاریابی و عدم قطعیت تکنولوژی در رابطه بین داشبورد بازاریابی و عملکرد بازار بررسی قرار گرفت و نتایج این مطالعه نشان داد که سازه‌های مذکور می‌تواند نقش واسطه‌ای در رابطه بین بکارگیری داشبورد بازاریابی و عملکرد بازاریابی ایفا می‌نمایند. بنابراین؛ نتایج این مطالعه می‌تواند نتایج علمی مهمی در باره نحوه موثر بکارگیری داشبورد بازاریابی در سازمان را فراهم نماید.

۱-۱۰ - یافته‌های مدیریتی

یافته‌های ما نیز راهنمایی‌های مدیریتی را ارائه می‌دهد. اول، نتایج نشان می‌دهد که داشبوردها از برای مدیریت بسیار مهم می‌باشد و سرمایه گذاری در داشبورد های مدیریت می‌تواند به مدیریت کمک نماید تا آنها تصمیم های بهتری را اتخاذ نمایند. همچنین این یافته ای این مطالعه مدیران را تشویق خواهد نمود تا آنها انگیزه بیشتری برای سرمایه گذاری برای داشبورد مدیریتی به ویژه داشبورد بازار یابی داشته باشند.

دوم، ارزش داشبورد بازاریابی در توانایی آنها در افزایش سرعت اجرای استراتژی بازاریابی است نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که بکارگیری داشبورد بازاریابی بر سرعت پیاده سازی استراتژی ان اثر مثبت و معنی دار دارد. سرعت اجرای یک استراتژی از عوامل تعیین کننده موفقیت ان به شمار می‌رود، زیرا رقابت به طور فزاینده ای بر پایه زمان است، و سرعت به عنوان مزیت رقابتی اصلی در کسب کارهای امروزی می‌باشد. سوم، نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که بکارگیری داشبورد بازاریابی می‌تواند به مدیران کمک نماید که آنها بهتر بتوانند از تغییرات تکنولوژی محیط خارجی خود بهره مند شوند. زیرا بکارگیری داشبورد بازاریابی می‌تواند سبب شود تا مدیران به سرعت تغییرات آگاه شوند و با بکارگیری به وقع آنها

بتوانند مزیت رقابتی خود را افزایش دهند. زیرا در محیطی که تغییرات تکنولوژیکی بسیار زیاد می باشد اگر شرکتی فقط بر توانایی های واحد تحقیق و توسعه خود تمرکز نماید و از تکنولوژی های برون سازمانی غفلت نماید خیلی می تواند از صحنه رقابت محو شود.

