

عنوان البحث

**دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين أداء مبيعات قطاع الادوية والأجهزة
الطبية في المملكة العربية السعودية**

إعداد الطالب/ عبدالرحمن زاهر حسن

الرقم الجامعي/251002482

إشراف/

د. الفيصـل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، الحمد لله المنان، الملك القدوس

وبعد حمد الله تعالى وشكره على إنهائنا لهذه الرسالة نتقدم بخالص الشكر وعظيم

الامتنان لأستاذنا الفاضل

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

على ما قدمناه لنا من علم نافع وعطاء متميز وارشاد مستمر، وعلى ما بذلناه من جهد متواصل ونصح

وتوجيه من بداية مرحلة البحث حتى إتمام هذه الدراسة، ومهما كتبنا من عبارات وجمل فإن كلمات

الشكر تظل عاجزة عن إيفاء حقهم، فجزاهم الله عنا خير الجزاء وجعل ذلك في موازين حسناتهم.

كما نتقدم بأسى عبارات الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة ميد أوشن وكل العاملين بها

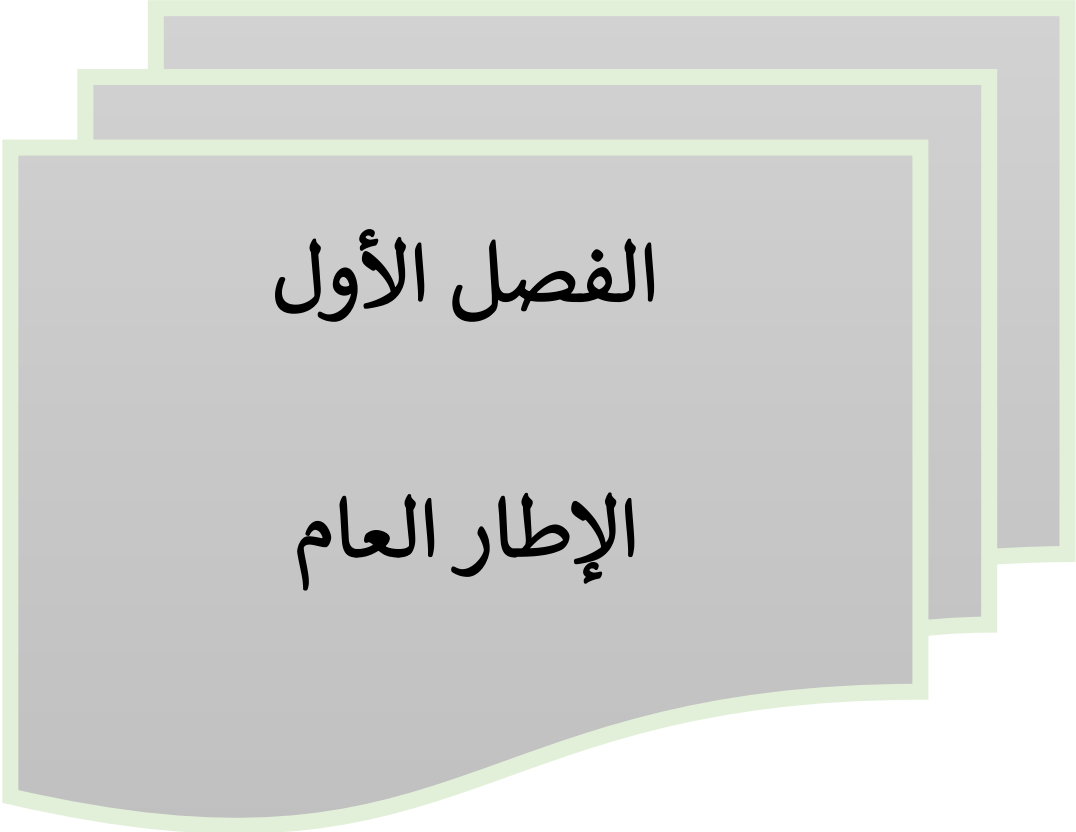
الشكر لكم جميعا

فهرس المحتويات

المحتويات

5.....	الفصل الأول
5.....	الإطار العام
5.....	مقدمة
7.....	مشكلة الدراسة:
8.....	أهمية الدراسة:
9.....	الأهمية العلمية:
9.....	الأهمية العملية:
10.....	أهداف الدراسة:
11.....	تساؤلات الدراسة
11.....	فروض الدراسة:
13.....	نموذج البحث:
13.....	خطة الدراسة
15.....	الاطار النظري :
15.....	أولا: دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة
19.....	ثانيا: تحسين أداء مبيعات
21.....	ثالثا: العوامل المؤثرة في العلاقة بين نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات:
22.....	الدراسات السابقة:
22.....	أولا: الدراسات العربية:
25.....	ثانيا: الدراسات الأجنبية:
28.....	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:
30.....	مقدمة
30.....	منهجية الدراسة
30.....	مجتمع الدراسة
30.....	عينة الدراسة
31.....	أدوات الدراسة
32.....	طرق جمع البيانات والمعلومات:
32.....	تصميم البحث واسلوبه:
34.....	صدق - وثبات الاستبانة:

35.....	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:
37.....	مقدمة
37.....	صدق - وثبات الاستبانة:
38.....	التحليل الإحصائي
39.....	2/4 أولاً: التحليل الوصفي لنتائج القسم الأول: البيانات الشخصية.
41.....	1- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.
44.....	3/4 ثانياً: مناقشة فرضيات الدراسة
49.....	تحليل الارتباط والانحدار لفرضيات الدراسة
55.....	ملخص اختبار الفرضيات
55.....	جدول 18 ملخص فرضيات الدراسة
58.....	1/5 عرض البيانات وتحليلها
58.....	2/5 نتائج الدراسة:
60.....	3/5 توصيات الدراسة
62.....	4/5 المقترحات المستقبلية:
63.....	المراجع والمصادر
63.....	المراجع العربية
64.....	المراجع الاجنبية
68.....	نموذج الاستبانة
75.....	المستخلص
76.....	Abstract



الفصل الأول

الإطار العام

مقدمة

في ظل المتغيرات العالمية الجديدة، التي أفرزتها المعطيات الاقتصادية والثورة التكنولوجية، أصبحت الريادة والتنوع سمة أساسية من سمات الاقتصاديات المعاصرة، وإن التطور التكنولوجي وتقدم الاتصالات وازدياد المعرفة وانتقال

الاقتصاد إلى اقتصاد رقمي مترابط في محيط اقتصادي واجتماعي يعرف تحولات عميقة، وجدت المنظمات نفسها تواجه تحديات كبرى وطرق مختلفة تستدعي منها إيجاد سبل جديدة تمكنها من استيعاب هذه المستجدات، ورفع التحديات. خاصة مع انتشار العولمة الاقتصادية، التي جعلتها مطالبة بمواكبة نظم تكنولوجيا المعلومات (روجرز، 2020).

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 إلكترونية. 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 (العززي، 2022).

تعد التكنولوجيا من أهم العوامل التي تؤثر على أداء فرق المبيعات في العصر الحديث. فقد شهدت صناعة المبيعات تحولا كبيرا في السنوات الأخيرة بفضل التقدم التكنولوجي السريع ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في عمليات البيع، أصبح من الضروري أن تتبنى الشركات وفرق المبيعات أدوات وتقنيات حديثة لتحقيق اهدافها (الحربي، 2021).

لدعم تحقيق النجاح في المبيعات تحسين نظم تكنولوجيا عمليات التواصل والاتصال. تمكن للتكنولوجيا المبتكرة من تعزيز كفاءة وفاعلية فرق المبيعات، وتوفير وقت وجهود العاملين، وتمكينهم من التركيز على الأنشطة الحاسمة. لنظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في مجال المبيعات هو ضخ التكنولوجيا في صناعة البيع لتعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين أداء مبيعات ودفع النمو وتحقيق الخطط المستهدفة. يشمل نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في مجال البيع من خلال أنظمة تكنولوجية وتجارب التسويق الإلكتروني عبر التطبيقات الذكية وانترنت الاشياء المدعومة باستخدام الذكاء الاصطناعي (الدهيم، 2021).

وقد شهد قطاع الادوية والأجهزة الطبية تطورا ملحوظا 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 العديد من شركات الادوية والأجهزة الطبية نحو تبني قنوات البيع الإلكترونية وتطوير تحسين أداء مبيعات الرقمية للتكيف مع القيود المفروضة على التسوق التقليدي (الغرفة التجارية، 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 ويحياوي (2023) ودراسة (Wang & Chen, 2022) دراسة (Yam B. Limbu, 2024) و دراسة (عبد القادر واخرون، 2023) و دراسة (عبد اللطيف، 2021) و دراسة (Raj Agnihotri, 2017)) اتفقت 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 الادوية والأجهزة الطبية. فقد أكدت رؤية 2030 على أهمية تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز الابتكار في مختلف القطاعات، وخاصة قطاع الادوية والأجهزة الطبية الذي يعد أحد الركائز الأساسية للاقتصاد السعودية. (الهيئة العامة للإحصاء، 2025).

ومن هذا المنطلق، تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل العلاقة بين دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية، وتحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات في ظل المنافسة المتزايدة والتغيرات السريعة في توقعات العملاء. كما تهدف الدراسة إلى تقديم إطار متكامل يساعد شركات التجزئة على تبني استراتيجيات تحول رقمي فعالة تسهم في تحسين أداء مبيعات وتحقيق أهداف رؤية 2030.

مشكلة الدراسة:

يواجه قطاع الادوية والأجهزة الطبية تحديات متزايدة في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية العالمية، وارتفاع توقعات العملاء نحو تجارب تسوق أكثر سلاسة وتكاملاً بين القنوات المختلفة. وتتفاقم هذه التحديات مع التغيرات الديموغرافية في المملكة، حيث يشكل الشباب نسبة كبيرة من السكان (أكثر من 70% من السكان تحت سن 35 عاماً)، وهم أكثر إلماماً بالتكنولوجيا وأكثر توقعاً لتجارب رقمية متميزة (وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2025).

يتعين على هذه المنظمات أن تستجيب لهذه التغيرات المحيطة بها برؤية إستراتيجية واضحة تمكنها من اكتشاف أهمية الفرص وتجنب التهديدات لتتمكن من البقاء وتحقيق النمو في هذه الأسواق، حيث لم تعد المنافسة ممكنة على أساس خفض الكلفة وحسب، فالسوق يتطلب الجودة وكذلك الجودة والمرونة في تلبية الطلب واستخدام تكنولوجيا المعلومات

يؤدي الى تسهيل مهام ودور الأجهزة الرقابية المختلفة على مستوى المؤسسات الرئيسية والفرعية لقدرته القيام بكافة المهام بسرعة هائلة وبوقت قصير ومعلومات صحيحة (عاشور، 2021).

إن تكنولوجيا المبيعات الحديثة توفر فرصا كبيرة لتحسين أداء فرق المبيعات. من خلال تبني الأنظمة المناسبة واستخدام التحليلات والذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا الاتصال، يمكن تعزيز كفاءة وفعالية العمليات وتحقيق نتائج أفضل. ومع ذلك، يجب أن يتم استخدام هذه التقنيات بشكل ذكي ومتزن، مع الاحتفاظ بالعنصر البشري والتواصل الشخصي كجزء أساسي من استراتيجية المبيعات (هوشيار، 2013).

هناك نقصا ملحوظا في الدراسات التي ركزت على دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتأثيرها على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية تحديدا. فقد ركزت معظم الدراسات السابقة مثل دراسة عبد المعطي (2024) وتومي ويحيوي (2023) ودراسة (Wang & Chen, 2022) ودراسة (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 الادوية والأجهزة الطبية،

تعود معظم اسباب الفشل والنجاح الى نظام استراتيجية نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وطريقة إدارتها بشكل كفؤ وفعال مما ينتج على ذلك من مشاكل وعقبات منها على سبيل المثال انخفاض قدرات عملية اتخاذ القرارات المناسبة والسريعة والتي تحقق اهداف القطاع ككل وأيضا تكون القرارات مبنية على الحقائق والمعلومات التي تسهم استراتيجية نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في توفيرها بسرعة ودقة ودرجة عالية من الموثوقية يمكن التعبير عن المشكلة محل الدراسة من خلال السؤال الرئيسي التالي:

ما هو أثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة بأبعاده ((إنترنت الأشياء - التطبيقات الذكية - التسويق الرقمي) تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية؟

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية البحث من خلال دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة المعلومات المحاسبية التي يتم استخدامها في اتخاذ القرارات الرشيدة الخاصة بتحسين أداء المبيعات لتحقيق أهداف الوحدة الاقتصادية فضلا عن مساهمتها في التنمية الاقتصادية. وتكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة على المستويين النظري والتطبيقي، وذلك للاعتبارات التالية:

الأهمية العلمية:

- تمثل هذه الدراسة إضافة علمية للمكتبة العربية في مجال نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات وتطوير الوسائل المستخدمة من إنترنت الأشياء والتطبيقات الذكية والتسويق الإلكتروني
- ندرة الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات بشكل متخصص في قطاع الادوية والأجهزة الطبية.
- تسعى الدراسة إلى سد الفجوة البحثية في مجال العلاقة بين ابعاد دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات (متغير تابع)، حيث
- تساهم الدراسة في تأصيل المفاهيم النظرية المرتبطة بدور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة والأدوات المستخدمة في تطوير أداء المبيعات
- أهمية دراسة تأثير دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة بأبعاده ((إنترنت الأشياء - التطبيقات الذكية - التسويق الرقمي) على التنبؤ بالمبيعات مما يثري المعرفة في هذا المجال ويفتح المجال لدراسات مستقبلية
- أهمية نتائج هذه الدراسة في فتح مجالات بحثية جديدة حول تأثير التقنيات الناشئة مثل الواقع المعزز والواقع الافتراضي وتقنية البلوك تشين على تحسين أداء المبيعات

الأهمية العملية:

- أهمية الدراسة في مدة مساهمتها في تطوير الممارسات المهنية المرتبطة بنظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وإدارة تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية

- أهمية تقديم إطار مفاهيمي متكامل يربط بين هذه المتغيرات في سياق قطاع الادوية والأجهزة الطبية مع مراعاة الخصوصية الثقافية والاجتماعية والاقتصادية للمملكة العربية السعودية
- أهمية دعم خطط التنمية وبرنامج التحول الوطني وتطوير قطاع الادوية والأجهزة الطبية وتوفير فرص عمل جديدة.
- أهمية نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة للقطاع يعزز من ميزته التنافسية والمساهمة في تحقيق اهداف قطاع مبيعات الادوية مع رؤية المملكة 2030
- تقدم الدراسة نتائج وتوصيات عملية تساعد شركات قطاع الادوية والأجهزة الطبية في تطوير استراتيجيات تحول رقمي فعالة وتوظيفها في تحسين أداء مبيعات.
- تنبع أهمية الدراسة في دورها الكبير في تأهيل كادر اداري ملم بالجوانب نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة والتسويق في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية

أهداف الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة ومدى أهميتها تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيسي التالي " أثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة المختلفة ((إنترنت الأشياء - التطبيقات الذكية - التسويق الرقمي) في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية" وذلك بغرض تقديم إطار متكامل يساعد شركات التجزئة على تبني استراتيجيات تحول رقمي فعالة تسهم في تحسين أداء مبيعات وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

بناء على الهدف الرئيسي للدراسة يمكن اشتقاق مجموعة من الأهداف الفرعية كما يلي:

- تحديد أفضل الممارسات في تطبيق استراتيجية القنوات المتعددة في قطاع الادوية والأجهزة الطبية
- تحديد نقاط القوة والضعف في تحسين أداء مبيعات الحالية في القطاع وعلاقتها بدور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة
- تقييم مستوى تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية ودرجة رضاهم عن الوضع القائم في قطاع الادوية والأجهزة الطبية
- دراسة أثر استراتيجية التطبيقات الذكية في تحسين أداء مبيعات قطاع الادوية والأجهزة الطبية

- دراسة أثر استراتيجية للعلاقة بين تكامل القنوات المختلفة (الفعلية والرقمية) وتحسين أداء مبيعات
- دراسة تأثير استراتيجيات إنترنت الأشياء (الواقع الافتراض والواقع المعزز) في تحسين أداء مبيعات قطاع الادوية والأجهزة الطبية

- دراسة تأثير استراتيجية القنوات التسويق الالكتروني على أبعاد تحسين أداء مبيعات المختلفة

تساؤلات الدراسة

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

- ما واقع تبني دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في قطاع الادوية والأجهزة الطبية؟
- ما أهم التحديات التي تواجه شركات التجزئة السعودية في تبني دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة لتحسين أداء مبيعات؟
- كيف تسهم استراتيجيات إنترنت الأشياء في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية؟
- ما أثر استراتيجية التطبيقات الذكية في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية؟
- ما النموذج المقترح لتوظيف دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة على تحسين أداء مبيعات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية للعملاء (العمر، الجنس، مستوى التعليم)؟

فروض الدراسة:

بناء على مشكلة الدراسة وأهدافها والدراسات السابقة، تم صياغة الفروض التالية:

الفرضية الرئيسية:

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لدور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة بأبعاده (إنترنت الأشياء، التطبيقات الذكية، التسويق الرقمي) في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية."

