

جامعة ميد أوثن

كلية الإدارة

قسم / تخصص إدارة الأعمال



**دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين أداء مبيعات قطاع
الأجهزة الطبية بالمملكة العربية السعودية**

إعداد الطالب/ خالد سعيد معيض الغرابي

الرقم الجامعي 253001310

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

1447هـ – 2026م

خطة الدراسة

1.1 مقدمة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إحدى أهم الانجازات التي توصل إليها العلم، وهذا لما قدمته للبشرية قاطبة سواء تعلق الأمر بدول غنية أو فقيرة على حد سواء، وقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في دفع مختلف القطاعات نحو التطور والحدثة، فلقد ألغت حاجز الوقت والمسافة وأصبح تداول المعلومة أكثر سهولة عن ذي قبل ويمكن

إيصالها إلى أي مكان في العالم، كما لم يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ترفاً، وإنما أصبحت أكثر من ضرورة ملحة لا يمكن الاستغناء عنها سواء كان المستخدم فرداً، منظمة، أو حتى دولة

في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات الحديثة سارعت المنظمات إلى تبني كل ما هو إلكتروني من حكومة إلكترونية، تجارة إلكترونية، دفع إلكتروني وبذلك واكبت نظم المعلومات المحاسبية الخاصة بالمبيعات هذا التطور المذهل لتصبح هي الأخرى الإلكترونية. على إثر ذلك، سارعت المؤسسات الاقتصادية على اختلاف أحجامها وتنوع أنشطتها إلى بناء نظام معلومات محاسبي إلكتروني يسمح لها بإنتاج المعلومات المالية المناسبة لاحتياجات الإدارة المالية لتتمكن من اتخاذ قرارات مالية تحسن من أدائها المالي. يعد نظام المبيعات الجيد من المتطلبات اللازمة لإمداد الإدارة والأطراف الأخرى، حيث تستطيع المنظمة التي تمتلك شبكة اتصالات حديثة وتكنولوجية من المعلومات المتطورة أن تسيطر على مواطن القوة والضعف في السوق واتخاذ القرارات التسويقية المناسبة (العبد الله وآخرون، 2024).

استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في قطاع الأجهزة الطبية هو عملية دمج التقنيات الحديثة في عملياته التجارية الأساسية لتبسيط العمليات وتحسين تجربة العملاء. مع التقنيات الناشئة، كالذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة، يعيد التحول الرقمي هيكل مؤسسات الأجهزة الطبية بما يساعدها على الحفاظ على مكانتها في سوقٍ سريع النموّ يعتمد على التكنولوجيا. (عبد المعطى، 2024).

وقد شهد قطاع الأجهزة الطبية تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة نتيجة للتغيرات الديموغرافية والاقتصادية والتكنولوجية. فمن ناحية، أدى النمو السكاني وارتفاع نسبة الشباب وزيادة معدلات التحضر إلى تغيير أنماط الاستهلاك وتوقعات العملاء. ومن ناحية أخرى، أدت جائحة كوفيد-19 إلى تسريع وتيرة نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في هذا القطاع، حيث اتجهت شركات الأجهزة الطبية نحو تبني قنوات البيع الإلكترونية وتطوير

تحسين أداء مبيعات الرقمية للتكيف مع القيود المفروضة على التسوق التقليدي (فاريا واخرون، 2025).

وقد أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات. فقد توصلت العديد من الدراسات مثل عبد المعطي (2024) وتومي ويحيوي (2023) ودراسة (Wang & Chen, 2022) دراسة (Yam B. Limbu, 2024) واتفقت في كثير منها متغيرات الدراسة المستقل والتابع ولكن اختلفت مع الدراسة الحالية في النشاط الاقتصادي والنطاق الجغرافي التي طبقت فيه الدراسة الحالية وتأتي هذه الدراسة في إطار الجهود المبذولة لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 المتعلقة بنظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتطوير قطاع الأجهزة الطبية. وتتمثل الفجوة البحثية في تأثير ابعاد المتغير المستقل المختلفة (التسويق الرقمي، التطبيقات الذكية، البيانات الضخمة) في تحسين أداء المبيعات ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل العلاقة بين دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية، وتحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات في ظل المنافسة المتزايدة والتغيرات السريعة في توقعات العملاء. كما تهدف الدراسة إلى تقديم إطار متكامل يساعد شركات الاجهزة الطبية على تبني استراتيجيات تحول رقمي فعالة تساهم في تحسين أداء مبيعات وتحقيق أهداف رؤية 2030.

