

رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی

دوره ۸، شماره ۲۸، بهار ۱۳۹۹

ص ص: ۱۳۰ - ۱۱۹

## ارتباط استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) با سبک‌های مدیریت تعارض مدیران آموزشی و اجرایی ورزش (مطالعه موردی: شهرداری تهران)

محسن علائی راد<sup>۱</sup> - فریده اشرف گنجوئی<sup>۲\*</sup> - حمید سجادی هزاوه<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری تخصصی، گروه آموزشی علوم انسانی مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران،

ایران. ۲. دانشیار، گروه آموزشی علوم انسانی مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

۳. استادیار، گروه آموزشی علوم انسانی مدیریت ورزشی، واحد تهران مرکزی، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

(تاریخ دریافت: ۰۹ / ۰۷ / ۱۳۹۸، تاریخ تصویب: ۲۶ / ۱۱ / ۱۳۹۸)

### چکیده

تعارض سازمانی، بخشی اساسی و فراگیر زندگی سازمانی است. سازمان‌هایی که در آن تعارض کمتری وجود دارد، اغلب در محیط‌های رقابتی با شکست مواجه می‌شوند. مدیران به جای اینکه ریشه تعارض را از بین ببرند، می‌توانند با استفاده از تعارض، اثربخشی سازمان را افزایش دهند. پژوهش حاضر با هدف بررسی ارتباط استقرار سیستم اطلاعات مدیریت با سبک‌های مدیریت تعارض مدیران آموزشی و اجرایی ورزش انجام شگرفت که از نظر هدف، کاربردی و روش، توصیفی-پیمایشی بود. جامعه آماری تمامی مدیران ارشد آموزشی و اجرایی ورزش در واحدهای تربیت بدنی شهرداری تهران شامل رئیس، نایب رئیس و مدیران بخش‌های مختلف بود. با توجه به حجم محدود جامعه تحقیق با روش تمام‌شمار، ۲۲۰ نفر به‌عنوان نمونه آماری تعیین شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه سبک مدیریت تعارض رابینز (۱۹۹۱) و پرسشنامه سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) اکبری (۱۳۹۰) بود. به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌های آماری از نرم‌افزارهای SPSS23 و SmartPLS2.0 استفاده شد. نتایج نشان داد بین استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) و سبک‌های مدیریت تعارض که عبارت‌اند از رقابت، اجتناب، گذشت، مصالحه و همکاری در مدیران آموزشی و اجرایی ورزش شهرداری تهران رابطه معناداری وجود دارد. همچنین عوامل اقتصادی، محیطی، آموزشی، ساختاری، فرهنگی به‌عنوان پیش‌بین مناسبی جهت تعیین سبک‌های مدیریت تعارض در مدیران آموزشی و اجرایی ورزش شهرداری تهران مشخص شدند. نتیجه پژوهش حاکی از آن است که بررسی رابطه استقرار سیستم اطلاعات با سبک‌های مدیریت تعارض در بین مدیران آموزشی و اجرایی ورزش شهرداری تهران موجب استفاده بهینه از این سیستم اطلاعاتی می‌شود و روند رو به رشد تصمیمات مدیریتی را در پی خواهد داشت.

### واژه‌های کلیدی

تعارض سازمانی، سیستم اطلاعات مدیریت (MIS)، رقابت، مدیران دولتی، همکاری.

## مقدمه

در جوامع امروزی تعارض موضوعی است که اندیشه انسان را بیش از هر مسئله دیگری به خود مشغول کرده است و این امر در همه سازمانها به صورت‌های گوناگونی مانند تعارض بین رئیس و مرئوس، کارفرما و کارگر، تعارض بین همکاران و حتی تعارض درون فردی وجود دارد. تعارضات به علل گوناگون بین افراد و گروه‌ها ظاهر می‌شود تفاوت‌های ادراکی، شخصیتی، اعتقادی، سیاسی و مانند آن از یک طرف و استنباط‌های مختلف در مورد هدف‌های فردی، سازمانی و جامعه از سوی دیگر، تعارضات گوناگونی را در محیط‌های دسته‌جمعی ایجاد می‌کند (۲۵). تعارض به مانند شمشیر دولبه‌ای است که عملکرد و حاصل آن به عامل، نحوه عمل و چگونگی استفاده از آن بستگی دارد. چنانچه تعارض در جهت مقاصد شخصی و انتقام‌جویانه به کار رود، مضر و غیرکارکردی است، ولی اگر در جهت مقاصد سازمانی و خلق استعدادها مورد بهره‌برداری قرار گیرد، مفید و کارکردی خواهد بود (۱۰).

در بسیاری از سازمانها تعارض به صورت مسئله‌ای جدی وجود دارد، شاید در همه جا این پدیده دارای چنان قدرتی نباشد که موجب انحلال سازمان شود، ولی بی‌تردید می‌تواند بر عملکرد سازمان اثرات ناگوار بگذارد، یا شرایطی را به وجود آورد که سازمان بسیاری از نیروهای کارآمد خود را از دست بدهد (۹).

وجود تعارض نه تنها برای سازمان مضر نیست، بلکه در برخی از شرایط کاری تیم‌محور و رقابتی فوق‌العاده مفید است (۲۴).

تحقیقات گذشته در مورد تعارض در سازمان نشان می‌دهد که مدیران ممکن است حداقل ۲۰ درصد از وقت خود را در کار به مدیریت تعارض اختصاص دهند (۱۴).