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

- الفرضية الأولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية إنترنت الأشياء في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية."
- الفرضية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية التطبيقات الذكية في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية."
- الفرضية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية التسويق الرقمي في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية."
- الفرضية الرابعة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة على تحسين أداء مبيعات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية للعملاء (العمر، الجنس، مستوى التعليم، مستوى الدخل، مكان الإقامة)."

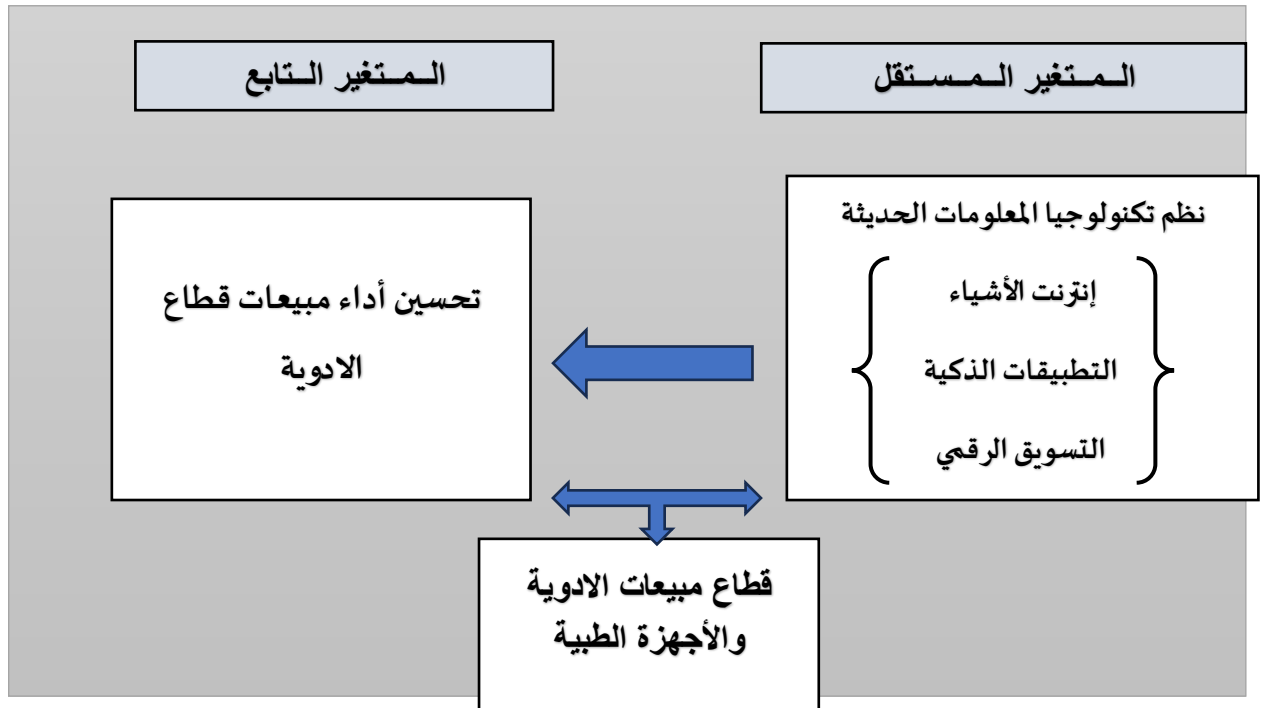
حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالحدود التالية:

- الحدود الزمانية: ستجرى هذه الدراسة خلال العام الدراسي 1447هـ/2025م،
- الحدود المكانية: ستطبق الدراسة في المملكة العربية السعودية مع التركيز على منطقة (الرياض).
- الحدود البشرية: تقتصر الدراسة على العاملين بقطاع الادوية والأجهزة الطبية
- الحدود الموضوعية: تتناول الدراسة موضوع دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية

نموذج البحث:

هو هيكل يعبر عن الظاهرة أو المشكلة الخاصة بآثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية"، ومن خلال هذا الهيكل يتم توضيح الفكرة التي يسعى الباحث لدراستها، ويحتوي على أهم المتغيرات (المستقل " دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة " – التابع " تحسين أداء المبيعات) التي يتكون منها البحث،



شكل رقم 1- نموذج الدراسة اعداد الباحث

خطة الدراسة

- الفصل الأول الإطار العام
- الفصل الثاني والإطار النظري والدراسات السابقة
- الفصل الثالث منهجية الدراسة
- الفصل الرابع الدراسة الإحصائية
- الفصل الخامس النتائج والتوصيات
- المراجع - الملاحق

الفصل الثاني

الإطار النظري- الدراسات السابقة

الإطار النظري:

تمهيد:

يرتكز الإطار النظري للدراسة على محورين أساسيين: دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية. يسعى هذا القسم إلى توضيح المفاهيم الأساسية المرتبطة بهذين المتغيرين وتحليل العلاقة بينهما وفقا للأدبيات والنظريات ذات الصلة.

أولاً: دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة

مفهوم نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة:

يعرف نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة بأنه "عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتغيير جذري في نماذج الأعمال والعمليات التشغيلية وطرق التفاعل مع العملاء، بهدف تحسين الأداء وخلق قيمة مضافة" (Westerman et al., 2021). كما يعرفه روجرز (2020) بأنه "إعادة تصميم الأعمال في العصر الرقمي من خلال توظيف التكنولوجيا لتحسين تحسين أداء مبيعات وتعزيز الكفاءة التشغيلية وابتكار نماذج أعمال جديدة".

ويشير الزهراني (2022) إلى أن نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة هو "عملية شاملة تتضمن تغييرات جوهرية في الثقافة التنظيمية والعمليات والتقنيات المستخدمة، بهدف تمكين المنظمة من مواكبة التطورات التكنولوجية والاستجابة لتوقعات العملاء المتغيرة".

ومن خلال التعريفات السابقة، يمكن استخلاص التعريف الإجرائي التالي للتحوّل الرقمي في هذه الدراسة: "مجموعة من الاستراتيجيات والعمليات التي تقوم بها شركات التجزئة السعودية لاستخدام التكنولوجيا الرقمية في تطوير نماذج أعمالها وعملياتها وطرق تفاعلها مع العملاء، بهدف تحسين الأداء وتحسين أداء مبيعات وتحقيق ميزة تنافسية

أنواع دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في قطاع الادوية والأجهزة الطبية:

تتنوع دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في قطاع الادوية والأجهزة الطبية، ويمكن تصنيفها إلى الأنواع التالية:

✓ استراتيجية القنوات المتعددة (Omnichannel Strategy): تركز على تكامل وتناسق تجربة العميل عبر جميع قنوات التسوق (المتاجر الفعلية، المواقع الإلكترونية، التطبيقات الذكية، مواقع التواصل الاجتماعي)، بحيث يمكن للعميل التنقل بسلاسة بين هذه القنوات (Martinez & Rodriguez, 2021).

✓ استراتيجية تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytics Strategy): تعتمد على جمع وتحليل كميات هائلة من بيانات العملاء لفهم سلوكهم وتفضيلاتهم، وتخصيص العروض والمنتجات والخدمات وفقا لاحتياجاتهم (العتيبي، 2021).

✓ استراتيجية إنترنت الأشياء (IoT Strategy): تستخدم تقنيات إنترنت الأشياء في المتاجر الذكية والمخازن المتصلة، مثل الرفوف الذكية، والمرايا التفاعلية، ونظم تتبع المخزون في الوقت الفعلي (Kim et al., 2020).

✓ استراتيجية التطبيقات الذكية (Mobile Apps & Digital Platforms Strategy): تركز على تطوير تطبيقات ومنصات رقمية تتيح للعملاء التسوق بسهولة وراحة، وتوفر لهم تجربة استخدام متميزة (القحطاني، 2021).

✓ استراتيجية الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (AI & Machine Learning Strategy): توظف تقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في مختلف جوانب التجزئة، مثل المساعدين الافتراضيين، وأنظمة التوصية، وتوقع سلوك العملاء، وإدارة المخزون (Wang & Chen, 2022).

✓ استراتيجية التسويق الرقمي (Digital Marketing Strategy): تستخدم القنوات الرقمية المختلفة (وسائل التواصل الاجتماعي، البريد الإلكتروني، محركات البحث) لجذب العملاء والتفاعل معهم وبناء علاقات دائمة معهم (الشمري، 2020).

خصائص نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة الناجح:

يتميز نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة الناجح في قطاع الأدوية والأجهزة الطبية بعدة خصائص، حددها روجرز (2020) والزهراني (2022) فيما يلي:

- التحسين المستمر: يتبنى نهج التحسين المستمر واختبار الأفكار الجديدة.
- التركيز على العميل: يضع احتياجات وتوقعات العملاء في صميم دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة.

- ثقافة الابتكار: يعزز ثقافة الابتكار والتجريب داخل المنظمة.
- الشمولية والتكامل: يشمل جميع جوانب الأعمال، من العمليات الداخلية إلى التفاعل مع العملاء، ويضمن تكاملها.
- القائم على البيانات: يعتمد على تحليل البيانات لاتخاذ القرارات وتخصيص التجارب.
- المرونة والتكيف: يتميز بالقدرة على التكيف مع التغيرات التكنولوجية والسوقية السريعة.

تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مفهوم تحسين أداء المبيعات:

- تغيير أساليب العمل، فاستخدام التكنولوجيا الحديثة تسمح بالعمل عن بعد وكذلك إعطاء التوجيه عن بعد مما ينعكس على كل من عنصري الزمن والكلفة.
- سرعة تداول المعلومات ضمن المؤسسة وبالتالي المساعدة في اتخاذ القرارات السليمة الخاصة بالمبيعات.
- تغيير المهارات، فوجود كم هائل من المعلومات التي يصعب التعامل معها بسهولة يتطلب مهارات خاصة في الانتقاء.
- تغيير الخطط. وتحرير العنصر البشري من قيود الأعمال الروتينية ومنه إلى الأعمال الإبداعية والفكرية.
- زيادة أهمية سرية المعلومات والموثوقية (الشمري، 2020).

مبررات الاهتمام بنظم المعلومات التكنولوجية بالمؤسسة الاقتصادية:

- يواجه العالم في الوقت الحالي مجموعة من المتغيرات التي أدت إلى زيادة الحاجة إلى نظام جيد للمعلومات التكنولوجية من أهم هذه المتغيرات ما يلي: (Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2022)).
- ازدهرت ظاهرة العولمة نفسها على جميع دول العالم كواقع لا بد من التعامل معه
- التوسع العالمي إلى التطورات التي حدثت في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات،
- مسايرة متطلبات العولمة تتطلب وجود نظم مقابلة للمعلومات الإدارية.
- زيادة حدة المنافسة في ظل وسائل الاتصال السريعة ولم تعد تقتصر على المنافسة المحلية
- التطور التكنولوجي الهائل يتيح كم هائل من البيانات والمعلومات لدى متخذ القرار

- ضرورة توافر لدى متخذ القرار القدرة على مسايرة واستخدام هذه التكنولوجيا وعليه سرعة استغلال المعلومات في اتخاذ القرارات

- ظهور أساليب جديدة في اتخاذ القرارات مثل علوم بحوث العمليات التي قدمت كثير من الأساليب المساعدة في اتخاذ القرارات في مجالات الإدارة المختلفة

أهمية نظم تكنولوجيا المعلومات الاقتصادية

ان تكنولوجيا المعلومات قد أصبحت المحفز الرئيس لنشاطات الأعمال في عالم اليوم وذلك بسبب القدرات او الامكانيات لهذه التكنولوجيا والمتمثلة فيما يلي.(Martinez, R., & Rodriguez, J. (2021).

- القيام بحسابات رقمية كبيرة الحجم وبالغة السرعة.
- . خزن كميات كبيرة من البيانات والمعلومات في مكان صغير وسهل الوصول اليه.
- الممكنة الآلية للعمليات والمهام التي تنجز يدويا بأقل كلفة.
- تقليل حدوث الأزمات بما توفره تكنولوجيا المعلومات من قاعدة معلومات مستقبلية.
- السماح بالحصول السريع والرخيص على كميات كبيرة من المعلومات.
- تحسين عملية اتخاذ القرارات وتوفير قنوات اتصال جيدة تساعد في زيادة تدفق وتبادل المعلومات
- زيادة قدرة التنسيق بين الاقسام وبين المنظمات مع بعضها من خلال شبكات الاتصال الحديثة وربط الحواسيب مع بعضها

مميزات استخدام نظم التكنولوجيا الحديثة في توافر المعلومات المالية

ان استخدام التكنولوجيا الحديثة في توافر المعلومات الاقتصادية في قطاع المبيعات يتميز بما يلي: (مختار، 2013).

- امكانية ادخال عدد كبير من البيانات الخاصة بعمليات تسجل الأحداث الاقتصادية ومعالجتها وتخزينها بأقل قدر ممكن من الوقت والجهد والتكاليف في العمل فضلا عن الحصول على المعلومات اللازمة لاستخدام المستفيدين منها في فترات دورية محددة.
- معالجة البيانات وفق أسلوب محدد مسبقا.

