

## فعالية استخدام أنظمة دعم المفاوضات: دراسة تطبيقية لمركز المصالحة في وزارة العدل

د. فاطمة سمير المغربي

أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال  
كلية الإدارة والاقتصاد  
جامعة أم القرى  
مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية

تهاني عبدالله الجهمي

ماجستير إدارة أعمال (MBA) - قسم إدارة الأعمال  
كلية الإدارة والاقتصاد  
جامعة أم القرى  
مكة المكرمة، المملكة العربية السعودية

### الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة النية السلوكية واتجاه الاستخدام للموظفين في مركز المصالحة نحو استخدامهم لنظام دعم المفاوضات. تم استخدام نموذج قبول التقنية (TAM - Technology Acceptance Model) لإجراء هذه الدراسة وتطبيق أداة قائمة الاستقصاء لجمع البيانات المطلوبة من المستجيبين. توصلت الدراسة إلى وجود تأثير للكفاءة المدركة للمصالحين والمصالحات على نيتهم في استخدام نظام دعم المفاوضات، ولا يوجد تأثير لسهولة الاستخدام المدركة للمصالحين والمصالحات على نيتهم في استخدام نظام دعم المفاوضات، وعدم وجود تأثير للعوامل الديموغرافية (الجنس والعمر) على النية السلوكية في استخدام نظام دعم المفاوضات، أيضاً توصلت النتائج إلى وجود تأثير للنية السلوكية على اتجاههم في استخدام نظام دعم المفاوضات، يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة إذا تم تطبيق نظام دعم المفاوضات في مركز المصالحة في وزارة العدل بحيث يمكن أن يتم حل النزاعات بإجراءات أكثر كفاءة وفعالية مما يؤدي ذلك لتسريع عملية حل النزاعات، كما يساعد هذا النظام العاملين في مركز المصالحة في تحديد المشاكل للأطراف المتنازعة بطرق تقنية مما يسهل الوصول إلى قرارات ذات جودة تناسب أطراف النزاع.

الكلمات المفتاحية: نظم دعم القرار، حل النزاعات، المفاوضات الإلكترونية، قبول التكنولوجيا، النية السلوكية، اتجاه الاستخدام.

### المقدمة

نحن نعيش في عصر ثورة تكنولوجيا المعلومات، حيث شهدت تكنولوجيا المعلومات تقدماً سريعاً خلال العقد الماضيين (القحطاني، 2022). هذا التقدم أثر بشكل كبير على حياتنا، سواء على الصعيدين الشخصي أو المهني (Qureshi et al., 2008). فقد أحاطت الابتكارات التقنية جميع جوانب حياتنا اليومية (القحطاني، 2022). من الناحية المهنية، أتاحت التحولات الكبيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات للشركات والمؤسسات فرصاً للنمو والازدهار في وقت قياسي (السلوم، العضيلة، 2013). وفيما يتعلق بالبيئة الاقتصادية والتجارية العالمية، فإن التطورات في تكنولوجيا المعلومات أدت إلى تغييرات جوهرية (Qureshi et al., 2008).

وهذا السياق، يمكن القول إن تكنولوجيا المعلومات قامت بثورة في كيفية تنظيم وتسيير الأعمال، وهذا يعني أن الشركات الناجحة تحتاج إلى مواكبة التحولات التكنولوجية واستغلالها بشكل إيجابي من أجل الازدهار والنجاح في هذا العصر المعتمد على التكنولوجيا (السلوم، العضيلة، 2013). الإنترنت يمتلك القدرة على إحداث تغييرات جوهرية في عمليات المفاوضات (Etezadi et al., 2006). إذ يسمح للمستخدمين بالمشاركة في مفاوضات إلكترونية مع أطراف أخرى في أي مكان في العالم، سواء كانت هذه المفاوضات متزامنة أو غير متزامنة، وذلك بتكاليف اتصال تكاد تكون معدومة. الاتصال غير المتزامن يأتي بأهميته الخاصة في عمليات المفاوضات، حيث يقلل من الضغط الذي يمكن أن يشعر به المفاوضون في المفاوضات وجهاً لوجه (Vetschera et al., 2006). وبالتالي، يساهم في تحفيز التركيز الأفضل للمفاوضين أثناء العملية (Bellucci & Zeleznikow, 2005). ومن جانب آخر، تتيح المفاوضات الإلكترونية استخدام أدوات الدعم والتحليل بشكل



\* تم استلام البحث في مايو 2024، وقبل للنشر في يوليو 2024، وسيتم نشره في ديسمبر 2026.

© المنظمة العربية للتنمية الإدارية - جامعة الدول العربية، 2024، ص 1-16، (معرف الوثائق الرقمي): 10.21608/AJA.2024.262944.1648

واسع، مما يضيف بعداً إضافياً لقدرة المفاوضين على تحقيق أهدافهم بنجاح (Vetschera et al., 2006). حيث إن التفاوض هو عملية تفاعلية يتم فيها التواصل وصنع القرار بين طرفين أو أكثر يسعون إلى التوصل إلى قرار متفق عليه ولا يمكنهم اتخاذ قرارات فردية لتحقيق أهدافهم المشتركة (Bichler et al., 2003).

أحد التطورات في مجال المفاوضات ينبع من استخدام نظم المعلومات ووسائل الاتصال لدعم عمليات التفاوض والقرارات. أنظمة دعم التفاوض (Negotiation Support System - NSS) هي أدوات تفاعلية تعتمد على الكمبيوتر تهدف إلى دعم الأطراف المتفاوضة في التوصل إلى اتفاق (Jelassi & Foroughi, 1989). تشمل NSS الأجهزة والبرامج، والأشخاص، والإجراءات، والبيانات. تتفاعل هذه المكونات لمساعدة المفاوضين الأفراد والفرق والأطراف الأخرى المشاركة في المفاوضات (مثل الوسطاء أو المحكمين) من خلال تقديم المشورة أو تقديم الحلول أو تسهيل العملية (Carmel et al., 1993). ومن أجل استغلال الفوائد المحتملة لدعم التفاوض عبر الإنترنت، يحتاج مطورو هذه الأنظمة إلى فهم أفضل للعوامل التي تؤثر على قبول هذه الأنظمة بشكل عام، وخاصة ميزاتها الجديدة (Vetschera et al., 2006).

نظراً لعدم وجود دراسات عربية -على حد علم الباحثين- وقلة الدراسات الأجنبية في هذا المجال قد يؤدي ذلك إلى تخلي مطوري الأنظمة عن إمكانية إيجاد حلول مبتكرة، وقد يميل المطورون إلى توفير القدرات التي تشبه البيئة المألوفة وجهاً لوجه فقط بدلاً من تقديم أساليب تحليلية يمكنها الاستفادة من المعلومات المتوفرة ومعالجتها والاستفادة منها في المفاوضات (Vetschera et al., 2006).

تدرس هذه الورقة العلمية نموذج مقترح لنظام دعم المفاوضات مقتبس من نظام Family\_Winner (Bellucci & Zeleznikow, 2005) مع التركيز بشكل واضح على دراسة مدى تقبل المستخدمين لهذا النظام وهم المصلحين والمصلحات في مركز المصالحة في وزارة العدل باستخدام نموذج قبول التكنولوجيا (- Technology Acceptance Model - TAM) الذي اقترحه (Davis, 1989).

## الإطار النظري والدراسات السابقة

### أولاً- نظام دعم المفاوضات

التفاوض هو عملية يقوم من خلالها طرفان أو أكثر بإجراء اتصالات أو مؤتمرات، بهدف حل الخلافات بينهم (Bellucci & Zeleznikow, 2005).

يصف Bichler et al., (2003) المفاوضات الإلكترونية بأنها عمليات تتضمن تقنيات الكمبيوتر والاتصالات في واحد أو أكثر من أنشطة التفاوض. وتشمل هذه التقنيات استخدام البريد الإلكتروني والوسائط المتعددة وقواعد البيانات وأنظمة دعم القرار والأنظمة القائمة على المعرفة.