مدیریت تعارض از مهارت‌های مدیران در سازمان‌های ورزشی است. مدیریت تعارض دارای ۵ سبک است. در سبک همکاری یا تشریک مساعی فرد هم به منافع خود و هم به منافع دیگران توجه می‌کند. در سبک گذشت، افراد تمایل دارند منافع خود را نادیده بگیرند و به منافع دیگران توجه کنند. در سبک رقابت، افراد برای رسیدن به منافع خود علاقه زیادی نشان می‌دهند و به منافع طرف مقابل بی‌توجه‌اند. این سبک به صورت استراتژی برنده - بازنده ظهور پیدا می‌کند که در آن افراد بسیار تلاش می‌کنند تا موقعیت برنده را داشته باشند (۱۲). در سبک اجتناب، افراد هم به منافع خود و هم به منافع دیگران توجهی نشان نمی‌دهند. مدیری که این سبک را به کار می‌برد، وجود تعارض را نادیده می‌گیرد. او تصمیم‌گیری در مورد تعارض را به تعویق می‌اندازد، به امید اینکه گذشت زمان مسئله را حل کند (۲۲). در سبک مصالحه، افراد تا حدی منافع خود را در نظر می‌گیرند و تا حدی به منافع دیگران توجه می‌کنند (۱۷). این سبک‌های مدیریت تعارض برای تأثیرگذاری بر نتایج، از جمله عملکرد شغلی، اثربخشی رهبر، موفقیت سازمانی و شبکه‌ای و نوآوری شناسایی شده‌اند (۱۲).

تعارض‌های سازمانی می‌توانند از عوامل مختلفی ناشی شود و همه تعارضات به دلیل وجود عوامل تعارض‌زا رخ می‌دهند. تعارض‌ها می‌توانند در مراحل مختلف فرایندهای مدیریتی و بعضاً توسط ابزارهایی که برای رسیدن به اهداف استفاده می‌شوند، به وجود آمده باشند. تعارض در سازمانها با این چهار عامل شکل می‌گیرد (۱) عوامل فردی، (۲) عوامل سازمانی، (۳) عوامل مرتبط با کار و (۴) مشکلات ارتباطی (۱۳).

تعارض نتیجه طبیعی ارتباطات انسانی است و اغلب به‌عنوان سوءتفاهم درونی، از تفاوت بین افکار، ارزش‌ها و

به‌طور دقیق ارائه شوند تا کاربران بتوانند از مزایای این مجموعه اطلاعات استفاده کنند (۱۹).

سیستم اطلاعات مدیریت سیستمی است که امکان مدیریت اطلاعات روزمره را برای تصمیم‌های روزمره فراهم می‌سازد (۲۳). هدف نهایی از ایجاد این سیستم‌ها گردآوری، پالایش، تجزیه و تحلیل، پردازش، فشرده‌سازی، تلخیص کردن و انتقال اطلاعات گذشته و حال سازمان و پدیده‌های مرتبط با آنها در یک بانک اطلاعاتی متمرکز با امکان دسترسی سریع برای مدیران آنهاست (۱۹). بهره‌گیری از امکانات ناشی از توسعه سیستم‌های اطلاعاتی مبتنی بر رایانه، برای تسریع در عملیات اداری و عرضه سریع و مقرون به صرفه خدمات و محصولات تولیدی سازمان‌ها سبب شده است که در کشورهای توسعه‌یافته، این‌گونه سیستم‌ها در بیشتر رشته‌ها و زمینه‌ها به‌کار گرفته شوند. در حال حاضر بسیاری از کشورهای در حال توسعه نیز به پیامدهای به‌کارگیری سیستم‌های نوین رایانه‌ای آگاه شده و برای تبدیل روش‌های سنتی خود به سیستم‌های پیشرفته نوین، تمایل بیشتری پیدا کرده‌اند (۷).

افشار و همکاران (۱۳۹۰)، با بررسی سبک‌های مدیریت تعارض در مقاله خود نشان دادند که ترجیح مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی برای مدیریت تعارض، سبک همکاری است. سبک‌های اجبار و سازش و سپس سبک‌های گذشت و اجتناب ترجیح بعدی مدیران هستند (۲). همچنین چولنکورف<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۶) به بررسی سبک‌های تعارض در مدیران ورزشی پرداختند. آنها نیز مانند افشار (۲) نشان دادند که ترجیح مدیران ورزشی استفاده از سبک همکاری است و سپس گذشت بیشتر از سایر سبک‌ها استفاده می‌شود (۲۱).

تفاوت تعارض براساس جنسیت توسط ازمشا و همکاران (۱۳۹۶) در وزارت ورزش و جوانان کشور ایران بررسی شد

احساسات بین دو سازمان یا فرد ناشی می‌شود (۱۸). تعارض مبین این نکته است که افراد به نظرات خود علاقه‌مندند، ضمن اینکه میزان معقولی از آن برای رشد فردی و سازمانی لازم و ضروری به‌نظر می‌رسد (۱۵).

به‌دلیل نارسایی‌ها و ابهامات موجود در سیستم اداری فعلی، غیرمردون بودن روابط و رفتارها و غیرشفاف بودن عملیات و نیز تنوع و تعدد قوانین و مقررات سنتی و ناکارآمد حاکم، عادات و سلاقی مجریان به‌گونه‌ای است که ضرورت تدوین و بهبود فرایندها و روش‌های انجام کار و اتوماسیون فعالیت‌ها و بهره‌گیری از فناوری‌های مناسب را اجتناب‌ناپذیر می‌سازد (۵). فناوری اطلاعات ابزاری حیاتی برای سازمان‌ها در دستیابی به مزیت رقابتی و نوآوری سازمانی است. بحث برنامه‌ریزی فناوری اطلاعات زمانی ایجاد شد که استفاده از فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی در سازمان‌ها به‌طور فزاینده‌ای افزایش پیدا کرده و مدیران متوجه نقش استراتژیک فناوری اطلاعات و سیستم‌های اطلاعاتی شدند؛ با توجه به نفوذ روزافزون فناوری اطلاعات در سازمان‌ها، بهره‌مندی سازمان‌ها از آن سبب می‌شود تا سازمان به مزیت‌های ویژه رقابتی و قابلیت‌های متمایزکننده کسب‌وکار دست یابد (۲۱).

