



پیش بینی رفتار آتی مشتریان پارک های آبی بر اساس هویت اجتماعی برند

سوسن رحیمی^۱، وحید ساعت چیان^۲

چکیده

امروزه هویت نام تجاری همانند سرمایه برای سازمان و محصولات آن ارزش می آفریند، از این رو ارتقای نام تجاری در بسیاری موارد به استراتژی سازمان تبدیل می گردد و اگر سازمانی برند را تنها در حد یک نام در نظر بگیرد کاربرد عمیقی را که برند می تواند در بازاریابی داشته باشد درک نخواهد کرد. تصویر برند بر ادراک مشتریان از کیفیت محصولات و خدمات تأثیر دارد و اعتبار سازمان بر روی ادراک مشتری و وفاداری او مؤثر است. بر اساس هدف پژوهش، روش تحقیق از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی بود و جامعه آماری را تمام مشتریان پارک های آبی شهر مشهد در تابستان ۱۳۹۲ تشکیل داد که بر اساس منابع عدد ۳۷۷ پرسشنامه با احتمال ده درصد عودت گردید. همچنین برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه های هویت اجتماعی برند هی و همکاران (۲۰۱۱) و تصمیمات رفتار آتی (BFIS) بری (۱۹۹۶) استفاده شد. بر اساس نتایج مشخص گردید همه مؤلفه های هویت اجتماعی برند بر رفتار آتی مشتریان مؤثر نبوده و تأثیر مؤلفه های هویت اجتماعی برند که بر رفتار آتی مشتریان افزاینده می باشد، با توجه به ضریب بتای مؤلفه، به ترتیب بیشترین تأثیر عبارتند از: ۱. اعتماد به برند (بتای ۰،۳۵)، ۲. رضایت مصرف کننده (بتای ۰،۱۶) ۳. ارزش ادراک شده از برند (بتای ۰،۱۱). با عنایت به نتایج، برند با هویت قوی منشأ شکل گیری روابط بلندمدت میان مشتری و شرکت گشته و وفاداری را در پی خواهد داشت. بر این اساس نتایج این تحقیق، یک حمایت عینی و تجربی از درک عوامل هویت برند، ارزش ادراک شده، رضایتمندی، اعتماد و رفتار آتی مشتریان را بیان می دارد. یافته های تحقیق نشان داد، ارزش درک شده از برند همبستگی مناسبی با رفتار آتی (قصد حضور) مشتری دارد. اگر ارزش درک شده کالا یا خدمات که تحت تأثیر هویت برند قرار دارد را میزان ارزش قائل شده مشتریان به محصولات برند و میزان هزینه ایی که آن ها برای بدست آوردن آن کالا و خدمات صرف می کنند تعریف شود، آنگاه خدمات ارائه شده در این مجموعه های آبی از ارزش بالایی در نزد مشتریان برخوردار بود. یا به عبارتی هویت مناسب برند تأثیر مثبتی بر ارزش ادراک شده از برند داشت.

واژه های کلیدی: هویت اجتماعی برند، رفتار آتی مشتریان، مجموعه های تفریحی ورزشی.

^۱ دانشجوی دکتری مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد ساری

^۲ دکتری مدیریت ورزشی