



## مدل یابی ساختاری عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی (مطالعه موردی در سازمان صنعت، معدن و تجارت)

حسین داودی

دانشجوی دکتری مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اردبیل، اردبیل، ایران

صدرالدین ستاری (نویسنده مسئول)

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اردبیل، اردبیل، ایران

sadraddin1356@yahoo.com

اصغر نخستین گلدوست

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اردبیل، اردبیل، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۸/۲۹

تاریخ دریافت: ۱۴۰۲/۴/۳۰

### چکیده

هدف از انجام این پژوهش مدل یابی ساختاری عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی است. نوع تحقیق به لحاظ هدف از نوع کاربردی و به لحاظ نحوه گردآوری داده، توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری این مطالعه را کلیه کارکنان قسمت آموزش و توسعه منابع انسانی وزارت صنعت، معدن و تجارت به همراه سازمان های تابعه وزارتخانه در کل کشور به تعداد ۳۸۵ نفر می باشد که نمونه آماری بر اساس فرمول کوکران برابر با ۱۸۲ نفر به دست آمد که به صورت تصادفی طبقه ای انتخاب گردید. ابزار اندازه گیری پژوهش را پرسشنامه تشکیل می داد که روایی و پایایی به روش های مختلف مورد تأیید قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از روش تحلیل عاملی و از طریق نرم افزار SPSS و Smartpls انجام شد. نتایج نشان داد که عوامل فردی، سازمانی (مدیریت منابع انسانی، رهبری تحول، تکنولوژی، استراتژی، فرهنگ سازی و ساختار سازمانی) و محیطی (رقابت و ذینفعان) در فراموشی سازمانی تأثیر دارد. بکارگیری شاخص های مذکور در فراموشی سازمانی و افزایش دانش سازمانی می تواند نقطه مثبتی در تعالی سازمان به حساب آید. لذا زمانی که کارکنان از نتایج و پیامدهای فراموشی سازمانی آگاه شوند از راهکارهای سازمان در این زمینه استقبال خواهند کرد.

واژگان کلیدی: فراموشی سازمانی، عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل محیطی

## مقدمه

ترتیب فرصتی برای یادگیری دانش جدید فراهم شود. در واقع حضور دانش قدیمی مانع از یادگیری دانش جدید می‌شود (باربر، ۲۰۰۲). فراموشی باید همراه با یادگیری و نوآوری سازمانی باشد تا موجب تسلط سازمان در بازار، تولید بهتر و باقی ماندن در رقابت شود (بیرمنگهام، ۲۰۱۵).

سازمان در بسیاری از موارد دانش و مهارت‌های فعلی خود را به صورت آگاهانه و ناآگاهانه فراموش می‌کند و گاهی اوقات، دانشی که به تازگی به سازمان وارد شده، به صورت آگاهانه یا ناآگاهانه فراموش می‌شود (هولان، فیلیپس، ۲۰۰۴). دانش تازه وارد، اشاره به دانشی است که بر اثر خلاقیت و نوآوری کارکنان در سازمان ایجاد شده و یا از بیرون به سازمان منتقل گردیده است؛ بنابراین فراموشی سازمانی را می‌توان در دو بعد دسته‌بندی کرد: فراموشی عمدی یا هدفمند و فراموشی سهوی یا تصادفی (کاسی، اولیورا، ۲۰۱۱). فراموشی هدفمند به وسیله مدیران سازمان اعمال می‌گردد و در اغلب موارد معطوف به یادگیری‌هایی است که موجب کاهش بهره‌وری در سازمان می‌شود. به عنوان مثال روش‌های قدیمی که دیگر کاربردی مفید در سازمان ندارند باید فراموش شود و مسئولان سازمان طبق برنامه‌ای با سازوکارهای تشویقی و ترغیبی و یا کنترل و نظارت می‌کوشند تا کارکنان را از روش قبلی بازداشته و روش‌های جدید را در سازمان متداول نمایند (گلدینگ، مک‌لئود، ۲۰۱۳). فراموشی سهوی یا تصادفی و غیر برنامه‌ای، حاصل سرشت نسیان‌پذیری ذهن انسان‌هاست. این نوع فراموشی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان به علت سختی روش‌های کار یا عدم وجود نظام انگیزشی و نظارتی مؤثر در سازمان به تدریج روش کار موردنظر را فراموش می‌کنند. در اغلب موارد این نوع فراموشی به نفع سازمان