از این رو بقا و رشد در دنیای کنونی میسر نمی‌گردد مگر با داشتن علم، آگاهی و شناخت که جز از مسیر دستیابی به اطلاعات به‌دست نمی‌آیند. این همان ضرورتی است که تمام افراد و سازمان‌ها را ملزم به حرکت در جهت فناوری اطلاعات می‌سازد (۴). در این میان نقش سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت بسیار حائز اهمیت است.

عصر دیجیتال که در آن زندگی می‌کنیم به ایجاد مقادیر بسیار شایان توجهی از داده‌ها منجر شده است که باید به‌درستی ساختار بندی شوند، تجزیه و تحلیل شوند و

### روش‌شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از نظر هدف، از نوع مطالعات کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری موجود در این مطالعه تمامی مدیران ارشد آموزشی و اجرایی ورزش در واحدهای تربیت بدنی شهرداری تهران است که شامل رئیس، نایب‌رئیس و مدیران بخش‌های مختلف می‌شود. با توجه به اینکه حجم جامعه آماری در این پژوهش ۲۲۰ نفر است و با توجه به روش تمام‌شمار به علت حجم محدود جامعه آماری، تعداد نمونه‌های این پژوهش ۲۲۰ نفر است که از مدیران ارشد آموزشی و اجرایی ورزش در واحدهای تربیت بدنی شهرداری جهت پرسش استفاده شده است. جمع‌آوری اطلاعات به دو روش کتابخانه‌ای و پرسشنامه‌ای انجام گرفته است.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات شامل پرسشنامه سبک مدیریت تعارض استیفن رابینز (۸) و پرسشنامه سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) اکبری (۳) بود. پرسشنامه سبک مدیریت تعارض استیفن رابینز شامل ۱۵ سؤال است در ۵ گویه (سبک رقابتی، سبک مدیریت سازش، سبک مدیریت مصالحه، سبک مدیریت همکاری و سبک اجتناب) که سنجش میزان استفاده مدیران از پنج سبک رقابت، همکاری، ایثار، اجتناب و مصالحه در مدیریت تعارض می‌پردازد. هر سؤال بر روی یک مقیاس ۵ درجه‌ای پاسخ داده می‌شود. حداقل نمره در هر یک از سبک‌ها ۳ و حداکثر آن ۱۵ است. سؤالات ۱، ۵ و ۷ به منظور اندازه‌گیری سبک رقابت؛ سؤالات ۴، ۹ و ۱۲ مربوط به سبک همکاری؛ سؤالات ۳، ۱۱ و ۱۴ مربوط به سبک ایثار؛ سؤالات ۶، ۱۰ و ۱۵ مربوط به سبک اجتناب؛ و سؤالات ۲، ۸ و ۱۳ سبک مصالحه را می‌سنجیدند.

پرسشنامه سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) اکبری در پژوهش اکبری (۱۳۹۰) استفاده شد و دارای پایایی و روایی

که دیدگاه زنان و مردان در ارتباط با میزان مناسب بودن تعارض سازمانی و ابعاد آن یکسان بود (۱). در مقوله تأثیر سبک‌های مدیریت تعارض نیز تحقیقاتی صورت گرفته است مانند پژوهش قهرمانی و همکاران (۱۳۹۵) که در میان کارشناسان تربیت بدنی دانشگاه‌های شهر تهران، به بررسی ارتباط بین خرده‌مقیاس‌های مهارت‌های ارتباطی و سبک‌های سودمند حل تعارض ارتباط پرداختند (۹). در همین زمینه سلیمانی (۱۳۹۵) دریافت که بین سبک‌های مدیریت تعارض رقابت و همکاری با اثربخشی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد (۶).

همچنین در زمینه سامانه مدیریت اطلاعات پژوهش الماماری<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۴) قابل ذکر است که در آن دریافتند خودکارسازی می‌تواند در زمان، پول، منابع صرفه‌جویی و به کاهش تعداد کارکنان و افزایش گردش سازمانی منجر می‌شود. علاوه بر این به افزایش بهره‌وری سازمان، اثربخشی، افزایش رضایت مشتری و بازده کار کمک می‌کند (۱۱).

با توجه به گستردگی و تنوع وظایف، مدیران آموزشی و اجرایی در حیطه ورزش با حجم وسیعی از اطلاعات مواجه‌اند. ولی با توجه به مطالعات انجام‌گرفته در کشور، در اغلب سازمان‌ها و فدراسیون‌های ورزشی مانند سایر سازمان‌ها، هنوز سیستم اطلاعات مدیریت که بتواند مدیران را در امر تصمیم‌گیری کمک کند، رایج نشده است. در این زمینه تحقیق حاضر بدر پی پاسخ علمی به این پرسش اساسی است که استقرار سیستم اطلاعات مدیریتی با سبک‌های مدیریت تعارض مدیران آموزشی و اجرایی ورزش دارای رابطه است یا خیر؟

پرسشنامه در اختیار چند استاد دانشگاه و چند صاحب‌نظر قرار گرفت و پس از اعمال اصلاحات پیشنهاد شده آنها، پرسشنامه اعتبار لازم را به‌دست آورد. به‌منظور تعیین پایایی، از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که مقدار آن برای سبک مدیریت تعارض ۰/۸۲ و برای سیستم اطلاعات مدیریت ۰/۸۷ به‌دست آمد. همچنین به‌منظور بررسی وضعیت طبیعی بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد.

#### یافته‌ها

نتایج آمار توصیفی نشان‌دهنده اطلاعات جمعیت‌شناختی افراد شرکت‌کننده در تحقیق در جدول ۱ آمده است.