- إمكانية عرض المعلومات بالشكل الذي يستفيد منه عدد كبير من المستخدمين للمعلومات بحسب أهدافهم المختلفة.
- تحليل المخرجات من المعلومات التي تم الحصول عليها من عملية معالجة البيانات وفق مؤشرات التحليل المالي للمساعدة في اتخاذ القرارات اللازمة.
- أصبحت المعلومات موردا أساسيا لأي نشاط بشري وعاملا محددًا لعلاقة الإنسان بمجتمعه وعلاقة المجتمعات مع بعضها من النواحي السياسية والثقافية والاقتصادية. وتتعرّز هذه الميزة من خلال.
- أولاً: استعمال المعلومات بوصفها موردا اقتصاديا.
- ثانيا: دخول قطاع المعلومات في كثير من الدول الى جانب القطاعات الأخرى (الزراعة، الصناعة، الخدمات).
- ثالثا: ميل الجمهور العام الى الاستعمال المتناهي للمعلومات في مجالات الحياة المختلفة.

ثانيا: تحسين أداء مبيعات

. مفهوم تحسين أداء مبيعات:

يعرف ماير وشواغر (Meyer & Schwager, 2020) تحسين أداء مبيعات بأنها "الاستجابة الداخلية والذاتية للعملاء نتيجة لتفاعلهم المباشر أو غير المباشر مع الشركة". كما يعرفها جينتيل وآخرون (Gentile et al., 2019) بأنها "مجموعة التفاعلات بين العميل والمنتج أو الشركة، التي تثير استجابة عاطفية لدى العميل وتشكل انطبعا عاما عن العلامة التجارية".

ويشير الشمري (2020) إلى أن تحسين أداء مبيعات هي "مجموع الانطباعات والمشاعر التي يكونها العميل نتيجة لجميع اتصالاته ولقاءاته مع الشركة، سواء كانت إيجابية أو سلبية، عبر مختلف نقاط التماس وقنوات التفاعل". ومن خلال التعريفات السابقة، يمكن استخلاص التعريف الإجرائي التالي لتحسين أداء مبيعات في هذه الدراسة: "مجموع الانطباعات والمشاعر والتصورات التي يكونها عملاء قطاع الادوية والأجهزة الطبية نتيجة لتفاعلهم مع شركات التجزئة عبر مختلف نقاط التماس والقنوات، والتي تؤثر في مستوى رضاهم وولائهم ونية الشراء المستقبلية".

أبعاد تحسين أداء مبيعات:

تتضمن تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية عدة أبعاد، حددها جينتيل وآخرون (Gentile et al., 2019) والقحطاني (2021) فيما يلي:

✓ البعد الوظيفي يرتبط بالجوانب العملية للتجربة، مثل سهولة الاستخدام، وكفاءة الخدمة، والاستجابة لطلبات العملاء، والدقة في تنفيذ الطلبات.

✓ البعد العاطفي: يتعلق بالمشاعر والعواطف التي يثيرها التفاعل مع الشركة، مثل الفرح، الرضا، الإحباط. البعد الحسي: يرتبط بالجوانب المادية والحسية للتجربة، مثل التصميم، الألوان، الموسيقى، الروائح، واجهة المستخدم.

✓ البعد الاجتماعي: يتعلق بالتفاعل مع الآخرين خلال التجربة، سواء مع موظفي الشركة أو مع عملاء آخرين أو مع المجتمع بشكل عام.

✓ البعد المعرفي: يرتبط بالمعرفة والمعلومات التي يحصل عليها العميل، ومدى وضوحها ودقتها وفائدتها.

نظريات تحسين أداء مبيعات:

هناك عدة نظريات تفسر تحسين أداء مبيعات، ومن أهمها: (غنيهي، 2013).

✓ نظرية الرضا: تشرح أن رضا العملاء ينتج عن مقارنة توقعاتهم بالأداء الفعلي للمنتج أو الخدمة.

✓ نظرية التميز في الخدمة: تركز على أهمية تقديم خدمة متميزة تتجاوز توقعات العملاء.

✓ نظرية القيمة المتوقعة: تفترض أن العملاء يتخذون قراراتهم بناء على القيمة المتوقعة من المنتج أو الخدمة.

✓ نظرية رحلة العميل: تركز على تحليل رحلة العميل عبر مختلف نقاط التماس، وتحديد الفرص لتحسين التجربة في كل نقطة.

✓ نظرية تصميم التجربة (Experience Design Theory): تركز على تصميم تجارب متكاملة وجذابة للعملاء عبر مختلف القنوات ونقاط التماس.

العلاقة بين دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات

تشير الأدبيات إلى وجود علاقة قوية بين دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات في قطاع الأدوية والأجهزة الطبية. ويمكن تحليل هذه العلاقة من خلال ثلاثة جوانب رئيسية: (Rogers, D. L. (2021).

أولاً: تأثير دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة على أبعاد تحسين أداء مبيعات:

تشير دراسة جونسون وسميث (Johnson & Smith, 2023) إلى أن دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة تؤثر إيجاباً على مختلف أبعاد تحسين أداء مبيعات. فاستراتيجية القنوات المتعددة تعزز البعد الوظيفي من خلال توفير تجربة سلسلة ومتكاملة عبر القنوات المختلفة. وتؤثر استراتيجية تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي على البعد العاطفي من خلال تقديم تجارب شخصية ومخصصة تلبي احتياجات العملاء الفردية. كما تعزز استراتيجية إنترنت الأشياء البعد الحسي من خلال توفير تجارب تفاعلية وغامرة.

ثانياً: تأثير نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة على رحلة العميل:

توضح دراسة الزهراني (2022) أن نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة يؤثر على مختلف مراحل رحلة العميل، من مرحلة الوعي والاكتشاف، مروراً بمرحلة البحث والمقارنة، ثم الشراء، وصولاً إلى مرحلة ما بعد الشراء والولاء. فنظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة يسهل على العملاء الوصول إلى المعلومات، ويبسط عملية المقارنة بين المنتجات والأسعار، ويوفر طرقاً متعددة للشراء، ويعزز التواصل المستمر مع العملاء بعد الشراء.

ثالثاً: العوامل المؤثرة في العلاقة بين نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات:

تشير دراسة وانغ وتشين (Wang & Chen, 2022) إلى أن تأثير نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة على تحسين أداء مبيعات يتوقف على عدة عوامل، منها:

- ✓ جاهزية البنية التحتية التكنولوجية: مدى توفر وجودة البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لتنفيذ دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة.
- ✓ ثقافة الشركة: مدى انفتاح وتقبل الشركة للتغيير والابتكار.
- ✓ مهارات وقدرات العاملين: مستوى مهارات العاملين التقنية وقدرتهم على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

✓ خصائص العملاء: مستوى وعي وتقبل العملاء للتكنولوجيا، وتوقعاتهم وتفضيلاتهم.

✓ التكامل بين الاستراتيجيات: مدى التكامل والتناسق بين دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة المختلفة.

من خلال هذا الإطار النظري، تسعى الدراسة الحالية إلى تحليل العلاقة بين دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة المختلفة وتعزيز أبعاد تحسين أداء مبيعات في قطاع الأدوية والأجهزة الطبية، وتطوير نموذج متكامل يساعد شركات التجزئة على تبني استراتيجيات تحول رقمي فعالة تسهم في تحسين أداء مبيعات وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في ضوء رؤية المملكة 2030.

الدراسات السابقة:

يهتم هذا الجزء بدراسة ادبيات دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين أداء مبيعات في قطاع الأدوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية حيث يوجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع مختلفة حول دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأيضاً دراسات تناولت تحسين أداء مبيعات ودراسات تناولت كلا المتغيرين وقد تناولت تلك المتغيرات من خلال وجهات نظر متعددة وسيعرض الباحث أهم الدراسات التي تناولت العلاقة دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الأدوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية كمالي: تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوعات ذات صلة بنظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات في قطاع الأدوية والأجهزة الطبية، ويمكن استعراض أهم هذه الدراسات من خلال مجموعتين رئيسيتين

المجموعة الاولى / الدراسات العربية

المجموعة الثانية / الدراسات الأجنبية

أولاً: الدراسات العربية:

دراسة (عبد المعطي، 2024)

بعنوان " تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الأداء التسويقي لقطاع التأمين السعودي "دراسة ميدانية عن الشركة التعاونية للتأمين" 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:-

- لتكنولوجيا المعلومات اثر على الأداء التسويقي وهذا مؤشر على امتلاك الشركة لتكنولوجيا المعلومات (تطبيقات برمجيات...الخ) قد ساهم في رفع مستوى الأداء التسويقي للشركة.

- نظام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في رفع كفاءة وفاعلية انجازات الشركة.

- استخدام تكنولوجيا المعلومات ساهم في فتح أسواق جديدة للشركة.

- امتلاك الشركة لتكنولوجيا معلومات قد ساهم في تحسين الأداء التسويقي للشركة من حيث حجم مبيعات الحصة السوقية العائد على الاستثمار.

- وجود أثر لأبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على حجم المبيعات الحصة السوقية العائد على الاستثمار ورضا العملاء.

- هناك اختلاف وجهات نظر حول مفهوم الاداء منهم من اشارة الى الاداء بالمقاييس والمعايير ومنهم من اشارة للأداء بالمرجات المالية.

دراسة (تومي ويحياوي، 2023)

بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء مبيعات شركة نون للتجارة الالكترونية." 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، فدور 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)

بعنوان "إطار مقترح للعلاقة بين خصائص التكنولوجيا وملاءمة تكنولوجيا المهام وتبني تكنولوجيا إنترنت الأشياء وأداء المبيعات الداخلية: دراسة تطبيقية." 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 وجود تأثير معنوي إيجابي مباشر لملاءمة تكنولوجيا المهمة على تبني تكنولوجيا إنترنت الأشياء، فضلاً 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 يلائم 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)

بعنوان " دور تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين أداء مبيعات قنوات التوزيع: تكنولوجيا البيع بالتجزئة في المملكة المتحدة." هدف هذه الدراسة الى معرفة العلاقة التي تربط بين تكنولوجيا المعلومات وأداء مبيعات تجار التجزئة 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 تجار التجزئة في عرض منتجاتهم عبر مختلف المواقع

يهدف تسهيل عمليات التبادل، كما يساعد الذكاء الاصطناعي تجار التجزئة على فهم سلوك العملاء، وأن تكنولوجيا الهواتف تعمل على تسهيل البحث على المنتجات من خلال تطبيقات مختلفة والتي تهدف الى تحسين أداء تجار التجزئة من أجل زيادة مبيعاتهم، تم طرح النموذج المفاهيمي من أجل اختبار الفرضيات بالاعتماد على مجموعة من الاحصائيات دراسة العتيبي (2021)

بعنوان "التجارة الإلكترونية وآفاق تطويرها في المملكة العربية السعودية" 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.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:

1. دراسة (Johnson & Smith, 2023)

بعنوان "Digital Transformation Strategies in Retail: Impact on Customer Journey and Experience" 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.

2. دراسة (Wang & Chen, 2022)

بعنوان "AI-Powered Customer Experience in Retail: A Framework for Implementation" 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 المجردة (Grounded Theory) والمقابلات المعمقة ودراسات الحالة. توصلت الدراسة إلى تطوير إطار من أربع مراحل لتنفيذ تطبيقات الذكاء الاصطناعي: التقييم، التخطيط، التنفيذ، والتقويم، 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)

, information and communication technology improve job satisfaction. The moderating role of sales technology orientation لا تزال الأبحاث التجريبية المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تشكيل رضا موظفي المبيعات بين الشركات نادرة نسبيا. يقترح المؤلفون ويختبرون تجريبيا نموذجا سببيا يمثل نظريا العلاقات الهيكلية بين العوامل التي تُشكل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والرضا الوظيفي لمندوبي 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، يُخفف توجه مندوبي المبيعات نحو التكنولوجيا من تأثير كل من البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والدعم على رضا الموظفين. تُناقش الرؤى الإدارية والآثار المترتبة على البحث.

دراسة (Nicholas Renaldo,2022)

Benefits and Challenges of Technology and Information Systems on Performance

في هذا العصر الحديث، تُعد 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 تُحسن هذه الأنظمة الكفاءة والتواصل واتخاذ القرارات والابتكار وغيرها. ومع ذلك، فإنها تُمثل أيضا بعض التحديات، بما في ذلك المبيعات الأمنية والمشاكل التقنية والتكاليف وغيرها. ستكون اقتراحات هذا البحث مفيدة للغاية للشركات التي ترغب في تحسين أدائها من خلال استخدام التكنولوجيا

دراسة (Michael Ahearne,2021) بعنوان The Effect of Information Technology on Salesperson Performance

تدمج هذه الدراسة بحثا أكاديميا واسع النطاق مع مقابلات وملاحظات نوعية متعددة لتطوير نظرية متينة حول استخدام تكنولوجيا المعلومات وأداء مندوبي المبيعات. بعد ذلك، يُختبر 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، تُعد هذه الدراسة الأولى التي تختبر وتشرح العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء مندوبي المبيعات. تُجرى 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.

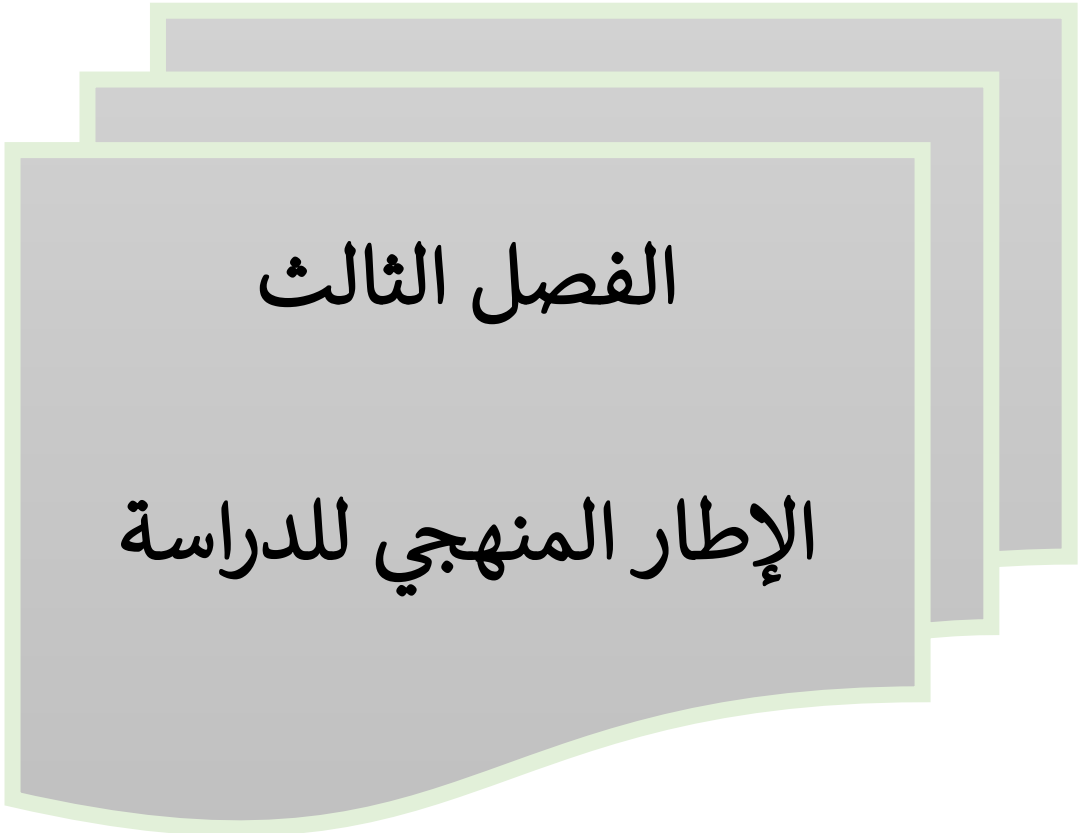
دراسة (Raj Agnihotri,2017) بعنوان Examining the role of sales-based CRM technology and social media use on post-sale service behaviors in India