2.1 مشكلة الدراسة:

لم تكن قدرات تكنولوجيا المعلومات في قطاع الأجهزة الطبية أكبر من أي وقت مضى؛ حيث يواجه تجارة الاجهزة الطبية مجموعة متزايدة من التقنيات المعقدة من حيث تكاليف استعمالها كما يوجد كثير من التحديات التي تواجهها معظم المنظمات في هذه الأيام بسبب سرعة التغيرات في بيئة الأعمال والنتيجة من عوامل مختلفة مثل المعرفة والتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات ، وتغيير أنواق ورغبات المستهلكين والأسواق، وعلى الرغم

من إن هذه العوامل والتغيرات ستضع الكثير من الضغوط على معظم منظمات الأعمال بجميع أنواعها وأشكالها، إلا أنه قد تختلف درجة التأثير بهذه الظروف من قطاع إلى آخر، حيث تمثل تحديات نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة لقطاع الأجهزة الطبية نمو بمعدلات متزايدة في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية العالمية، وارتفاع توقعات العملاء نحو تجارب تسوق أكثر سلاسة وتكاملاً بين القنوات المختلفة (الواصل وآخرون، 2023).

هناك نقصاً ملحوظاً في الدراسات التي ركزت على دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتأثيرها على تحسين أداء المبيعات في قطاع الأجهزة الطبية تحديداً. فقد ركزت معظم الدراسات السابقة مثل دراسة عبد المعطي (2024) وتومي ويحيوي (2023) ودراسة (Wang & Chen, 2022) دراسة (Yam B. Limbu, 2024)) وغيرها من الدراسة على جوانب محددة من نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها بالمبيعات ورجال البيع ولكنها كانت في مجالات مختلفة عن مجال الدراسة الحالية المبيعات في قطاع الأجهزة الطبية، ويواجه قطاع مبيعات الأجهزة الطبية في السعودية تحديات رئيسية أبرزها الامتثال الصارم للوائح الهيئة العامة للغذاء والدواء SFDA، ويمكن التعبير عن المشكلة محل الدراسة من خلال السؤال الرئيسي التالي:

ما هو أثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة بأبعاده (التسويق الرقمي، التطبيقات الذكية، البيانات الضخمة) تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية؟

3.1 أهمية الدراسة:

تواجه نظم المعلومات في قطاع المبيعات تحديات جوهرية أبرزها ضعف جودة البيانات، مقاومة الموظفين للتغيير، والتكاليف العالية للتحديث. تشمل التحديات أيضاً أمن البيانات، صعوبة التكامل بين الأنظمة القديمة والحديثة، ونقص المهارات الرقمية، مما يعيق الكفاءة التشغيلية واتخاذ القرارات السريعة ومن هنا تبرز الأهمية في أنها سلطت الضوء على دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في رفع كفاءة مبيعات قطاع الأجهزة الطبية وتعتبر

الدراسة الحالية من الدراسات القليلة التي تناولت دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في رفع كفاءة مبيعات قطاع الأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية.

1.3.1 الأهمية النظرية:

- أهمية الدراسة من خلال تقديم مجموعة من التوصيات التي يمكن أن يسترشد بها القائمون على مبيعات قطاع الأجهزة الطبية والباحثون الجدد
- الأهمية الكبيرة لاعتماد نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة بضرورة تكامل وتفاعل استراتيجية الشركة ككل، وما يحيط بها من بيئة خارجية وكيفية مواجهاتها للمتغيرات
- تسهم الدراسة في استكشاف مجالات بحثية جديدة حول تأثير التقنيات الناشئة مثل الواقع المعزز والواقع الافتراضي وتقنية البلوك تشين على تحسين أداء المبيعات
- تطوير استراتيجيات جديدة تساهم في تعزيز تنافسية المؤسسات التجارية الطبية من خلال زيادة جودة المبيعات لكل من الخدمات والمنتجات التي تقدمها
- الدراسة تسهم في إضافة علمية للمكتبة العربية في مجال نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات وتطوير الوسائل المستخدمة
- عدد الأبحاث التي تناولت مبيعات قطاع الأجهزة الطبية وعلاقتها بنظم تكنولوجيا المعلومات محدودة

2.3.1 الأهمية التطبيقية:

- تحديد التحديات التي تواجه المؤسسات التجارية في تبني نظم تكنولوجيا المعلومات في إدارة مبيعات قطاع الأجهزة الطبية بشركات الأجهزة الطبية

- دراسة مدى جدوى استخدام محددات بنظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة مبيعات قطاع الأجهزة الطبية في بأفضل الوسائل الضرورية لاستثمار الموارد .
- بيان أهمية نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة للقطاع مما يعزز من ميزته التنافسية والمساهمة في تحقيق اهداف قطاع مبيعات التجزئة مع رؤية المملكة.
- بيان جوانب استخدام نظم تكنولوجيا المعلومات لتحديد نقاط القوة والضعف، لمواجهة متطلبات وتحديات الظروف الحالية التي يواجهها إدارة مبيعات قطاع الأجهزة الطبية
- التعرف على إدارة مبيعات قطاع الأجهزة الطبية، ومكانها في المشروع أو الهيكل الإداري وما يمكن أن توديه في قطاع الأجهزة الطبية بالمملكة العربية السعودية
- التعرف على أهم الاستراتيجيات الخاصة بنظم تكنولوجيا المعلومات التي تسهم في رفع كفاءة وتطوير ومستوى أداء مبيعات قطاع الأجهزة الطبية بالشركة.