مناسب است. این پرسشنامه دارای ۵ گویه (مرتبط بودن اطلاعات، دقت اطلاعات، صحت اطلاعات، ایمنی اطلاعات و میزان و نوع اطلاعات) و ۱۸ سؤال است. هر سؤال بر روی مقیاس ۵ درجه‌ای پاسخ داده می‌شود. سؤالات ۱ تا ۳ به‌منظور مرتبط بودن اطلاعات، سؤالات ۴ تا ۶ دقت در اطلاعات ارائه‌شده، سؤالات ۷ تا ۹ صحت اطلاعات ارائه‌شده، سؤالات ۱۰ تا ۱۳ برای ایمنی اطلاعات و برای میزان و نوع اطلاعات نیز سؤالات ۱۴ تا ۱۸ استفاده گردیده است. به‌منظور اندازه‌گیری روایی محتوا، از نظر اساتادان و خبرگان استفاده شد. در نتیجه اشکالات ساختاری آن شناسایی و اصلاحات لازم صورت پذیرفت. به‌منظور به‌دست آوردن روایی پرسشنامه، از روش از اعتبار محتوا و اعتبار عاملی استفاده شده است. بدین‌منظور

جدول ۱. اطلاعات جمعیت‌شناختی آزمودنی‌ها

مؤلفه	شاخص‌ها	فراوانی	درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۶۱	۷۳/۲
	زن	۵۹	۲۶/۸
سن	کمتر از ۳۰ سال	۲۰	۹/۱
	۳۰-۴۰ سال	۲۷	۱۲/۳
	۴۰-۵۰ سال	۷۲	۳۲/۷
	بالاتر از ۵۰ سال	۱۰۱	۴۹/۹
تحصیلات	فوق‌دیپلم	۱۴	۶/۴
	کارشناسی	۱۱۶	۵۲/۷
	کارشناسی ارشد دکتری	۶۲ ۲۸	۲۸/۲ ۱۲/۷
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال	۱۶	۷/۳
	۵-۱۰ سال	۳۱	۱۴/۱
	۱۰-۱۵ سال	۴۰	۱۸/۲
	۱۵-۲۰ سال بیش از ۲۰ سال	۶۳ ۷۰	۲۸/۶ ۳۱/۸

و کمترین تعداد (۹/۱ درصد) در گروه سنی کمتر از ۳۰ سال قرار داشتند. میزان تحصیلات ۵۲/۷ درصد آزمودنی‌ها کارشناسی، ۲۸/۲ درصد کارشناسی ارشد، ۱۲/۷ درصد

با توجه به جدول ۱ از ۲۲۰ نفری که پرسشنامه را پر کردند، ۱۶۱ نفر مرد و ۵۹ نفر زن بودند. از نظر سنی بیشترین تعداد (۴۹/۹ درصد) در گروه سنی بالای ۵۰ سال

از این رو باید برای آزمون از آماره‌های پارامتریک استفاده کرد.

#### برازش مدل ساختاری

برای بررسی برازش مدل ساختاری از معیارهای  $R^2$  و  $Q^2$  استفاده شده است که مقادیر هر یک در جدول ۲ برای مدیران آموزشی و در جدول ۳ برای مدیران اجرایی آمده و نشان‌دهنده برازش مناسب مدل ساختاری است.

دکتری و ۶/۴ درصد فوق‌دیپلم بوده است. به‌منظور بررسی وضعیت طبیعی بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد. با بررسی مقادیر حاصل از آماره کولموگروف - اسمیرنوف، استنباط شد که توزیع مورد انتظار با توزیع مشاهده‌شده برای تمام متغیرها تفاوت معنی‌داری ندارد، بنابراین توزیع این متغیرها نرمال است.

جدول ۲. معیارهای  $R^2$  و  $Q^2$  برای مدیران آموزشی

$Q^2$	$R^2$	سیستم اطلاعات مدیریت
۰/۰۰۰۰۰	۰/۷۲۱۸۹۷	سبک همکاری
۰/۲۵۸۳۴۵	۰/۹۲۱۸۴۷	سبک مصالحه
۰/۲۶۱۸۷۹	۰/۷۰۱۲۵۴	سبک گذشت
۰/۲۸۹۱۲۱	۰/۹۴۵۲۱۵	سبک اجتناب
۰/۲۶۰۱۸۰	۰/۷۸۹۱۵۲	سبک رقابت
۰/۲۷۱۵۲۴	۰/۷۸۱۵۴۲	عملکرد آموزشی

جدول ۳. معیارهای  $R^2$  و  $Q^2$  برای مدیران اجرایی

$Q^2$	$R^2$	سیستم اطلاعات مدیریت
۰/۰۰۰۰۰	۰/۸۶۱۲۸۷	سبک همکاری
۰/۲۳۵۷۸۸	۰/۷۵۱۴۵۵	سبک مصالحه
۰/۲۴۵۷۸۵	۰/۷۱۲۵۸۴	سبک گذشت
۰/۲۶۳۸۹۶	۰/۹۳۸۷۴۸	سبک اجتناب
۰/۲۶۰۰۲۵	۰/۷۷۹۶۵۸	سبک رقابت
۰/۲۷۷۴۸۵	۰/۷۵۷۸۴۵	عملکرد اجرایی