على الرغم من الاعتراف المتزايد بالدور الحاسم لخدمة ما بعد البيع في العلاقة بين البائع والعميل، إلا أن دراسات قليلة استكشفت كيفية تعزيز سلوكيات خدمة مندوبي المبيعات (SSB) من خلال أدوات مثل تقنية إدارة علاقات العملاء (CRM) القائمة على المبيعات ووسائل التواصل الاجتماعي. باستخدام بيانات ثنائية مندوبي المبيعات والعملاء في سياق الأعمال التجارية، تحلل هذه الدراسة الآثار المباشرة لتقنية إدارة علاقات العملاء القائمة على المبيعات على سلوكيات الاجتهاد وتواصل المعلومات والحوافز والتعاطف والروح الرياضية. بالإضافة إلى ذلك، تدرس الدراسة الآثار التفاعلية لتقنية إدارة علاقات العملاء القائمة على المبيعات ووسائل التواصل الاجتماعي على هذه السلوكيات. تشير النتائج إلى أن تقنية إدارة علاقات العملاء القائمة على المبيعات لها تأثير إيجابي على سلوكيات خدمة مندوبي المبيعات وأن مندوبي المبيعات الذين يستخدمون تقنية إدارة علاقات العملاء بالتزامن مع وسائل التواصل الاجتماعي

أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

تشير الدراسات السابقة إلى وجود اهتمام متزايد بموضوع نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتأثيره على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية على المستويين المحلي والعالمي. وقد أكدت معظم هذه الدراسات على وجود علاقة إيجابية بين تبني دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين تحسين أداء مبيعات. ومع ذلك، تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في الجوانب التالية:

- تتناول الدراسة الحالية دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة بشكل متكامل، وتدرس تأثيرها على تحسين أداء مبيعات، بينما ركزت الدراسات السابقة على جانب واحد أو جانبين فقط من جوانب نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة.
- الدراسة الحالية على قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية في ضوء رؤية 2030، وهو ما يميزها عن الدراسات الأجنبية التي تناولت أسواقاً مختلفة ذات خصائص اجتماعية واقتصادية مختلفة.
- تربط الدراسة الحالية بين دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وتحسين أداء مبيعات من جهة، وأهداف رؤية المملكة 2030 من جهة أخرى، وهو ما لم تتطرق إليه الدراسات السابقة بشكل مباشر.
- تواكب الدراسة الحالية أحدث التطورات في مجال التكنولوجيا ونظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة، بما في ذلك تقنيات الذكاء الاصطناعي باستخدام التطبيقات الذكية والتسويق الإلكتروني وإنترنت الأشياء
- تسعى الدراسة الحالية إلى تقديم نموذج متكامل وخارطة طريق عملية تساعد شركات الادوية والأجهزة الطبية السعودية على تبني استراتيجيات تحول رقمي فعالة لتحسين أداء مبيعات، وهو ما يعزز من قيمتها مقارنة بالدراسات السابقة التي اكتفت بوصف الظاهرة أو تحليل بعض جوانبها.
- ركزت معظم الدراسات السابقة على جوانب محددة من نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة أو تحسين أداء مبيعات دون الربط بينهما بشكل متكامل. باستخدام الابعاد التالية (التطبيقات الذكية والتسويق الإلكتروني وإنترنت الأشياء)



الفصل الثالث

الإطار المنهجي للدراسة

يتناول هذا الفصل الثالث منهجية الدراسة من خلال النموذج التجريبي للبحث متضمنا عدة أمور (المنهج المستخدم في الدراسة – مجتمع الدراسة – عينة الدراسة – أدوات الدراسة- بيئة الدراسة – خطوات تطبيق الدراسة) منهجية دراسة المشكلة هي نفسها منهجية البحث العلمي وهي جزء لا يتجزأ منه وتشتمل على مجموعة الخطوات والإجراءات المدروسة بعناية التي يقوم بها الباحث ليصل إلى نتائج البحث والحقائق المرتبطة بموضوعه العلمي حيث ينتهي الفصل باستنتاج موثوقة ومصداقية وأخلاقيات البحث العلمي وصحته.

منهجية الدراسة

منهجية الدراسة تعني الاستراتيجية المتبعة عند إجراء البحث أو الرسالة العلمية، وعلى الباحث أن يختار أنسب الطرق التي تعينه على تنفيذ البحث، ولقد سهل المشرع ذلك الأمر من خلال وضع مجموعة من الإجراءات المنظمةة للبحث، ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد مناسباً لطبيعة موضوع الدراسة، حيث يتيح وصف وتحليل الظاهرة محل الدراسة (دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها بتحسين أداء مبيعات) وتحديد العلاقات بين متغيراتها. ويتميز هذا المنهج بقدرته على تقديم فهم شامل وعميق للظاهرة من خلال جمع وتحليل البيانات الكمية والنوعية. كما ستبنى الدراسة أسلوب المنهج المختلط الذي يجمع بين الأساليب الكمية والنوعية، مما يتيح الاستفادة من نقاط القوة في كلا الأسلوبين وتجاوز نقاط الضعف. فالأسلوب الكمي سيساعد في قياس العلاقات بين المتغيرات واختبار الفرضيات، في حين سيتيح الأسلوب النوعي فهماً أعمق للظاهرة وتفسير النتائج الكمية.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المبيعات في قطاع الأدوية في المملكة العربية السعودية وتشمل مديري المبيعات ومساعدتهم في الشركات العاملة في قطاع الأدوية والأجهزة الطبية بالإضافة إلى العاملين في قسم نظم تكنولوجيا المعلومات في تلك الشركات

عينة الدراسة

سيتم اختيار عينة الدراسة على النحو التالي:

سيتم استخدام أسلوب العينة الطبقية العشوائية لاختيار عينة ممثلة من العاملين بشركات قطاع الادوية والأجهزة الطبية بمنطقة الرياض وسوف تقتصر الدراسة على عينة مكونة من 400 من العاملين في قطاع الادوية من قسبي المبيعات ونظم تكنولوجيا المعلومات بتلك الشركات ، حيث تم توزيع الاستبانة الكترونيا في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 420 عميلا حيث تم استرجاع منها 410 استبيانا وبعد فحصها الغيت منها 10 استبيانات نظرا لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا 400 استبيانا وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي 94 % من اجمالي عدد الاستبيانات ويمكن حصر عدد الاستبيانات السليمة من خلال هذا الجدول

الجدول رقم (3-1): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	الفاقد	مستبعد	المستلم النهائي
المجموع	420	410	10	10	400
النسبة المئوية	100%	97%	3%	3%	94%

أدوات الدراسة

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداما في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية سوف يتم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية

طرق جمع البيانات والمعلومات:

1- المصادر الأولية:

من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة 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

2- المصادر الثانوية:

استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات، والرسائل العلمية المنشورة في المجلات والمواقع الالكترونية عبر متصفحات الانترنت اعداد في الإطار النظري للدراسة.

تصميم البحث واسلوبه:

ستعتمد الدراسة على مجموعة متكاملة من الأدوات لجمع البيانات اللازمة للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، وتهدف هذه الاستبانة إلى قياس آراء العاملين قطاع الادوية والأجهزة الطبية حول تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية ومدى تأثيرها بدور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة. وقد تم تصميمها بناء على مراجعة الأدبيات السابقة والمقاييس المعتمدة في مجال تحسين أداء مبيعات ونظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة. في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية" تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية" حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة

أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة بدور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية".

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية- المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية "وسوف تتكون من أربعة محاور رئيسية كل محور يتكون من خمس فقرات. في كل محور.

جدول رقم (2-3) مكونات استمارة الاستبيان

درجة الموافقة	القسم	عدد الفقرات
الجزء الاول	البيانات الشخصية	العمر – النوع – سنوات الخبرة - الوظيفية
المتغير المستقل	القسم الثاني	20 فقرة
البعد الأول	"إنترنت الأشياء."	5 فقرات
البعد الثاني	"التطبيقات الذكية."	5 فقرات
البعد الثالث	": التسويق الرقمي."	5 فقرات
المتغير التابع	"تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية	5 فقرات

صدق - وثبات الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه وتم حسابه كما يلي:

1. الصدق الظاهري للاستبانة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف وتم الأخذ بملاحظته وإعادة صياغة بعض الفقرات وإجراء التعديلات المطلوبة بالاعتماد بشكل أساسي ودقيق بحيث يعمل على تحقيق التوازن بين محتويات الاستبانة في كل فقراته على حسب كل فرض.

2. صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لبيانات العينة الكلية للدراسة.

وسوف يتم استخدام مقياس ليكرث الخماسي التي تتراوح اختياراته من موافق بشدة وموافق ومحايد وغير موافق وغير موافق بشدة كما يلي:

الجدول التالي يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقاً لمقياس ليكرث للتدرج الخماسي وقد تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات محاور وأبعاد أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

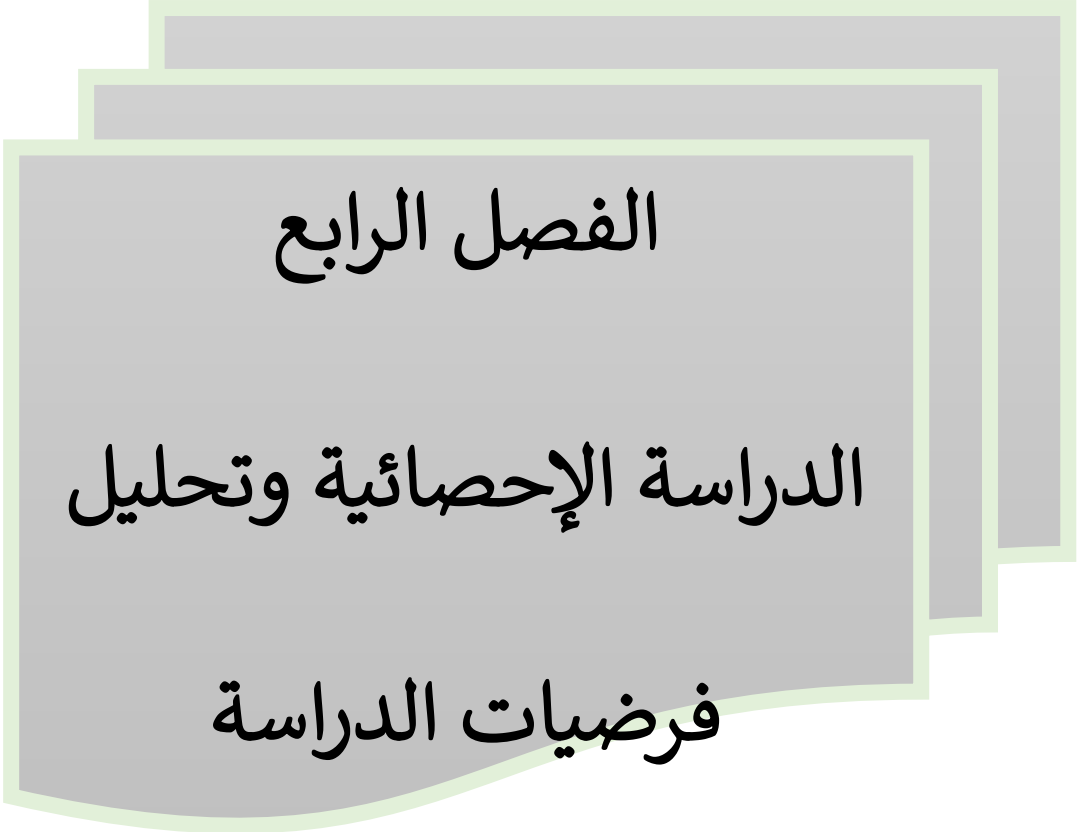
جدول (3-3): أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرث الخماسي

درجة الموافقة	الوزن النسبي	المتوسط الموزون
موافق بشدة	5	5.0 – 4.20
موافق	4	4.20 > 3.40
محايد	3	3.4 > 2.60
غير موافق	2	2.6 > 1.80
غير موافق بشدة	1	1.80 > 1

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم معالجة البيانات التي تم جمعها؛ عن طريق الاستبانة وذلك للإجابة عن الدراسة واختيار الفرضيات باستخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وشملت الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي
- والانحراف المعياري
- الفاكرونباخ لاختبار ثبات أداة الدراسة
- الانحدار المتعدد لاختبار فرضيات الأثر (اختبار (ت) (T-Test)



الفصل الرابع

الدراسة الإحصائية وتحليل

فرضيات الدراسة

يتناول هذا البحث دراسة دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية "وكيف يمكن لهذه الاستراتيجيات أن تحسن تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية. تستند الدراسة إلى تحليل البيانات المجمعة من استبيانات ومقابلات مع عينة من العاملين في قطاع الادوية والأجهزة الطبية، بالإضافة إلى مراجعة الدراسات السابقة والنظريات العلمية المتعلقة بنظم تكنولوجيا المعلومات. من اجل الوصولي الى النتائج حول مدى مساهمة دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات وزيادة رضا المستفيدين من تلك الخدمات. بالإضافة الي تقديم التوصيات التي تسعى الى تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة، تطوير البنية التحتية التكنولوجية، ومتطلبات تحسين جودة الخدمات المقدمة لتوفر خدمات بيعيه متميزة -وتفاعلية تحتوي مصادر متعددة دون التقيد بمكان اوزمان

صدق - وثبات الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه وتم حسابه كما يلي:

1. الصدق الظاهري للاستبانة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف وتم الأخذ

بملاحظته وإعادة صياغة بعض الفقرات وإجراء التعديلات المطلوبة بالاعتماد بشكل أساسي ودقيق بحيث

يعمل عل يحقق التوازن بين محتويات الاستبانة في كل فقراته علي حسب كل فرض.

2. صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تمّ حساب الاتساق الداخلي لفقرات

الاستبانة لبيانات العينة الكلية للدراسة.

جدول (1-4): معامل ارتباط بيرسون لدور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في

قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية"

معامل الارتباط	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0834.	5 فقرات	البيانات الشخصية

0.852	5 فقرات	القسم الثاني
0.866	5 فقرات	"إنترنت الأشياء."
0.922	8 فقرات	"التطبيقات الذكية."

يتضح من الجدول ان جميع محاور الدراسة له معاملات ارتباط قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

جدول (2-4): معامل الفا كرونباخ لقياس الثبات أداة الدراسة لدور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة وعلاقتها تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية".

معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0.831.	5 فقرات	البيانات الشخصية
0.822	5 فقرات	القسم الثاني
0.875	5 فقرات	"إنترنت الأشياء."
0.755	8 فقرات	"التطبيقات الذكية."

