



استخدام مصفوفة الأهمية والأداء فى تحديد أولويات

الأسبقيات التنافسية للمنظمات الخدمية

" بالتطبيق على نادى النيل بالمنصورة "

إعداد

الباحث/أحمد محمد سامي علي
باحث ماجستير
كلية تجارة – جامعة المنصورة

أ.د/ أحمد محمد السيد غنيم
أستاذ الإنتاج والعمليات
كلية التجارة جامعة المنصورة

مجلة راية الدولية للعلوم التجارية

دورية علمية محكمة

المجلد (٤) - العدد (١٣) - أبريل ٢٠٢٥

<https://www.rijcs.org/>

معهد راية العالي للإدارة والتجارة الخارجية بدمياط الجديدة

المنشأ بقرار وزير التعليم العالي رقم ٤٨٩٠ بتاريخ ٢٢ أكتوبر ٢٠١٨ بجمهورية مصر العربية

استخدام مصفوفة الأهمية والأداء في تحديد أولويات الأسبقيات التنافسية للمنظمات الخدمية " بالتطبيق على نادي النيل بالمنصورة "

إعداد

الباحث/أحمد محمود ساهي علي

باحث ماجستير

كلية تجارة – جامعة المنصورة

أ.د/ أحمد محمود السيد غنيم

أستاذ الإنتاج والعمليات

كلية التجارة جامعة المنصورة

استهدف هذا البحث تأثير استخدام مصفوفة الأهمية والأداء في تحديد أولويات الأسبقيات التنافسية، وفي ضوء مراجعة الدراسات السابقة تم استخلاص إطار مفاهيمي لأبعاد هذه الدراسة تضمن متغيرين أساسيين، وهما المتغير المستقل مصفوفة الأهمية والأداء بمناطقها الأربعة

المستخلص

(المنطقة المناسبة ، ومنطقه التحسينات ، والمنطقة ذات الأولوية الملحة ، ومنطقة الاسراف) والمتغير التابع الأسبقيات التنافسية (أسبقيات الأبداع ، أسبقيات المرونة ، أسبقيات الجودة ، أسبقيات التكلفة ، أسبقيات سرعة التسليم)، وتم التطبيق الدراسة على نادي النيل بالمنصورة، ويتمثل مجتمع الدراسة (١٦٦ مفردة) من الأعضاء، كما استخدم الباحث مجموعه من البيانات الثانوية، تم الحصول عليها من الكتب و المقالات و الدوريات و لرسائل العلمية وتم تحليل البيانات باستخدام معامل ارتباط بيرسون، أسلوب المتوسط الحسابي ، معامل ارتباط الرتب لسبيرمان، معامل الاتفاق لكاندال ، وذلك لأختبار فروض الدراسة، وقد أوضحت نتائج التحليل الإحصائي عن وجود تأثير استخدام مصفوفة الأهمية والأداء في تحديد أولويات الأسبقيات التنافسية.

الكلمات الرئيسية: مصفوفة الأهمية والاداء ، والأسبقيات التنافسية.

Abstract :

This research aims to investigate the impact of using the Importance-Performance Matrix in determining the priorities of competitive precedences. In light of a review of previous studies, a conceptual framework was developed for the dimensions of this study, which includes two main variables: the independent variable, the Importance-Performance Matrix with its four quadrants (appropriate area, improvement area, urgent priority area, and excess area), and the dependent variable, competitive priorities (innovation priority, flexibility priority, quality priority, cost priority, and delivery speed priority). The study was applied to the Nile Club in Mansoura, with a study population of 166 members. The researcher also utilized a set of secondary data obtained from books, articles, journals, and scientific theses. Data were analyzed using Pearson's correlation coefficient, arithmetic mean method, Spearman's rank correlation coefficient, and Kendall's coefficient of concordance to test the study hypotheses.

The results of the statistical analysis indicated an effect of using the Importance-Performance Matrix in determining the priorities of competitive precedences.

Keywords: Importance-Performance Matrix, competitive priorities.

تمهيد:

أظهرت العديد من الأبحاث والدراسات العلمية أهمية تطبيق مصفوفة الأهمية والأداء كأداة منهجية لقياس رضا متلقي الخدمة، وذلك اعتماداً على نموذج تحليل الأهمية والأداء (Importance-Performance Analysis - IPA) الذي قدمه James و Matrilla في عام ١٩٧٧، وتعد المصفوفة أداة تحليلية محورية تسهم في تقديم رؤى استراتيجية لصناع القرار، حيث تساعد على

تقييم استجابات متلقي الخدمة بشكل منهجي و من خلال هذه المصفوفة، يمكن توجيه الموارد بشكل أكثر فعالية نحو تحسين الخدمات المقدمة، وضمان توافقها مع توقعات واحتياجات المستفيدين، مما يعزز من مستوى الرضا العام لديهم ويدعم استدامة الجودة في تقديم الخدمات (Fan, et al., 2024).

كما كشفت الأبحاث العلمية أيضاً عن الدور الحيوي للأسبقيات التنافسية التي تتجسد في عناصر محورية مثل (الإبداع، والمرونة، والجودة، والتكلفة، وسرعة التسليم) وتعتبر هذه العناصر ركائز أساسية في صياغة الاستراتيجيات التنافسية، حيث تُمكن المنظمات من تحقيق ميزة تنافسية واضحة تميزها عن منافسها في السوق، وإن امتلاك المنظمات لهذه الميزات التنافسية لا يقتصر على تعزيز قدرتها على المنافسة فحسب، بل يُعزز أيضاً من مرونتها واستجابتها للتغيرات في بيئات العمل الديناميكية، مما يساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية (Awwad&Cudney., 2024).

أولا. الإطار النظري:

المتغير المستقل: مصفوفة الأهمية والأداء:

١- مفهوم مصفوفة الأهمية والاداء:

عرف (Yuhefizar& Sudiman., 2024) مصفوفة الأهمية والأداء إنها أداة تحليلية تساعد في تقدير وتصنيف البنود أو المشاريع وفقاً لأهميتها وأدائها المتوقع، تهدف المصفوفة إلى توجيه اتخاذ القرارات نحو تحقيق أقصى قيمة ممكنة من خلال تخصيص الموارد بشكل أكثر فعالية وتحديد الأولويات.

وعرف (Ryoo, et al., 2024) مصفوفة الأهمية والأداء أنها تحليل البيانات وتقييم الأداء باستخدام معايير مختلفة، مثل الدقة ومعدل الخطأ وغيرها، حسب نوع المشكلة والنموذج المستخدم، ووضح أنه يتم استخدام هذه المصفوفة في العديد من المجالات، منها الأعمال التجارية والتسويق وإدارة الجودة.

وعرف (Hu, et al., 2024)، أنها أداة لتحديد عمليات التحسين المتعلقة بالأنشطة التنظيمية باستخدام مصفوفة شبكية ثنائية الأبعاد لتحديد درجة الأهمية للعملاء والأداء مقارنة بالمنافسين.

وبناء على هذه التعريفات لمصفوفة الأهمية والأداء، فإن الباحث يرى أن هذه المصفوفة هي أداة تحليلية تستخدم في إدارة الأداء واتخاذ القرارات الاستراتيجية ولتقييم أهمية عوامل تنافسية محددة وتحديد أداء المنظمة فيما يتعلق بهذه العوامل، ولهذا تقوم المصفوفة بمقارنة الأهمية المحددة لكل عامل بناءً على تأثيره المحتمل على أداء المنظمة وتقييم أداء المنظمة فيما يتعلق بهذه العوامل.

٢- مناطق مصفوفة الأهمية والأداء:

المنطقة الأولى: المنطقة المناسبة (The Appropriate Zone):

تتميز العوامل التنافسية في هذه المنطقة بأهمية عالية، لأنها تمثل مساهمة كبيرة في تحقيق الأهداف، وتحسين سير العمل بأكمله، ولأن تلك العوامل تمثل الأهمية العالية بالنسبة للمنظمة وتعتبر عن الأداء العالي أيضاً، ولذلك تحرص المنظمات بشكل دائم للوصول إلى هذه المنطقة وتعتبر جميع خصائص العوامل في هذه المنطقة عوامل قوة ودعامة للمنظمة والتي تعطيها ميزة تنافسية لذا يجب على المنظمة الحفاظ على هذا المستوى من الأداء العالي، وينصح بالاحتفاظ بهذه العوامل والعمل على المحافظة على جودتها، لذلك يسمى هذا المربع منطقة نقاط القوة أو منطقة القبول (Hauff, et al., 2024).

المنطقة الثانية منطقة التحسينات (The Improvements Zone):

جميع العوامل التنافسية التي تقع في هذه المنطقة تكون في حاجة إلى إجراء تحسينات عليها، لأن هذه المنطقة ذات الأولوية المنخفضة (أهمية منخفضة وأداء منخفض) تكون الصفات والعناصر غير مهمة، حيث إن الأداء المنخفض لا يعطى أولوية أو اهتماماً من قبل المنظمة لأنه لا يشكل أي تهديد لها، لذلك يسمى هذا المربع منطقة النقاط قليلة الأهمية وذات أولوية منخفضة أو منطقة عدم القبول (Agarwal, et al., 2023).

المنطقة الثالثة المنطقة ذات الأولوية الملحة (The Urgent Action Zone):

تبين أن العوامل التنافسية التي تقع داخل هذه المنطقة تكون في حالة إلى إجراء تحسينات عليها، حيث يجب إعطاؤها أولوية عالية، لأنها تمثل ربحية عالية للمنظمة لأن أداء المنظمة لهذه العوامل يكون متساويا مع المنافسين أو أقل من أدائهم، ولذلك تكون أهمية تلك المنطقة عالية بالنسبة لرضا وتفضيلات المستهلك أما أدائها يكون منخفضا بالنسبة للشركة فهي تعبر عن النقاط ذات الأداء الحرج، فمسؤولية المنظمة هنا أن تركز على هذه النقاط من خلال تخصيص الموارد الكافية لتحسين الأداء في هذه المجالات والتي تعتبر من أولويات التطوير في المنظمة، لذلك يسمى هذا المربع بمنطقة النقاط التي يجب العمل على تحسينه (Hauff, et al., 2024).