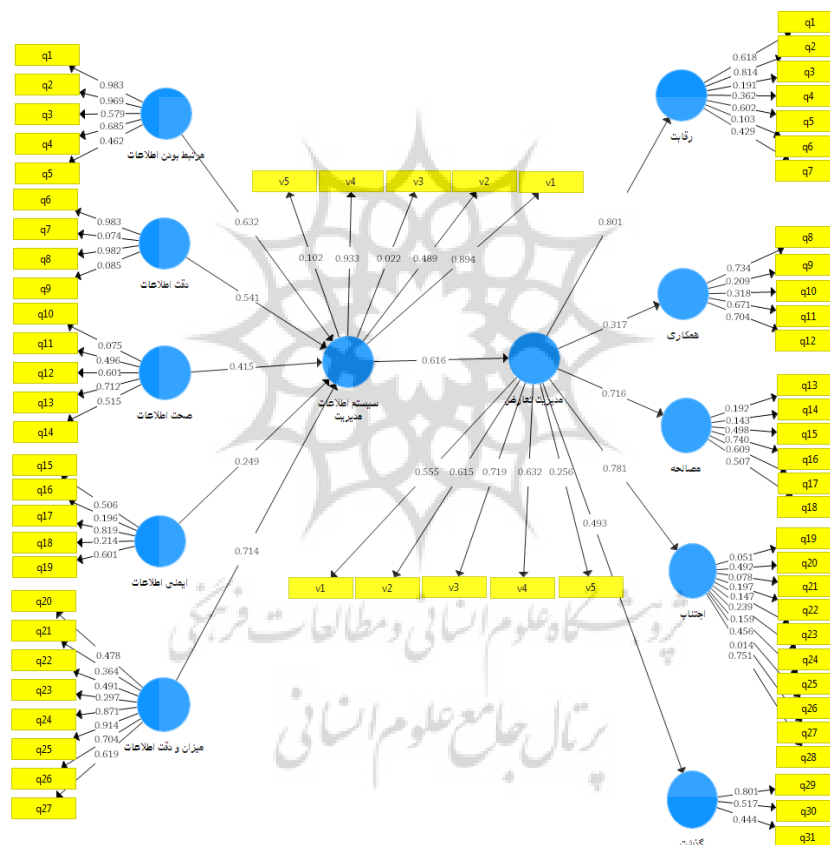
#### برازش مدل کلی

مدل کلی دارد. شکل‌های ۱ و ۲، مدل تحقیق را در حالت معناداری ضرایب ( $T\_values$ ) نشان می‌دهد. با توجه به آن می‌توان گفت، وقتی آماره تی برای هر یک از ضرایب مسیر، بالاتر از آستانه معناداری (۱/۹۶) باشد، می‌توان نتیجه گرفت رابطه استقرار MIS در مدیران مذکور در سبک موردنظر با سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود.

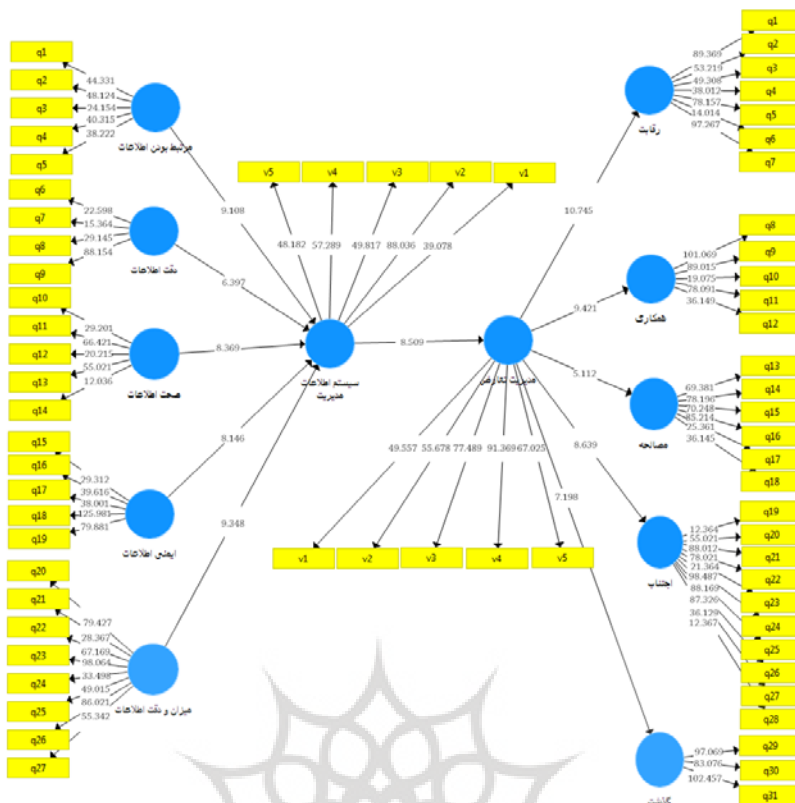
برای برازش مدل کلی که هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری را کنترل می‌کند، از معیار GOF استفاده می‌شود. با توجه به سه مقدار ۰/۱، ۰/۲۵، ۰/۳۶ به‌عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF، مقدار ۰/۴۸۵۲۱۲ به‌دست‌آمده برای GOF نشان از برازش قوی