يتضح من الجدول ان جميع محاور الدراسة له تتمتع بثبات مقبول احصائيا قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

التحليل الإحصائي

وهو العلمية التي يقوم من خلالها الباحث بجمع مجموعة من البيانات المتعلقة والمرتبطة بشكل وثيق بالبحث العلمي الذي يقوم به الباحث. ويتم التحليل الإحصائي من خلال استخلاص الباحث لبياناته من عدة مصادر ومن ثم يتم بجمع هذه البيانات وتحليلها واستخلاص معلومات مهمة منها. ولا يتم استخلاص البيانات إلى من خلال اتباع الباحث لطرق رياضية منطقية. ويتميز التحليل الإحصائي بأن الباحث يشكل معلومات قيمة ومفيدة وتساهم في تطور العلم وتقدمه من معلومات لا قيمة لها بشكل منفرد. ويساعد التحليل الإحصائي الباحث في التعرف على أهم الصفات السائدة في

مجتمع معين، وذلك من خلال شرح ذلك المجتمع وتبيان صفاته المميزة له. ويساهم التحليل الإحصائي في إظهار الفروقات بين مجتمع الدراسة وبين المجتمعات الأخرى، كما أنه يبين النقاط التي يتفوق فيها مجتمع الدراسة على باقي المجتمعات.

2/4 أولاً: التحليل الوصفي لنتائج القسم الأول: البيانات الشخصية.

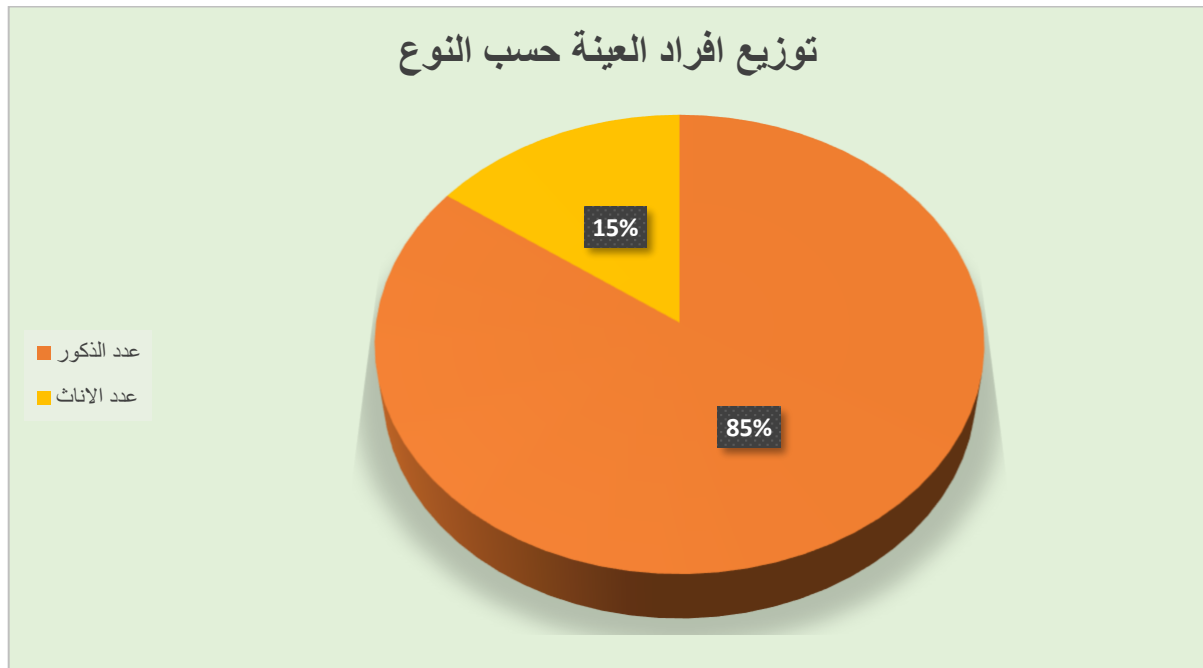
جدول 5 توزيع افراد العينة:

النوع	التكرار	النسبة (%)	المتوية
عدد الذكور	340	85%	
عدد الاناث	60	15%	
الإجمالي	400	100%	
العمر	التكرار	النسبة (%)	المتوية
اقل من 25 سنة	40	10%	
من 25 الي 35 سنة	160	40%	
من 36 الي 45 سنة	160	40%	
أكثر من 45 سنة	40	15%	
الاجمالي	400	100%	
سنوات الخبرة	التكرار	النسبة (%)	المتوية
اقل من 5 سنة	160	40%	
من 5 الي اقل من 10 سنة	100	25%	

	من 10 الى اقل من 15 سنة	100	%25
	من 15 الى اقل من 20 سنة	20	%5
	من 20 سنة فأكثر	20	%5
	الاجمالي	400	%100
توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.	المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
	اقل من الجامعي	100	%25
	دبلوم متوسط	60	%15
	جامعي	200	%50
	فوق الجامعي	40	%10
	الاجمالي	400	%100
	المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)
توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.	إدارة تشغيلية	200	%50
	إدارة فنية	100	%25
	إدارة متوسطة	80	%20
	إدارة عليا	20	%5
	الاجمالي	400	%100

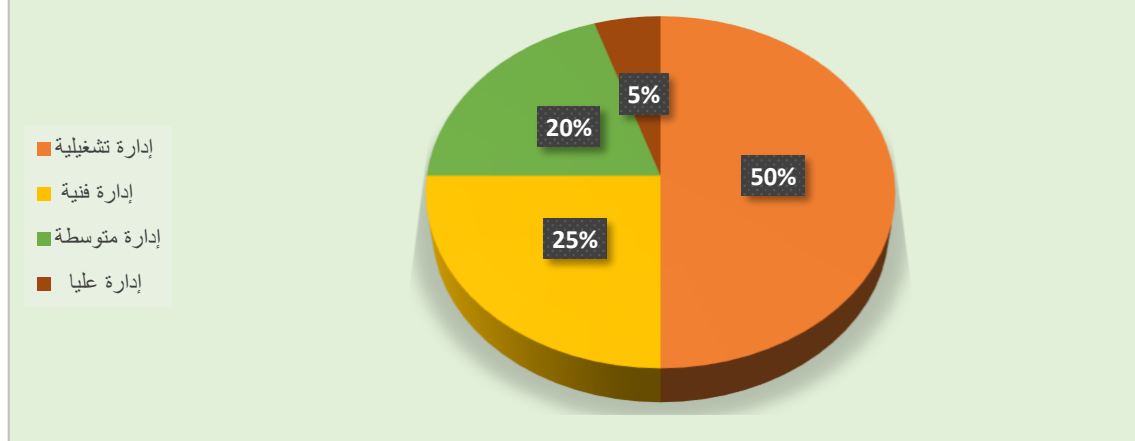
1- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (340) شخص ونسبة مقدارها (85%) في حين كان عدد الإناث فقط (60) إناث ونسبة مقدارها (15%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية



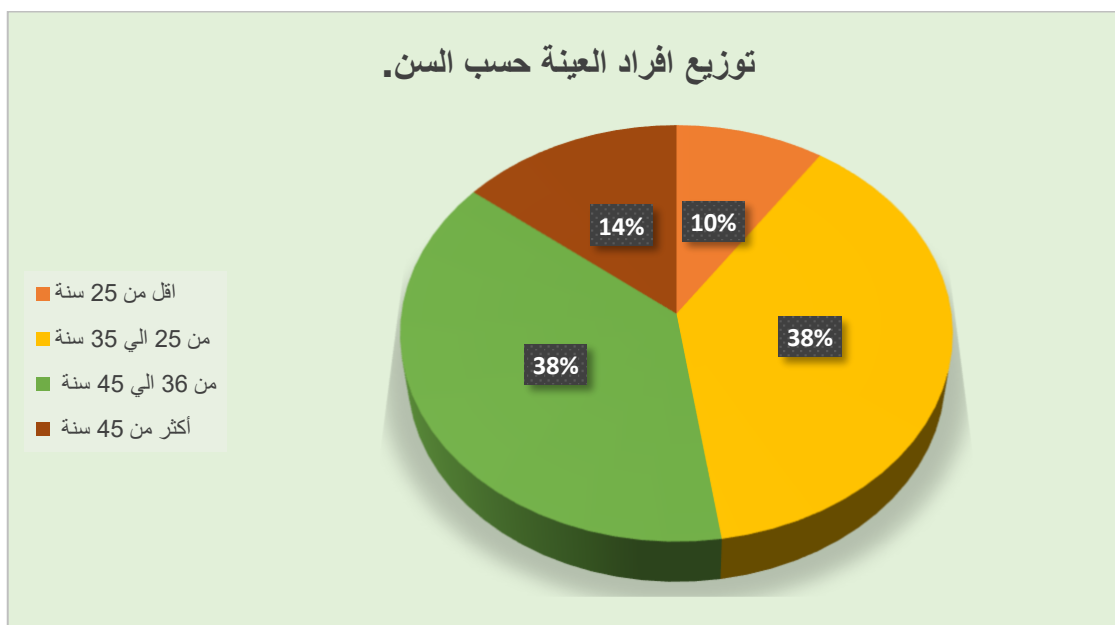
تحليل نتائج الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم التشغيلي حيث بلغ عددهم (200) ونسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة موظفي قسم الفني ونسبة بلغت (25%) ونسبة وظيفة الإدارة العليا بنسبة (5%) أما نسبة الإدارة الوسطى والتي بلغ عدد أفرادها (80) ونسبة مقدارها (20%)

توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيف



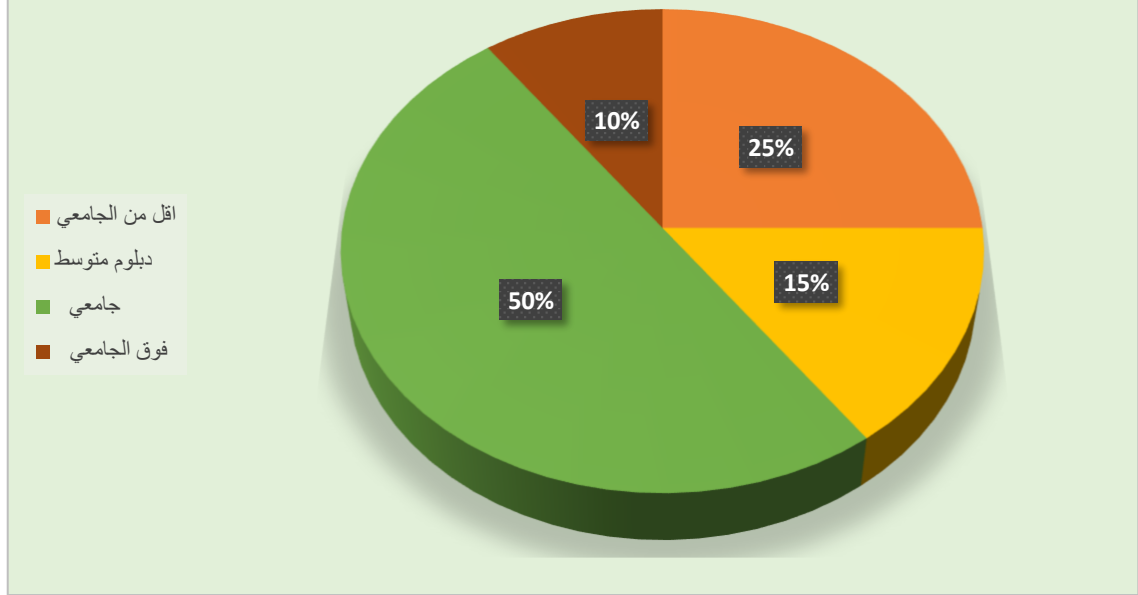
تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 25 سنة واطل حيث بلغ عددهم (140) بنسبة مقدارها (40%) وبنفس النسبة الفئة العمرية من 35 الي 45 بنسبه 40% الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة الي الفئات الأقل عمرا.

توزيع افراد العينة حسب السن.



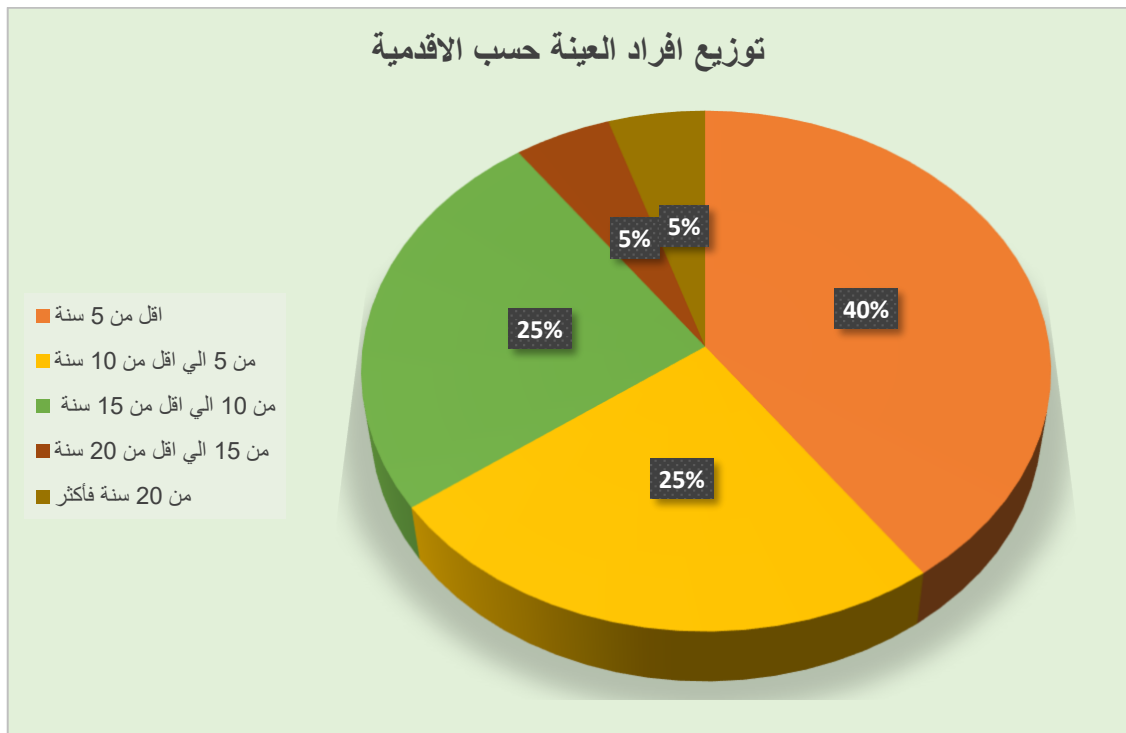
تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (200) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم وبنسبة بلغت (25%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (10%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.

توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي



تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة اقل من 5 سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (160) فرد ونسبة (40%) تلتها عدد سنوات الخبرة 5 الي 10 سنوات فقد بلغت نسبتها (25%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 20 سنة فقد بلغت نسبتهم (5%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية قصيرة نسبيا

توزيع افراد العينة حسب الاقدمية



3/4 ثانيا: مناقشة فرضيات الدراسة

يتضمن التحليل الإحصائي الوصفي تلخيص ووصف السمات الرئيسية لمجموعة البيانات باستخدام مقاييس الاتجاه المركزي والتباين والشكل. يوفر هذا النوع من التحليل نظرة عامة سريعة على مجموعة البيانات دون إجراء أي افتراضات حول المجتمع الذي تم جمع البيانات منه. ومن ناحية أخرى، يتضمن التحليل الإحصائي الاستنتاجي استخدام البيانات لعمل تنبؤات أو استنتاجات حول السكان الذين تم جمع البيانات منهم. يتطلب هذا النوع من التحليل عادة وضع افتراضات حول السكان وغالبا ما يتضمن استخدام اختبار الفرضيات لتحديد أهمية النتائج. والفرق الرئيسي بين نوعي التحليل هو أن التحليل الوصفي يصف البيانات، في حين أن التحليل الاستدلالي يقدم تنبؤات أو استنتاجات حول المجتمع الذي تم جمع البيانات منه. وتشير فرضيات البحث الوصفي أيضا إلى الاستنتاجات المتوقعة التي يمكن الوصول إليها من خلال البحث، ويعني ذلك أن الفرضية تقدم توقعات حول النتائج المحتملة والتغيرات المتوقعة في المتغيرات المختلفة، وتساعد هذه الاستنتاجات المتوقعة في توجيه التحليل، وتفسير النتائج المستقبلية للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الأهمية لآراء عينة الدراسة في محاور الدراسة الأساسية.

المتغير المستقل: بعد انترنت الأشياء

جدول رقم6 أثر إنترنت الأشياء في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية.

درجة الأهمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة	
1	يوفر نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة عبر موقع قطاع الادوية والأجهزة الطبية الجهد والوقت	3.83	0.78	1	عالية
2	يعطيني إنترنت الأشياء فكرة واضحة عن البرامج المستحدثة لدى قطاع الادوية والأجهزة الطبية	3.80	0.74	2	عالية
3	يوفر إنترنت الأشياء فرص الانتقال من برنامج إلى برنامج دون الحاجة للذهاب قطاع الادوية والأجهزة الطبية.	3.78	0.82	3	عالية
4	سوف يتم التعامل الكترونيا مع المواقع الالكترونية لقطاع الادوية والأجهزة الطبية في المستقبل.	3.77	0.69	4	عالية

5	توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام انترنت الأشياء	3.72	0.72	5	عالية
---	---	------	------	---	-------

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية إنترنت الأشياء في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية
- تركز على انترنت الاشياء للتحويل الرقمي وبين تطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية
- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.72) الي (3.83) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (يوفر نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة عبر موقع قطاع الادوية والأجهزة الطبية الجهد والوقت) درجة (عالية) بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معيار (0.78) وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة (توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام انترنت الأشياء). وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (0.72) "وبدرجة أهمية "عالية"
- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الاولى حول " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية إنترنت الأشياء في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية تركز على انترنت الاشياء من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

المتغير المستقل: البعد الثاني التطبيقات الذكية

جدول رقم 7 أثر التطبيقات الذكية في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية..

درجة الاهمية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة	
1	تضمن البرامج المستخدمة تطبيقات ذكية تدعم أمن وسلامة البيانات والمعلومات الالكترونية.	3.92	0.67	3	عالية
2	يوفر نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة عبر موقع قطاع الادوية والأجهزة الطبية الجهد والوقت	3.87	0.66	4	عالية
3	يعطيني إنترنت الأشياء فكرة واضحة عن البرامج المستحدثة لدى قطاع الادوية والأجهزة الطبية	4.11	0.63	2	عالية

4	يوفر إنترنت الأشياء فرص الانتقال من برنامج إلى برنامج دون الحاجة للذهاب لقطاع الادوية والأجهزة الطبية.	3.84	0.70	5	عالية
5	سوف يتم التعامل الكترونيا مع المواقع الالكترونية لقطاع الادوية والأجهزة الطبية في المستقبل.	4.25	0.63	1	عالية

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية التطبيقات الذكية في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية
- تركز على التطبيقات الذكية في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات وبين تطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية
- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.84) الي (4.25) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (سوف يتم التعامل الكترونيا مع المواقع الالكترونية لقطاع الادوية والأجهزة الطبية في المستقبل). درجة (عالية) بمتوسط حسابي (4.25) وانحراف معيار (0.63) وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة (يوفر إنترنت الأشياء فرص الانتقال من برنامج إلى برنامج دون الحاجة للذهاب لقطاع الادوية والأجهزة الطبية). وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.70) "وبدرجة أهمية "عالية"
- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الثانية حول " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية التطبيقات الذكية في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية تركز على التطبيقات الذكية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

الفرضية الثالثة:

جدول رقم 8 أثر التسويق الرقمي في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية.

درجة الاهمية		المتوسط	الانحراف	الرتبة	الدرجة
		الحسابي	المعياري		
1	توفر شبكة نظم المعلومات المستخدمة قدرات كافية لتحقيق جودة التسوق الرقمي	4.01	0.70	2	عالية

2	يساعد التسويق الرقمي من خلال خدمة الزبون على تلبية الاحتياجات في المستقبل.	3.45	0.68	5	عالية
3	يؤدي التسويق الرقمي عن طريق عملية الترويج الالكتروني على جعل الخدمة المقدمة الكترونيا فعالة.	3.97	0.62	3	عالية
4	يجيب التسويق الرقمي عبر تحسين أداء مبيعات على كافة الاستفسارات فيما يتعلق بالخدمة والأسعار	4.15	0.63	1	عالية
5	يؤدي التسويق الرقمي من خلال الخدمات المقدمة الكترونيا ذات الكفاءة العالية إلى استمرارية التعامل مع قطاع الادوية والأجهزة الطبية.	3.76	0.61	4	عالية

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية التسويق الرقمي في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية
- تركز على لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات وبين تطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية
- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.45) الي (4.15) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (يجيب التسويق الرقمي عبر تحسين أداء مبيعات على كافة الاستفسارات فيما يتعلق بالخدمة والأسعار) درجة (عالية) بمتوسط حسابي (4.15) وانحراف معيار (0.63) وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة (يساعد التسويق الرقمي من خلال خدمة الزبون على تلبية الاحتياجات في المستقبل). وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.65) " وبدرجة أهمية "عالية"
- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الثالثة حول " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية التسويق الرقمي في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية تركز على التسويق الرقمي من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

المتغير التابع:

جدول رقم 9 أثر المتغيرات الديموغرافية في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية.

درجة الاهمية				
الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
1	عالية	0.82	3.66	يساعد دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة من خلال تحسين أداء مبيعات تُعزى لمتغير العمر بتحقيق شعور الرضا
2	عالية	0.69	3.77	يساعد دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة من خلال مستوى التعليم تُعزى لمتغير النوع بتحقيق شعور الرضا
3	عالية	0.72	4.33	يساعد دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة من خلال تحسين أداء مبيعات تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي بتحقيق شعور الرضا للعملاء
4	عالية	0.91	3.72	تؤدي سياسية الخصوصية على الموقع الالكتروني لقطاع الادوية والأجهزة الطبية إلى مستوى الدخل للمعلومات على الموقع
5	عالية	0.89	4.13	تسهل الخبرات الوظيفية الحصول على القرارات الإدارية اللازمة لدى الإدارة العليا.

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة توجد علاقة بين أثر المتغيرات الديموغرافية في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية.
- تركز على البناء التنظيمي للشركة ودوره في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات وبين تطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية

- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.66) الي (4.33) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (يساعد دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة من خلال تحسين أداء مبيعات تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي بتحقيق شعور الرضا للعملاء). درجة (عالية) بمتوسط حسابي (4.33) وانحراف معيار (0.72) وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة (يساعد دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة من خلال تحسين أداء مبيعات تُعزى لمتغير العمر بتحقيق شعور الرضا). وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري (0.82) "وبدرجة أهمية "عالية"
- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الرابعة حول "وجود علاقة بين أثر المتغيرات الديموغرافية في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية.

تحليل الارتباط والانحدار لفرضيات الدراسة

الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية إنترنت الأشياء في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية."

• الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لأثر انترنت الاشياء لنظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية

جدول رقم (10) نموذج الانحدار المقترح لقياس أثر انترنت الاشياء لنظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية

المتغير المستقل	معامل	اختبار(ت)	مستوى	الدلالة	معامل التحديد	F
الانحدار	المعنوية	R ²	(sig.)			
انترنت الاشياء	1.366	4.238	0.000	معنوي	0.281	79.286

تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية	0.623	8.904	0.000	معنوي	(0.000)
---	-------	-------	-------	-------	---------

يتضح من الجدول رقم 10:

■ معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة $F=79.286$ ، وقيمة $(sig.=0.000)$ ، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%.

■ إشارة معامل الانحدار موجبة $(+0.632)$ وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين انترنت الاشياء لنظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية.

■ بلغت قيمة معامل التحديد (0.281) مما يدل على أن البعد المستقل انترنت الاشياء لتكنولوجيا المعلومات للتحويل الرقمي يفسر 28.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية

■ مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الاول القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية انترنت الاشياء لنظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية

معامل الارتباط:

جدول رقم (11) معامل الارتباط بين أثر انترنت الاشياء لنظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية

المتغير	انترنت الاشياء	تحسين أداء مبيعات
انترنت الاشياء	1	**0.530
تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية	**0.530	1

يتضح من الجدول رقم 11:

- وجود علاقة إيجابية بين انترنت الاشياء لنظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.530) وكانت دالة إحصائيا بمستوي ثقة 99%.

الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية التطبيقات الذكية في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية."

الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لبعد أثر التطبيقات الذكية على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية

جدول رقم (12) نموذج الانحدار المقترح لقياس أثر التطبيقات الذكية على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية.

المتغير المستقل	معامل	اختبار (ت)	مستوى	الدلالة	معامل التحديد	F
	الانحدار	المعنوية	R ²	(sig.)		
التطبيقات الذكية	2.243	7.269	0.000	معنوي	0.170	41.588
تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية	0.459	6.449	0.000	معنوي		(0.000)

يتضح من الجدول رقم 12:

- معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة (F=41.588)، وقيمة (sig.=0.000)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%.

- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.459) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين التطبيقات الذكية في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية.

■ بلغت قيمة معامل التحديد (0.170) مما يدل على أن التطبيقات الذكية يفسر 17% من التغيرات التي تحدث

في المتغير التابع تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية

■ مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثاني القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التطبيقات الذكية في عملية

نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية

السعودية

معامل الارتباط:

جدول رقم (13) مصفوفة الارتباط التطبيقات الذكية في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء مبيعات في

قطاع الادوية والأجهزة الطبية

المتغير التطبيقات الذكية تحسين أداء مبيعات		
التطبيقات الذكية	1	**0.412
تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية	**0.412	1

يتضح من الجدول رقم 13:

■ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التطبيقات الذكية في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء المبيعات في

قطاع التجزئة وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.412) وكانت دالة إحصائية بمستوي ثقة 99%.

الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية التسويق الرقمي في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية

والأجهزة الطبية."

الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لبعث تطبيق التقييم أثر التسويق الرقمي على

تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية

جدول رقم (14) نموذج الانحدار المقترح لقياس أثر التسويق الرقمي على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية.

المتغير المستقل	معامل	اختبار (ت)	مستوى	الدلالة	معامل التحديد	F
	الانحدار	المعنوية	R ²	(sig.)		
التسويق الرقمي	1.534	4.073	0.000	معنوي	0.201	209.51
تحسين أداء المبيعات	0.611	7.156	0.000	معنوي		(0.000)

يتضح من الجدول رقم 14:

■ معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة (F=51.209)، وقيمة (sig.=0.000)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%.

■ إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.611) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين التسويق الرقمي لتكنولوجيا الاتصالات في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء المبيعات

■ بلغت قيمة معامل التحديد (0.201) مما يدل على أن البعد المستقل للتسويق الرقمي لتكنولوجيا الاتصالات في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات يفسر 20.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع تحسين أداء المبيعات

■ مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثالث القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التسويق الرقمي لتكنولوجيا الاتصالات في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية

معامل الارتباط:

جدول رقم (15) مصفوفة الارتباط للتسويق الرقمي لتكنولوجيا الاتصالات في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء المبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية

المتغير	التسويق الرقمي	تحسين أداء المبيعات
التسويق الرقمي	1	**0.449
تحسين أداء المبيعات	**0.449	1

يتضح من الجدول السابق:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتسويق الرقمي لتكنولوجيا الاتصالات في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء المبيعات، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.449) وكانت دالة إحصائية بمستوي ثقة 99%.

الفرضية الرابعة:

- "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة على تحسين أداء مبيعات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية للعملاء (العمر، الجنس، مستوى التعليم، مستوى الدخل، مكان الإقامة)".

● الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لبعد أثر المتغيرات الديموغرافية لنظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء المبيعات:

جدول رقم (16) نموذج الانحدار المقترح لقياس أثر المتغيرات الديموغرافية لنظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء المبيعات

المتغير المستقل	معامل	اختبار (ت)	مستوى	الدلالة	معامل التحديد	F
الانحدار	المعنوية	R ²	(sig.)			
المتغيرات الديموغرافية	2.243	7.269	0.000	معنوي	0.170	41.588
تحسين أداء المبيعات	0.459	6.449	0.000	معنوي		(0.000)

يتضح من الجدول رقم 16:

- معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة (F=41.588)، وقيمة (sig.=0.000)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%.
- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.477) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين المتغيرات الديموغرافية لنظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء المبيعات.
- بلغت قيمة معامل التحديد (0.170) مما يدل على أن الهيكل التنظيمي للشركة ودوره في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات يفسر 17% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع ي تحسين أداء المبيعات

■ مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الرابع القائل توجد علاقة بين البناء التنظيمي للشركة ودوره في عملية

نظم تكنولوجيا المعلومات وتطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية

معامل الارتباط:

جدول رقم (17) مصفوفة الارتباط المتغيرات الديموغرافية للشركة ودوره في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات تحسين

أداء المبيعات

المتغير نظم تكنولوجيا تطوير الأداء بإدارة المبيعات		
المعلومات		
المتغيرات الديموغرافية	1	**0.412
تحسين أداء المبيعات	**0.412	1

يتضح من الجدول رقم 17:

■ توجد علاقة بين المتغيرات الديموغرافية للشركة ودوره في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات تحسين أداء المبيعات في

قطاع الادوية والأجهزة الطبية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.412) وكانت دالة إحصائية بمستوي ثقة 99%.