آنچه مایه تمایز عصر حاضر از سایر دوران‌هاست، دانشی شدن سازمان‌ها، جوامع و انسان‌ها می‌باشد. موفقیت کشورها به دانش آن‌ها بستگی دارد و سازمان‌های موفق سازمان‌هایی هستند که از کارکنان دانشی برخوردارند (هیسلوپ، بوسا، هلمز، ۲۰۱۸)؛ اما انباشته شدن دانش و پالایش نکردن آن از ارزش دانش می‌کاهد و این نکته را یادآور می‌شود که تا شیوه‌های قدیمی از یاد برده نشود و آموخته‌های پیشین کنار گذاشته نشود، فرصتی برای کسب دانش جدید فراهم نخواهد شد (ماریانو و کاسی و اولیورا، ۲۰۱۸). فراموشی سازمانی در واقع نوعی یادگیری معکوس می‌باشد که در آن افراد آموخته‌های قبلی خود را سهواً یا عمداً کنار می‌نهند و یادگیری‌های جدید را جایگزین آن‌ها می‌سازند (هولان و فیلیپس، ۲۰۱۱). فراموشی سازمانی به عنوان فرایندی تعریف می‌شود که از طریق آن فرد / سازمان دانش یا اطلاعاتی که منجر به از دست دادن چیزی شود را کنار می‌گذارد تا راهی برای پاسخ‌های مؤثر و جدید، ایجاد کند (الزهرانی و وولارد، ۲۰۱۳). جیمز پالتیر (۲۰۱۳) عنوان کرد که فراموشی یک پدیده رایج، مهم و حیاتی است که ممکن است اتفاقی یا عمدی باشد و در هر دو مورد، تأثیراتی در عملکرد سازمان و یادگیری آن دارد (آدکوک، ۲۰۱۲). فراموشی در هر دو سطح سازمانی و فردی توانایی‌های افراد و سازمان را تقویت می‌کند و آن‌ها را قادر می‌سازد که دانش و بینش جدید کسب کنند (آیدین، گورموس، ۲۰۱۵). با گذشت زمان نوآوری و اصلاحات یا فراموشی دانش قدیمی موردنیاز است تا از فعالیت‌های بی‌فایده در سطح فردی و سازمانی جلوگیری شده و به این

<sup>6</sup> Aydin & Gormus

<sup>7</sup> Barber

<sup>8</sup> Birmingham

<sup>9</sup> Golding & MacLeod

<sup>1</sup> Hislop, Bosua, & Helms

<sup>2</sup> Mariano, Casey, & Olivera

<sup>3</sup> De Holan & Phillips

<sup>4</sup> Alzahrani & Woollard

<sup>5</sup> Adcock

نبوده و برنامه‌های سازمانی دچار اختلال می‌شود (آرگوت، ۲۰۱۳).

مدیران برای اعمال فراموشی سازمانی برنامه‌ریزی شده یا داوطلبانه می‌توانند از چهار ابزار استفاده کنند: ابزار منابع مالی، رویه‌های سازمانی، ساختار سازمانی و درک جمعی و ارزش‌های مشترک اعضا و سازمان. مدیر با حذف منابع مالی، کاهش و افزایش سوق دادن آن به سمت‌وسوی خاص می‌توانند موجبات فراموشی سازمانی را در بخش معینی از سازمان یا در بخش خاصی از فعالیت‌های سازمان فراهم آورند (سیولو، ۲۰۰۹). با تغییر رویه‌ها و دستورالعمل‌های سازمانی هم می‌توان فراموشی را تسریع یا متوقف نمود. ساختار سازمانی که نشانگر توزیع مسئولیت‌ها و وظایف افراد سازمان می‌باشد نیز می‌تواند به‌عنوان ابزار تحقق فراموشی سازمانی از طریق قدرت دادن به یک بخش و یا کاهش قدرت مورد استفاده قرار گیرد (هنگ، چن، ژیا، ۲۰۱۶). نهایتاً ارزش‌های نهادینه شده در سازمان که به دانش موجود قداست می‌بخشد باید تغییر کند تا فراموشی آن دسته از فعالیت‌ها که بر این ارزش‌ها استوارند ممکن گردد که البته کاری دشوار و در برخی موارد غیرممکن است. هولان و فیلیپس عقیده دارند که فراموشی، این پتانسیل را دارد که بعد جدید و مهمی را به درک ما از پویایی دانش سازمانی اضافه کند، اما این امر نیاز به یک برنامه پژوهشی خاص و گسترده دارد (نافعی، ۲۰۱۷).

