

جهت انجام تحلیل اهمیت - عملکرد گام‌های زیر صورت می‌پذیرد:

گام اول: شناسایی و استخراج شاخص‌های کیفی از طریق مطالعه ادبیات موضوع یا نظرخواهی از خبرگان؛ در پژوهش حاضر مدل کنترل راهبردی علوی ارائه شده توسط خانی و همکاران (۱۳۹۷) که دارای ۸ بعد و ۱۲۸ شاخص است، مورد استفاده قرار گرفته است. با توجه به گستردگی ابعاد هشت‌گانه، با شاخص‌های استخراج شده برای این منظور ۸ پرسشنامه که هر کدام به یک بعد از کنترل راهبردی علوی می‌پردازد، طراحی شد که در مجموع دارای ۱۲۸ سوال بود. در این روش؛ دو پرسش از پاسخ‌دهندگان و خبرگان پرسیده می‌شود: ۱. اهمیت محصول یا خدمات به مشتری و ۲. عملکرد سازمان مذکور در رابطه با آن خدمت یا محصول (BASAK&SIDDIQUE,2018).

گام دوم: مشخص کردن درجه اهمیت و درجه عملکرد شاخص‌های کیفی؛ این ارزش‌گذاری می‌تواند با استفاده از طیف لیکرت توسط تصمیم‌گیرندگان و خبرگان انجام گیرد. برای انجام گام دوم پژوهش از خبرگانی استفاده شد که دارای جایگاه راهبردی در سازمان و تخصص علمی در زمینه مدیریت بودند. این افراد دارای حداقل تحصیلات کارشناسی ارشد و جایگاه مدیریت یا پژوهشگر در دانشگاه و سازمان هستند. تعداد این افراد ۳۱ نفر است که همگی پرسشنامه‌های دوقلو را تکمیل کردند؛ ملاک انتخاب این افراد دو شاخص عمده خبرگی و داشتن اشراف اطلاعاتی نسبت به حوزه مورد پرسش بوده است.

گام سوم: استفاده از میانگین هندسی به منظور یکپارچه‌سازی نظرات است. در این گام با استفاده از میانگین هندسی نمرات ارائه شده توسط خبرگان، برای هر شاخص به یک نمره اهمیت و یک نمره عملکرد دست‌پیدا کردیم که این دو نمره جایگاه هر شاخص را روی نمودار اهمیت عملکرد مشخص می‌کند.

گام چهارم: محاسبه ارزش آستانه به منظور تعیین خانه‌های ماتریس اهمیت-عملکرد؛ برای تعیین ارزش آستانه از میانگین حسابی استفاده می‌شود. برای محاسبه ارزش آستانه برای هر بعد که دارای پرسشنامه مجزا است، میانگین حسابی نمرات اختصاص یافته به شاخص‌ها که در گام پیش با استفاده از میانگین هندسی