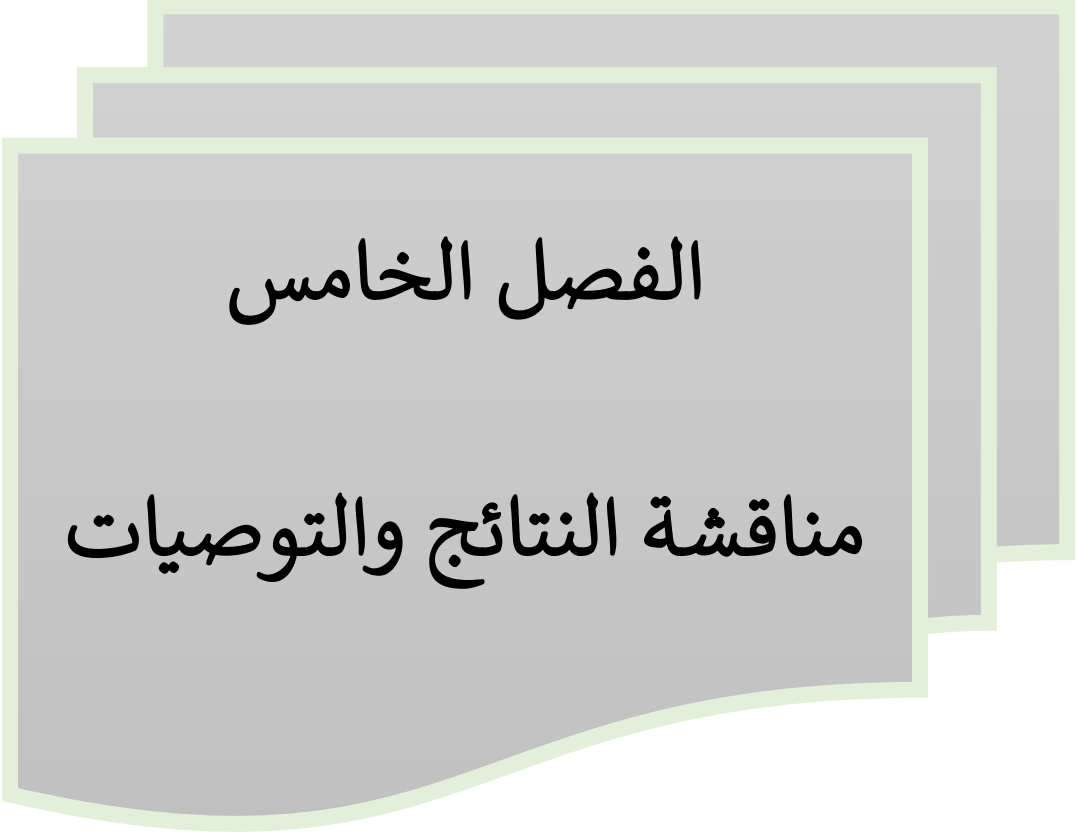
ملخص اختبار الفرضيات

جدول 18 ملخص فرضيات الدراسة

Significant / No Significance	Accept / Reject	P – Value	الفرضيات
		(> / <)	
ذات دلالة احصائية	مقبولة	>	الفرضية الاولى: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية إنترنت الأشياء في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية."
ذات دلالة احصائية	مقبولة	>	الفرضية الثانية: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية التطبيقات الذكية في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية."
ذات دلالة احصائية	مقبولة	>	الفرضية الثالثة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية التسويق الرقمي في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية."

الفرضية الرابعة: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة على تحسين أداء مبيعات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية للعملاء (العمر، الجنس، مستوى التعليم، مستوى الدخل، مكان الإقامة)".	>	مقبولة	ذات دلالة إحصائية
--	---	--------	-------------------

جميع الأبعاد الأربعة للمتغير المستقل "نظم تكنولوجيا المعلومات" (انترنت الأشياء، التطبيقات الذكية – التسويق الرقمي) لها علاقة إيجابية ودالة إحصائية تحسين أداء المبيعات. هذا يعني أن زيادة الجهود المبذولة في كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل من المرجح أن تؤدي إلى تحسين أداء المبيعات في قطاع الأدوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية. في المتوسط، يبدو أن التطبيقات الذكية لها التأثير الإيجابي الأقوى على تطوير أداء المبيعات، يليها انترنت الأشياء، ثم التسويق الرقمي. لذلك، يمكننا أن نستنتج أن "نظم تكنولوجيا المعلومات" له تأثير ذو دلالة إحصائية على المتغير التابع "تحسين أداء المبيعات في قطاع الأدوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية".



الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات

1/5 عرض البيانات وتحليلها

فيما يأتي عرض للنتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقا لفرضيات الدراسة تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى مثل معامل ارتباط بيرسون ومعامل الانحدار إلى اعتماد درجة كبيرة راض جدا وأيضا من الموافقة دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية

2/5 نتائج الدراسة:

أبرز نتائج الدراسة كانت كالتالي:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية انترنت الاشياء لتكنولوجيا المعلومات للتحويل الرقمي وبين تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التطبيقات الذكية في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التسويق الرقمي لتكنولوجيا الاتصالات في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية.
- وجود علاقة إيجابية بين لبعد التطبيقات الذكية في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.459) وكانت دالة إحصائيا بمستوي ثقة 99%.
- وجود علاقة إيجابية بين لبعد التسويق الرقمي لتكنولوجيا الاتصالات في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.449) وكانت دالة إحصائيا بمستوي ثقة 99%.

- وجود علاقة إيجابية بين لبعد انترنت الأشياء للهيئة ودوره في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء إدارة المبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.412) وكانت دالة إحصائيا بمستوي ثقة 99%.
- وجود علاقة إيجابية بين أثر للمتغيرات الديموغرافية لتكنولوجيا المعلومات للتحويل الرقمي وبين تطوير أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.530) وكانت دالة إحصائيا بمستوي ثقة 99%.
- توجد علاقة بين بين البناء التنظيمي للهيئة ودوره في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء إدارة المبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية. وجود علاقة إيجابية بين أثر مكونات المادية لنظم تكنولوجيا المعلومات على تطوير أداء إدارة المبيعات، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.530) وكانت دالة إحصائيا بمستوي ثقة 99%.
- تقوم قطاع الادوية والأجهزة الطبية بمستويات عالية بإدارة مخاطر مشروعاتها وفق المعايير الدولية المبنية على نظم تكنولوجيا المعلومات في عمليات نظم تكنولوجيا المعلومات لتحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية.
- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.632) وهو ما يتفق مع اشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين للتطبيقات الذكية لنظم تكنولوجيا المعلومات ودوره في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات لتحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية.
- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.623) وهو ما يتفق مع اشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين انترنت الاشياء لنظم تكنولوجيا المعلومات ودوره في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات لتحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية
- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.611) وهو ما يتفق مع اشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين التسويق الرقمي لنظم تكنولوجيا الاتصالات ودوره في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات لتحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية

- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.549) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية للمتغيرات الديموغرافية ودوره في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء إدارة المبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية.

3/5 توصيات الدراسة

في ضوء ما تم التوصل إليها من النتائج التي عرضها الباحثون توصي الدراسة بما يلي:

- يجب على قطاع الادوية والأجهزة الطبية استخدام التكنولوجيا والبرامج المحوسبة لإدارة زمن العمليات وأن تقوم الشركة بمراجعة المرونة عند وضع الجداول الزمنية بحيث يتم تعديلها بما يتلاءم مع البيئة المحيطة.
- وضع خطة عملية للانتقال بجميع العمليات التي تعتمد على العمل الآلي في كافة مراحله لتصبح مؤتمنة
- العمل على دراسات جديدة تتناول أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاعات الصناعية والاقتصادية المختلفة
- ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من أثر في سلامة تطبيق نظم المعلومات الإدارية واستخدامها في تطوير أداء إدارة المبيعات بقطاع الادوية والأجهزة الطبية
- ضرورة تعزيز اهتمام إدارة المبيعات بالشركة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يسهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين.
- ضرورة تحديث البرمجيات الخاصة بالتسويق الرقمي بنظام المعلومات بصورة دورية وبما يتناسب مع حاجة العمل. في إدارة المبيعات بقطاع الادوية والأجهزة الطبية
- ضرورة اهتمام إدارة المبيعات بقطاع الادوية والأجهزة الطبية بمعالجة المشاكل المتعلقة باستخدام الموظفين للشبكة أو نظام المعلومات وانترنت الاشياء والهيكل التنظيمي نتيجة تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة اهتمام إدارة المبيعات بقطاع الادوية والأجهزة الطبية باطلاع موظفيها على معايير الجودة المطبقة في عمليات نظم تكنولوجيا المعلومات.

- ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم عمليات نظم تكنولوجيا المعلومات وتطويرها، لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، ورفع الروح المعنوية، وإشعار العاملين بأهميتهم في قطاع الادوية والأجهزة الطبية
- ضرورة اجراء مزيد من الدراسات حول دور تطبيق أسس إدارة المبيعات في نجاح المبيعات في قطاعات أخرى مثل قطاع الانشاءات وقطاعات العمل الرسمية وقطاع التعليم العالي.
- زيادة دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام النظام وتفهم احتياجاتهم المختلفة، واستطلاع آراءهم حول المشكلات التي تواجههم عن استخدام النظام حتى يتم التغلب عليها.
- زيادة توعية العاملين قطاع الادوية والأجهزة الطبية –وخاصة العاملين في قسم إدارة المبيعات عن طريق عقد دورات وورشات عمل للتدريب على أفضل الممارسات والتعريف بالأدوات والتقنيات الخاصة بعمليات نظم تكنولوجيا المعلومات وأيضاً بالمعايير الدولية لإدارة المبيعات لضمان الجودة في تلك المبيعات.
- رفع الوعي بأهمية نظام إدارة الجودة عن طريق ورش عمل دورات تدريبية في هذا المجال وضرورة تبني نظام يدعم عمليات نظم تكنولوجيا المعلومات في القطاع الأهمية وذلك باستخدام معايير تقييم المبيعات كأداة لقياس الجودة وتحديد نقاط الضعف التي تؤدي إلى انخفاض الأداء من أجل تحسينه. والذي يعتمد التكنولوجيا الرقمية
- تطبيق ما توصلت اليه الدراسة من نتائج وتوصيات على قطاعات اخري مثل الصحة والقطاعات الخدمية والصناعية والاقتصادية المختلفة والتعليمية
- الاهتمام بتقرير منهجية إدارة الأخطار وتحديد المبيعات التي قد تؤثر على المشروع ووضع سيناريوهات لمواجهة هذه المبيعات كما يجب على الشركة أن تقوم بتوثيق آليات حل المشاكل الأكثر فعالية للاستفادة منها في مشاريع أخرى قادمة.
- أن تقوم قطاع الادوية والأجهزة الطبية قسم إدارة المبيعات قبل البدء بالمشروع بتحديد المسؤوليات والصلاحيات لجميع الأفراد العاملين في المشروع وتحديد العلاقات مع جميع الأطراف ذات الصلة لضمان سير الأعمال كما خطط لها وفقاً لإجراءات نظم تكنولوجيا المعلومات

- ✓ وضع خطة عملية للانتقال بجميع العمليات التي تعتمد على العمل الآلي في كافة مراحله لتصبح مؤتمنة
- ✓ تطبيق ما توصلت اليه الدراسة الحالية من نتائج وتوصيات على قطاعات اقتصادية وخدمية أخرى مثل الصحة والقطاعات الخدمية والصناعية والاقتصادية المختلفة والتعليمية في القطاعين العام والخاص
- ✓ العمل على دراسات جديدة تتناول أثر عمليات نظم تكنولوجيا المعلومات على الإبداع الوظيفي للعاملين في قطاع الأدوية والأجهزة الطبية

المراجع والمصادر

المراجع العربية

- الاتحاد السعودية للتجارة الإلكترونية (2025). تقرير حالة التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية. الرياض: الاتحاد السعودية للتجارة الإلكترونية.
- أحمد حمدي عبد المنعم النحاس؛ ندا طارق. 2022. إدارة مخاطر نظم تكنولوجيا المعلومات. كلية التجارة جامعة السادات
- البسيوني، بسمة عبد الرحمن، (2021)، " دور أثر الحوسبة السحابية كأحد تقنيات نظم تكنولوجيا المعلومات علي هيكل التكاليف"، المجلة البحوث المالية للتجارية والتمويل، كلية التجارة، جامعة بور سعيد.
- جلول، محمد البشير، (2016) "دور المراجعة الخارجية في تحسين جودة المراجعة القوائم المالية" دراسة حالة على مؤسسة سونلغاز، جامعة العربي بن مهيدي.
- الحربي، أحمد بن محمد (2021). تحليل البيانات الضخمة ودورها في تخصيص تحسين أداء مبيعات. المجلة العربية للعلوم الإدارية..
- خميس، أسر أحمد، (2021) " أثر نظم تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية"، المجلة العلمية للدراسات المالية والتجارية، جامعة دمياط.
- دارين او سالم. 2023. ابعاد نظم تكنولوجيا المعلومات وأثره علي التطوير الوظيفي – تقييم الدور الوسيط للبنية التحتية التكنولوجية في الإدارة العامة للتعليم ببنوك
- الدهيم، عبد الله بن محمد (2021). استراتيجيات التسويق الرقمي وأثرها على سلوك المستهلك السعودية. مجلة جامعة الملك سعود: العلوم الإدارية.
- رشوان، عبد الرحمن محمد سليمان وقاسم، زين عبدالحفيظ أحمد (2020)، " دور نظم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات " المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال.
- روجرز، ديفيد (2020). نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة: دليل للقادة في العصر الرقمي. (ترجمة: القحطاني، علي بن سعيد). الرياض: مكتبة العبيكان.
- الزهراني، خالد بن محمد (2022). أثر نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة على رضا العملاء في قطاع المبيعات. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة.
- سالم محمد معطش جمعان العنزي. 2020. دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد 19
- سلامي، جميلة، وبوشي، يوسف، (2019)، " نظم تكنولوجيا المعلومات بين الضرورة والمبيعات"، مجلة العلوم القانونية والسياسية.
- شاكير، ندي عبد القيوم، (2020)، "واقع نظم المعلومات المحاسبية في القطاع المصرفي في ليبيا- دراسة ميدانية"، كلية الاقتصاد، قسم المحاسبة، الأكاديمية الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة.