المنطقة الرابعة: منطقة الأسراف (The Excess Zone):

وتبين أن العوامل التنافسية التي تقع داخل هذه المنطقة تشير إلى وجود إسراف في استخدام الموارد المتاحة بالمنظمة، وأن هذه المنطقة ذات الأهمية المنخفضة والأداء العالي فالصفات او العناصر في هذه المنطقة غير مهمة نسبياً وتقوم المنظمة بالتركيز عليها، حيث يكون أداء هذه الصفات مبالغاً فيه، لذا يجب على المنظمة خفض الجهد المبذول لإنجازها وأن تقوم بضرورة استخدام الموارد أو السياسات بشكل أفضل والتركيز على المناطق ذات الأولوية العالية والتي تكون بحاجة لتحسين الأداء (Mousavi, et al., 2023).

المتغير التابع: الأسبقيات التنافسية:

١- مفهوم الأسبقيات التنافسية:

عرف (Simarmata&Wijaya., 2024) أنها قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الإستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس النشاط، وتحقق الميزة التنافسية من خلال اللأستغلال الأمثل للإمكانات والموارد الفنية والمالية والمعلوماتية، بالإضافة الى القدرات والكفاءات وغيرها من الأمكانيات التي تتمتع بها المنظمة.

وعرف (Hurdawaty & Tukiran., 2024) أنها إستغلال المنظمة لقدراتها ومواردها المتنوعة من أجل الحصول على شئ مميز، يمكنها من إشباع رغبات عمالها الحاليين والمتوقعين بالشكل الذي تتفوق فيه على منافسها في القطاع الذي تعمل فيه.

ومن خلال التعريفات السابقة فإن الباحث يرى ان الأسبقيات التنافسية هي الأبعاد التي تختارها المنظمة ، وتركز عليها في تقديم المنتجات وتلبية طلبات السوق، وتستطيع من خلالها الحصول على مزايا مقابل المنافسين فينبغي على المنظمة أن تركز على واحدة أو أكثر من تلك الأسبقيات التي تسمح للمنظمة بالتفوق على المنافسين وكسب ميزة تنافسية.

٢- ابعاد الأسبقيات التنافسية:

يتفق معظم الباحثين على وجود خمس أسبقيات تنافسية رئيسية، والتي سيتم شرح مفهوم كل منها بإيجاز فيما يلي:

الأسبقية الأولى: الإبداع (Creativity):

عرف غنيم (٢٠٢٢) الإبداع هو القدرة على التفكير بمنظور جديد وتطبيق الأفكار الجديدة والمبتكرة لتحقيق تحسينات في مجالات مختلفة وأشار أن الإبداع يرتكز على ركيزتين أساسيين، هما:

(أ) الإبداع الإنتاجي: عن طريق تحسين أداء المنتجات، والحصول على منتجات جديدة وينقسم إلى نوعين يتم توضيحهما بإيجاز:

النوع الأول. تحسين المنتج الحالي: إنتاج منتج جديد، أو تحسين عملية الحالية، أو أداء عملية جديدة، أو تحسين أسلوب إنتاجي، حالي، أو أداء أسلوب إنتاجي جديد .

النوع الثاني. تقديم منتج جديد: عن طريق استنباط أفكار جديدة وتحويلها إلى منتجات يتم تقديمها لأول مرة، بحيث تكون جديدة على كل من المنظمة والسوق والعملاء، وتلبى وتشبع رغبات واحتياجات العملاء سواء كانوا حاليين أو مرتقبين في القطاعات السوقية المستهدفة.

(ب) الإبداع في العملية الإنتاجية: استحداث عناصر جديدة، أو تحديد أفضل الأساليب والمعالجات لإنجاز وتنفيذ الأعمال والأنشطة الإنتاجية المطلوبة. وينقسم هذا الإبداع في العملية الإنتاجية إلى نوعين ، يتم توضيحهما بإيجاز:

النوع الأول. تحسين العملية الحالية: يتطلب تحقيق ذلك إجراء دراسات لكل من الأنشطة والممارسات والإجراءات، والأدوات والطرق اللازمة لأداء وتنفيذ هذه العملية بغية تحقيق إنجاز بمستوى عالٍ في أداء هذه العملية، وذلك بما يجعلها تتحقق بشكل أفضل.

النوع الثاني: تصميم أو استخدام عملية جديدة: يوضح تصميم العملية كيفية صنع المنتج حيث يركز هذا التصميم بصفة أساسية على اختيار وترتيب المعدات المطلوبة للعملية الجديدة، وإعداد المدخلات وتميئتها حتى تصبح المنتجات المطلوبة تامة الصنع، وذلك طبقاً لرغبات واحتياجات ومتطلبات العملاء.

الأسبقية الثانية: المرونة (Flexibility):

عرف (Saarijärvi et al., (2023) المرونة بأنها القدرة على الاستجابة السريعة للتغيرات والأحداث غير المتوقعة، كفرصة في تلبية الاحتياجات والخدمات للعملاء.

و عرف الطائي، (٢٠١٥) هي قدرة الشركة على عرض مجموعة واسعة من المنتجات المتنوعة لزيائنها وذلك بعد زيادة رغبات الزبون في التغير والتنوع مع المتغيرات البيئة ومتطلباتها.

الأسبقية الثالثة: الجودة (The Quality):

عرف (Krajewski& Malhotran (2022) الجودة هي القدرة على تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم بشكل مستمر ومتسق، وتحقيق المطابقة للمواصفات والمعايير المحددة بدقة وفعالية، مع تحسين

مستمر للأداء وتحقيق رضا العملاء، ويتم تحقيق الجودة من خلال ثلاث سمات كالتالى: السمة الأولى. جودة المطابقة: تعني درجة التوافق بين خصائص المنتج المقدم إلى السوق، وحاجات المستهلكين ورغباتهم من جهة، وتخفيض نسبة العيب إلى أدنى درجة ممكنة من جهة أخرى، و السمة الثانية. جودة التصميم: هي درجة ملاءمة مواصفات المنتج مع متطلبات الزبون، وتكون بدرجة كبيرة من التطابق مع توقعاته، و السمة الثالثة. جودة الخدمة: تشير إلى الخدمات التي يتوقعها المستهلك بعد شرائه المنتج؛ كالصيانة والضمان اللذان يزيدان من قيمة المنتج، وجودته، وقبوله من قبل المستهلك.

الأسبقية الرابعة: التكلفة (The Cost):

عرف (Saarijärvi et al., 2023) التكلفة هي تخفيض التكاليف المتكبدة من العمليات المختلفة، فالهدف هو خلق قيمة من خلال التركيز على تخفيض التكاليف.

وعرف سميك (٢٠٢٠) أنها قدرة المنظمة على إنتاج وتوزيع السلعة أو الخدمة بأقل النفقات مما يتيح للمنظمة تحقيق ميزة تنافسية.

وعرف الجبوري (٢٠١٥) التكلفة تتمثل في السعر المنخفض الذي تسعى من خلالها المنظمة إلى بيع منتجاتها بسعر أقل من المنافسين والحصول على أكبر قدر من الأرباح.

الأسبقية الخامسة: سرعة التسليم (Delivery speed):

عرف الطائي، (٢٠١٥) سرعة التسليم أنها القابلية لتلبية جداول التسليم في الوقت المحدد والمطلوبة، بأوقات انتظار أقصر أو تسليم أسرع، والسرعة في تطوير وتقديم المنتجات الجديدة وتشمل سرعة التسليم (وقت انتظار أقل)، واعتماده التسليم التسليم في الوقت المحدد، وسرعة التطوير وتعكس مدى تقديم منتجات جديدة.

وعرف الطائي و مهدي (٢٠١٥) إن التنافس على أساس التسليم يتضمن ثلاثة جوانب: أ) السرعة في التسليم أو وقت انتظار المنتج من قبل الزبون.

(ب) التسليم بالوقت المحدد المتفق عليه.

(ج) السرعة في التطوير ويقاس بالوقت المطلوب لتطوير وتصميم منتج جديد وإنتاجه كل ما قل وقت التصنيع من الفكرة حتى الإنتاج النهائي كلما حققت المنظمة تفوقاً تنافسياً.

ثانياً. الدراسات السابقة:

قسم الباحث الدراسات العلمية السابقة إلى ثلاث مجموعات أساسية تمثلت فيما يلي :

المجموعة الأولى : الدراسات السابقة عن مصفوفة الأهمية والأداء.

المجموعة الثانية : الدراسات السابقة عن الأسبقيات التنافسية.

المجموعة الثالثة : الدراسات السابقة التي ربطت بين مصفوفة الأهمية والأداء و الأسبقيات التنافسية.

ويوضحها الباحث بالتفصيل فيما يلي :

المجموعة الأولى . الدراسات السابقة عن مصفوفة الأهمية والأداء:

واستهدف دراسة (Agyekum et al.(2023) استخدام مصفوفة الأهمية والأداء لقياس جوده البيئة الداخلية وعلي المباني الحاصلة على شهادة EDGE في غانا وذلك من خلال دراسة وفحص مدى رضا المقيمين في المباني الحاصلة على هذه الشهادة من خلال تحديد أدائهم المتصور عن البيئة الداخلية المتمثل في (الراحة البصرية والراحة الحرارة والراحة الصوتية وجودة الهواء الداخلي) بالنسبة لأهمية السمات المعمارية (التخطيط والخصوصية والإطلالة الخارجية والحجم والمساحة) واستخدمت في اختبار الفروض المتوسط الحسابي والرسم البياني لمصفوفة الأهمية والأداء وقد توصلت الدراسة إلى بعض النتائج من أهمها أن مقيمي المباني الحاصلة على شهادة EDGE كانوا راضين عن المستويات الحالية لجودة البيئة الداخلية، مما يشير إلى أنه لا توجد حاجة لبذل المزيد من الجهود أو الموارد لتحسين الأداء.

واستهدف دراسة (Zhang et al. (2023) تطوير استراتيجية الاستدامة لتنمية الخصائص الثقافية للقرى من باستخدام مصفوفة الأهمية والأداء الواقعة في جبل تشانغباي شمال شرق الصين ، وذلك من خلال دراسة ركائز هذه التنمية المستدامة المتمثلة في (البيئة ، والاقتصاد ، والمجتمع ،

والأمن ، والسلامة) وبين الخصائص الثقافية الملموسة (الغابات ، & الزراعة ، & صيد الأسماك) وغير ملموسة (الثقافة الدينية القديمة ، والعادات والتقاليد القديمة) واستخدمت في اختبار الفروض كل من معامل ارتباط بيرسون و تحليل التباين ANOVA ، والانحراف المعياري والنموذج البياني لمصفوفة الأهمية والأداء ، وقت وصلت إلى بعض النتائج من أهمها وضوح أهم الاستراتيجيات المستدامة المقترحة للعمل بها ، لتحسين العلمي والثقافي والتنظيمي لهذه القرى.