4.1 أهداف الدراسة:

الهدف الرئيسي:

" أثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة المختلفة (التسويق الرقمي، التطبيقات الذكية، البيانات الضخمة) في تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية"

بناء على مشكلة الدراسة وبغرض تقديم إطار متكامل يساعد شركات الاجهزة الطبية على تبني استراتيجيات تحول رقمي فعالة تسهم في تحسين أداء مبيعات وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

بناء على مشكلة واسئلة والهدف الرئيسي للدراسة يمكن تحديد مجموعة من الأهداف الفرعية كما يلي:

- دراسة أثر التسويق الرقمي على تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية.
- تحليل أثر التطبيقات الذكية على تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية.
- دراسة أثر البيانات الضخمة على تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية.
- دراسة أثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة على تحسين أداء مبيعات قطاع الأجهزة الطبية تعزى للمتغيرات الديموغرافية للعملاء (العمر، الجنس، مستوى التعليم، مستوى الدخل، مكان الإقامة)؟
- تحديد التحديات التي تواجه قطاع الأجهزة الطبية في تبني نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة
- تقديم المقترحات والتوصيات للمؤسسات العاملة بمبيعات قطاع الأجهزة الطبية حول كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات بفاعلية.

5.1 تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي:

ما هو دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة بأبعاده (التسويق الرقمي، التطبيقات الذكية، البيانات الضخمة) في تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية بالمملكة العربية السعودية؟

ويمكن تحقيق أهداف الدراسة الفرعية من خلال الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو دور التسويق الرقمي على تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية؟
- ما هو دور التطبيقات الذكية على تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية؟
- ما هو دور البيانات الضخمة على تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية؟

– هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الديموغرافية للعملاء (العمر، الجنس، مستوى التعليم، مستوى الدخل، مكان الإقامة)؟

6.1 فروض الدراسة:

فروض الدراسة هي تخمينات ذكية، وتفسيرات مؤقتة، أو إجابات محتملة يضعها الباحث لأسئلة دراسته، تعكس توقعه للعلاقة بين متغيرين (مستقل وتابع) أو أكثر. تعد هذه الفروض بمثابة منارة توجه البحث العلمي، ويتم اختبار صحتها لاحقاً من خلال جمع البيانات وتحليلها، حيث يمكن قبولها أو رفضها بناءً على الأدلة وبناء على مشكلة الدراسة وأهدافها والدراسات السابقة

الفرضية الرئيسية:

" يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية لنظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة بأبعاده (التسويق الرقمي، التطبيقات الذكية، البيانات الضخمة) في تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية"

بناء على الفرضية الرئيسية للدراسة يمكن اشتقاق عدد من الفرضيات الفرعية كما يلي:

– H1: " يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية لتسويق الرقمي في تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية."

– H2: " يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية للتطبيقات الذكية في تحسين أداء مبيعات قطاع الأجهزة الطبية."

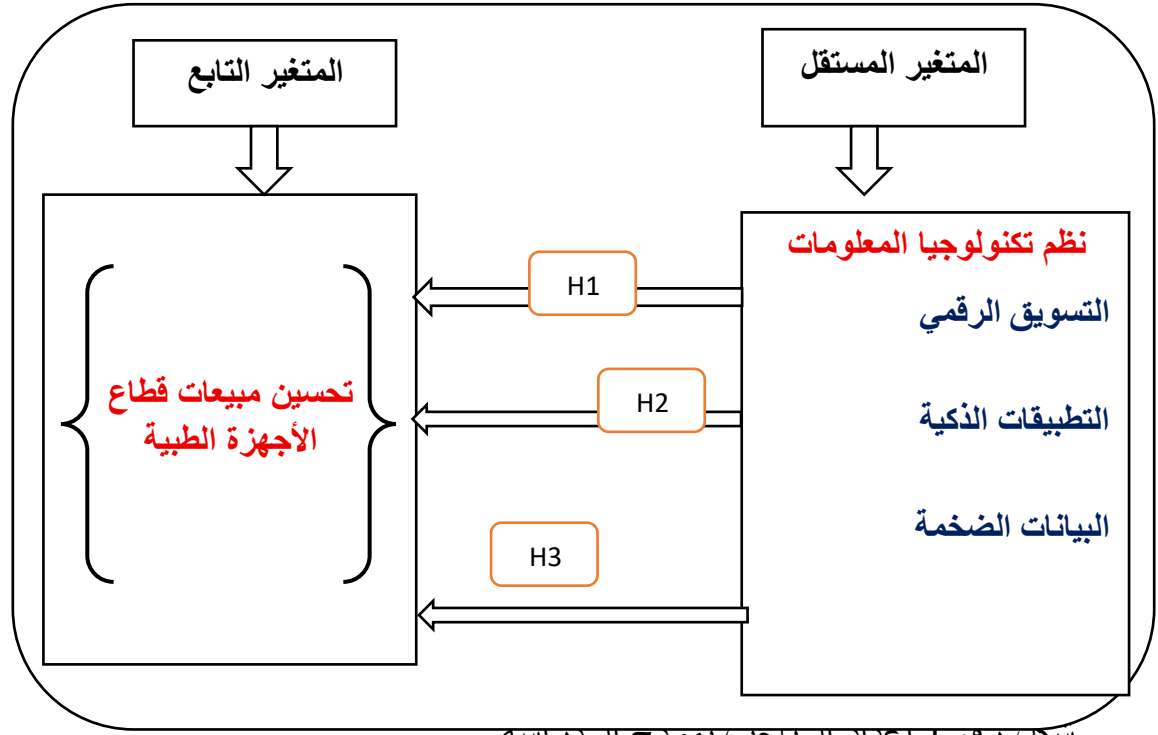
– H3: " يوجد دور إيجابي ذو دلالة إحصائية للبيانات الضخمة وتحسين أداء مبيعات قطاع الأجهزة الطبية."