(Bellucci & Zeleznikow, 2005) يمكن تصنيف NSS عبر الإنترنت إلى الفئات التالية: NSS المستندة إلى الويب، والتفاوض الآلي، والمفاوضات الآلية المستندة إلى الوكلاء. تتيح المزادات عبر الإنترنت والتفاوض الآلي، وحتى بعض أنظمة التفاوض القائمة على الوكلاء الدعم الكافي لمعظم أشكال التجارة الإلكترونية. تستخدم غالبية NSS تقنيات نظرية اللعبة والتحسين لتقديم المشورة حول الحلول المثلى. وتم تصنيف هذه الأنظمة إلى ثلاثة تصنيفات، التصنيف الأول، وهو الأنظمة القائمة على صنع القرار المعياري، فهي تصف كيفية اتخاذ القرارات (Raiffa, 2007). ومن أمثلته، Smart Settle (Thiessen & McMahon Jr, 1999) وINSPIRE (Kersten, 1997). التصنيف الثاني، وهو الأنظمة القائمة على صنع القرار الوصفي، ويتم بكيفية وسبب تصرف صناع القرار. ومن أمثلته Win Squared2. أما التصنيف الثالث، فهو الأنظمة القائمة على اتخاذ القرار التوجيهي، وينظر في كيفية تحسين القرار. ومن أمثلته نظام Family-Winner (Bellucci, 2003).

هناك العديد من المزايا والعيوب لاستخدام NSS عبر الإنترنت. تسمح معظم الأنظمة بالحفاظ على سرية التفاصيل والعروض والمطالب الخاصة بالأطراف، وذلك لحماية مصالح الأطراف في حالة فشل المفاوضات (Bellucci, 2003). هناك أيضاً تقليل أوقات حضور الاجتماعات، وغالباً ما يتم التوصل إلى التسويات بشكل أسرع حيث تعمل المرافق عبر الإنترنت بشكل مستمر. استخدام تكنولوجيا الإنترنت تؤدي إلى خفض التكاليف. كما يمكن التقليل من الصراعات الشخصية أو التحيز البشري باستخدام أنظمة الكمبيوتر، وبالتالي تسهيل التفاوض (Bellucci, 2003). تشمل عيوب استخدام نظم حل النزاعات عبر الإنترنت الاستخدام الضروري لطرق الاتصال القائمة على النصوص، مما قد يقلل من توضيح الإشارات المهمة التي يمكن أن تؤدي إلى سوء التفسير والسلوك السلبي بين الأشخاص وبالتالي الإحباط.

## مركز المصالحة

هو مركز تابع لوزارة العدل يكرس جهوده لتقديم خدمات الصلح عبر منصة تراضي الرقمية، بهدف نشر ثقافة الصلح في المجتمع، يهدف هذا المركز إلى تعزيز الصلح كبديل مرغوب اجتماعيًا واقتصاديًا لتسوية النزاعات، عبر مصطلحين مؤهلين ومتخصصين في مختلف مسارات النزاع، وفق إجراءات مؤسسية وتشريعات معتمدة (Taradhi, n.d). المصالحة).

## منصة تراضي

هي منصة إلكترونية تابعة لمركز المصالحة بوزارة العدل في المملكة العربية السعودية، تمكّن أطراف الدعوى ومصليحي وزارة العدل والمصلحين المسجلين من الالتقاء الواقعي أو الافتراضي وممارسة عملية المصالحة للتوصل لحل يرضيه أطراف النزاع، وتعتمد على إجراءات مؤتمتة بالكامل، بدءاً من تقديم طلب المصالحة إلى إصدار وثيقة الصلح أو وثيقة تعذر الصلح (Taradhi, n.d). المصالحة).

## نظام دعم المفاوضات المقترح لمركز المصالحة

نظام دعم المفاوضات يساهم في تعزيز عملية اتخاذ القرار لأطراف النزاع في عملية المصالحة، المصلحون والمصلحات في مركز المصالحة يعملون كوسطاء في عمليات المصالحة، حيث يديرون ويتفاعلون مع النظام ومع الأطراف المتنازعة بهدف التوصل إلى قرار يرضي جميع الأطراف. الوساطة تتم من خلال مشاركة طرف ثالث (الوسيط) يعمل كمشرف محايد في عملية المفاوضات ويساعد الوسيط أيضاً في تثقيف أطراف التفاوض حول عملية التفاوض، وأساليب التفاوض الخاصة بالنزاع، ويساهم في بناء الثقة بين أطراف النزاع (Bellucci & Zeleznikow, 2005).

نظام Family Winner (Bellucci, 2003) هو نظام دعم قرار التفاوض الذي يستغل فرص المقايضة الموجودة (رغم أنها مخفية في كثير من الأحيان) في النزاع. يقبل النظام التخصيصات الرقمية (التقييمات) التي يمنحها كل طرف لجميع القضايا المتنازع عليها. ويجب تسوية مجموع هذه التصنيفات إلى 100. وإذا لزم الأمر، يمكن تقسيم القضايا إلى قضايا فرعية وتخصيصات رقمية. ثم يشكل النظام مقايضات بين القضايا. بمجرد أن يستخرج النظام المقايضات، فإنه يعمل على كل واحدة منها عن طريق تخصيص القضايا. بمجرد تخصيص قضية، قد تكون هناك حاجة لتعويض الأطراف عن الخسائر الناجمة عن التخصيص الأخير. يعتمد مدى التعويض على قيمة القضايا لأي من الطرفين ولكلا الطرفين.

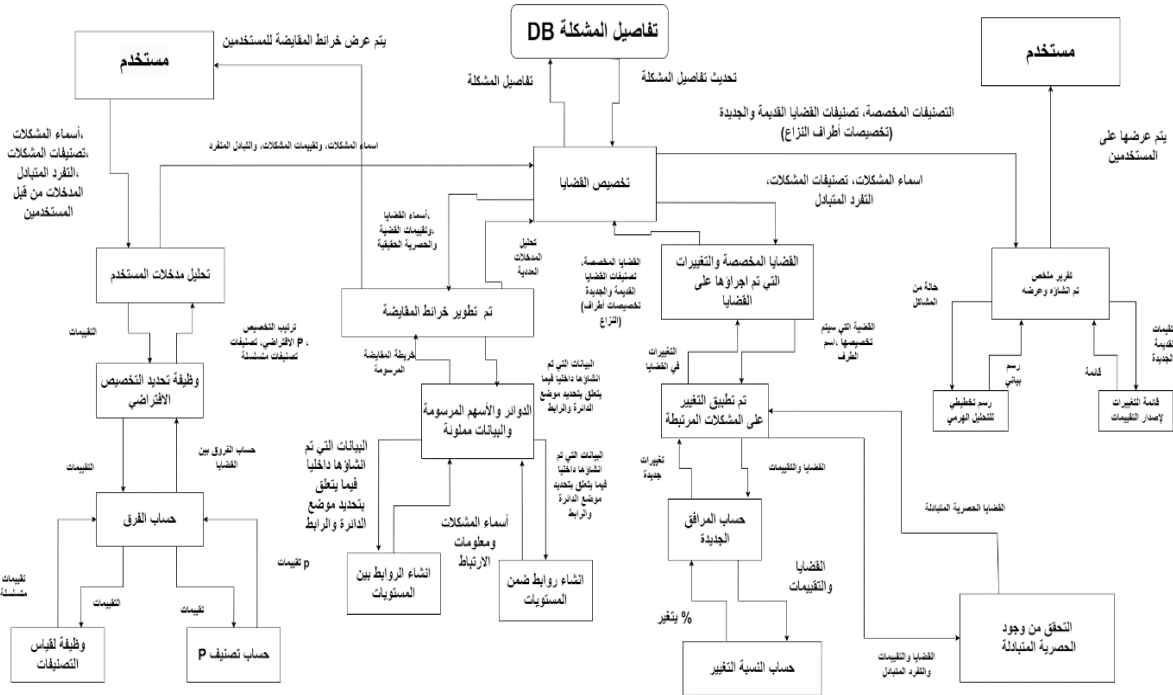
## وصف نظام دعم المفاوضات المقترح لمركز المصالحة

يحدد هذا القسم، من خلال مخطط هيكلي شامل معروض في الشكل (1)، المكونات الرئيسية لنظام دعم المفاوضات المقترح والمقتبس من نظام Family Winner (Bellucci & Zeleznikow, 2005). تتكون البيانات المدخلة من عدة متغيرات، تساهم جميعها بشكل مباشر في نتيجة الحالة الحالية.