واستهدف دراسة (2023) AL Laheebi التميز في الخدمات المصرفية لرضا العملاء وجودة الخدمة للبنوك في العراق ، ذلك من خلال دراسة رضا العملاء وبين جودة الخدمة (التواصل والاستجابة ، والموثوقية ، والكفاءة والسرعة ، والتطوير، والأمان والحماية) واستخدمت في اختبار الفروض كل من النموذج البياني لمصفوفة الأهمية والأداء واختبار T-Test ، وقد توصلت إلى بعض النتائج من أهمها تنفيذ استراتيجيات لتحسين الكفاءة والتطوير بشكل أفضل للوصول إلى توقعات العملاء.

المجموعة الثانية . الدراسات السابقة عن الأسبقيات التنافسية:

استهدف دراسة (2023) Alnoor et al. تأثير معوقات الاستراتيجيات الهجينة علي الأسبقيات التنافسية في شركات النفط في العراق ، وذلك من خلال دراسة العوامل الاستراتيجية الهجينة (تنوع المصادر والإنتاج ، والتكنولوجيا والابتكار، والاستدامة والبيئة ، والأمن وإدارة المخاطر، والتسويق والتوزيع) والأسبقيات التنافسية (الجودة ، والتكلفة) ، واستخدمت في اختبار الفروض (Kaiser- KMO) Meyer-Olkin و اختبار Bartlett's، وقد توصلت إلى بعض النتائج من أهمها ارتفاع تكاليف التكنولوجيا والابتكار والإشارة إلى الحكومة العراقية بتطوير أنظمة أكثر فاعلية وكفاءة لتعزيز الميزة التنافسية لصناعة النفط.

واستهدف دراسة (2023) Elhawi & Alotoum العلاقة بين الكفاءات الإدارية والأسبقيات التنافسية في شركات الاتصالات في الأردن ، وذلك من خلال دراسة الكفاءات الإدارية (القيادة ، والتفكير الاستراتيجي) والأسبقيات التنافسية (الجودة ، والمرونة) ، واستخدمت في اختبار الفروض كل من التحليل الوصفي والانحراف المعياري والمتوسط الحسابي وقد توصلت إلى بعض النتائج من

أهمها الكفاءة القيادية لها علاقة معنوية بالجودة مقارنة بالتفكير الاستراتيجي. في حين أن التفكير الاستراتيجي له ارتباط أفضل بالمرونة من القيادة.

واستهدف دراسة Queiroz & Costa (2023) تأثير الأسبقيات التنافسية والممارسات الخضراء على سلاسل التوريد لمصانع السيارات في ميناس جيراييس في البرازيل ، وذلك من خلال دراسة الأسبقيات التنافسية (التكلفة ، والجودة ، والمرونة ، وسرعة التسليم) و (البيئة) كأسبقية فرعية والممارسات الخضراء (مواد التعبئة ، والتغليف ، وزيادة العمر الإنتاجي للمواد القابلة لإعادة التدوير) ، واستخدمت في اختبار الفروض كل من التحليل الوصفي والمتوسط الحسابي ، وقد توصلت إلى بعض النتائج من أهمها أشارت هذه الدراسة إلى أن الأولوية (البيئة) أصبحت عاملا من عوامل الأسبقيات التنافسية، سواء كانت بادئة أو متأخرة عن أولويات أخرى، ومع ذلك، فإن أولويات (الجودة ، والتكلفة ، وسرعة التسليم) تعتبر أكثر أهمية.

المجموعة الثالثة الدراسات السابقة التي ربطت بين مصفوفة الأهمية والأداء والأسبقيات

التنافسية:

استهدف دراسة Lima & de (2014) تحليل القدرة التنافسية باستخدام مصفوفة الأهمية والأداء على المنظمات الخدمية في البرازيل ، من خلال التركيز على بعض المعايير الفرعية للأسبقيات التنافسية ل تحليل رضا العملاء (النزاهة والأمن والمتانة و الأداء السمعة والعلامة التجارية) من خلال عمل استبانة للعملاء الذين يرتبطو بالخدمات التي تقدمها المنظمة واستخدمت في اختبار الفروض المنهج النوعي والكمي واستخدام الرسم البياني لمصفوفة الأهمية والأداء، وقد توصلت لي بعض النتائج من أهمها وضع إجراءات استراتيجية لزيادة ولاء العملاء للمنظمات الخدمية وأرتباطهم بالعلامة التجارية.

واستهدف دراسة Prajogo & McDermott (2011) دراسة الأبعاد التنافسية من حيث الأهمية النسبية والمساهمة في أداء شركات الأعمال الأسترالية ، وذلك من خلال دراسة و تحليل مصفوفة الأهمية والأداء مع الأسبقيات الفرعية من وجهة نظر المديرين في شركات الأعمال (الجودة ، ومطابقة المواصفات، والاحتفاظ بالعملاء، والعلامة التجارية، والسمة المميزة للخدمة، وابتكار

الخدمة)، واستخدمت فى اختبار الفروض المنهج الوصفي والرسم البياني لمصفوفة الأهمية والأداء وقد توصلت إلى بعض النتائج من أهمها ضرورة الحفاظ على الاحتفاظ بالعملاء استنادا إلى الأرباع الأربعة لمصفوفة الإنتاجية، فى حين قد يحظى ابتكار الخدمة بأولوية أقل. تقع السمة المميزة للخدمة ضمن المجالات التي تحتاج إلى تحسين، فى حين يتم تحديد الجودة من خلال المطابقة والتسليم على أنها منطقة إسراف حيث يكون أداء هذه الصفات مبالغ فيه أحيانا.

التعقيب على الدراسات السابقة:

١. كشفت العديد من الأبحاث والدراسات السابقة عن استخدام مصفوفة الأهمية والأداء فى تحديد أولويات المتغيرات البحثية المختلفة (جودة الخدمة، ورضا العملاء، وتقييم مستوى الخدمة) كما تم توضيحها سابقا فى الدراسات السابقة، وبالتالي لا توجد دراسة علمية استخدمت مصفوفة الأهمية والأداء فى دراسة الأسبقيات التنافسية.

٢. ركزت معظم البحوث والدراسات السابقة على دراسة وتحليل الأسبقيات التنافسية (الإبداع، والمرونة، والجودة والتكلفة، وسرعة التسليم) من وجهة نظر القائمين على إدارة المنظمات موضع الدراسة، وبالتالي تجاهلت دور (المستهلك/العميل) فى تحديد أهمية هذه الأسبقيات وبالتالي لم يؤخذ فى الاعتبار قياس الأداء لتلك الأسبقيات مقارنة بالمنافسين بل من وجهة نظرهم.

٣. لا توجد دراسات (عربية & أجنبية)، حسب علم الباحث تطرقت لـ دراسة استخدام مصفوفة الأهمية والأداء فى تحديد أولويات الأسبقيات التنافسية.

٤. ارتكزت معظم الدراسات السابقة على الأسبقيات الفرعية من وجهة نظر القائمين على إدارة المنظمات وليست الأسبقيات التنافسية الأساسية (الإبداع، والمرونة، والجودة والتكلفة، وسرعة التسليم) وذلك من وجهة العملاء، الأمر الذى دعا الباحث إلى دراسة وتحليل وتحديد هذه الأسبقيات.

وفي ضوء ما سبق، فقد رأى الباحث ضرورة إعداد دراسة علمية متكامل لدراسة استخدام مصفوفة الأهمية والأداء في تحديد أولويات الأسبقيات التنافسية الأساسية في ضوء تحليل آراء ورغبات العملاء من وجهة نظرهم.

ثالثا: تساؤلات البحث:

يثير هذا البحث التساؤلات الأساسية التالية :

التساؤل الأول: هل يمكن استخدام مصفوفة الأهمية والأداء في تحديد أولويات الأسبقيات التنافسية (الإبداع ، والمرونة ، والجودة ، والتكلفة ، وسرعة التسليم) بنادي النيل موضع الدراسة بمدينة المنصورة ؟

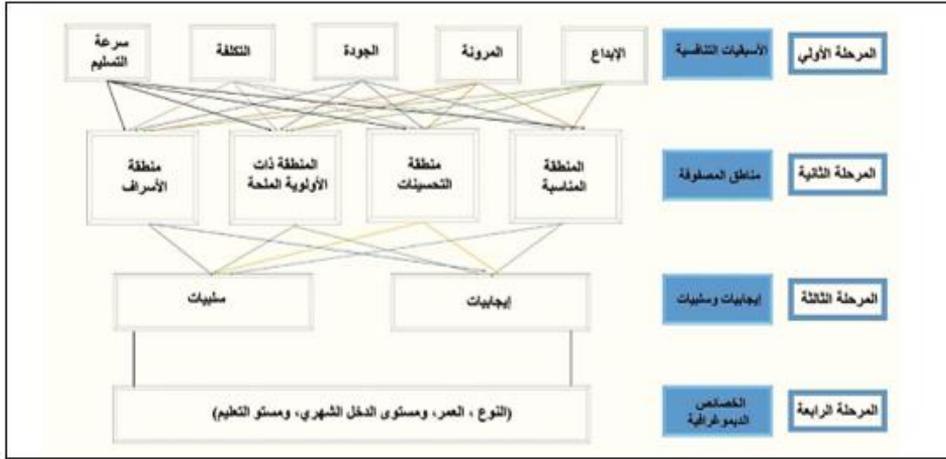
التساؤل الثاني: هل يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة الدراسة بنادي النيل بمدينة المنصورة موضع التطبيق موزعه وفقا لخصائصهم الديموغرافية (النوع ، والعمر ، ومستوي الدخل الشهري، ومستوي التعليم) حول ايجابيات توزيع الاسبقيات التنافسية علي مناطق مصفوفة الاهمية والاداء ؟