– H4: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين أداء مبيعات قطاع الأجهزة الطبية تعزى للمتغيرات الديموغرافية للعملاء (العمر، الجنس، مستوى التعليم، مستوى الدخل، مكان الإقامة)."

7.1 نموذج الدراسة:

∠ المتغير المستقل / "نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة"

∠ المتغير التابع / تحسين مبيعات قطاع الأجهزة الطبية



. سجل رقم 1 اعداد الباحث لمودج الدراسة

8.1 مصطلحات الدراسة

مفهوم نظم المعلومات

- يعرف اصطلاحاً: هي مجموعة من المكونات المترابطة (الأفراد، الأجهزة، البرامج، البيانات والعمليات) التي تعمل معاً لجمع البيانات، معالجتها، وتخزينها، ومن ثم تحويلها إلى معلومات مفيدة لدعم عمليات المنظمة، بما في ذلك اتخاذ القرارات، التحكم، والتحليل..(Lemon. & Verhoef2022)
- يعرف اجرائياً: هو تطبيق عملي لتحويل البيانات الأولية إلى معلومات مفيدة عبر مجموعة من الإجراءات والأدوات التقنية والبشرية. يتضمن ذلك تحديد مجموعة

من الخصائص أو المعايير التي يجب أن تتوافر في هذه النظم، مثل السرعة والدقة والمرونة والموثوقية والأمان.

مفهوم التسويق الرقمي

- يعرف اصطلاحاً: هو استخدام القنوات الرقمية مثل الإنترنت، محركات البحث، وسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، للترويج للمنتجات والخدمات. يقوم على التواصل مع العملاء الحاليين والمحتملين عبر هذه المنصات الرقمية لزيادة الوعي بالعلامة التجارية، وزيادة المبيعات (عبد القادر وآخرون، 2023)
- يعرف اجرائياً: هو مجموعة الأنشطة والعمليات المخططة التي تستخدم الإنترنت والأجهزة الذكية، لتحقيق أهداف تسويقية ملموسة، وتشمل إنشاء ونشر المحتوى، وإدارة حملات الإعلانات المدفوعة، وتحسين محركات البحث، والتفاعل عبر وسائل التواصل، وتحليل البيانات لقياس العائد على الاستثمار، وتحويل الجمهور الرقمي إلى عملاء فعليين.

مفهوم التطبيقات الذكية

- تعرف اصطلاحاً: هي برامج مصممة للأجهزة الذكية مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، وتوفر مجموعة من الخدمات والميزات للمستخدمين. وتتميز بقدرتها على التكيف مع احتياجات المستخدم، وغالباً ما تستخدم تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي لتحسين تجربة الاستخدام. يمكن تحميل هذه التطبيقات من المتاجر الرسمية وتوفير خدمات متنوعة تتجاوز مجرد الاتصال. (Martinez., & Rodriguez, 2021).

- تعرف اجرائياً: تجمع التطبيقات الذكية بين نقاط القوة في البرامج المؤسسية التقليدية والذكاء الاصطناعي وبيانات الجهات الخارجية لمساعدة مستخدمي الأعمال في اتخاذ قرارات أفضل وفي الوقت المناسب وبثقة أكبر. يمكن للشركات

أيضاً استخدام التطبيقات الذكية لتصبح أكفأ من خلال تقليل الخطوات من سير العمل والقضاء على الأخطاء الناجمة عن العمل اليدوي.

مفهوم البيانات الضخمة:

- هي مجموعات بيانات هائلة ومعقدة لا يمكن معالجتها بأدوات وقواعد البيانات التقليدية. تتميز الحجم الهائل للبيانات والتنوع الكبير والسرعة التي يتم بها جمعها وتوليدها وتحليلها في الوقت الفعلي. الهدف منها هو استخلاص رؤى قيمة تدعم اتخاذ قرارات أفضل في مجالات مثل الأعمال والتكنولوجيا (القحطاني، 2021).
- تعرف اجرائياً: هي محيط المعلومات التي نسبح فيها كل يوم - زيتابايت واسعة من البيانات المتدفقة من حواسيبنا وأجهزتنا المحمولة وأجهزة الاستشعار الآلية

قطاع الأجهزة الطبية

- هو مجال حيوي يشمل تصميم، تصنيع، وتوزيع الأدوات، الآلات، الغرسات، الكواشف المخبرية، والبرمجيات المستخدمة في تشخيص الأمراض، الوقاية منها، مراقبتها، علاجها، أو تخفيفها. لا تعتمد هذه الأجهزة في عملها على تأثيرات دوائية أو مناعية، وتتراوح بين البسيطة كخافضات اللسان والمعقدة كالروبوتات الجراحية وأجهزة التصوير.