يتكون الإدخال من:

- القضايا محل النزاع: ويُطلب من كلا المتنازعين إدخال المشاكل المتنازع عليها.
- التقييمات: بمجرد تحديد المشكلات، يقوم كل مستخدم بإدخال الأرقام (التقييم) والتي تعكس أهمية المشكلة.
- القضايا المتبادلة: تعتبر القضية متنافية مع قضية أخرى، إذا تم تخصيص كلتا القضيتين بشكل متزامن نتيجة لتخصيص قضية واحدة. على سبيل المثال، تعتبر قضايا الإقامة الأولية وحقوق الزيارة للأطفال متنافية، لأنه إذا كان أحد الوالدين لديه إقامة، فإن الآخر، باستثناء الظروف الاستثنائية، يتم تخصيص حقوق الزيارة له. على عكس حالة الإدخال، فإن الطريقة التي يتم من خلالها تقديم المخرجات بواسطة النظام لا تتميز بعملية قياسية متسلسلة. وتشمل هذه المخرجات:
- خرائط المقايضة: بمجرد إدخال معلومات جديدة في النظام، أو حدوث تغييرات في المفاوضات (على سبيل المثال، للتقييمات بعد التخصيص)، يعرض النظام خريطين للمقايضة. تمثل كل خريطة التفضيلات والمقايضات المتعلقة بالطرف. توفر هذه المخططات للمتنازعين فرصة لتقييم موقفهم بشكل تخطيطي فيما يتعلق بجميع القضايا الأخرى.

- تقرير ملخص: بمجرد تخصيص مشكلة لطرف ما، يتم عرض تقرير ملخص يصف الحالة الحالية لتخصيص المشكلة فيما يتعلق بتفضيلات كلا الطرفين. يسرد التقرير الموجز الإصدار الذي تم تخصيصه مؤخراً والجهة التي تم تخصيصه لها، وجميع التخصيصات السابقة، وقيمة الإصدارات قبل التخصيص وقيمتها الحالية، وخريطة هرمية لجميع القضايا التي لم يتم حلها بعد.



الشكل رقم (1) مخطط هيكل نظام دعم المفاوضات المقترح والمقتبس من نظام Family Winner

يستخدم نظام دعم المفاوضات المقترح التسلسل الهرمي لتحليل المشكلات لتخزين جميع المشكلات (والقضايا الفرعية) ويستخدم خرائط المقايضة لتقديم إستراتيجية التعويض. وتتكون المخرجات من قائمة التخصيصات، والتي تشكل أساس المشورة التي يقدمها النظام.

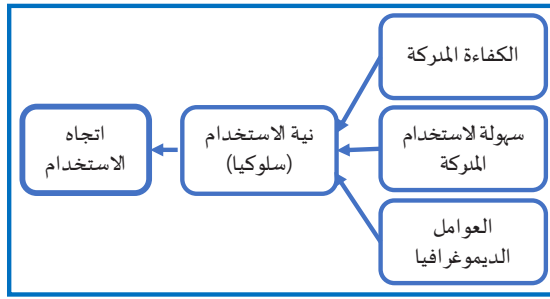
يعرض المخطط الهيكلية جميع الوحدات والوظائف وتدفق المعلومات الرئيسية للنظام. يبدأ البرنامج بقبول إدخال المستخدم. عندما يتم تحليل مدى ملاءمة مدخلات المستخدم، ينتقل البرنامج إلى وحدة التخصيص. يتم تطوير وعرض خرائط المقايضة، وعند هذه النقطة يبدأ تخصيص الإصدار المتسلسل. لا يزال ضمن وحدة التخصيص، بعد تخصيص الإصدار، يتم إجراء تغييرات على تصنيفات الإصدارات المتبقية. يتم بعد ذلك نقل هذه المعلومات الجديدة إلى وحدة أخرى مسؤولة عن إنشاء تقرير ملخص وعرضه.

يصف هذا التقرير الموجز الحالة الحالية للتفاوض، ويتم عرضه للمستخدم للحصول على معلوماته.

### ثانياً - نموذج قبول التقنية (Technology acceptance model - TAM)

يُعد نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) من النماذج الصادقة والموثوق بها في تفسير قبول المستخدم لنظم المعلومات، يعتبر هذا النموذج واحداً من أبرز النماذج المنتشرة والمستخدم على نطاق واسع في كثير من الدراسات السابقة ذات الصلة بنظم المعلومات والهدف من هذا النموذج هو تفسير سلوك المستخدم تجاه نظم المعلومات (عبدالله، 2018).

طور Davis نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لبيان السلوكيات والعوامل المرتبطة بقبول التكنولوجيا. ويتميز هذا النموذج بأنه يأخذ في اعتباره توجهات المستخدمين ويظهر مرونة ملائمة تجاه مختلف الأنظمة (الصعدي، 2015)، وهو الذي يفترض أن سهولة الاستخدام المدركة والفائدة المدركة تعلمان معاً لتحديد نية المستخدم في استخدام نظام أو تقنية جديدة، ويفترض أن تلك النية هي مؤشر رئيسي لاستخدام النظام الفعلي (Nguyen et al., 2019).



الشكل (2) نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) المعدل (Davis, 1989)

## عناصر النموذج

يتكون النموذج من خمسة عناصر كما في الشكل (2)

متمثلة في الآتي:

- العوامل الديموغرافية: تعمل عوامل الديموغرافيا للنموذج على التأثير في النية السلوكية لدى الفرد، من هذه العوامل على سبيل المثال: كالجنس، العمر، الخبرة، المؤهل الدراسي.
- الكفاءة المدركة (Perceived Usefulness): وفقا ل (Davis, 1989) الفائدة المدركة تُشير إلى مدى اعتقاد الفرد بأن استخدام نظام معين سيساهم في تعزيز أدائه (Nguyen et al., 2019).

- سهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use): وفقا ل (Davis, 1989)

- سهولة الاستخدام المدركة تُشير إلى مدى اعتقاد الشخص بأن استخدام نظام معين لن يتطلب جهداً بدنياً أو عقلياً كبيراً.

- النية السلوكية (Behavioral Intention): النية السلوكية هي ما يخطط المستهلك لفعلي فيما يتعلق بالشيء مستقبلاً (Bhatt, 2014).

- الاتجاه نحو الاستخدام (Attitude): يعرف الاتجاه نحو سلوك معين بأنه الدرجة التي يتمتع بها الشخص بتقييم إيجابي، أو تقييم سلبي للسلوك المحدد (Nguyen et al., 2019).

## الدراسات السابقة

دراسة (Vetschera et al., 2006) بعنوان تقييم المستخدم لأنظمة دعم التفاوض القائمة على الإنترنت: دراسة استكشافية. تم استخدام نظام دعم التفاوض القائم على الويب Inspire Negotiation Support System (NSS) Kersten & Noronha, 1999) في المفاوضات التجريبية من قبل أكثر من 2000 مفاوض في جميع أنحاء العالم. استخلصت النتائج إلى أن المستخدمين كان لهم موقفاً إيجابياً للغاية تجاه نظام Inspire ودعم التفاوض عبر الإنترنت بشكل عام. وتأثر التقييمات على طول هذه الأبعاد بشدة بخصائص المستخدمين، مثل ثقافتهم الوطنية، والنتائج الفعلية التي يتم تحقيقها عند استخدام النظام. أيضاً يوجد تأثير قوي على اتجاهات المستخدمين لاستخدام أنظمة مماثلة في المستقبل.