التساؤل الثالث: هل يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة الدراسة بنادي النيل بمدينة المنصورة موضع التطبيق موزعه وفقا لخصائصهم الديموغرافية (النوع ، والعمر ، ومستوي الدخل الشهري، ومستوي التعليم) حول سلبيات توزيع الاسبقيات التنافسية علي مناطق مصفوفة الاهمية والاداء ؟

رابعا: الأطار المفاهيمي المقترح للبحث:

في ضوء المفاهيم النظرية التي تناولت اعداد البناء الهيكلي لمصفوفة الأهمية والأداء ، فقد قام الباحث من خلال دراسة المتأنية و المتعمقة لهذا التراث الادبي ، الذى اصل فكر وممارسات هذه المصفوفة ، فقد قام الباحث بإعادة ترتيب خطوات تطبيق هذه المصفوفة على النوادي موضع الدراسة ترتيبا يتوافق مع أسس تطبيقها، وذلك على النحو التالي:

بشكل دقيق وعملي بناءً على هذه المراحل، قام الباحث بتطوير وتقديم شكل بياني محدث للدراسة يتضمن النقاط التالية سيتم توضيحه في الشكل (١) في مايلي:



شكل (١)

الأطار المفاهيمي للدراسة

المصدر: من إعداد الباحث من خلال الأطلاع على البحوث والرسائل العلمية

خامسا: أهداف البحث:

يسعى هذا البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية فيما يلي:-

الهدف الأول : تحديد إذا كان يمكن استخدام مصفوفة الأهمية والأداء في تحديد أولويات الأسبقيات التنافسية (الإبداع ، والمرونة ، والجودة ، والتكلفة ، وسرعة التسليم)بنادي النيل موضع الدراسة بمدينة المنصورة.

الهدف الثاني : تحديد إذا كان يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة الدراسة بنادي النيل بمدينة المنصورة موضع التطبيق موزعه وفقا لخصائصهم الديموغرافية (النوع ، والعمر ، ومستوى الدخل الشهري، ومستوى التعليم) حول ايجابيات توزيع الاسبقيات التنافسية علي مناطق مصفوفة الاهمية والاداء.

الهدف الثالث : تحديد إذا كان يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة الدراسة بنادي النيل بمدينة المنصورة موضع التطبيق موزعه وفقا لخصائصهم الديموغرافية (النوع ، والعمر ، ومستوي الدخل الشهري، ومستوي التعليم) حول سلبيات توزيع الاسبقيات التنافسية علي مناطق مصفوفة الأهمية والاداء.

سادسا:فروض البحث:

الفرض الأول : لا يمكن استخدام مصفوفة الأهمية والأداء في تحديد أولويات الأسبقيات التنافسية (الإبداع ، والمرونة ، والجودة ، والتكلفة ، وسرعة التسليم) بنادي النيل، الأمر الذي يتعذر معه تحديد الموقع الخاص بكل أسبقية في مناطق المصفوفة (المنطقة المناسبة ، و منطقة التحسينات ، و المنطقة ذات الأولوية الملحة، ومنطقة الأسراف).

ويفيد اختبار هذا الفرض في تحقيق الهدف الأول للدراسة.

الفرض الثاني : لا يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة الدراسة بنادي النيل بمدينة المنصورة موضع التطبيق موزعه وفقا لخصائصهم الديموغرافية (النوع ، والعمر ، ومستوي الدخل الشهري، ومستوي التعليم) حول ايجابيات توزيع الاسبقيات التنافسية علي مناطق مصفوفة الأهمية والاداء الامر الذي يتعذر معه تحديد أهمية هذه المصفوفة.

ويفيد اختبار هذا الفرض في تحقيق الهدف الثاني للدراسة.

الفرض الثالث : لا يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة الدراسة بنادي النيل بمدينة المنصورة موضع التطبيق موزعه وفقا لخصائصهم الديموغرافية (النوع ، والعمر ، ومستوي الدخل الشهري، ومستوي التعليم) حول سلبيات توزيع الاسبقيات التنافسية علي مناطق مصفوفة الأهمية والاداء الامر الذي يتعذر معه تحديد أهمية هذه المصفوفة.

ويفيد اختبار هذا الفرض في تحقيق الهدف الثالث للدراسة .

سابعاً: أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في ما يلي:

أولاً. الأهمية العلمية:

تنبع أهمية هذه الدراسة العلمية في أنها تضيف للدراسات التي اهتمت بمصفوفة الأهمية والأداء والدراسات التي اهتمت بالأسبقيات التنافسية حيث يقوم الباحث بتوضيح تأثير العلاقة بينهم والوقوف على محددات ذلك التأثير وتضييق فجوة البحث الأكاديمي في هذا المجال من نقص في الدراسات الميدانية التي توضح تأثير مصفوفة الأهمية والأداء على أولويات الأسبقيات التنافسية.

ثانياً. الأهمية التطبيقية:

إن أهمية تلك الدراسة تمتد إلى النواحي التطبيقية حيث تساعد القائمين على إدارة المنظمات الخدمية بصفة عامة وإدارة نادي النيل بصفة خاصة، وذلك بما توفره من بيانات ومعلومات ، على بيان تأثير مناطق مصفوفة الأهمية والأداء على أولويات الأسبقيات التنافسية ، وذلك نظراً لحاجة تلك المنظمات المستمرة في البحث عن كل ما هو جديد من أجل دعم قدرتها التنافسية .

ثامناً. منهجية الدراسة:

أولاً: مجتمع الدراسة .

تم إعداد هذا البحث استناداً إلى رسالة الباحث، حيث شملت الدراسة عينة مكونة من ٢٨٩,٠٠٠ مفردة موزعة على أربعة نوادي في مدينة المنصورة ، وبلغت العينة ٣٨٤ مفردة ، و تم تطبيق هذه الدراسة على نادي النيل، حيث بلغ حجم العينة في هذا النادي ١١٦ مفردة، وهو ما يمثل ٣٠٪ من إجمالي العينة المعتمدة للدراسة.

ثانياً: أنواع بيانات الدراسة.

استعان الباحث بالكتب ، و المراجع العربية ، والأجنبية و الدوريات العلمية التي تناولت متغيرات الدراسة و الموضوعات ذات الصلة ، والأبحاث ، الدراسات السابقة و التي تناولت موضوع البحث ، والمطالعة في المواقع البحثية ذات الصلة على الشبكة العنكبوتية بما يهدى

الباحث إلى تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة والتي من خلالها يتم تصور محتويات الدراسة من أبواب وفصول ومباحث.

النوع الثاني : البيانات الأولية ومصادرها:

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة سوف يستخدم الباحث قائمة الإستبيان كأده رئيسية لجمع البيانات الميدانية بإتباع أسلوب المقابلات الشخصية الفردية والجماعية لعينة الدراسة بحيث تكون الإستبانة مصممة خصيصاً لهذا الغرض و مطابقة لأبعاد الدراسة بطريقة موضوعية وشاملة.

ثالثاً:تصميم اداة تجميع بيانات الدراسة الميدانية.

اعتمد الباحثان في جمع بيانات الدراسة على مصادرها الأولية، حيث تم تصميم قائمة تحتوي على ٤٩ عبارة لاختبار وتحليل المتغيرات التي يستند إليها البحث.

تم إعداد القائمة وفقاً لمبادئ إعداد قوائم الاختبار، بما يشمل صياغة الأسئلة، تصنيفها، وترتيبها، بهدف ضمان دقة وشمولية القائمة وتحقيق الهدف المرجو منها. كما تم تنقيح القائمة في صورتها النهائية بعد إجراء تعديلات معينة، بما يتوافق مع المتغيرات والمؤشرات التي تم تحديدها لتكون ذات صلة بموضوع البحث.

اختبار أداة جمع بيانات الدراسة:

عرض الباحثان القائمة على عدد من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة المختصة، وطلبوا منهم مراجعة العبارات وتقديم آرائهم حول مدى ملاءمتها وارتباطها بالأبعاد والمتغيرات المستهدفة ، و بناءً على هذه الملاحظات والتعليقات، قام الباحثان بإجراء تعديلات على العبارات لضمان دقة لغتها وارتباطها البنائي، وتعبيرها بشكل واضح عن الأهداف المقصودة من البحث ، كما تم التحقق من الحاجة إلى حذف أو تعديل بعض العبارات لضمان تحسين الجودة والوصول إلى الأهداف البحثية المطلوبة.

استخدم الباحثان طريقة اسلوب إعادة الاختبار (Test-Retest) لتقدير ثبات العبارات في أداة الاختبار، وأظهرت نتائج اختبار الثبات أن معاملات الثبات التي تم الحصول عليها كانت ذات

دلالة إحصائية قوية، مما يعكس مدى موثوقية ودقة الأداة في تحقيق الأهداف المرجوة من البحث.

رابعاً: أسلوب تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

تم اعتماد مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات والتوصل إلى استنتاجات دقيقة ومدعومة بالأدلة، و تهدف هذه الأساليب إلى تقييم العلاقات بين المتغيرات المدروسة، وفهم الاتجاهات والأنماط السائدة، وتقديم رؤى قيمة تساعد في تفسير النتائج بشكل علمي وموضوعي، وضمن هذا الإطار، تم اختيار الأساليب الإحصائية التالية بناءً على طبيعة البيانات والأهداف المحددة للدراسة:

- أ- معامل ارتباط بيرسون: يُستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقة الخطية بين متغيرين مستمرين.
- ب- أسلوب المتوسط الحسابي: يُستخدم لتحديد القيمة المركزية أو المتوسط لمجموعة من البيانات، مما يساعد في فهم الاتجاه العام للبيانات.
- ت- معامل ارتباط الرتب لسبيرمان: يُستخدم لقياس درجة الارتباط بين متغيرين عندما تكون البيانات ترتيبية أو غير طبيعية التوزيع.
- ث- معامل الاتفاق ل Kendall: يُستخدم لتقييم درجة الاتفاق بين ترتيبين أو أكثر من المجموعات، وهو مفيد في التحليل عندما تكون البيانات ترتيبية.