9.1 حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: تجرى هذه الدراسة خلال العام الدراسي 1447هـ/2026،
- الحدود المكانية: ستطبق الدراسة في قطاع مبيعات الأجهزة الطبية بالمملكة العربية السعودية

- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على العاملين من قسمي المبيعات ونظم تكنولوجيا المعلومات والإدارة العليا بشركات قطاع الأجهزة الطبية.
- الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين أداء مبيعات قطاع الأجهزة الطبية بالمملكة العربية السعودية

10-1 منهجية الدراسة

من اجل الوصول الي الغايات والحصول على افضل النتائج لتنفيذ اهداف الدراسة المتعلقة بدور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها في تحسين أداء مبيعات قطاع الأجهزة الطبية ويتم الاعتماد بشكل واضح على المنهج الوصفي التحليلي باعتبار انه المنهج المناسب لدراسة الظاهرة كما انه الأنسب لدراسة العلاقة بين متغيرات قابلة للقياس الكمي والتحليل الإحصائي كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ومباشر ويعبر عنها وصفا وكميا فالتعبير الكيفي او الوصفي يهدف الى وصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي او الرقمي فيعطيها وصفا رقميا يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى من تحليل ووصف دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات قطاع الأجهزة الطبية .

1.11 مجتمع الدراسة

يعد قطاع الأجهزة والمستلزمات الطبية في السعودية الأكبر في الشرق الأوسط، بقيمة تجاوزت 20 مليار ريال (2020) ونمو متسارع متوقع إلى 34 مليار ريال بحلول 2030. تقوده الهيئة العامة للغذاء والدواء SFDA لضمان الجودة، وتساهم رؤية 2030 في تعزيز توطيد الصناعة، وتقليل الاعتماد على الاستيراد، ودعم التحول الرقمي والتصنيع المحلي. وبذلك فان مجتمع الدراسة هو جميع الافراد الذين يكونون موضوع المشكلة ويركز البحث الحالي على يتكون مجتمع الدراسة من فئتين رئيسيتين:

- تشمل الإدارة العليا والوسطى بقطاع الأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية
- مدراء أقسام نظم تكنولوجيا المعلومات والمبيعات بقطاع الأجهزة الطبية:

12-1 عينة الدراسة

سوف تكون عينة الدراسة مكونة من العاملين من المستويات الإدارية العليا في القطاع الأجهزة الطبية وحتى يمكن الوصول الي نتائج تعبر عن اراء المجتمع بشكل صحيح ودقيق. وباستخدام جدول يبين حجم العينة المطلوب بمستوى دلالة (0.95) ونسبة خطأ (0.05) وبناء عليه فان الباحث يستهدف ان يكون حجم العينة 383 مفردة طبقا لجدول (Krejcie & Morgan in their 1970) وان عينة الدراسة سوف يتم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة ومن المخطط ان يتم توزيع الاستبيان الكترونيا على عينة الدراسة واستلام الردود جهة من قطاع الأجهزة الطبية المشاركة في الدراسة للحصول على عدد استبيانات مكتملة تبلغ 200 استبياناً صحيحاً من قطاع الأجهزة الطبية يمثل العدد المطلوب لعينة الدراسة واعدت الاستبانة لتتناسب مع المتطلبات الأساسية التي تساعد علي الوصول الي النتائج كما هو موضع في تعريف متغيرات الدراسة

13-1 أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداماً في العلوم الاجتماعية، وهي استثمار بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية وسوف يتم قياس صدق الأداة: من خلال تحكيم الخبراء أو المحكمين الأكاديميين. وقياس ثبات الأداة عبر معامل كرونباخ ألفا وستستخدم في هذه الدراسة أداة استبيان مغلق، تتكون من مجموعة من الأسئلة المصممة وفق مقياس ليكرت الخماسي (Likert, 1961) موزعة على محاور حول دور نظم تكنولوجيا

المعلومات الحديثة في تحسين أداء مبيعات قطاع الأجهزة الطبية بالمملكة العربية السعودية

14-1 مصادر جمع البيانات والمعلومات:

نقسم مصادر جمع المعلومات الي مصدرين رئيسيين وهما:

أولاً: المصادر الأولية:

من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الأجهزة الطبية بالمملكة العربية السعودية" تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة. وتمثل الاستبانة هي أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات واستطلاع آراء الأفراد في موضوع معين. يتم تصميم الاستبانة عادة في شكل سلسلة من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة التي يتم توزيعها على الأفراد المشاركين. يتم استخدام الاستبانات في مجالات مختلفة مثل البحث العلمي واستطلاعات الرأي والدراسات الاجتماعية

ثانياً: المصادر الثانوية:

اعتمد الباحث بشكل اساسي في الجانب النظري على الأبحاث والدراسات السابقة بما توفره المجالات الاكاديمية من أبحاث ودراسات متخصصة بالإضافة الي دراسة مصادر البيانات الثانوية، كالكتب والمراجع الاجنبية والعربية، والدوريات والأبحاث والمقالات بالإضافة الى العديد من مواقع الانترنت المتخصصة في مجال الدراسات العلمية والاكاديمية.