دراسة (Etezadi et al., 2006) بعنوان دراسة تقييم المستخدم لأنظمة دعم التفاوض الإلكتروني: دراسة تأكيدية، أجريت هذه الدراسة على أكثر من 2000 طالب ومهني استخدموا نظام التفاوض الإلكتروني Inspire Kersten & Noronha, 1997). والهدف من هذه الدراسة التحقق من تقييم المستخدمين لتأثير النظام على نيتهم في استخدام النظام باستخدام TAM المعدل، وكانت النتائج أن تقييم نظام دعم المفاوضات الإلكتروني يتأثر بتصورات المستخدمين ما بعد الخبرة حول الفائدة وسهولة الاستخدام المدركة وكذلك بنتائج التفاوض. وتوصلت النتائج إلى أن تقييم النظام له تأثير إيجابي، ولكن ضعيف جداً على نية استخدام النظام.

دراسة (Turel & Yuan, 2007) بعنوان قبول المستخدم لأنظمة دعم التفاوض القائمة على الويب: دور النية المدركة للشريك المفاوض في التفاوض عبر الإنترنت. تهدف هذه الدراسة على توسيع نموذج قبول التكنولوجيا لسياق التفاوض الإلكتروني من خلال إدراج التصورات المتعلقة بنية الشريك المفاوض لاستخدام (Web-based Negotiation Support Systems-WNSS) (نظام دعم المفاوضات الإلكتروني). وكانت النتائج أن النية المتصورة للشريك المفاوض بالموافقة على استخدام WNSS لها تأثير إيجابي كبير على قبول الأفراد لـ WNSS.

دراسة (Chen & Kersten, 2006) بعنوان قياس نجاح نظام التفاوض الإلكتروني: رضا المستخدم وقبول التكنولوجيا والتحليل الاستراتيجي. تهدف هذه الدراسة إلى فحص العلاقات بين فائدة ميزات النظام، ورضا المستخدم، ونية الاستخدام، وتحليل النظراء على الأداء. تم اقتراح نموذج بحثي لدمج المنظورات الثلاثة لنجاح النظام من خلال فحص

مدى فائدة ميزات ENS (التمثيل الرسومي، والاتصالات، وتقييم المنفعة). تم اختبار النموذج المقترح باستخدام نظام التفاوض الإلكتروني (Inspire) (Kersten & Noronha, 1997) في تجربة ميدانية على الإنترنت مع أكثر من 5000 مشارك في 53 دولة مختلفة. تشير النتائج إلى أن الميزات المختلفة تؤثر على نية الاستخدام للمتغيرات، وتحليل النظراء، ورضا المستخدم بشكل مختلف. علاوة على ذلك، يُنظر إلى تحليل النظير على أنه يؤثر على رضا المستخدم، مما يؤثر على الأداء، ولكنه يؤثر بدوره على نية الاستخدام.

### موضع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة نلاحظ تشابه دراسة (Vetschera et al., 2006) و (Etezadi et al., 2006) و (Chen & Kersten, 2006)، بحيث تم دراسة نموذج قبول التقنية (TAM) على نظام التفاوض الإلكتروني (Inspire) (Kersten & Noronha, 1997)، وكانت عينة الدراسة أكثر من 2000 مشارك وكانت اغلب العينة المشاركة طلاب في الدراسات الجامعية والدراسات العليا، تم تطبيق دراسة (Vetschera et al., 2006) في مختلف انحاء العالم بخلاف دراسة (Etezadi et al., 2006) و (Chen & Kersten, 2006) حيث تم بتطبيقها في 53 دولة. في حين اختلفت دراسة (Turel & Yuan, 2007) عن الدراسات السابقة بحيث تم تطبيقها في مقاطعة أونتاريو من مقاطعات كندا، وكانت عينة الدراسة 500 من كبار مديرين الشركات والذين يقومون بمفاوضات مختلفة، ولم يجربوا نظام دعم المفاوضات وإنما تم تقديم مفاهيم حول نظم دعم المفاوضات المعتمدة على الويب لمعرفة تصوراتهم ومعتقداتهم حول النظام لإجراء الدراسة باستخدام نموذج قبول التقنية (TAM).

وما يميز الدراسة الحالية أنها لم تتطرق لها الدراسات العربية على حد علم الباحثين، أيضًا أن الدراسة الحالية ستختلف عن الدراسات السابقة في الحدود الزمانية والمكانية، إذ أنها ستطبق في المملكة العربية السعودية عام 1445هـ، كما أن عينة الدراسة تضمنت القائمين بعملية المصالحة من موظفين وموظفات مركز المصالحة. كما أسهمت الدراسات السابقة في تحديد نموذج الدراسة وصياغة فرضياتها. تتميز الدراسة الحالية بدراسة النية السلوكية واتجاه الاستخدام لاستخدام موظفين وموظفات مركز المصالحة لنظام دعم المفاوضات القائم على التكنولوجيا والمقتبس من نظام Family-Winner (Bellucci & Zeleznikow, 2005) استنادا إلى نموذج قبول التكنولوجيا (TAM)، وتشابهت هذه الدراسة بدراسة (Turel & Yuan, 2007) من حيث إن العينة لم يجربوا نظام دعم المفاوضات وإنما تم تقديم مفاهيم حول نظم دعم المفاوضات المعتمدة على التكنولوجيا لمعرفة تصوراتهم ومعتقداتهم حول النظام.

### مشكلة الدراسة

على الرغم من أهمية نظام المصالحة في الاستفادة من بيانات سابقة لأطراف النزاع لتحليل النزاع وتقريب وجهات النظر (Bellucci & Zeleznikow, 2005)، إلا أنه ما زال هناك ندرة واضحة في الدراسات العربية التي تتناول استخدام نظم دعم المفاوضات NSS في الوساطة بين أطراف النزاع، ودراسة مدى تقبل العاملين لاستخدام هذه النظم الإلكترونية. تعد مقاومة المستخدم لنظم المعلومات إحدى أكبر المشكلات الواسعة الانتشار، إذ إن أغلب إخفاقات النظم يعود بالدرجة الأولى إلى عدم قبولها من قبل المستخدم النهائي (Davis, 1993)، من هنا تبرز أهمية دراسة سلوك المستهلك واتجاهه نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات. ومن هنا تكونت مشكلة الدراسة، ولذلك قام الباحثون بصياغة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي الآتي:

ما أثر الكفاءة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة لاستخدام نظام دعم المفاوضات في ضوء النظرية الموحدة لقبول التكنولوجيا TAM على النية السلوكية واتجاه الاستخدام لموظفين وموظفات مركز المصالحة في المملكة العربية السعودية؟ ويتفرع عنه التساؤلات الآتية:

- هل تؤثر الكفاءة المدركة على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة؟
- هل تؤثر سهولة الاستخدام المدركة على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة؟

- هل تؤثر العوامل الديموغرافية لمتغيري الجنس والعمر على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة؟
- هل تؤثر النية السلوكية على اتجاه الاستخدام لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة؟

### أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

- 1- معرفة درجة قبول موظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة في ضوء النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا TAM.
- 2- التعرف على تأثير كلا من (الكفاءة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، العوامل الديموغرافية) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات في ضوء النظرية الموحدة لاستخدام التكنولوجيا TAM.
- 3- التعرف على تأثير (النية السلوكية) على اتجاه الاستخدام لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات في ضوء النظرية الموحدة لاستخدام التكنولوجيا TAM.
- 4- وضع إطار نظري مقترح لنظام دعم المفاوضات في مركز المصالحة في وزارة العدل.