جدول (١)

المصادر العلمية لقائمة الاستبيان

المصادر العلمية	العبارات	متغيرات الدراسة
الأسبقيات التنافسية		
(Johnson, 2024)	من 1 إلى 5	أسبقيات الإبداع
(Smith, & Taylor, 2020)		
(Green & Williams, 2019)		
(Brown, 2018)		
Green & Clark (2024)	من 6 إلى 10	أسبقيات المرونة
White & Roberts (2023)		
(Jones & Davis, 2022)	من 11 إلى 15	أسبقيات الجودة
(Smith & Wong, 2022)		
(Johnson, 2024)	من 16 إلى 20	أسبقيات التكلفة
(Smith, & Brown, 2024)		
(Xu, & Li, 2023)		
(Johnson, 2024)	من 21 إلى 25	أسبقيات سرعة التسليم
(Smith, & Brown, 2024)		
(Xu, & Li, 2023)		
مناطق مصفوفة الأهمية والاداء		
(Rahimi et al., 2023)	من 26 إلى 28	المنطقة المناسبة (المزايا)
(Hassan et al., 2020)		
(Mohebifar et al, 2016)		
(Szász& Demeter, 2014)	من 29 إلى 31	المنطقة المناسبة (العيوب)
(Feng, et al, 2014)		
(Ernest&Robert,2013)		
(Agyekum et al.,2023)	من 32 إلى 34	منطقة التحسينات(المزايا)
(Babalola, 2023)		
(Dragana, et al, 2013)		

المصدر: اعده الباحث
من واقع الاطلاع على الدراسات السابقة.

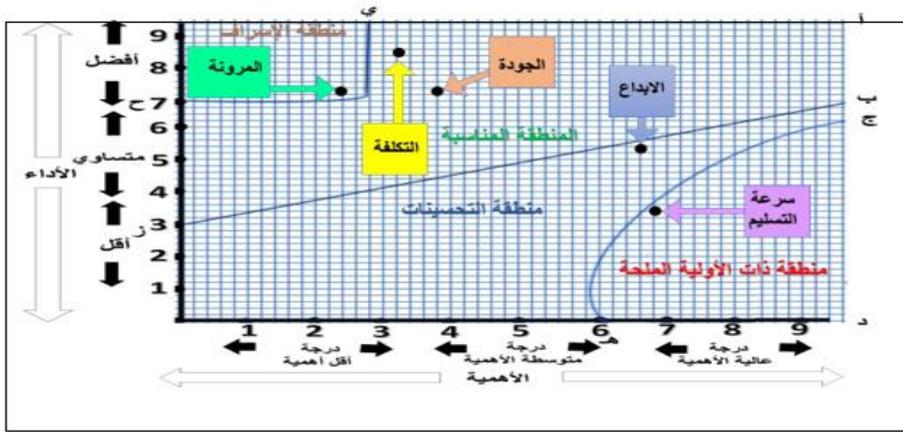
أولاً: إعداد مصفوفة الأهمية والاداء بنادي النيل بمدينة المنصورة :

اختبار الفرض الأول:

لا يمكن استخدام مصفوفة الأهمية والاداء في تحديد أولويات الأسبقيات التنافسية (الإبداع ، المرونة ، والجودة ، والتكلفة ، وسرعة التسليم) بنادي النيل، الأمر الذي يتعذر معه تحديد الموقع الخاص بكل أسبقيات في مناطق المصفوفة (المنطقة المناسبة ، و منطقة التحسينات ، و منطقة ذات الأولوية الملحة، ومنطقة الأسراف).

المرحلة الأولى: رسم مصفوفة الأهمية والاداء بنادي النيل بالمنصورة موضع الدراسة:

قام الباحث باستخدام المتوسط الحسابي العام لرسم المصفوفة ، لكل من الأهمية بالنسبة للأعضاء ، والأداء مقارنة بالمنافسين ، وذلك لكل أسبقيات تنافسية من الأسبقيات الخمس موضع الدراسة حيث بلغ هنا المتوسط ل أسبقيات الإبداع (الأهمية ٦,٨٢١ & الأداء ٤,٨٨٦) ، و أسبقيات المرونة (الأهمية ٢,٨٣٨ & الأداء ٧,٧٦٠) ، و أسبقيات الجودة (الأهمية ٣,٤٩٣ & الأداء ٧,٣١٦) ، و أسبقيات التكلفة (الأهمية ٣,١١٧ & الأداء ٨,٧٢٦) ، و أسبقيات سرعة التسليم (الأهمية ٦,٦٩٣ & الأداء ٣,٨٥٠).



شكل (١) مصفوفة الأهمية والاداء لنادي النيل

المصدر: اعده الباحث في ضوء التحليل الإحصائي.

وبناء على الشكل السابق فإنه يمكن رفض فرض العدم، وقبول الفرض البديل حيث تمكن الباحث من رسم مصفوفة الأهمية والأداء لنادي النيل الأمر الذي يمكن تحديد الموقع الخاص بكل أسبقية في مناطق المصفوفة (المنطقة المناسبة، منطقة التحسينات، المنطقة ذات الأولوية الملحة، ومنطقة الإسراف).

ثانياً: تحديد إيجابيات توزيع الأسبقيات التنافسية في كل منطقة من مناطق مصفوفة الأهمية والأداء :

الفرض الثاني:

لا يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة الدراسة بنادي النيل بمدينة المنصورة موضع التطبيق موزعه وفقاً لخصائصهم الديموغرافية (النوع، والعمر، ومستوى الدخل الشهري، ومستوى التعليم) حول إيجابيات توزيع الأسبقيات التنافسية علي مناطق مصفوفة الأهمية والأداء الأمر الذي يتعذر معه تحديد أهمية هذه المصفوفة.

اختبار الفرض:

١- تحديد مدى التوافق بين آراء الذكور و الإناث بنادي النيل حول إيجابيات توزيع الأسبقيات التنافسية في مناطق مصفوفة الأهمية والأداء.

وقد تبين من التحليل الإحصائي أن معامل الارتباط الرتب لسبيرمان بين كل من الذكور و الإناث بمفردات عينة نادي النيل هو ارتباط دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٥٪ حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة ٣,٩٤ أكبر من قيمة (ت) الجدولية 2.228، عند درجة حرية ١٠ الأمر الذي يمكن القول معه على وجود اتفاق في الرأي بينهما، ومن ثم فإنه يمكن تحديد الترتيب العام لكل منهما معاً

ويتم توضيح أهم النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال بيانات هذا الجدول فيما يلي:

أ- ترتيب أولويات المنطقة المناسبة طبقاً للنوع (ذكور، وإناث) لنادي النيل .

المرتبة الأولى: احتلت هذه المرتبة عبارة (يشعر الأعضاء بالتزام العاملين في النادي ببذل أقصى جهد لخدمتهم)، وذلك بمتوسط حسابي ٤,٣٢٨.

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة (يوفر النادي خدمات مخصصة لكل عضو على حدة، مثل المدرب الشخصي، و البرامج الصحية، وأنظمة التغذية)، وذلك بمتوسط حسابي ٤,٣٠٢.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يحقق الأعضاء كل مايلبي جميع احتياجاتهم من عضويتهم في النادي) وذلك بمتوسط حسابي 4.276.

ب- ترتيب أولويات منطقة التحسينات طبقا للنوع (ذكور، وإيناث) لنادي النيل .

المرتبة الأولى: احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن النادي تقديم خدمات جديدة مبتكرة للأعضاء مثل عمل تطبيق إلكتروني يمكن الأعضاء من طلب خدماتهم في أي وقت ومتابعتها)، وذلك بمتوسط حسابي 4.509.

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة للأعضاء مثل اختيار الموردين الذين يقدمون خدمات بتكلفة أقل)، وذلك بمتوسط حسابي 4.397.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يمكن للأعضاء الاستفادة من التحسينات التي يجريها النادي مثل التعرف على آراء الأعضاء والاستفادة منها في عمليات التحسين) وذلك بمتوسط حسابي 4.345.

ج- ترتيب أولويات المنطقة ذات الأولويات الملحة طبقا للنوع (ذكور، وإيناث) لنادي النيل.

المرتبة الأولى: احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن للنادي من تلبية احتياجات الأعضاء بمستويات الجودة التي تناسبهم)، وذلك بمتوسط حسابي 4.422.

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي من بذل الجهود لتلبية احتياجات الأعضاء) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.414.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي من تعزيز علاقاته مع جميع الأطراف المتعاملة معه) وذلك بمتوسط حسابي 4.164.

د- ترتيب أولويات منطقة الإسراف طبقا للنوع (ذكور، وإيثار) لنادي النيل.

المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن للنادي من التواصل مع الأعضاء لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل دقيق مثل عمل منصة الكترونية لاستقبال الشكاوى والمقترحات)، وذلك بمتوسط حسابي 4.491.

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يشجع النادي على البحث عن أساليب جديدة لمواجهة الإسراف) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.259.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي تحديد جوانب القصور الواجب معالجتها) وذلك بمتوسط حسابي 4.233.

٢- تحديد مدى التوافق بين الاعداد (أقل من ٤٠ سنة ، ومن ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة، ومن ٥٠ سنة فأكثر) بنادي النيل حول ايجابيات توزيع الاسبقيات التنافسية في مناطق مصفوفة الاهمية والاداء.

وقد تبين من التحليل الاحصائي انه يوجد معامل اتفاق عند مستوي معنوية ٥٪ حيث بلغت قيمة كآ المحسوبة 8.701 وهى اعلي من قيمة كآ من الجدول والتي بلغت ٣٣,٩٢٤ عند ٢٢ درجة حرية ، الأمر الذي يمكن القول معه على وجود اتفاق في الرأى بينهما، ومن ثم فانه يمكن تحديد الترتيب العام لكل منهما معا .