15-1 الاساليب الإحصائية:

ستحلل البيانات باستخدام برنامج SPSS، وفق مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة لطبيعة الدراسة، وهي:

- تحليل التكرارات والنسب المئوية: لتوصيف خصائص العينة وتوزيعها حسب المتغيرات الديموغرافية، مثل نوع الجهة أو سنوات الخبرة.

- المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري: لقياس توجهات العينة نحو المتغيرات المستقلة ومدى أثرها من وجهة نظرهم.

- تحليل الارتباط (Pearson Correlation): لفحص أثر بين كل بعد من أبعاد نظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء مبيعات قطاع الأجهزة الطبية.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد: لاختبار فرضيات الدراسة بدقة، وتحديد مدى أثر المتغيرات المستقلة مجتمعة أو منفردة على ابعاد المتغير التابع.

- اختبار T-Test وANOVA: لتحليل الفروق بين آراء المجموعات المختلفة داخل العينة (مثل

المقارنة بين مدراء المبيعات ومدراء نظم تكنولوجيا المعلومات)، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروقات ذات دلالة إحصائية تعكس وجهات نظر مختلفة باختلاف الدور أو الخبرة. اختبار الصدق والثبات:

اختبار الصدق والثبات هما مقياسان أساسيان في الأدوات البحثية (كالاستبيانات والاختبارات) للتحقق من دقتها وموثوقيتها. الصدق هو مدى قياس الأداة لما صممت لقياسه فعلاً، بينما الثبات هو مدى اتساق نتائج الأداة عند تكرار قياسها في ظروف متشابهة. الأداة التي تعد ثابتة وقادرة على إعطاء نفس النتائج مع مرور الوقت هي بالضرورة صادقة، ولكن العكس ليس صحيحاً دائماً.

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة (عبد المعطي، 2024) هدفت هذه الدراسة الى معرفة اثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء التسويقي لقطاع التأمين السعودي وقد اختار الباحث الشركة التعاونية للتأمين

الواقعة في مدينة الرياض لتحقيق هدف الدراسة تم صياغة مجموعة من الفرضيات التي تعكس اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء التسويقي، كما اعتمدت الدراسة على مجموعة من الادوات والاساليب الاحصائية التي استخدمت لتحليل البيانات وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات منها:- اثر تكنولوجيا المعلومات على الاداء التسويقي وهذا مؤشر على امتلاك الشركة لتكنولوجيا المعلومات (تطبيقات برمجيات...الخ) قد ساهم في رفع مستوى الاداء التسويقي للشركة. وأيضا هناك اختلاف وجهات نظر حول مفهوم الاداء منهم من اشارة الى الاداء بالمقاييس والمعايير ومنهم من اشارة للأداء بالمخرجات المالية.

دراسة (شادي واخرون ،2023) تهدف هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين خصائص التكنولوجيا وملاءمة المهمة والتكنولوجيا وتبني تكنولوجيا إنترنت الأشياء وأداء المبيعات الداخلية من خلال تطبيقها على 396 من موظفي قطاعات المبيعات الداخلية في الشركات التي تستخدم إنترنت الأشياء (IOT) في أنظمة إدارة المبيعات الداخلية الخاصة بها. تم تطبيق أسلوب تحليل المسار نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) لاختبار فرضيات الدراسة باستخدام Amos V.25. تظهر نتائج الدراسة أن هناك تأثيرًا إيجابيًا كبيرًا لخصائص التكنولوجيا على ملاءمة المهمة والتكنولوجيا. من ناحية أخرى، يوجد تأثير إيجابي كبير لملاءمة المهمة والتكنولوجيا على تبني إنترنت الأشياء. وهناك تأثير إيجابي كبير لتبني إنترنت الأشياء على أداء المبيعات الداخلية. وفقًا لنتائج الدراسة، تم اقتراح مجموعة من التوصيات للمساهمة في دعم نقاط القوة إلى جانب معالجة بعض نقاط الضعف والقصور في الشركات التي تستخدم إنترنت الأشياء في أنظمة إدارة المبيعات الداخلية الخاصة بها.