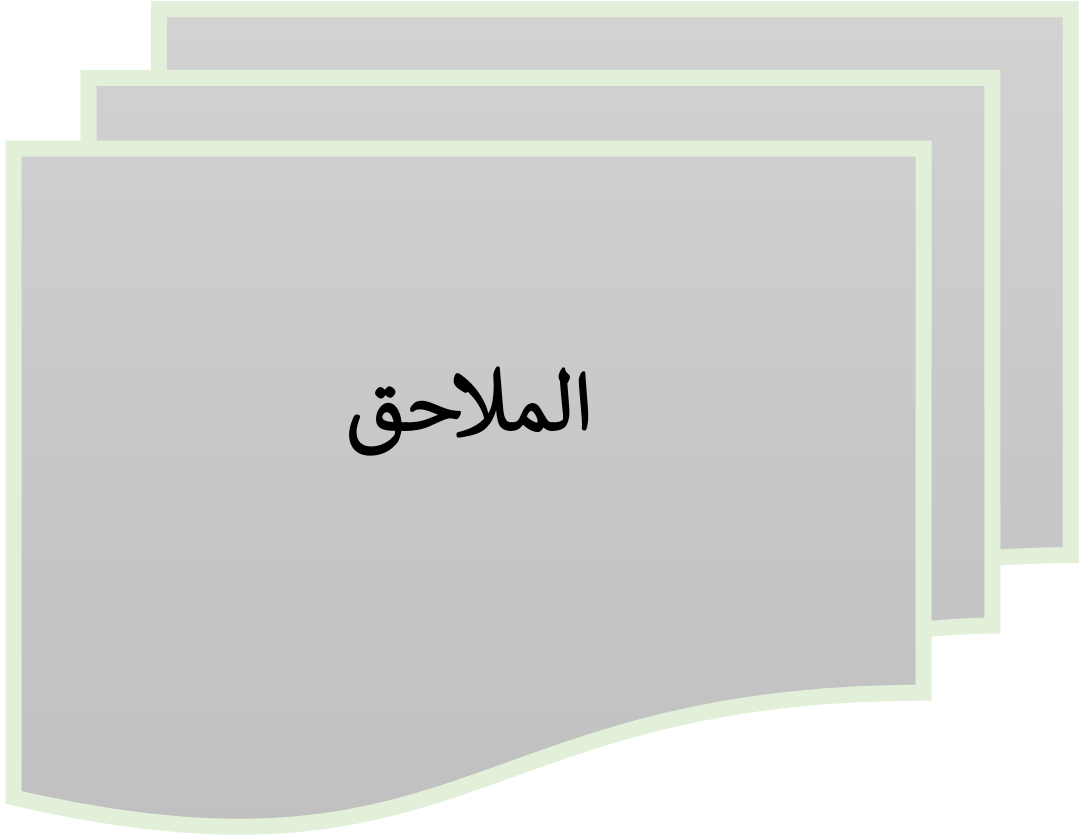
- الشمري، ناصر بن محمد (2020). تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية: الواقع والتحديات. مجلة الإدارة العامة.
- الصديق محمد خنفر. 2022. أثر إدارة مخاطر نظم تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة أمن المعلومات "دراسة على المصارف التجارية الليبية".
- العتيبي، سعد بن مطلق (2021). التجارة الإلكترونية وآفاق تطويرها في المملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.
- العنزي، فهد بن خالد (2022). توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء مبيعات: دراسة حالة على شركات التجزئة السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية.
- عوض مختار. (2013). تكنولوجيا المعلومات، دار الزهراء للنشر والتوزيع، عمان.
- الغرفة التجارية الصناعية بالرياض (2025). دراسة تحليلية حول فرص وتحديات نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في قطاع الادوية والأجهزة الطبية. الرياض: مركز أبحاث الغرفة التجارية.
- القحطاني، فيصل بن سعد (2021). استراتيجية القنوات المتعددة وأثرها على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية على شركات التجزئة السعودية. المجلة العربية للإدارة.
- كريم، حمزة محمد، (2021)، "دور آليات الحوكمة في الحد من مخاطر نظم المعلومات المحاسبية – المصارف الليبية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتصرف، جامعة صفاقس.
- كمال، جودة أحمد، (2021)، "تأثير إدارة مخاطر المالية على تكنولوجيا المعلومات: دراسة وصفية"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- محمد غنيهي. (2013). تكنولوجيا المعلومات والحاسبات الدقيقة، دار ابن سينا للنشر والتوزيع، عمان.
- نواف المطيري. 2022. دور اليات نظم تكنولوجيا المعلومات في تفعيل مدخل المراجعة على اساس المبيعات لتعزيز جودة عملية المراجعة- جامعة مدينة السادات
- هوشيار معروف. (2015). «دراسات في التنمية الاقتصادية- إستراتيجيات التصنيع والتحول الهيكلي» دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة، عمان الأردن.
- الهيئة العامة للإحصاء (2025). تقرير مؤشرات قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية. الرياض: الهيئة العامة للإحصاء.
- وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات (2025). تقرير نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات.
- ولاية ال الشيخ جعفر. 2024. "تأثير نظم تكنولوجيا المعلومات على إدارة مخاطر التأمين باستخدام تحليل السيناريوهات واختبار الإجهاد" جامعة ميد اوشن.
- يوسف حسين عاشور. (2013). بحوث العمليات ونظرية القرارات، دار الفرزدق للنشر والتوزيع، عمان

المراجع الاجنبية

- Al Hanine, E. (2012), The Risks of Using Computerized Accounting Information Systems in the Jordanian Banks; their reasons and ways of Prevention. European

- Chindi glad more, takuwan c. mar adze & Thabane noni (2020), the impact of digital banking on the performance of commercial banks. Zimbabwe www.jiarjie.com
- Inaam M. Al-Zwyalif, (2020), IT Governance and its Impact on the Usefulness of Accounting Information Reported in Financial Statements",
- Kamala Raghavan, (2021), "Impact of Pandemic and Digital Transformation on Global Accounting Profession" journal of Global Awareness
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2022). Understanding customer Experience Throughout the Customer Journey. Journal of Marketing, 86(6), 69-96.
- Martinez, R., & Rodriguez, J. (2021). Omnichannel Retailing: Bridging Digital and Physical Experiences. International Journal of Retail & Distribution Management.
- McKinsey & Company (2022). The Future of Retail in Saudi Arabia: Digital Transformation and Changing Consumer Behavior. McKinsey Global Institute.
- Nader Rezaei, (2018), The Evaluation of Implementing IT Governance Controls", Journal of Applied Business and finance Researches, Vol. 2, issue 3, PP. 82-88.
- Rogers, D. L. (2021). The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age. Columbia Business School Publishing.

1.



الملاحق

جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ادارة.



عنوان البحث

دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين أداء مبيعات قطاع الادوية والأجهزة
الطبية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/ عبد الرحمن

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025

نموذج الاستبانة

دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء بإدارة المبيعات بالتطبيق على قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية

السادة/ موظفي إدارة المبيعات بقطاع الادوية والأجهزة الطبية

من اجل الوقوف على دراسة دور نظم تكنولوجيا المعلومات في تطوير اداء إدارة المبيعات بالوزارة تفضلوا بالإجابة والمشاركة الفاعلة والبناءة والتي تمثل موردا مهما في إتمام تلك الدراسة لذلك ارجو تعاونكم بشكل كبير في تزويدنا بالبيانات المطلوبة واللازمة والضرورية من ملاء الاستبانة والإجابة على جميع النقاط لما لذلك من أثر كبير في الوصول إلى نتائج دقيقة وسليمة يمكن الاعتماد عليها ويمكن تطبيقها سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري وأيضا سيتم عمل دراسة احصائية للنتائج أخيرا نقدم الشكر والتقدير لكل من ساهم في تلك الاستبانة وساهم بذلك في اثراء البحث العلمي ببلادنا وداعما أساسيا في تحقيق رؤية 2030م.

التزامكم تجاهنا تقدموا لنا ملاحظاتكم واقتراحاتكم بكل شفافية ومصداقية والتزامنا تجاهكم ان أخذ باقتراحاتكم وملاحظاتكم بكل جدية لتقديم خدمات ترقى لأفضل الممارسات العالمية تلبي كل من احتياجاتكم وتوقعاتكم وذلك تحقيقا للتميز حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل الجاد على اتخاذ الإجراءات الكافية والكفيلة بمعالجة نقاط الخلل وتحويلها إلى نقاط قوة يعمل علي تحسين الأداء وجودة المبيعات عن طريق استخدام برامج ونظم تكنولوجيا مناسبة.

شكر لحسن تعاونكم

المحور الأول - البيانات الشخصية

الجنس	توزيع افراد العينة حسب الجنس:
عدد الذكور	
عدد الاناث	
الإجمالي	
العمر	توزيع افراد العينة حسب السن.
اقل من 25 سنة	
من 25 الي 35 سنة	
من 36 الي 45 سنة	
أكثر من 45 سنة	
الاجمالي	
سنوات الخبرة	توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.
اقل من 5 سنة	
من 5 الي اقل من 10 سنة	
من 10 الي اقل من 15 سنة	

من 15 الى اقل من 20 سنة	
من 20 سنة فأكثر	
الاجمالي	
المؤهل العلمي	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.
اقل من الجامعي	
دبلوم متوسط	
جامعي	
فوق الجامعي	
الاجمالي	
المستوى الوظيفي	توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.
إدارة تشغيلية	
إدارة فنية	
إدارة متوسطة	
إدارة عليا	
الاجمالي	

ثانيا الرجاء وضع (✓) في المربع المناسب تحت التدرج الذي يعبر عن درجة الموافق أمام كل عبارة من العبارات

التالية:

الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية إنترنت الأشياء في تطوير تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية.

م	العبارة	مستوي الاهمية				
		درجة الاهمية	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق اطلاقا
1	يوفر نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة عبر موقع قطاع الادوية والأجهزة الطبية الجهد والوقت					
2	يعطيني إنترنت الأشياء فكرة واضحة عن البرامج المستحدثة لدى قطاع الادوية والأجهزة الطبية					
3	يوفر إنترنت الأشياء فرص الانتقال من برنامج إلى برنامج دون الحاجة للذهاب قطاع الادوية والأجهزة الطبية.					
4	سوف يتم التعامل الكترونيا مع المواقع الالكترونية لقطاع الادوية والأجهزة الطبية في المستقبل.					
5	توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام انترنت الأشياء					

الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجية التطبيقات الذكية في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية.

م	العبارة	مستوي الاهمية				
		درجة الاهمية	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق اطلاقا
1	تضمن البرامج المستخدمة تطبيقات ذكية تدعم أمن وسلامة البيانات والمعلومات الالكترونية.					

2	يوفر نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة عبر موقع قطاع الادوية والأجهزة الطبية الجهد والوقت				
3	يعطيني إنترنت الأشياء فكرة واضحة عن البرامج المستحدثة لدى قطاع الادوية والأجهزة الطبية				
4	يوفر إنترنت الأشياء فرص الانتقال من برنامج إلى برنامج دون الحاجة للذهاب لقطاع الادوية والأجهزة الطبية.				
5	سوف يتم التعامل الكترونيا مع المواقع الالكترونية لقطاع الادوية والأجهزة الطبية في المستقبل.				

الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لاستراتيجيات التسويق الرقمي في تحسين أداء مبيعات في قطاع الادوية والأجهزة

الطبية

م	العبارة	مستوي الاهمية				
	درجة الاهمية	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	توفر شبكة نظم المعلومات المستخدمة قدرات كافية لتحقيق جودة التسويق الرقمي					
2	يساعد التسويق الرقمي من خلال خدمة الزبون على تلبية الاحتياجات في المستقبل.					
3	يؤدي التسويق الرقمي عن طريق عملية الترويج الالكتروني على جعل الخدمة المقدمة الكترونيا فعالة.					
4	يجيب التسويق الرقمي عبر تحسين أداء مبيعات على كافة الاستفسارات فيما يتعلق بالخدمة والأسعار					

5	يؤدي التسويق الرقمي من خلال الخدمات المقدمة الكثرونية ذات الكفاءة العالية إلى استمرارية التعامل مع قطاع الادوية والأجهزة الطبية.				
---	--	--	--	--	--

الفرضية الرابعة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأثر دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة على تحسين أداء مبيعات تُعزى للمتغيرات الديموغرافية للعملاء (العمر، الجنس، مستوى التعليم، مستوى الدخل، مكان الإقامة)".

م	العبارة	مستوي الأهمية				
	درجة الأهمية	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	يساعد دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة من خلال تحسين أداء مبيعات تُعزى لمتغير العمر بتحقيق شعور الرضا					
2	يساعد دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة من خلال مستوى التعليم تُعزى لمتغير النوع بتحقيق شعور الرضا					
3	يساعد دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة من خلال تحسين أداء مبيعات تُعزى لمتغير المستوى الوظيفي بتحقيق شعور الرضا للعملاء					
4	تؤدي سياسية الخصوصية على الموقع الإلكتروني لقطاع الادوية والأجهزة الطبية إلى مستوى الدخل للمعلومات على الموقع					
5	تسهل الخبرات الوظيفية الحصول على القرارات الإدارية اللازمة لدى الإدارة العليا.					

الملخص

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار دور نظم تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تحسين أداء مبيعات قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية وكذلك التعرف على طرق تطوير أداء مبيعات قطاع الادوية والأجهزة الطبية وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وتكون عينة الدراسة من 400 موظف من العاملين بالإدارة العليا بقطاع الادوية والأجهزة الطبية وكذلك العاملين بإدارة المبيعات تم اختيارهم باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة وموظفة في إدارة المبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية وتم الاعتماد على الاستبانة الالكترونية في جمع البيانات من عينة الدراسة كما تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS في تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: توجد علاقة بين انترنت الأشياء والتطبيقات الذكية والتسويق الرقمي والمتغيرات الديموغرافية ودوره في عملية نظم تكنولوجيا المعلومات لتطوير أداء المبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية في المملكة العربية السعودية وتقوم قطاع الادوية والأجهزة الطبية بمستويات عالية بإدارة المبيعات وفق المعايير الدولية المبنية على نظم تكنولوجيا المعلومات في عمليات نظم تكنولوجيا المعلومات في أداء مبيعات قطاع الادوية والأجهزة الطبية وينسب متفاوتة. كما جرى التوصل الى مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من أثر في سلامة تطبيق نظم المعلومات الإدارية واستخدامها في تطوير أداء إدارة المبيعات في قطاع الادوية والأجهزة الطبية وضرورة تعزيز اهتمام إدارة المبيعات بالشركة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يسهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين. كما قدمت الدراسة عدد من المقترحات المستقبلية أهمها: العمل على دراسات جديدة تتناول أثر عمليات نظم تكنولوجيا المعلومات على الابداع الوظيفي للعاملين

الكلمات لمفتاحية: نظم تكنولوجيا - تكنولوجيا المعلومات- تحسين أداء المبيعات - قطاع الادوية والأجهزة الطبية.

Abstract

This study aimed to examine the role of modern information technology systems in improving sales performance in the pharmaceutical and medical device sector in the Kingdom of Saudi Arabia, as well as to identify ways to enhance sales performance in the pharmaceutical and medical device sector. A descriptive analytical approach was used, and a questionnaire was used as the primary tool for data collection. The study sample consisted of 400 employees working in senior management in the pharmaceutical and medical devices sector, as well as employees in the sales department. They were selected using the simple random sample method. An electronic questionnaire was used to collect data from the study sample. The SPSS statistical program was used to analyze the data collected from the study sample. The study concluded with a number of results, the most important of which were: There is a relationship between the Internet of Things, smart applications, digital marketing, and demographic variables, and its role in the information technology systems process to develop sales performance in the pharmaceutical and medical devices sector in the Kingdom of Saudi Arabia. The pharmaceutical and medical devices sector performs high levels of sales management according to international standards based on information technology systems in the operations of information technology systems in the performance of sales in the pharmaceutical and medical devices sector, at varying rates. A set of recommendations was also reached, the most important of which are: the need to keep pace with technological developments in the field of management information systems, and to ensure the use of modern devices and advanced software, given their impact on the sound implementation of management information systems and their use in developing the performance of sales management in the pharmaceutical and medical devices sector. It is also necessary to enhance the company's sales management's focus on utilizing management information systems in all their components and elements, as they are an important variable that contributes to influencing employee job performance. The study also presented a number of future proposals, the most important of which are: conducting new studies that address the impact of IT systems operations on employee job creativity. Keywords: Technology systems - Information technology - Improving sales performance - Pharmaceutical and medical devices sector.

Midocean University



College of Management

Department of

The role of modern information technology systems in improving sales performance in the pharmaceutical and medical devices sector in the Kingdom of Saudi Arabia.

Prepared by:

University number/

/Supervision

Dr. Faisal Abdul Hamid

Dr. Fayeze Jarad

Year:2025