ويتم توضيح اهم النتائج التى توصل إليها الباحث من خلال بيانات هذا الجدول فيما يلي:

- أ- ترتيب أولويات المنطقة المناسبة طبقا للعمر لمفردات عينة نادي النيل .
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يحقق الأعضاء كل مايلي جميع احتياجاتهم من عضويتهم في النادي) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.517.
- المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يشعر الأعضاء بالتزام العاملين في النادي ببذل أقصى جهد لخدمتهم) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.319.
- المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يوفر النادي خدمات مخصصة لكل عضو على حدة، مثل المدرب الشخصي، و البرامج الصحية، وأنظمة التغذية) وذلك بمتوسط حسابي 4.302.
- ب- ترتيب أولويات منطقة التحسينات طبقا للعمر لمفردات عينة نادي النيل.
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن النادي تقديم خدمات جديدة مبتكرة للأعضاء مثل عمل تطبيق إلكتروني يمكن الأعضاء من طلب خدماتهم في أي وقت ومتابعتها) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.509.
- المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة للأعضاء) مثل اختيار الموردين الذين يقدمون خدمات بتكلفة أقل) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.397.
- المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يمكن للأعضاء الاستفادة من التحسينات التي يجريها النادي مثل التعرف على آراء الأعضاء والاستفادة منها في عمليات التحسين) وذلك بمتوسط حسابي 4.345.
- ج- ترتيب أولويات المنطقة ذات الأولويات الملحة طبقا للعمر لمفردات عينة نادي النيل.
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن للنادي من بذل الجهود لتلبية احتياجات الأعضاء) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.517.

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي من تلبية احتياجات الأعضاء بمستويات الجودة التي تناسبهم)، وذلك بمتوسط حسابي 4.422.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي من تعزيز علاقاته مع جميع الأطراف المتعاملة معه) وذلك بمتوسط حسابي 4.164.

د- ترتيب أولويات منطقة الإشراف طبقا للعمر لمفردات عينة نادي النيل.

المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن للنادي من التواصل مع الأعضاء لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل دقيق مثل عمل منصة الكترونية لاستقبال الشكاوى والمقترحات)، وذلك بمتوسط حسابي 4.491.

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يشجع النادي على البحث عن أساليب جديدة لمواجهة الإشراف)، وذلك بمتوسط حسابي 4.259.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي تحديد جوانب القصور الواجب معالجتها) وذلك بمتوسط حسابي 4.233.

٣-تحديد مدى التوافق بين الاعداد (أقل من ١٠٠٠٠ جنيه ، من ١٠٠٠٠ إلى ٢٠٠٠٠ جنيه ، ٢٠٠٠٠ جنيه فأكثر) بنادي النيل حول ايجابيات توزيع الاسبقيات التنافسية في مناطق مصفوفة الاهمية والاداء.

وقد تبين من التحليل الاحصائي انه يوجد معامل اتفاق عند مستوي معنوية ٥٪ حيث بلغت قيمة كاي^٢ المحسوبة 25.300 وهى اعلي من قيمة كاي^٢ من الجدول والتي بلغت ٣٣,٩٢٤ عند ٢٢ درجة حرية ، الأمر الذي يمكن القول معه على وجود اتفاق في الرأى بينهما، ومن ثم فانه يمكن تحديد الترتيب العام لكل منهما معا .

ويتم توضيح اهم النتائج التى توصل إليها الباحث من خلال بيانات هذا الجدول فيما يلي:

أ- ترتيب أولويات المنطقة المناسبة طبقا للدخل لمفردات عينة نادي النيل .
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يحقق الأعضاء كل مايلي جميع احتياجاتهم من عضويتهم في النادي) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.543.

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يشعر الأعضاء بالتزام العاملين في النادي ببذل أقصى جهد لخدمتهم) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.353.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يوفر النادي خدمات مخصصة لكل عضو على حدة، مثل المدرب الشخصي، و البرامج الصحية، وأنظمة التغذية) وذلك بمتوسط حسابي 4.198.

ب- ترتيب أولويات منطقة التحسينات طبقا للدخل لمفردات عينة نادي النيل.
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن النادي تقديم خدمات جديدة مبتكرة للأعضاء مثل عمل تطبيق إلكتروني يمكن الأعضاء من طلب خدماتهم في أي وقت ومتابعتها) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.638.

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة للأعضاء مثل اختيار الموردين الذين يقدمون خدمات بتكلفة أقل) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.474.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يمكن للأعضاء الاستفادة من التحسينات التي يجريها النادي مثل التعرف على آراء الأعضاء والاستفادة منها في عمليات التحسين) وذلك بمتوسط حسابي 4.431.

ج- ترتيب أولويات المنطقة ذات الأولويات الملحة طبقا للدخل لمفردات عينة نادي النيل.
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن للنادي من بذل الجهود لتلبية احتياجات الأعضاء) ، وذلك بمتوسط حسابي 4.431.

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي من تلبية احتياجات الأعضاء بمستويات الجودة التي تناسبهم)، وذلك بمتوسط حسابي 4.379.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي من تعزيز علاقاته مع جميع الأطراف المتعاملة معه) وذلك بمتوسط حسابي 4.181.

د- ترتيب أولويات منطقة الإسراف طبقا للدخل لمفردات عينة نادي النيل.

المرتبة الأولى: احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي تحديد جوانب القصور الواجب معالجتها) وذلك بمتوسط حسابي 4.569.

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن النادي من التواصل مع الأعضاء لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل دقيق مثل عمل منصة الكترونية لاستقبال الشكاوى والمقترحات)، وذلك بمتوسط حسابي 4.534.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يشجع النادي على البحث عن أساليب جديدة لمواجهة الإسراف)، وذلك بمتوسط حسابي 4.293.

٣-تحديد مدى التوافق بين الاعداد (أقل من الجامعي ، مؤهل جامعي ، دراسات عليا) بنادي النيل حول ايجابيات توزيع الاسبقيات التنافسية في مناطق مصفوفة الاهمية والاداء.

وقد تبين من التحليل الاحصائي انه يوجد معامل اتفاق عند مستوي معنوية ٥٪ حيث بلغت قيمة كاي^٢ المحسوبة 32.831 وهى اقل من قيمة كاي^٢ من الجدول والتي بلغت ٣٣,٩٢٤ عند ٢٢ درجة حرية ، الأمر الذي يمكن القول معه على وجود اتفاق في الرأى بينهما، ومن ثم فانه يمكن تحديد الترتيب العام لكل منهما معا .

ويتم توضيح اهم النتائج التي توصل إليها الباحث من خلال بيانات هذا الجدول فيما يلي:

أ- ترتيب أولويات المنطقة المناسبة طبقا لمستوي التعليم لمفردات عينة نادي النيل .
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يحقق الأعضاء كل مايلي جميع احتياجاتهم من
عضويتهم في النادي) ، وذلك بمتوسط حسابي 3.759.

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة (يشعر الأعضاء بالتزام العاملين في النادي ببذل أقصى جهد
لخدمتهم) وذلك بمتوسط حسابي 3.664.

المرتبة الثالثة:احتلت هذه المرتبة (يوفر النادي خدمات مخصصة لكل عضو على حدة، مثل
المدرّب الشخصي، و البرامج الصحية، وأنظمة التغذية)، وذلك بمتوسط حسابي 3.621.

ب- ترتيب أولويات منطقة التحسينات طبقا لمستوي التعليم لمفردات عينة نادي النيل.
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن النادي تقديم خدمات جديدة مبتكرة
للأعضاء مثل عمل تطبيق إلكتروني يمكن الأعضاء من طلب خدماتهم في أي وقت ومتابعتها)
، وذلك بمتوسط حسابي 3.871.

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي تخفيض تكاليف الخدمات المقدمة
للأعضاء مثل اختيار الموردين الذين يقدمون خدمات بتكلفة أقل) ، وذلك بمتوسط حسابي
3.845.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يمكن للأعضاء الاستفادة من التحسينات التي يجريها
النادي مثل التعرف على آراء الأعضاء والاستفادة منها في عمليات التحسين) وذلك بمتوسط
حسابي 3.698.

ج- ترتيب أولويات المنطقة ذات الأولويات الملحة طبقا لمستوي التعليم لمفردات عينة نادي النيل.

المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن للنادي من تعزيز علاقاته مع جميع الأطراف المتعاملة معه)، وذلك بمتوسط حسابي 3.767.

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي من تلبية احتياجات الأعضاء بمستويات الجودة التي تناسبهم) ، وذلك بمتوسط حسابي 3.698.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي من تعزيز علاقاته مع جميع الأطراف المتعاملة معه) وذلك بمتوسط حسابي 3.431.

د- ترتيب أولويات منطقة الإشراف طبقا لمستوي التعليم لمفردات عينة نادي النيل.

المرتبة الأولى: احتلت هذه المرتبة (يمكن للنادي من التواصل مع الأعضاء لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم بشكل دقيق مثل عمل منصة الكترونية لاستقبال الشكاوى والمقترحات) وذلك بمتوسط حسابي 3.845.

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة عبارة (يمكن للنادي تحديد جوانب القصور الواجب معالجتها) ، وذلك بمتوسط حسابي 3.595.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يشجع النادي على البحث عن أساليب جديدة لمواجهة الإشراف) ، وذلك بمتوسط حسابي 3.569.

ثالثا:تحديد سليات توزيع الاسبقيات التنافسية في كل منطقة من مناطق مصفوفة الأهمية والاداء

الفرض الثاني:

لا يوجد اتفاق معنوي في الرأي بين مفردات عينة الدراسة بنادي النيل موضع التطبيق موزعين وفقا لخصائصهم الديموغرافية (النوع ، والعمر ، ومستوي الدخل الشهري، ومستوي التعليم) حول سلبيات توزيع الاسبقيات التنافسية علي مناطق مصفوفة الاهمية والاداء الامر الذي يتعذر معه تحديد أهمية هذه المصفوفة .

اختبار الفرض:

١- تحديد مدى التوافق بين اراء الذكور و الاناث بنادي النيل حول سلبيات توزيع الاسبقيات التنافسية في مناطق مصفوفة الاهمية والاداء.

وقد تبين من التحليل الاحصائي ان معامل الارتباط الرتب لسبيرمان بين كل من الذكور و الاناث بمفردات عينة نادي النيل هو ارتباط دال احصائيا عند مستوي معنوية ٥٪ حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة ٣,٨٣٢ أكبر من قيمة (ت) الجدولية 2.228 ، عند درجة حرية ١٠ الأمر الذي يمكن القول معه على وجود اتفاق في الرأي بينهما، ومن ثم فانه يمكن تحديد الترتيب العام لكل منهما معا

أ- ترتيب أولويات المنطقة المناسبة طبقا للنوع (ذكور، وإيئات) لنادي النيل.

المرتبة الأولى: احتلت هذه المرتبة عبارة (يهتم النادي بتقديم بعض الخدمات ، ويهمل في تقديم بعض الخدمات الأخرى الهامة لبعض الأعضاء الأخرين) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.207.