جدول ۴. مقایسه سبک‌های مدیریت تعارض در مدیران آموزشی و اجرایی ورزش

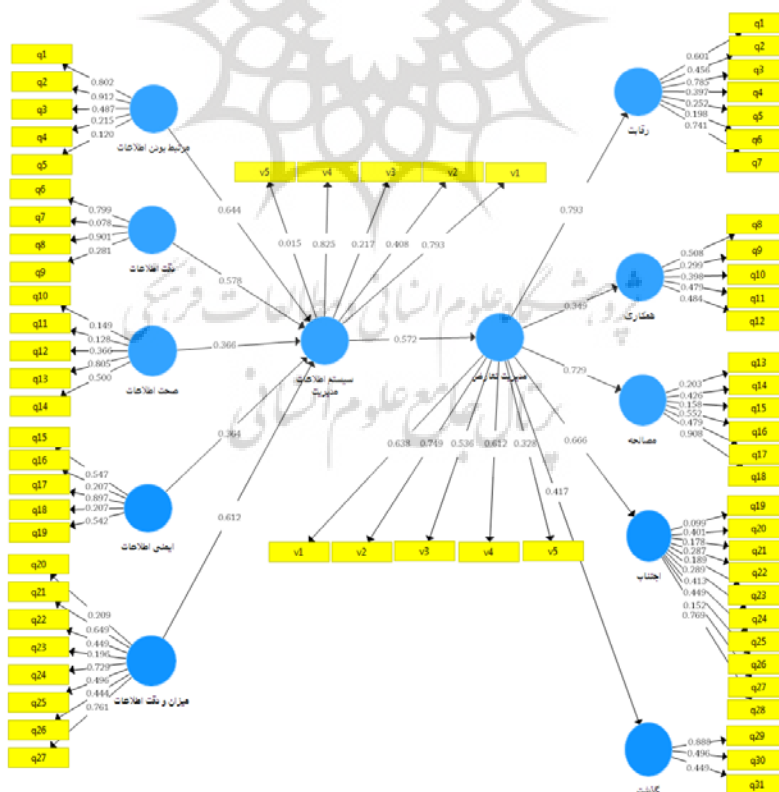
استقرار (MIS)		استقرار (MIS)		سبک
در مدیران اجرایی		در مدیران آموزشی		
عدد معناداری	حالت استاندارد	عدد معناداری	حالت استاندارد	
۹/۹۶۲	۰/۴۳۹	۹/۴۲۱	۰/۳۱۷	سبک همکاری
۸/۰۲۹	۰/۷۲۹	۵/۱۱۲	۰/۷۱۶	سبک مصالحه
۴/۳۶۱	۰/۴۱۷	۷/۱۹۸	۰/۴۹۳	سبک گذشت
۶/۳۷۸	۰/۶۶۶	۸/۶۳۹	۰/۷۸۱	سبک اجتناب
۷/۰۲۱	۰/۷۹۳	۱۰/۷۴۵	۰/۸۰۱	سبک رقابت



شکل ۱. مدل ساختاری پژوهش در حالت استاندارد برای مدیران آموزشی

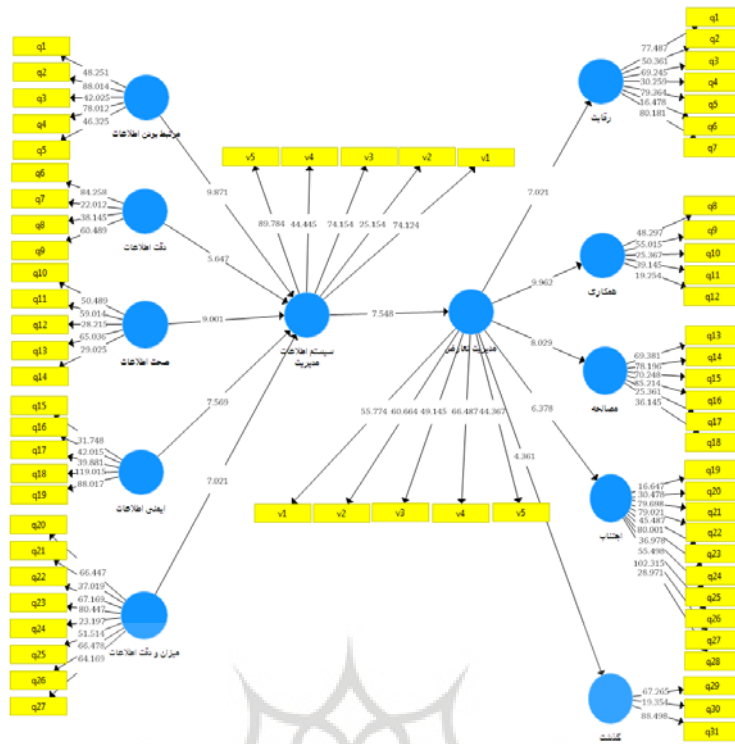


شکل ۲. مدل ساختاری پژوهش در حالت معناداری برای مدیران آموزشی



شکل ۳. مدل ساختاری پژوهش در حالت استاندارد برای مدیران اجرایی





شکل ۴. مدل ساختاری پژوهش در حالت معنی‌داری برای مدیران اجرایی

#### نتیجه‌گیری

تصمیم‌گیری‌های اجرایی در آن خصوص هموار سازد. در این پژوهش پیشنهادهایی در قالب پیشنهادهای کاربردی برای تصمیم‌گیری‌های اجرایی و توجه مسئولان ذی‌ربط ارائه شده است.

به‌علت ناکافی بودن توانایی بشر در پردازش و ذخیره‌سازی اطلاعات می‌بایست نسبت به استقرار سیستم اطلاعات مدیریت در بین مدیران آموزشی و اجرایی ورزش شهرداری تهران تلاش کرد، و از آنجا که تدارک برنامه با مشارکت مدیر پیشبرد پروژه را می‌تواند بهبود بخشد و موجبات موفقیت پروژه را فراهم آورد، از این رو می‌بایست از تمامی کارمندان بخش‌های آموزشی و اجرایی ورزش شهرداری تهران جهت پیشرفت و رسیدن به اهداف سازمان استفاده کرد تا زمینه همکاری بین افراد بیشتر فراهم شود و سازمان نیز به اهداف دست یابد. بنابراین پیشنهاد می‌شود که مدیران آموزشی و اجرایی ورزش شهرداری تهران با استقرار سیستم اطلاعات مدیریت و بهره‌گیری از آن نسبت به رسیدگی به تمام وظایف محوله به آنها گام برداشته شود.

نتایج پژوهش نشان داد که استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) با سبک‌های مدیریت تعارض در مدیران آموزشی و اجرایی ورزش شهرداری تهران دارای رابطه است. همچنین استقرار سیستم اطلاعات مدیریت (MIS) با مدل کاربردی مدیریت تعارض مدیران آموزشی و اجرایی ورزش از برآزش مناسب برخوردار است.