دراسة (تومي ويحيوي،2023) تهدف الدراسة إلى معرفة عمليات نظام تكنولوجيا المعلومات (IT) وتأثيرها على أداء المبيعات. وللتحقق من وجود أي علاقة بين أداء المبيعات ونظام المعلومات التسويقي (SIM)، تم إجراء مسح في شركة نون فرع المملكة العربية السعودية، كما تم إجراء بحث ثانوي على الإنترنت. وتحلل الدراسة سلوكيات الأشخاص والتكنولوجيا والعمليات التي تسمح وتجمع البيانات من العمليات داخل شركة

نون ومن الميدان. لتحقيق ذلك تم القيام بتحليل بيانات 15 استبيان موزعا إلكترونيا على عينة من مندوبي مبيعات فرع شركة نون وخمسة مقابلات عن طريق تقنية الزووم مع مديري الشركة، وتحليل مجموعة من البيانات المتعلقة بالدراسات المختلفة المتضمنة في الدراسات السابقة. تم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها: أن SIM هو نظام استباقي في خصائصه الأساسية، فدون مساعدة IT، لا يمكن لإدارة الشركة العمل بفعالية. بمساعدة نظام IT، يمكن لصانعي القرار تطوير استراتيجيات تسويقية محددة لتحقيق أهداف الشركة، وأثبتت نتيجة المسح والدراسات أن تكنولوجيا معلومات التسويق لها تأثير على أداء المبيعات من خلال التسويق عبر الإنترنت. الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، أداء المبيعات، نظام المعلومات التسويقي، التسويق عبر الإنترنت.

دراسة (عبد القادر وآخرون، 2023) تهدف هذه الدراسة إلى فحص العلاقة بين خصائص التكنولوجيا وملاءمة تكنولوجيا المهام وتبني تكنولوجيا إنترنت الأشياء وأداء المبيعات الداخلية بالتطبيق على 396 مفردة من العاملين بقطاعات المبيعات الداخلية للشركات التي تستخدم إنترنت الأشياء في نظم إدارة المبيعات الداخلية الخاصة بها. وتم تطبيق أسلوب تحليل المسار لاختبار فروض الدراسة عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي (AMOS Version 25). وقد أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لخصائص التكنولوجيا على ملاءمة تكنولوجيا المهمة، كما تبين جودة تأثير معنوي إيجابي مباشر لملاءمة تكنولوجيا المهمة على تبني تكنولوجيا إنترنت الأشياء، فضلا عن وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لتبني تكنولوجيا إنترنت الأشياء على أداء المبيعات الداخلية. وفي ضوء ما أسفرت عنه النتائج الخاصة بالدراسة قد أوصي الباحثون بضرورة اختيار الأدوات التقنية الخاصة بإنترنت الأشياء وتخصيصها بعناية، وذلك بناء على دراسة ما يلزم الاحتياجات الفعلية لإدارة المبيعات الداخلية، كما يوصي الباحثون بمزيد من الاهتمام بمجال دراسة إنترنت الأشياء وتبنيه كتكنولوجيا تسويقية جديدة في مجال المبيعات الداخلية..

دراسة (عبد اللطيف، 2021) هدف هذه الدراسة الى معرفة العلاقة التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء مبيعات تجارة الاجهزة الطبية في بريطانيا حيث اثبتت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الأدوات تكنولوجيا الحديثة والمتمثلة في الانترنت وتكنولوجيا الهواتف، الذكاء الاصطناعي، كما اثبتت النتائج أن الانترنت تساعد تجارة الاجهزة الطبية في عرض منتجاتهم عبر مختلف المواقع بهدف تسهيل عمليات التبادل، كما يساعد الذكاء الاصطناعي تجارة الاجهزة الطبية على فهم سلوك العملاء، وأن تكنولوجيا الهواتف تعمل على تسهيل البحث على المنتجات من خلال تطبيقات المختلفة والتي تهدف الى تحسين أداء تجارة الاجهزة الطبية من أجل زيادة مبيعاتهم، تم طرح النموذج المفاهيمي من أجل اختبار الفرضيات بالاعتماد على مجموعة من الاحصائيات

دراسة العتيبي (2021) هدفت الدراسة إلى استكشاف واقع التجارة الإلكترونية في المملكة والتحديات التي تواجهها وآفاق تطويرها. شملت عينة الدراسة 120 شركة تعمل في مجال التجارة الإلكترونية في المملكة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة والمقابلات كأدوات لجمع البيانات. - توصلت الدراسة إلى أن التجارة الإلكترونية في المملكة تشهد نمواً سريعاً، لكنها تواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية والثقة وخدمات التوصيل. - أوصت الدراسة بتطوير البنية التحتية وتعزيز أمن المعاملات وتوفير خدمات لوجستية متطورة.

16-1 ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Johnson & Smith, 2023) " هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة على رحلة العميل وتجربته في قطاع والأجهزة. شملت عينة الدراسة 32 شركة تجزئة عالمية و1200 من العملاء في 4 دول مختلفة. - استخدمت الدراسة منهج دراسة الحالة المقارن والاستبانة والمقابلات المعمقة. توصلت الدراسة إلى أن استخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في تحليل بيانات العملاء يساهم في تقديم تجربة شخصية تلبي احتياجات وتوقعات العملاء المتغيرة، وأن الشركات التي تتبنى استراتيجيات تحول رقمي متكاملة

تحقق معدلات نمو أعلى بنسبة 35%. أوصت الدراسة بضرورة التركيز على تخصيص التجربة وتوظيف التكنولوجيا لفهم احتياجات العملاء بشكل أعمق.