### فرضيات الدراسة

في ضوء مشكلة الدراسة يمكن صياغة الفروض التالية:

- الفرضية الأولى: H1: من المتوقع ألا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية (للكفاءة المدركة) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة.
- الفرضية الثانية: H2: من المتوقع ألا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية (لسهولة الاستخدام المدركة) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة.
- الفرضية الثالثة: H3: من المتوقع ألا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية (العوامل الديموغرافية لمتغيري الجنس والعمر) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة.
- الفرضية الرابعة: H4: من المتوقع ألا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية (للنية السلوكية) على اتجاه الاستخدام لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة.

### أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من أهمية الموضوع الذي يتطرق إليه، وما يزيد من أهمية موضوع الدراسة أيضاً قلة الدراسات العربية والمحلية التي تناولت هذا الموضوع مع أهميته وتتجلى الأهمية العلمية والتطبيقية للدراسة بالنقاط التالية:

#### الأهمية العلمية

دراسة العوامل المؤثرة على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة نحو استخدام نظام دعم المفاوضات بالاعتماد على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) وذلك سيساهم بإثراء الدراسات المتعلقة بنظم دعم المفاوضات في المكتبة العربية والمحلية.

#### الأهمية التطبيقية:

قد تفيد نتائج الدراسة الحالية فيما يلي:

- 1- توجيه انتباه المختصين في مركز المصالحة إلى الاستفادة من نظام دعم المفاوضات.
- 2- تقديم نتائج وتوصيات لمركز المصالحة، بحيث يمكن الأخذ بنتائج هذه الدراسة في الحسبان عند التخطيط لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة.

- 3- اجراء مزيد من الدراسات المستقبلية فيما يتعلق بكيفية الإفادة من نظم دعم المفاوضات في تطوير عملية فض النزاعات.
- 4- بناء تصور مبدئي لنظام المصالحة من جانب المستخدمين ومدى رغبتهم في استخدام التقنية لدعم عملية المصالحة.

### مصطلحات الدراسة

- نموذج قبول التكنولوجيا (TAM - Technology Acceptance Model): ابتكر نموذج TAM من قبل Davis عام 1989، ويعد من أكثر النماذج انتشاراً وتطبيقاً في مجال نظم المعلومات، يفترض هذا النموذج أن قبول الأفراد أو المستخدمين لأنظمة المعلومات يعتمد على متغيرين أساسيين: المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة. ويتأثر هذان المتغيران بتأثير العوامل الخارجية المتعددة (Davis, 1989).
- الفائدة المدركة: الدرجة التي يعتقد بها الشخص أن استخدام النظام التكنولوجي من شأنه أن يعزز أدائه في العمل (Davis, 1989).
- سهولة الاستخدام المدركة: الدرجة التي يعتقد فيها الشخص أن استخدام النظام الإلكتروني يتطلب القليل من الجهد، ويتسم بالسهولة، والمرونة في التعامل (Davis, 1989).
- النية السلوكية: الدرجة التي ينوي ويقصد فيها المستخدم لاستخدام النظام الإلكتروني في وظيفته مستقبلاً (Bhatt, 2014).
- نظام دعم المفاوضات: (Negotiation Support System - NSS) هو نوع من الأنظمة الحاسوبية المصممة لمساعدة الأفراد أو الفرق في عمليات المفاوضات. يتمثل الهدف الرئيسي لنظام دعم المفاوضات في توفير الأدوات والمعلومات والتحليلات اللازمة لتعزيز فهم المفاوضات للمشكلة المعنية وتحسين عملية اتخاذ القرار (Carmel et al., 1993).

#### جدول رقم (1)

#### التكرارات والنسب المئوية

#### حسب خصائص المبحوثين في الدراسة

النسبة المئوية %	التكرار	الفئات
25.0	15	ذكر
75.0	45	انثى
18.3	11	أقل من 30 سنة
53.3	32	من 30 – أقل من 40 سنة
26.7	16	من 40 – أقل من 50 سنة
1.7	1	أكثر من 50 سنة
3.3	2	دبلوم فأقل
65.0	39	بكالوريوس
28.3	17	ماجستير أو دبلوم عالي
3.3	2	دكتوراه
73.3	44	أقل من 5 سنة
16.7	10	من 5 – أقل من 10 سنة
3.3	2	من 10 – أقل من 15 سنة
6.7	4	أكثر من 15 سنة
80.0	48	الأحوال الشخصية
20.0	12	الحقوقي
15.0	9	المنطقة الوسطى
48.3	29	المنطقة الغربية
13.3	8	المنطقة الشرقية
15.0	9	المنطقة الجنوبية
8.3	5	المنطقة الشمالية
100	60	المجموع الكلي

### تصميم الدراسة

#### منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والاجابة على تساؤلاتها استخدم الباحثون المنهج الوصفي، والذي يعتبر من أكثر المناهج ملاءمة للدراسة الحالية، لاعتماده على وصف الواقع الحقيقي للظاهرة ومن ثم تحليل النتائج وبناء الاستنتاجات في ضوء الواقع الحالي.

#### مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع المصلحين والمصلحات الذين يعملون في مركز المصالحة في وزارة العدل في المملكة العربية السعودية، وكان عدد قوائم الاستقصاء المستردة 60 قائمة استقصاء. وكان توزيع العينة وفق الآتي:

يبين الجدول التالي (1) أن نسبة الاناث من اجمالي مفردات عينة الدراسة بلغت (75%)، وهي نسبة أكبر من نسبة الذكور التي بلغت (25%). وإن نسبة الفئة العمرية الأكبر من عينة الدراسة هي (من 30 – أقل من 40 سنة) حيث بلغت (53.3%) أي أن فئة الشباب هي الأكثر تجاوباً. وأن النسبة الأكبر من المؤهل العلمي لأفراد عينة الدراسة من فئة البكالوريوس بنسبة (65.0%). وأن النسبة الأكبر من الخبرة العملية لأفراد عينة الدراسة (أقل من 5 سنوات) بنسبة (73.3%). مسارات الإصلاح في وزارة العدل



(الأحوال الشخصية-الحقوقي-التجاري-الجزائي) -الدراسة لم تتضمن المصلحين في المحاكم العمالية نظرًا لعدم وجود مصلحين في هذه المحاكم- وتم التجاوب فقط من مسار الأحوال الشخصية بنسبة (80%) ومسار الحقوقي بنسبة (20%). أما منطقة مقر العمل فكانت النسبة الأكبر في عينة الدراسة من (المنطقة الغربية) حيث بلغت نسبتها (48.3%).

### أداة جمع البيانات

تم استخدام أداة قائمة الاستقصاء ضمن هذه الدراسة لجمع البيانات، وتكونت من:

- 1- المعلومات العامة التي تتناول السؤال عن المتغيرات الديموغرافية (الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية، والمسار في الإصلاح، ومنطقة مقر العمل).
- 2- أسئلة قائمة الاستقصاء التي تتضمن الأسئلة عن المتغيرات المستقلة (الكفاءة المدركة - سهولة الاستخدام المدركة- العوامل الديموغرافية) والمتغيرات التابعة (النية السلوكية - الاتجاه نحو استخدام نظام دعم المفاوضات).

### أساليب تحليل البيانات المستخدمة

قامت الباحثة باستخدام عدة اختبارات إحصائية لاختبار فروض الدراسة؛ تتناسب وتتوافق مع أساليب التحليل المستخدمة، وذلك من خلال استخدام برنامج (SPSS-v26).

### أساليب تحليل البيانات:

- 1- أسلوب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لاختبار درجة الثبات في المقاييس متعددة المتغيرات في البحث الحالي، بحيث يركز هذا الأسلوب على درجة التناسق الداخلي بين متغيرات المقياس الخاضع للاختبار.
- 2- أسلوب الإحصاء الوصفي وذلك لوصف التكرارات والنسبة المئوية لوصف خصائص المبحوثين في الدراسة.
- 3- أسلوب الانحدار الخطي المتعدد: ويستخدم للتنبؤ بالمتغير التابع على أساس قيم المتغيرات المستقلة، وكان الهدف من استخدامه لتحديد قوة ونوع العلاقة بين متغيرات الدراسة.