نتایج تحقیقات علیزاده و پورسلطانی (۱۳۹۰)، فتاحی و همکاران (۱۳۹۵) و مظفری و همکاران (۱۳۹۰) با نتایج این پژوهش همسو و نتایج تحقیقات راستگو (۱۳۹۰)، افشار و همکاران (۱۳۹۰) و مهرآرا و مرزبان (۱۳۹۲) با نتایج پژوهش ناهمسوست.

نتایج این پژوهش به امید تداوم تحقیق و پژوهش در خصوص این موضوع و بهره‌برداری از نتایج آن، به جامعه پژوهشگران و مسئولان ذی‌صلاح ارائه می‌شود. از این رو ارائه پیشنهادهای می‌تواند راه را برای مطالعات بعدی و نیز

آموزشی و اجرایی ورزش شهرداری تهران، در جهت ارتقای این مهارت در بین مدیران گام برداشته شود.

علاوه بر این با توجه به اینکه سیستم‌های اطلاعاتی مدیریت موجبات افزایش آگاهی‌های مدیران و حتی کارشناسان سطوح مختلف سازمان را فراهم ساخته و با طرح مفاهیم جدید نه تنها حیطه دانش آنها را در مورد اینکه قادر به انجام چه کارهایی و اتخاذ چه تصمیم‌هایی خواهند بود وسعت می‌بخشد، بلکه آنان را در هر چه بهتر انجام دادن مسئولیت‌ها و فعالیت‌هایشان یاری می‌رساند، از این رو پیشنهاد می‌شود که سیستم‌های اطلاعات مدیریت را توسعه دهند و به پیاده‌سازی آن متناسب با وظایف شغلی مدیران آموزشی و اجرایی ورزش کارکنان شهرداری تهران پرداخته شود.

همچنین از آنجا که یکی از دلایل ناکارایی و عدم موفقیت سازمان‌ها را تصمیم‌گیری ضعیف یا غلطیابی موقع مدیریت سازمان به علت نبود اطلاعات کافی و مناسب دانست و این می‌تواند به دلیل اهمیت کافی قائل نشدن برای اطلاعات، تأمین نکردن زیربنای مناسب، و ضعف در تولید، سازماندهی، ذخیره‌سازی و اشاعه اطلاعات مناسب، دقیق، صحیح، قابل اعتماد، به هنگام و کامل باشد از این رو پیشنهاد می‌شود نسبت سازماندهی مناسب در شهرداری تهران، بهبود زیربنای شهرداری از طریق تحقیقات گسترده گام برداشته شود.

مدیر می‌بایست توانایی درک نظرها، عواطف، نگرش‌ها و افکار طرف مقابل را داشته باشد و این امر مستلزم برخورداری از مهارت‌های ارتباطی است، از این رو پیشنهاد می‌شود که با برگزاری دوره‌های مشاوره برای مدیران

#### منابع و مآخذ

- ازمشا، طاهره؛ اشرف گنجویی، فریده؛ صادقی بروجردی، سعید؛ زارعی، علی. (۱۳۹۶). «بررسی وجود تفاوت در تعارض سازمانی و ابعاد آن براساس جنسیت در وزارت ورزش و جوانان کشور ایران». فصلنامه علوم اجتماعی، پیاپی ۳۷، ص ۵۰-۲۹.
- افشار، ابراهیم؛ رجایی‌پور، سعید؛ مدنی، آزاده. (۱۳۹۰). «بررسی به‌کارگیری سبک‌های مدیریت تعارض توسط مدیران کتابخانه‌های دانشگاهی». پژوهشنامه کتابداری و اطلاع‌رسانی، ۱(۱)، ۴۵-۶۶.
- اکبری، رامین؛ غفارنمر، رضا؛ کیانی، غلامرضا؛ اقتصادی، احمدرضا. (۱۳۹۰). «اعتبار و روایی و عاملی و ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه فرسودگی شغلی (مسلش)». فصلنامه دانش و تندرستی، دوره ۶، ش ۳، ص ۸-۱.
- بناییان، حمید. (۱۳۸۷). طراحی سیستم اطلاعات مدیریت معاونت اداری - مالی دانشگاه‌ها «مورد پژوهشی واحد اداری - مالی دانشگاه خلیج فارس». چشم‌انداز مدیریت بازرگانی (چشم‌انداز مدیریت (پیام مدیریت))، دوره ۷، ش ۲۶، ص ۱۷۱-۱۴۵.
- تاجفر، امیر هوشنگ؛ لاری سمنانی، بهروز؛ یوسفی، الهام. (۱۳۹۵). «بررسی تأثیر سرمایه انسانی و ویژگی‌های سازمانی بر ارزش‌آفرینی کسب‌وکار فناوری اطلاعات». مطالعات مدیریت کسب‌وکار هوشمند، دوره ۴، ش ۱۶، ص ۸۹-۱۲۱.
- سلیمانی، مجید. (۱۳۹۴). «رابطه سبک‌های مدیریت تعارض با اثربخشی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان همدان». رویکردهای نوین در مدیریت ورزشی، دوره ۳، ش ۹، ص ۸۳-۹۰.
- عیدی، حسین؛ یکتایار، مظفر؛ الفتی، امیر؛ آزادی، رسول. (۱۳۹۳). «شناسایی و تعیین اولویت موانع استقرار سیستم‌های اطلاعات مدیریت (MIS) در ادارات ورزش و جوانان استان کرمانشاه». نشریه مدیریت و فیزیولوژی ورزشی. سال دوم، ش ۱، ص ۴۳-۵۶.