دراسة (Wang & Chen, 2022) هدفت الدراسة إلى تطوير إطار لتنفيذ تطبيقات الذكاء الاصطناعي لتحسين أداء مبيعات التجزئة. شملت عينة الدراسة 18 شركة تجزئة رائدة في مجال تطبيق الذكاء الاصطناعي. استخدمت الدراسة منهج نظرية البيانات المجذرة (Grounded Theory) والمقابلات المعمقة ودراسات الحالة. توصلت الدراسة إلى تطوير إطار من أربع مراحل لتنفيذ تطبيقات الذكاء الاصطناعي: التقييم، التخطيط، التنفيذ، والتقييم، وحددت 12 عاملا حاسما لنجاح هذه التطبيقات. أوصت الدراسة بضرورة اتباع نهج متدرج في تنفيذ تطبيقات الذكاء الاصطناعي مع التركيز على المشاريع ذات القيمة المضافة العالية أولا.

دراسة (Yam B. Limbu, 2024). يقترح المؤلفون ويختبرون تجريبيًا نموذجًا سببيًا يمثل نظريًا العلاقات الهيكلية بين العوامل التي تشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والرضا الوظيفي لمندوب المبيعات. تشير نتائج الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تؤثر بشكل غير مباشر على رضا الموظفين من خلال الأداء الإداري لموظف المبيعات. في حين أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتدريب والدعم لها علاقة إيجابية بالأداء الإداري، إلا أن أيًا منها لا يؤثر بشكل كبير على أداء النتائج. بالإضافة إلى ذلك، يخفف توجه مندوبي المبيعات نحو التكنولوجيا من تأثير كل من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدعم على رضا الموظفين. تناقش الرؤى الإدارية والآثار المترتبة على البحث.

دراسة (Nicholas Renaldo, 2022) تهدف الدراسة الي بيان فوائد وتحديات التكنولوجيا ونظم المعلومات على الأداء، في هذا العصر الحديث، تعد التكنولوجيا ونظم المعلومات من العناصر الأساسية في عالم الأعمال. استكشف العلاقة بين التكنولوجيا ونظم المعلومات والأداء التنظيمي. تهدف هذه الورقة البحثية إلى توفير فهم أعمق لدور تكنولوجيا المعلومات ونظمها في تحسين الأداء التنظيمي، والنظر في التحديات التي قد

تواجهها. تتمثل المنهجية الأمثل لتحليل موضوع التكنولوجيا ونظم المعلومات والأداء في استخدام منهج نوعي. أصبحت تكنولوجيا المعلومات ونظمها من المكونات الأساسية للأداء التنظيمي، حيث تحسّن هذه الأنظمة الكفاءة والتواصل واتخاذ القرارات والابتكار وغيرها. ومع ذلك، فإنها تمثل أيضا بعض التحديات، بما في ذلك المخاطر الأمنية والمشاكل التقنية والتكاليف وغيرها. ستكون اقتراحات هذا البحث مفيدة للغاية للشركات التي ترغب في تحسين أدائها من خلال استخدام التكنولوجيا ونظم المعلومات.

دراسة (Michael Ahearne, 2021) تهدف الدراسة الي بيان تأثير تكنولوجيا المعلومات على أداء مندوبي المبيعات حيث تدمج هذه الدراسة بحثا أكاديميا واسع النطاق مع مقابلات وملاحظات نوعية متعددة لتطوير نظرية متينة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء مندوبي المبيعات. بعد ذلك، يختبر النموذج النظري المقترح تجريبيا باستخدام تصميم بحث ميداني. يختبر النموذج التأثيرات الوسيطة لمهارات المبيعات، والبيع الذكي، وإنتاجية المكالمات على التأثير المباشر بين تكنولوجيا المعلومات وأداء مندوبي المبيعات. على حد علمنا، تعد هذه الدراسة الأولى التي تختبر وتشرح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء مندوبي المبيعات. تجرى الدراسة داخل شركة واحدة، وتمزج مصادر بيانات متعددة (مثل بيانات استبيانات مندوبي المبيعات ومديري المبيعات، وأداء الشركة، وبيانات تقارير المكالمات) تتعلق بـ 187 مندوبي المبيعات.

17-1 هيكلية الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات السابقة

الفصل الثالث: المنهجية والإطار التطبيقي

الفصل الرابع: تحليل النتائج ومناقشتها

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

المراجع والمصادر



الملاحق

Midocean University

College of Management

Department of business management

**The Role of Modern Information Technology Systems in Improving
Sales Performance in the Medical Devices Sector in Saudi Arabia**

Prepared by: Khalid Saeed Muidh Al-Ghurabi

University number/

/Supervision

Dr.

Year:2026