### جدول رقم (2)

تحليل معامل ألفا كرونباخ لمحور الدراسة

المحور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
الكفاءة المدركة	7	969.
سهولة الاستخدام المدركة	6	921.
نية الاستخدام	6	961.
اتجاه الاستخدام	6	938.
جميع الأسئلة	25	947.

الدراسة الاستكشافية للتأكد من صلاحية أداة الدراسة

### اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha)

يقيس اختبار ألفا كرونباخ مدى التناسق في إجابات المستجيبين من كل الفقرات الموجودة في قائمة الاستقصاء وكانت النتائج كما يلي لكل محور من محاور قائمة الاستقصاء.

في الجدول (2) تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) لاختبار ثبات قائمة الاستقصاء باستخدام برنامج SPSS Version 26. نجد

من الجدول (2) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) لجميع المحاور فوق 90%. وهذا يدل على أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة. إذ إن قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha) تتراوح بين 0 و1، وانخفاض قيمته عن 0.6 دليل على انخفاض الثبات (رزق الله، 2002).

### عرض نتائج الدراسة وتفسيرها ومناقشتها

#### اختبار الفرضية الأولى

H1: من المتوقع ألا يوجد تأثير إيجابي (للكفاءة المدركة) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة.

لاختبار هذه الفرضية نلاحظ في جدول رقم (3) أن الباحثون طبقوا تحليل الانحدار الخطي المتعدد، توضح النتائج في الجدول أن المتغير التابع (النية السلوكية) كانت جميع أسئلته حققت النتائج التالية قيمة F تتراوح بين (13,488 - 39,154) في حين حققت جميع الأسئلة قيمة (P>0.001) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يؤكد على معنوية نموذج الانحدار الخطي المتعدد على المتغير المستقل (الكفاءة المدركة)، ويشير إلى وجود تأثير معنوي دال إحصائياً للكفاءة المدركة على النية السلوكية

لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية (لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية «للكفاءة المدركة» على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة) ونقبل الفرضية البديلة (يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية «للكفاءة المدركة» على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة).

### جدول رقم (3)

#### لاختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد

Tests of between-Subjects Effects						
.Sig	F	Mean Square	Type III Sum of Squares	df	Dependent Variable	Source
001.>	17,863	2,219	35,508	16	أرغب في استخدام نظام دعم المفاوضات إذا كان متاحا.	جميع أسئلة الكفاءة المدركة
001.>	20,899	2,256	36,092	16	أرغب في استخدام نظام دعم المفاوضات إذا كان متوفرا.	
001.>	13,488	2,05	32,798	16	أخطط لاستخدام نظام دعم المفاوضات مستقبلا.	
001.>	39,154	1,985	31,754	16	أرغب في تفعيل نظام دعم المفاوضات في مركز المصالحة.	
001.>	28,237	1,982	31,715	16	أرحب بالانضمام للدورات التدريبية التي تكسبني مهارات في استخدام نظام دعم المفاوضات.	
001.>	14,305	1,891	30,25	16	أفضل استخدام نظام دعم المفاوضات في إنجاز مهام وظيفتي.	

#### اختبار الفرضية الثانية

H2: من المتوقع ألا يوجد تأثير إيجابي (لسهولة الاستخدام المدركة) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة.

لاختبار هذه الفرضية نلاحظ في جدول رقم (4) قام الباحثون بتطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد، تشير النتائج في الجدول أن المتغير التابع (النية السلوكية) كانت جميع أسئلته حققت النتائج التالية قيمة F تراوحت بين (6.418-14.879) في حين حققت جميع الأسئلة قيمة  $p > 0.001$  وهي أصغر من (0.05)، وهذا يؤكد على معنوية نموذج الانحدار الخطي المتعدد على المتغير المستقل (سهولة الاستخدام المدركة)، ويشير إلى وجود تأثير معنوي دال إحصائياً لسهولة الاستخدام المدركة على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية (لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية (سهولة الاستخدام المدركة) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة) ونقبل الفرضية البديلة (يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية (سهولة الاستخدام المدركة) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة).

### جدول رقم (4)

#### اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد

Tests of between-Subjects Effects						
.Sig	F	Mean Square	Type III Sum of Squares	df	Dependent Variable	Source
001.>	10.784	2.044	32.701	16	أرغب في استخدام نظام دعم المفاوضات إذا كان متاحا.	جميع أسئلة سهولة استخدام المدركة
001.>	9.532	1.986	31.774	16	أرغب في استخدام نظام دعم المفاوضات إذا كان متوفرا.	
001.>	13.425	2.048	32.773	16	أخطط لاستخدام نظام دعم المفاوضات مستقبلا.	
001.>	11.623	1.723	27.561	16	أرغب في تفعيل نظام دعم المفاوضات في مركز المصالحة.	
001.>	14.879	1.839	29.42	16	أرحب بالانضمام للدورات التدريبية التي تكسبني مهارات في استخدام نظام دعم المفاوضات.	
001.>	6.418	1.583	25.328	16	أفضل استخدام نظام دعم المفاوضات في إنجاز مهام وظيفتي.	

#### اختبار الفرضية الثالثة:

H3: من المتوقع ألا يوجد تأثير إيجابي (العوامل الديموغرافية لمتغيري الجنس والعمر) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة.

لاختبار هذه الفرضية تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد (جدول 5)، توضح النتائج في الجدول (5) أن جميع أسئلة المتغير التابع حققت النتائج التالية قيمة F تراوحت بين (0.326- 0.945) كما نرى أن جميع أسئلة المتغير التابع حققت النتائج التالية قيمة P تراوحت بين (0.445-0.859) وهي أكبر من (0.05)، وهذا يؤكد على عدم معنوية نموذج الانحدار الخطي المتعدد على المتغير المستقل (العوامل الديموغرافية - الجنس والعمر معاً)، ويشير إلى عدم وجود تأثير معنوي دال إحصائياً (لعوامل الديموغرافية - الجنس والعمر معاً) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية (لا يوجد تأثير معنوي إيجابي ذو دلالة إحصائية) (للعوامل الديموغرافية - الجنس والعمر معاً) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة).

#### جدول رقم (5)

##### اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد

Tests of between-Subjects Effects						
Sig.	F	Mean Square	Type III Sum of Squares	df	Dependent Variable	Source
0.445	0.945	0.657	2.626a	4	أرغب في استخدام نظام دعم المفاوضات إذا كان متاحاً.	العوامل الديموغرافية (الجنس والعمر معاً)
0.598	0.697	0.491	1.964b	4	أرغب في استخدام نظام دعم المفاوضات إذا كان متوفراً.	
0.692	0.561	0.386	1.543c	4	أخطط لاستخدام نظام دعم المفاوضات مستقبلاً.	
0.58	0.722	0.423	1.694d	4	أرغب في تفعيل نظام دعم المفاوضات في مركز المصالحة.	
0.849	0.341	0.21	.841e	4	أرحب بالانضمام للدورات التدريبية التي تكسبني مهارات في استخدام نظام دعم المفاوضات.	
0.859	0.326	0.208	.832f	4	أفضل استخدام نظام دعم المفاوضات في انجاز مهام وظيفتي.	

#### اختبار الفرضية الرابعة

H4: من المتوقع ألا يوجد تأثير إيجابي (للنية السلوكية) على اتجاه الاستخدام لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة.

لاختبار هذه الفرضية تم تطبيق تحليل الانحدار الخطي المتعدد (جدول 6)، نلاحظ في هذا الجدول أن المتغير التابع (اتجاه الاستخدام) كانت جميع أسئلته حققت النتائج التالية قيمة F تراوحت بين (6.923- 15.312) في حين حققت جميع الأسئلة قيمة (P>0.001) وهي أصغر من (0.05)، وهذا يؤكد على معنوية نموذج الانحدار الخطي المتعدد على المتغير المستقل (النية السلوكية)، ويشير إلى وجود تأثير معنوي دال إحصائياً للنية السلوكية على اتجاه الاستخدام لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية (لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية) (للنية السلوكية) على اتجاه الاستخدام لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة (يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية) (للنية السلوكية) على اتجاه الاستخدام لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة).