۸. رابینز، استفان. (۱۹۹۱). مدیریت رفتار سازمانی. عربی، محمد، پارسایان، علی. چ هشتم، تهران، دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
۹. قهرمانی، امید؛ فلاحی، احمد؛ علی دوست قهفرخی، ابراهیم. (۱۳۹۵). «مهارت‌های بنیادی ارتباط و سبک‌های مدیریت تعارض: مطالعه کارشناسان تربیت بدنی دانشگاه‌های شهر تهران»، پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، دوره ۶، ش ۱۲، ص ۴۱-۳۳.
۱۰. قوی‌اندام، خلیل. (۱۳۸۶). «بررسی ارتباط بین سبک‌های مدیریت تعارض و اثربخشی مدارس راهنمایی دخترانه ناحیه ۴ مشهد». پژوهشنامه تربیتی، دوره ۱۳، ش ۱۳، ص ۱۴۱-۱۵۸.
10. Al-Mamary Y. H., Shamsuddin A., & Nor Aziati A. H, Key factors enhancing acceptance of management information systems in Yemeni companies, *Journal of Business and Management Research*, 2014 , 5<sup>th</sup>, pp 108-111.
11. Caputo, A., Ayoko, O. B., & Amoo, N. (2018). The moderating role of cultural intelligence in the relationship between cultural orientations and conflict management styles. *Journal of Business Research*, 89, 10-20.
12. Cemaloğlu, N., & Duykuluoğlu, A. (2019). Relationship Between Teachers' Workplace Friendship Perceptions and Conflict Management Styles. *International Education Studies*, 12, 42.
13. Cooper Mary, L. (2019). Conflict management style and exhaustion in public accounting. *Managerial Auditing Journal*, 34(2), 118-141. doi:10.1108/MAJ-09-2017-1643
14. Furumo K , The Impact of Conflict and Conflict Management Style on Deadbeats and Deserters in Virtual Teams, *Journal of Computer Information Systems*, 2009 ;49(4):66-73.
15. Ghasemi H, Farahani A, Mashatan M. The Relationship between Application of Information, Communication Technology and Organizational Effectiveness in Physical Education Departments of Universities of Tehran, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2012 , 2(5), 238-245
16. Gunawardhana N, Perera C. A , Study Of The Usage Of Information Systems In Higher Education: An Exploratory Review. *International Journal of Advanced Studies in Computer Science and Engineering*, 2015;4(4) . pp15-19
17. Kantek F, Kartal H , Conflict Management In Student Nurses: Systematic Review. *Journal of Educational and Instructional Studies In the World*, 2015, pp.21-36.
18. Martins, J., Branco, F., Gonçalves, R., Au-Yong-Oliveira, M., Oliveira, T., Naranjo-Zolotov, M., & Cruz-Jesus, F. (2019). Assessing the success behind the use of education management information systems in higher education. *Telematics and Informatics*, 38, 182-193.
19. Robbins, Stephen, *Management of Organizational Behavior*. Translated by Ali Parsaian and Mohammad Arabi, Tehran, Institute for Business Studies and Research, Fifth Edition. 1991 (In Persian)
20. Schulenkorf N, Sugden J, Sugden J, *Sport for Conflict Resolution and Peacebuilding*. Routledge; 2016 ,pp. 58-147.
21. Slocum JW, Hellriegel D, Hellriegel D , *Fundamentals of organizational behavior*,

- Australia; United Kingdom: Thomson/South-Western, 2007
22. Sounthornwiboon P, Srichaisawat P, Sriprasertpap K , The Development of a MIS Model for Elite Sports Development Department of SAT Thailand. Procedia- Social and Behavioral Sciences, 2015, 197 ,pp1926- 1930.
23. Tabassi, A. A., Bryde, D. J., Abdullah, A., & Argyropoulou, M. (2017). Conflict Management Style of Team Leaders in Multi-Cultural Work Environment in the Construction Industry. Procedia Computer Science, 121, 41-46.
24. Whetten D, Cameron K, Woods M, Effective Conflict Management: HarperCollins , 1996, 98 p



## **The Relationship Between Management Information System Deployment with Conflict Management Styles in Educational and Executive Sports Managers (Case Study: Tehran municipality)**

Mohsen Alae Rad<sup>1</sup> -Farideh Ashraf Ganjouei\*<sup>2</sup> -Hamid Sadjadi Hazaveh<sup>3</sup>

1.Ph.D Student, Department of Humanities, Sports Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran 2. Associate Professor, Department of Humanities, Sports Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran 3. Assistant Professor, Department of Humanities, Sports Management, Central Tehran Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

(Received:2019/10/01;Accepted:2020/02/15)

### **Abstract**

Organizational conflict is a fundamental and pervasive part of our organizational life. Organizations generally fail in competitive environments if there is less conflict. Managers can use Conflict to increase the effectiveness of the organization. The purpose of this study was to investigate the relationship between management information system (MIS) deployment with conflict management styles in educational and executive sport managers of Tehran municipality. This research was applied in terms of purpose and descriptive-survey in terms of method. The Statistical population in this research included all senior educational and executive sport managers in Tehran municipality's sport units, including the chief, deputy chief, and managers of the various departments. Due to the limited size of the population study, 220 people were selected as the statistical sample. Data collection tools were Robbins Conflict Management Style Questionnaire (1991) and Akbari Management Information System (MIS) Questionnaire (2011). SPSS-23 and Smart PLS-2.0 softwares were used for statistical analysis. The results showed that there is a significant relationship between the deployment of MIS and conflict management styles such as competition, avoidance, forgiveness, reconciliation, and cooperation in educational and executive sport managers. Also, economic, environmental, educational, structural, cultural factors were identified as suitable predictors for determining conflict management styles in sports education and executive managers. investigate the relationship between information system deployment and conflict management styles among educational and executive sport managers of Tehran municipality will make optimum use of this information system and will lead to a growing trend of managerial decisions.

### **Keywords**

Management information system (MIS), organizational conflict, government managers, cooperation, competition.

---

\* Corresponding Author : Email: Ganjouei@yahoo.com ; Tel: 09123585634