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة (يواجه النادي صعوبة في اجراء تحسينات لراحة الأعضاء)، وذلك بمتوسط حسابي 5.138.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يواجه النادي صعوبات غير متوقعة لا يستطيع مواجهتها) وذلك بمتوسط حسابي 4.914.

- ب- ترتيب أولويات منطقة التحسينات طبقا للنوع (ذكور، وإيناث) لنادي النيل.
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يصعب على النادي الاستفادة من تحديث الأجهزة والمعدات مقارنة بمنافسيه)، وذلك بمتوسط حسابي 5.448.
- المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يحد من قدرة النادي على تنفيذ التحسينات المطلوبة لعدم توفر الموارد المتاحة لديه)، وذلك بمتوسط حسابي 5.328.
- المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يصعب علي النادي تحديد أولويات التحسين في الخدمات لإرضاء جميع الأعضاء)وذلك بمتوسط حسابي 5.310.
- ج- ترتيب أولويات المنطقة ذات الأولويات الملحة طبقا للنوع (ذكور، وإيناث) لنادي النيل.
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يضعف من ثقة الأعضاء في النادي مقارنة بمنافسيه)، وذلك بمتوسط حسابي 5.534.
- المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يؤدي إلى تكديس المشكلات التي تحدث في النادي)، وذلك بمتوسط حسابي 5.345.
- المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يساهم في زيادة التكاليف التي يتحملها الأعضاء عند تقديمه لخدمات مستحدثه)وذلك بمتوسط حسابي 4.741.
- د- ترتيب أولويات منطقة الإسراف طبقا للنوع (ذكور، وإيناث) لنادي النيل .
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يساهم في تعرض الأعضاء لبعض التعقيدات الإدارية)، وذلك بمتوسط حسابي 5.259.
- المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يساهم في تحمل الأعضاء المزيد من التكاليف مثل زيادة تكاليف تطوير حمامات السباحة، فإن النادي يعمل على توفير بدائل لاستمرار الأنشطة في حمامات السباحة)، وذلك بمتوسط حسابي 5.086.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يتعذر على النادي الاستفادة من النظم الإلكترونية المستحدثة لخدمة الأعضاء) وذلك بمتوسط حسابي 5.069.

٢- تحديد مدى التوافق بين الاعمار (أقل من ٤٠ سنة ، ومن ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة، ومن ٥٠ سنة فأكثر) ب نادي النيل حول سلبيات توزيع الاسبقيات التنافسية في مناطق مصفوفة الاهمية والاداء.

وقد تبين من التحليل الاحصائي انه يوجد معامل اتفاق عند مستوي معنوية ٥٪ حيث بلغت قيمة كاي^٢ المحسوبة ١7.103 وهي اقل من قيمة كاي^٢ من الجدول والتي بلغت ٣٣,٩٢٤ عند ٢٢ درجة حرية ، الأمر الذي يمكن القول معه على وجود اتفاق في الرأى بينهما، ومن ثم فانه يمكن تحديد الترتيب العام لكل منهما معا .

أ- ترتيب أولويات المنطقة المناسبة طبقا لمستوي العمر لمفردات عينة نادي النيل .

المرتبة الأولى: احتلت هذه المرتبة عبارة (يهتم النادي بتقديم بعض الخدمات ، ويهمل في تقديم بعض الخدمات الأخرى الهامة لبعض الأعضاء الأخرين) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.728.

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة (يواجه النادي صعوبة في اجراء تحسينات لراحة الأعضاء) وذلك بمتوسط حسابي 5.652.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يواجه النادي صعوبات غير متوقعة لا يستطيع مواجهتها)، وذلك بمتوسط حسابي 5.405.

ب- ترتيب أولويات منطقة التحسينات طبقا لمستوي العمر لمفردات عينة نادي النيل.

المرتبة الأولى: احتلت هذه المرتبة عبارة (يصعب على النادي الاستفادة من تحديث الأجهزة والمعدات مقارنة بمنافسيه) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.993

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة (يحد من قدرة النادي على تنفيذ التحسينات المطلوبة لعدم توفر الموارد المتاحة لديه) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.860

وقد تبين من التحليل الاحصائي انه يوجد معامل اتفاق عند مستوى معنوية ٥٪ حيث بلغت قيمة كاي^٢ المحسوبة 20.423 وهي اقل من قيمة كاي^٢ من الجدول والتي بلغت ٣٣,٩٢٤ عند ٢٢ درجة حرية ، الأمر الذي يمكن القول معه على وجود اتفاق في الرأى بينهما، ومن ثم فانه يمكن تحديد الترتيب العام لكل منهما معا .

ويتم توضيح اهم النتائج التى توصل إليها الباحث من خلال بيانات هذا الجدول فيما يلي:

أ- ترتيب أولويات المنطقة المناسبة طبقا لمستوي الدخل لمفردات عينة نادي النيل المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يهتم النادي بتقديم بعض الخدمات ، ويهمل في تقديم بعض الخدمات الأخرى الهامة لبعض الأعضاء الأخرين) ، وذلك بمتوسط حسابي 6.941.

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة (يواجه النادي صعوبة في اجراء تحسينات لراحة الأعضاء) وذلك بمتوسط حسابي 5.981.

المرتبة الثالثة:احتلت هذه المرتبة (يواجه النادي صعوبات غير متوقعة لايسطيع مواجهتها) ، وذلك بمتوسط حسابي 6.224.

ب- ترتيب أولويات منطقة التحسينات طبقا لمستوي الدخل لمفردات عينة نادي النيل. المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يصعب علي النادي تحديد أولويات التحسين في الخدمات لإرضاء جميع الأعضاء) ، وذلك بمتوسط حسابي 6.300.

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يصعب على النادي الاستفادة من تحديث الأجهزة والمعدات مقارنة بمنافسيه) ، وذلك بمتوسط حسابي 6.186.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يحد من قدرة النادي على تنفيذ التحسينات المطلوبة لعدم توفر الموارد المتاحة لديه) وذلك بمتوسط حسابي 6.060.

ج- ترتيب أولويات المنطقة ذات الأولويات الملحة طبقا الدخل لمفردات عينة نادي النيل .
المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يضعف من ثقة الأعضاء في النادي مقارنة
بمنافسيه)، وذلك بمتوسط حسابي 6.505
المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يؤدي إلى تكديس المشكلات التي تحدث في النادي) ، وذلك
بمتوسط حسابي 6.138

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يساهم في زيادة التكاليف التي يتحملها الأعضاء عند تقديمه
لخدمات مستحدثه)وذلك بمتوسط حسابي 5.586

د-ترتيب أولويات منطقة الإشراف طبقا لمستوي الدخل لمفردات عينة نادي النيل.

المرتبة الأولى: احتلت هذه المرتبة (يساهم في تعرض الأعضاء لبعض التعقيدات الإدارية)وذلك
بمتوسط حسابي 6.164

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة (يساهم في تحمل الأعضاء المزيد من التكاليف مثل زيادة
تكاليف تطوير حمامات السباحة، فإن النادي يعمل على توفير بدائل لاستمرار الأنشطة في
حمامات السباحة) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.845

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة عبارة (يتعذر على النادي الاستفادة من النظم الإلكترونية
المستحدثة لخدمة الأعضاء) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.883

٤-تحديد مدى التوافق بين الأعمار (أقل من الجامعي ، مؤهل جامعي ، دراسات عليا) بنادي
النيل حول سلبيات توزيع الاسبقيات التنافسية في مناطق مصفوفة الأهمية والاداء.

يوضح الجدول التالي (١٠)ترتيب الأهمية النسبية لاسلبيات توزيع الاسبقيات التنافسية في
مناطق مصفوفة الأهمية والاداء.

وقد تبين من التحليل الاحصائي انه يوجد معامل اتفاق عند مستوى معنوية ٥٪ حيث بلغت قيمة كاي^٢ المحسوبة 14.060 وهى اقل من قيمة كاي^٢ من الجدول والتي بلغت ٣٣,٩٢٤ عند ٢٢ درجة حرية ، الأمر الذي يمكن القول معه على وجود اتفاق في الرأى بينهما، ومن ثم فانه يمكن تحديد الترتيب العام لكل منهما معا .

ويتم توضيح اهم النتائج التى توصل إليها الباحث من خلال بيانات هذا الجدول فيما يلي:

أ- ترتيب أولويات المنطقة المناسبة طبقا لمستوي التعليم لمفردات عينة نادي النيل المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يهتم النادي بتقديم بعض الخدمات ، ويهمل في تقديم بعض الخدمات الأخرى الهامة لبعض الأعضاء الأخرين) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.467

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة (يواجه النادي صعوبة في اجراء تحسينات لراحة الأعضاء) وذلك بمتوسط حسابي 5.395

المرتبة الثالثة:احتلت هذه المرتبة (يواجه النادي صعوبات غير متوقعة لايسطيع مواجهتها) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.159

ب- ترتيب أولويات منطقة التحسينات طبقا لمستوي التعليم لمفردات عينة نادي النيل. المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يحد من قدرة النادي على تنفيذ التحسينات المطلوبة لعدم توفر الموارد المتاحة لديه) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.594.

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يصعب على النادي الاستفادة من تحديث الأجهزة والمعدات مقارنة بمنافسيه) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.721.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يصعب علي النادي تحديد أولويات التحسين في الخدمات لإرضاء جميع الأعضاء) وذلك بمتوسط حسابي 5.576.

ج- ترتيب أولويات المنطقة ذات الأولويات الملحة طبقا لمستوي التعليم لمفردات عينة نادي نادي النيل .

المرتبة الأولى:احتلت هذه المرتبة عبارة (يضعف من ثقة الأعضاء في النادي مقارنة بمنافسيه)، وذلك بمتوسط حسابي 5.811

المرتبة الثانية:احتلت هذه المرتبة (يؤدي إلى تكديس المشكلات التي تحدث في النادي) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.612

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة (يساهم في زيادة التكاليف التي يتحملها الأعضاء عند تقديمه لخدمات مستحدثه)وذلك بمتوسط حسابي 4.978

د-ترتيب أولويات منطقة الإشراف طبقا لمستوي التعليم لمفردات عينة نادي نادي النيل.