فهرست منابع و مآخذ

- 1- Pauwels K. , Ambler T. , Clark B. H. , Lapointe P. , Reibstein D. , Skiera B. , Wierenga B. and Wiesel T. “Dashboards as a service: why, what, how, 2009.
- 2- Rust R. T. , Ambler T. , Carpenter G. S. , Kumar V. and Srivastava R. K, “Measuring marketing productivity: current knowledge and future directions”, Journal of Marketing, 2004; Vol. 68No. 4, pp. 76-89.
- 3- Krasnikov A. V. Examining the relationship between marketing capability and firm performance. PhD dissertation, University of South Carolina. 2007.
- 4- Ambler T. and Roberts J. Bewarethesilvermetric: marketing performance measurement has to be multidimensional”, Marketing Science Institute, Report, 2006; Vol. 6 No. 113.
- 5- Frösén J. , Tikkanen H. , Jaakkola M. and Vassinen A. “Marketing performance assessment systems and the business context”, European Journal of Marketing, 2013; Vol. 47 Nos5/6, pp. 715-737.
- 6- O’Sullivan D. and Abela A. V. “Marketing performance measurement ability and firm performance”, Journal of Marketing, 2007; Vol. 71 No. 2, pp. 79-93.
- 7- Mone S. D. , Pop M. D. and Racolta-Paina N. D. “The“ what” and “how” of marketing performance management”, Management & Marketing, 2013; Vol. 8 No. 1, p. 129.
- 8- Grant R. M. “Toward a knowledge-based theory of the firm”, Strategic Management Journal, 1996; Vol. 17No. S2, pp. 109-122.
- 9- Eisenhardt K. M. and Santos F. M. “Knowledge-based view: a new theory of strategy”, Handbook of Strategy and Management, 2002; Vol. 1 No. 1, pp. 139-164.
- 10- Meyers P. W. , Sivakumar K. and Nakata C. “Implementation of industrial process innovations: factors, effects, and marketing implications”, Journal of Product Innovation Management, 1999; Vol. 16 No. 3, pp. 295-311.
- 11- Noble C. H. and Mokwa M. P. “Implementing marketing strategies: developing and testing a managerial theory”, Journal of Marketing, 1999; Vol. 63 No. 4, pp. 57-73.
- 12- Mithas S. , Ramasubbu N. and Sambamurthy V. “How information management capability influences firm performance”, MIS Quarterly, 2011; Vol. 35 No. 1, pp. 237-256.
- 13- Vorhies D. W. & Morgan N. A. A configuration theory assessment of marketing organization fit with business strategy and its relationship with marketing performance. Journal of Marketing, 2003; 67(1): 100–115. rketing Management, 2010; 39(1): 150–160.
- 14- Morgan N. A. , Zou S. , Vorhies D. W. and Katsikeas C. S. “Experiential and informational knowledge, architectural marketing

- capabilities, and the adaptive performance of export ventures: a cross-national study”, *Decision Sciences*, 2003; Vol. 34 No. 2, pp. 287-321.
- 15- Eisenhardt, K. M. and Santos, F. M. “Knowledge-based view: a new theory of strategy”, *Handbook of Strategy and Management*, 2002; Vol. 1 No. 1, pp. 139-164.
- 16- Hult G. T. M. “Toward a theory of the boundary-spanning marketing organization and insights from 31 organization theories”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2011; Vol. 39 No. 4, pp. 509-536.
- 17- von Krogh G. , Nonaka I. and Aben M. “Making the most of your company’s knowledge:a strategic framework”, *Long Range Planning*, 2001; Vol. 34 No. 4, pp. 421-439.
- 18- Patterson L. “Taking on the metrics challenge”, *Journal of Targeting, Measurement & Analysis for Marketing*, 2007; Vol. 15 No. 4, pp. 270-276.
- 19- Homburg C. , Artz M. and Wieseke J. “Marketing performance measurement systems:does comprehensiveness really improve performance?”, *Journal of Marketing*, 2012; Vol. 76 No. 3, pp. 56-77.
- 20- Atuahene-Gima K. “Resolving the capability – rigidity paradox in new product innovation”, *Journal of Marketing*, 2005; Vol. 69 No. 4, pp. 61-83.
- 21- Vorhies D. W. and Morgan N. A. “Benchmarking marketing capabilities for sustainable competitive advantage”, *Journal of Marketing*, 2005; Vol. 69 No. 1, pp. 80-94.
- 22- Thorpe E. R. and Morgan R. E. “In pursuit of the ‘ideal approach’ to successful marketing strategy implementation”, *European Journal of Marketing*, 2007; Vol. 41 Nos 5/6, pp. 659-677.
- 23- Aldrich H. *Organizations and Environments*, Stanford University Press, Stanford. 2008.
- 24- Song M. , Droge C. , Hanvanich S. and Calantone R. “Marketing and technology resource complementarity: an analysis of their interaction effect in two environmental contexts”,*Strategic Management Journal*, 2005; Vol. 26 No. 3, pp. 259-276.
- Eunmin Hwang, Seyhmus Baloglu, Sarah Tanford,2019, Building loyalty through reward programs: The influence of perceptions of fairness and brand attachment, *International Journal of Hospitality Management* 76 (2019) 19–28