#### جدول رقم (6)

##### اختبار تحليل الانحدار الخطي المتعدد

Tests of between-Subjects Effects						
.Sig.	F	Mean Square	Type III Sum of Squares	df	Dependent Variable	Source
001.>	10.811	2.121	27.575a	13	أرى أن استخدام نظام دعم المفاوضات فكرة جيدة في حل النزاعات.	النية السلوكية (جميع عوامل)
001.>	15.312	2.287	29.730b	13	أرى أن استخدام نظام دعم المفاوضات فكرة جيدة في التجهيز للمصالحة.	
001.>	6.923	2.046	26.592c	13	أرى أن استخدام نظام دعم المفاوضات في انجاز مهام وظيفتي أمر ممتع.	
001.>	14.016	2.686	34.918d	13	أرى أن نظام دعم المفاوضات أمراً جيداً في الوقت الحالي.	
001.>	9.819	2.129	27.676e	13	أجد نظام دعم المفاوضات مثير للاهتمام.	
001.>	8.42	2.975	38.679f	13	أحب فكرة أداء مهمتي في المصالحة من خلال نظام دعم المفاوضات.	

## مناقشة نتائج الدراسة

أن النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة تتأثر بالفوائد المتوقعة في استخدامهم لنظام دعم المفاوضات في عملية المصالحة بشكل إيجابي ذو دلالة إحصائية. على خلاف ذلك توصلت النتائج إلى أن النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لا تتأثر بشكل إيجابي أي أنها ليست ذات دلالة إحصائية بتوقعاتهم من حيث سهولة استخدامهم لنظام دعم المفاوضات المقترح. لا يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية (للعوامل الديموغرافية - الجنس والعمر معًا) على النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة). مما يعني أن النية السلوكية لاستخدام نظام دعم المفاوضات لموظفين وموظفات مركز المصالحة ليس لها علاقة بجنس العاملين سواء كانوا ذكور أو إناث.

كما أن النية السلوكية لموظفين وموظفات مركز المصالحة ليس لها علاقة في الاستجابات بناء على عمر الموظفين على استخدامهم لنظام دعم المفاوضات المقترح. كما يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية (للنية السلوكية) على اتجاه الاستخدام لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة.

تشابهت الدراسة الحالية من ناحية يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للفوائد المدركة على النية السلوكية لاستخدام نظام دعم المفاوضات مع دراسة (Chen & Kersten, 2006) ودراسة (Etezadi et al., 2006) واختلفت مع دراسة (Etezadi et al., 2006) في نتيجة أن لا يوجد تأثير دال إحصائيًا للسهولة الاستخدام المدركة مع النية السلوكية لاستخدام نظام دعم المفاوضات

وكانت النتائج لدراسة (Etezadi et al., 2006) أن تقييم نظام دعم المفاوضات الإلكتروني يتأثر بتصورات المستخدمين ما بعد الخبرة حول الفائدة وسهولة الاستخدام المدركة وكذلك بنتائج التفاوض، كما توصلت نتائج دراسة (Etezadi et al., 2006) بأن تقييم النظام له تأثير إيجابي، ولكن ضعيف جداً على نية استخدام النظام.

كما تشابهت الدراسة الحالية من ناحية التأثير الإيجابي ذو دلالة إحصائية للنية السلوكية على اتجاه الاستخدام لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات لدعم عملية المصالحة مع دراسة (Vetschera et al., 2006) حيث كانت النتائج إلى أن المستخدمين كان لهم موقفاً إيجابياً للغاية تجاه استخدام نظام Inspire ودعم التفاوض عبر الإنترنت بشكل عام. يوجد أيضاً تأثير قوي ذو دلالة إحصائية على اتجاهات المستخدمين لاستخدام أنظمة مماثلة في المستقبل.

كما تشابهت نتائج الدراسة الحالية من ناحية يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للنية السلوكية على اتجاه الاستخدام لموظفين وموظفات مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات مع دراسة (Turel & Yuan, 2007)، وكانت النتائج أن النية المتصورة للشريك المفاوض بالموافقة على استخدام نظام دعم المفاوضات المعتمد على الويب لها تأثير إيجابي كبير دال إحصائيًا على قبول الأفراد لنظام دعم المفاوضات المعتمد على الويب.

## المزايا والقيود والدراسات المستقبلية

ما يميز الدراسة الحالية أنها لم تتطرق لها الدراسات العربية السابقة وفقاً لنتائج الدراسات التي قام بها الباحثون، بالتالي ستساهم هذه الدراسة في إضافة علمية للدراسات العربية، هناك قيود على هذه الدراسة حيث إن نموذج قبول التقنية (TAM) الذي وضعت (Davis, 1993) قام بقياس الاستخدام الفعلي للنظام.

في الدراسة الحالية لم نذكر الاستخدام الفعلي نظراً لأن نظام دعم المفاوضات لم يُطبق بعد، وتم دراسة قبول الموظفين والموظفات في مركز المصالحة لنظام دعم المفاوضات المقترح بناء على مقدمة للنظام المفاهيمي، والمتوقع أن الدراسة لقبولهم للنظام بعد تجربته يمكن أن تغير من تصوراتهم وتوقعاتهم.

كما أن العينة التي شاركت في قائمة الاستقصاء هم من المسار (الأحوال الشخصية والحقوقية) وكان يتضمن المسار الحقوقية للمساكين - الطبي والعمالي - في وقت إجراء الدراسة)، ولم نحصل على استجابات من المسار (الجزائي والتجاري).

## توصيات الدراسة

- 1- القيام بدراسات تجريبية مستقبلية على تقبل المستخدمين لنظم دعم المفاوضات لاسيما بعد استخدامهم للنظام مما يؤدي إلى دقة أكبر في التنبؤ باتجاهاتهم ونواياهم في استخدام النظام.
- 2- في حال تم تصميم النظام يفضل أن يكون ذو واجهة سهلة الاستخدام، وبصورة بسيطة ومرتبطة بحيث تكون سهلة الاستخدام للمصلحين والمصلحات في مركز المصالحة، وكذلك أطراف النزاع.
- 3- الاهتمام بسرية المعلومات الشخصية للمستخدمين، لكسب ثقتهم وحماية لبياناتهم.
- 4- تقديم دورات تدريبية تقنية للمصلحين والمصلحات في مركز المصالحة، قبل تطبيق نظام دعم المفاوضات.

## حدود الدراسة

اقتصرت الدراسة الحالية على الحدود التالية:

- 1- الحدود الموضوعية للدراسة: تقتصر على دراسة مدى تقبل موظفي مركز المصالحة لاستخدام نظام دعم المفاوضات وتحديد العوامل المؤثرة على هذا القبول.
- 2- طبيعة الدراسة: دراسة وصفية تحليلية تعتمد على نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لاستكشاف العوامل المؤثرة على نية استخدام نظام دعم المفاوضات.
- 3- طبيعة المتغيرات: تشمل المتغيرات المدروسة الكفاءة المدركة، سهولة الاستخدام المدركة، العوامل الديموغرافية، والنية السلوكية.
- 4- القيود العلمية والعملية: واجهت الباحثة مجموعة من الصعوبات تمثلت في ندرة الدراسات العربية التي اهتمت بأنظمة دعم المفاوضات، كما تقتصر الدراسة على موظفي مركز المصالحة في وزارة العدل في المملكة العربية السعودية وتشمل عينة من 60 قائمة استقصاء مستردة.
- 5- الحدود الزمنية والمكانية: تم تطبيق وتوزيع أداة البحث في العام 1445/1446هـ في مركز المصالحة التابع لوزارة العدل في جميع مناطق المملكة العربية السعودية.