المرتبة الأولى: احتلت هذه المرتبة (يساهم في تعرض الأعضاء لبعض التعقيدات الإدارية)وذلك بمتوسط حسابي 5.522.

المرتبة الثانية: احتلت هذه المرتبة (يساهم في تحمل الأعضاء المزيد من التكاليف مثل زيادة تكاليف تطوير حمامات السباحة، فإن النادي يعمل على توفير بدائل لاستمرار الأنشطة في حمامات السباحة) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.341.

المرتبة الثالثة: احتلت هذه المرتبة عبارة (يتعذر على النادي الاستفادة من النظم الإلكترونية المستحدثة لخدمة الأعضاء) ، وذلك بمتوسط حسابي 5.322.

تاسعا:توصيات البحث :

فى ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة وتحليل الفروض يمكن للباحث عرض التوصيات

جدول رقم (٢)

توصيات البحث و المسؤول عن التنفيذ و المدة الزمنية

المدة الزمنية	المسؤول عنها	التوصية	مناطق المصفوفة	الأسبقية
أشهر 1-3	قسم الأنشطة والفعاليات	إطلاق مسابقات وفعاليات شهرية و اسبوعية .	منطقة التحسينات	أسبقية الإبداع
		تنظيم ورش فنية وثقافية و تدريبيه.		
		توفير منصة مبتكرة للأفكار المقترحة من الأعضاء.		
أشهر 2-4	إدارة التقنية وخدمة العملاء	تطوير نظام الحجز الإلكتروني لتييح خيارات التعديل والإلغاء.	منطقة الإسراف	أسبقية المرونة
		توفير تطبيق للهاتف المحمول لتحسين تجربة الأعضاء.		
		استحداث خدمات الاشتراك المرن (قصير/طويل الأجل).		
أشهر 3-6	إدارة الصيانة وإدارة الموارد البشرية	تحسين معدات الملاعب الرياضية ومناطق استراحة الأعضاء .	المنطقة المناسبة	أسبقية الجودة
		تدريب الموظفين على بروتوكولات الخدمة الراقية.		
		تنفيذ استطلاعات رضا الأعضاء بشكل دوري لتحسين الأداء.		
أشهر 2-3	الإدارة المالية	إعادة التفاوض مع الموردين لخفض التكاليف.	المنطقة المناسبة	أسبقية التكلفة
		إتاحة مزايا حصرية للأعضاء بتخفيض الاشتراك فى الأنشطة المختلفة		
		تقليل المصروفات التشغيلية دون التأثير على الجودة.		
أشهر 1-2	إدارة العمليات	تعزيز سرعة استجابة فريق خدمة العملاء للشكاوى والطلبات.	المنطقة ذات الأولوية الملحة	أسبقية سرعة التسليم
		تحسين كفاءة نظام طلب الطعام والمشروبات داخل النادي.		
		تخصيص فرق خاصة للطوارئ والصيانة العاجلة.		

المصدر: اعداد الباحث

تاسعا: مقترحات البحث :

تناول الباحث استخدام مصفوفة الأهمية والأداء في تحديد أولويات الأسبقيات التنافسية للمنظمات الخيرية ويقترح الباحث عدد من النقاط البحثية التي تستحق الدراسة والتحليل من قبل الباحثين ومنها:

- دراسة تأثير مصفوفة الأهمية والأداء على تحسين استراتيجيات التسويق من خلال توسيط: تحليل رضا المستهلكين والدور المعدل تأثير التحولات الاقتصادية.
- دراسة توسيط كفاءة الموارد في العلاقة بين مصفوفة الأهمية والأداء و الاستدامة المؤسسية: الدور المعدل تأثير الوعي البيئي.
- دراسة تأثير مصفوفة الأهمية والأداء في تطوير الابتكار المؤسسي من خلال الإبداع: الدور المعدل المناخ التنظيمي.
- دراسة دور مصفوفة الأهمية والأداء في تحسين كفاءة إدارة الأزمات من خلال توسيط الاستجابة الفعالة: الدور المعدل تأثير سرعة اتخاذ القرار.
- دراسة تأثير مصفوفة الأهمية والأداء على تحديد أولويات الأسبقيات التنافسية في القطاع الصحي من خلال توسيط: جودة الخدمات الصحية.
- دراسة تأثير مصفوفة الأهمية والأداء في تحسين جودة الخدمات التعليمية في الجامعات من خلال توسيط: رضا الطلاب.

أولاً: المراجع العربية

الجبوري، حسين يوسف كريم . (٢٠١٥). دور إدارة الإمداد في تحقيق الأسبقيات التنافسية "دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي معمل اسمنت السماوة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة القادسية، المجلد 17: العدد 3.

الطائي، رعد عبد الله، مهدي، احمد غازي. (٢٠١٥) أثر الأسبقيات التنافسية في الاداء المنظمى،مجلة الأدارة و الأقتصاد (١٠٣)،٦٨-٨٣.

الطائي ,حميد فتاح(٢٠١٥) "أبعاد الذكاء الـ استراتيجي ودورها في تحقيق المزايا التنافسية" دراسة استطلاعية لأراء عينة من المديرين في الشركة العامة لصناعة الأدوية والمستلزمات الطبية في نينوى، شهادة دبلوم عالي تخصصي في الإدارة الصحية وإدارة المستشفيات، جامعة الموصل .

غنيم، أحمد محمد السيد ،(٢٠٢٢) إدارة العمليات . رؤية للمستقبل :التحليل الكمي من الماضي إلى المستقبل. ط٢ . الجزء الثاني . المكتبة العصرية للنشر . المنصورة . مصر .

سميك، حمزة يوسف عبد الرحمن (٢٠٢٠) . أثر رأس المال المعرفي على الأسبقيات التنافسية (أطروحة ماجستير) . جامعة الإسراء،الأردن.

- Agarwal, R., Bhadauria, A., Swami, S., & Rajwnashi, R. (2023). Factors influence or inhibit the purchase intention towards rooftop solar: Using structural equation modeling and importance performance map analysis approach. *Journal of Cleaner Production*, 410, 137109.
- Agyekum, K., Akli-Nartey, E. E. K., Kukah, A. S., & Agyekum, A. K. (2023). Importance-performance analysis (IPA) of the indoor environmental quality (IEQ) of an EDGE-certified building in Ghana. *International Journal of Building Pathology and Adaptation*, 41(1), 73-95.
- Al Laheebi, G. (2023). Assessment of Bank Services Excellence in Iraq: A Comprehensive Investigation Employing the SERVQUAL Model. *Theory, Methodology, Practice-Review of Business and Management*, 19(01), 3-14.
- Alnoor, A., Khaw, K. W., Chew, X., Abbas, S., & Khattak, Z. Z. (2023). The influence of the barriers of hybrid strategy on strategic competitive priorities: evidence from oil companies. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 24(2), 179-198.
- Awwad, A. S., Anouze, A. L., & Cudney, E. A. (2024). Competitive priorities and engagement: can they be a source of satisfaction? Customer-centered model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(5), 1337-1355.

- Elhawi, R., Hashem, T., & Alotoum, F. J. (2023). Managerial Competences and Competitive Priority Telecommunication organizations in Jordan. *Calitatea*, 24(196), 254-261.
- Fan, Y., Wu, H., Jin, H., Lu, L., Zhao, Y., & Wang, Y. (2024). Evaluation of cultural ecosystem services in mountain-type scenic areas: an importance-performance analysis of the Road of Tang Poetry in Eastern Zhejiang, China. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 23(5), 1735-1755.
- Hauff, S., Richter, N. F., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2024). Importance and performance in PLS-SEM and NCA: Introducing the combined importance-performance map analysis (cIPMA). *Journal of Retailing and Consumer Services*, 78, 103723.
- Hu, Y., Lin, F., Dong, Q., & Ahn, Y. J. (2024). Exploring Cultural and Heritage Attributes at Mount Yunqiu, China, Using Importance–Performance Analysis. *Sustainability*, 16(13), 5431.
- Hurdawaty, R., & Tukiran, M. (2024). Strategies to Increase the Competitiveness of Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs): A Narrative Literature Review. *South Asian Journal of Social Studies and Economics*, 21(1), 1.
- Krajaweski, L. J., Ritzman ,L.P. & Malhotran, M. K.(2022) Operation Management Process and.

Lima, S. M., Guimarães, H., & de Jesus Pacheco, D. A. (2014). Gestão de Operações de Serviços: análise da competitividade pela matriz de Importância e Desempenho. *Produção em Foco*, 4(2). Lima, S. M., Guimarães, H., & de Jesus Pacheco, D. A. (2014). Gestão de Operações de Serviços: análise da competitividade pela matriz de Importância e Desempenho. *Produção em Foco*, 4(2).

Mousavi, S. R., Sepehri, M. M., & Najafi, S. E. (2024). Analysis of Importance-Performance of Scenarios for Improving Patient length of stay in the Operating Room. *Trends in Health Informatics*, 1(1), 1-8.

Prajogo, D. I., & McDermott, P. (2011). Examining competitive priorities and competitive advantage in service organisations using Importance-Performance Analysis matrix. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(5), 465-483.

Ryoo, E., Jeong, S. H., Shin, N. Y., & Yu, S. (2024). Hospital nurse managers' perspectives of the Magnet Recognition Program using an importance-performance analysis: A quantitative cross-sectional study. *Nursing Open*, 11(8), e70015.

Saarijärvi, H., Sparks, L., Närvänen, E., Arkoma, M., Fogelholm, M., & Nevalainen, J. (2023). From transactions to transformations: exploring transformative food retailing. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 1-18.

- Simarmata, E., Kusumastuti, R., & Wijaya, C. (2024). Achieving sustainable competitiveness of tourism dynamics with resource-based view. *European Journal of Innovation Management*, 27(3), 1001-1023.
- Yuhefizar, Y., Utami, D., & Sudiman, J. (2024). The E-govqual and Importance Performance Analysis (IPA) Models Analysis: Review a Web Service Quality of E-government. *JOIV: International Journal on Informatics Visualization*, 8(2), 777-783.
- Zhang, Q., Kim, E., Yang, C., & Cao, F. (2023). Rural revitalization: sustainable strategy for the development of cultural landscape of traditional villages through optimized IPA approach. *Journal of Cultural Heritage Management and Sustainable Development*, 13(1), 66-86.