## الخاتمة

تعتمد هذه الدراسة على نموذج قبول التقنية (TAM) لدراسة تأثير الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة على النية السلوكية واتجاه الاستخدام للمصلحين والمصلحات في مركز المصالحة، وكان من نتائج هذه الدراسة تأثير النية السلوكية بشكل إيجابي ذو دلالة إحصائية لعينة الدراسة بالفوائد المتوقعة من استخدامهم نظام دعم المفاوضات، كما يتأثر اتجاه الاستخدام لعينة الدراسة بشكل إيجابي ذو دلالة إحصائية بالنية السلوكية لاستخدامهم نظام دعم المفاوضات.

وبالتالي يمكن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة إذا تم تطبيق نظام دعم المفاوضات في مركز المصالحة في وزارة العدل، بحيث يمكن أن يتم حل النزاعات بإجراءات أكثر كفاءة وفعالية، مما يؤدي إلى تسريع عملية حل النزاعات، كما يساعد هذا النظام العاملين في مركز المصالحة في تحديد المشاكل للأطراف المتنازعة بطرق تقنية، مما يسهل الوصول إلى قرارات ذات جودة تناسب أطراف النزاع.

## المراجع

### أولاً- المراجع باللغة العربية

- السلوم، طارق بن محمد؛ والعضايلة، علي بن محمد عمر. (2013). أثر إدراك الدعم التنظيمي في سلوك المواطنة التنظيمية لدى أعضاء الهيئة التدريسية بجامعة الملك سعود بالمملكة العربية السعودية: دراسة ميدانية. *مجلة جامعة الملك سعود - العلوم الإدارية*، 25(1)، 163-180.
- الصعيدي، عمر بن سالم بن محمد. (2015). تقييم العوامل المؤثرة على استخدام الطلاب نظام ديزايرتوليرن: في ضوء نموذج قبول التكنولوجيا (TAM): دراسة تحليلية، *المجلة العربية للدراسات التربوية والاجتماعية*. (7) 43-5.
- القحطاني، عامر دلهم محمد. (2022). أثر استخدام وسائل التقنية الحديثة على العلاقات الاجتماعية في المملكة العربية السعودية. *مجلة الخدمة الاجتماعية*، 244-285.
- منصة تراضي. <https://taradhi.moj.gov.sa/page/about-us>. تاريخ زيارة الموقع: 2023
- عبدالله، د. حيدر أحمد. (2018). استخدام نموذج قبول التكنولوجيا لتقصي محددات تبني الحوسبة السحابية في شركة سيريتل للاتصالات. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية*، 34(1).
- رزق الله، عايدة. (2002). *دليل الباحثين في التحليل الإحصائي الاختيار والتفسير*. البيان للطباعة، القاهرة، مصر.

### ثانياً - المراجع باللغة الإنجليزية

- Almusalahah (Taradhi). Retrieved November 15, 2023, from <https://taradhi.moj.gov.sa/>
- Bellucci, E. (2003). Developing trade-off and compensation strategies for the dynamic support of negotiation. *Decision Support Systems*. La Trobe University.
- Bellucci, E., & Zeleznikow, J. (2005). Developing negotiation decision support systems that support mediators: A case study of the Family-winner system. *Artificial Intelligence and Law*, 13, 233-271.
- Bhatt, A.(2014). Consumer attitude towards online shopping in selected regions of Gujarat. *Journal of Marketing Management*, 2 (2), 29-56.
- Bichler, M., Kersten, G. & Strecker, S. (2003). Towards a structured design of electronic negotiations. *Group Decision and Negotiation*, 12, 311-335.
- Carmel, E., Herniter, B. C. & Nunamaker, J. F. (1993). Labor-management contract negotiations in an electronic meeting room: A case study. *Group Decision and Negotiation*, 2, 27-60.
- Chen, E. & Kersten, G. E. (2006). Measuring electronic negotiation system success: User satisfaction, technology acceptance and strategic analysis. *Montreal Conference on Technologies, Montreal, Canada*.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 319-340.
- Davis, F. D. (1993). User acceptance of information technology: System characteristics, user perceptions and behavioral impacts. *International Journal of Man-Machine Studies*, 38 (3), 475-487.
- Etezadi, J., Kersten, G., Chen, E. & Vetschera, R. (2006). User assessment of e-negotiation support systems: A confirmatory study. *InterNeg Research Papers*, 2 (06).
- Jelassi, M. T. & Foroughi, A. (1989). Negotiation support systems: An overview of design issues and existing software. *Decision Support Systems*, 5 (2), 167-181.

- Kersten, G. E. (1997). Support for group decisions and negotiations: An overview. *Multicriteria Analysis: Proceedings of the XIth International Conference on MCDM*, 1-6 August 1994, Coimbra, Portugal, 332-346.
- Kersten, G. E. & Noronha, S. J. (1997). Supporting international negotiation with a WWW-based system. *International Institute for Applied Systems Analysis*. International Institute for Applied Systems Analysis (IIASA), Laxenburg, Austria.
- Kersten, G. E. & Noronha, S. J. (1999). WWW-based negotiation support: Design, implementation, and use. *Decision Support Systems*, 25 (2), 135-154.
- Nguyen, T. T. H., Nguyen, N., Nguyen, T. B. L., Phan, T. T. H., Bui, L. P. & Moon, H. C. (2019). Investigating consumer attitude and intention towards online food purchasing in an emerging economy: An extended TAM approach. *Foods*, 8 (11), 576.
- Qureshi, T. M., Zafar, M. K. & Khan, M. B. (2008). Customer acceptance of online banking in developing economies. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 13 (1), 1-9.
- Raiffa, H. (2007). *Negotiation analysis: The science and art of collaborative decision making*. Harvard University Press.
- Thiessen, E. M. & McMahon Jr, J. P. (1999). Beyond win-win in cyberspace. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 15 , 643.
- Turel, O. & Yuan, Y. (2007). User acceptance of Web-based negotiation support systems: The role of perceived intention of the negotiating partner to negotiate online. *Group Decision and Negotiation*, 16, 451-468.
- Vetschera, R., Kersten, G. & Koeszegi, S. (2006). User assessment of internet-based negotiation support systems: An exploratory study. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 16 (2), 123-148.

---

## The Efficiency of Using a Negotiation Support System: An Application of the Reconciliation Center in the Ministry of Justice

**Tahani Abdullah Aljuhani**

Master of Business Administration (MBA),  
College of Business and Economics,  
Umm Al-Qura University, Makkah, Saudi Arabia  
s44485021@st.uqu.edu.sa

**Dr. Fatima Samir Almaghrabi**

Assistant Professor in Operations Research and Decision Science,  
Department of Business Administration,  
College of Business and Economics,  
Umm Al-Qura University, Makkah, Saudi Arabia  
fsmaghrabi@uqu.edu.sa

### ABSTRACT

In the current era of the information technology revolution, rapid advancements over the past two decades have significantly impacted our personal and professional lives, offering new opportunities for growth and prosperity. This progress has also transformed negotiation processes, with online negotiations allowing for broader participation and the use of negotiation support systems (NSS) that enhance decision-making through advanced tools and analysis, necessitating a better understanding of factors influencing the acceptance of these systems.

This paper aims to examine the behavioral intention and usage trend of male and female conciliators at the Reconciliation Center towards their use of the negotiation support system. The Technology Acceptance Model (TAM) was used to conduct this study, and a questionnaire was used to collect the required data from respondents. The results showed that there is an effect of the perceived efficiency of male and female repairmen on their intention to use the negotiation support system, and there is no effect of the perceived ease of use of male and female repairmen on their intention to use the negotiation support system, and there is no effect of demographic factors (gender and age) on the behavioral intention to use the negotiation support system.

The results also showed that there was an effect of behavioral intention on their tendency to use the negotiation support system, The results of this research can be benefited from if the negotiation support system is implemented in the Reconciliation Center in the Ministry of Justice.

**Keywords:** *Negotiation Support System, Electronic Negotiation, Technology Acceptance, User Behavior.*