یکی از انتقاداتی که به نظریه فراموشی سازمانی وارد شده، این است که آیا فراموشی سازمانی رخ می‌دهد یا صرفاً بازآفرینی حافظه سازمانی ایجاد می‌گردد. در واقع منتقدان بر این نکته اصرار می‌ورزند که فراموشی رخ نمی‌دهد و ذهن از دانش قبلی تخلیه نمی‌شود بلکه بازآفرینی یا خلق مجدد

دانش رخ می‌دهد و ذهن به‌طور پویا دانش خود را از تلفیق و ترکیب و نوسازی دانش قبلی تازه و به‌روز می‌کند (مشابکی، باستم، یادگاری، ۲۰۱۲). همان‌گونه که در فرایندهای تصمیم‌گیری جزئی و تدریجی، تصمیمات قبلی به‌تدریج و با تغییرات جزئی تصمیم جدید را به وجود می‌آورند در دانش نیز فراموشی کامل معنی ندارد بلکه دانش سازمانی دستخوش تغییرات جزئی و تدریجی است و از این طریق دانشی نو زاییده می‌شود و شکل می‌گیرد (مقتدایی، ۲۰۱۸).

در مطالعات مختلف فاکتورهای تأثیرگذار متعددی بر فراموشی سازمانی عنوان شده است. از عوامل فردی مثل جسارت و تجربه کارکنان و تعهد بالای آن‌ها که می‌تواند محرکی برای فراموشی هدفمند سازمانی باشد تا عوامل سازمانی مثل رهبری تحول‌آفرین، مدیریت منابع انسانی، ساختار سازمانی و فرهنگ‌سازی، همه عواملی هستند که در مطالعات مختلف تأثیرگذار نمودند (فرناندز، سون، ۲۰۰۹ و بهادری، زارعی ۱۳۹۷). همچنین فراموشی سازمانی پیامد مجموعه اقداماتی است که می‌تواند ریشه در اقدامات و تصمیم‌گیری‌های درون سازمانی و یا برون سازمانی داشته باشد (صلواتی و همکاران، ۱۳۹۲). از طرفی به گفته اسماعیلی و همکاران (۱۳۹۵) فراموشی سازمانی می‌تواند ناشی از برنامه‌ریزی‌های برون سازمانی نیز صورت پذیرد. عملیاتی شبیه هک کردن اطلاعات و خرابکاری‌های اطلاعاتی نمونه‌هایی از این حالت است. بهادری و همکاران (۱۳۹۷) عوامل برون سازمانی شامل رقابت (وجود محیط رقابتی، پویایی نوع صنعت و جایگاه رقابتی سازمان) و ذی‌نفعان (حمایت سازمان‌های همکار از تغییر در رویه‌ها، الزامات سازمان‌های بالادستی و حاکمیتی در جهت تغییر رویه‌ها، ناکارآمدی قوانین بالادستی و کیفیت ارتباطات برون سازمانی) را در فراموشی سازمانی اثرگذار می‌دانند. اما

<sup>5</sup> Moshabbaki, Bastam, & Yadegari

<sup>6</sup> Moghtadaei

<sup>7</sup> Fernandez & Sune

<sup>1</sup> Argote

<sup>2</sup> Ciulu

<sup>3</sup> Huang, Chen, & Jia

<sup>4</sup> Nafei

پژوهشی را می‌توان این‌طور بیان کرد که عوامل مؤثر بر فراموشی سازمان در سازمان صنعت، معدن و تجارت کدامها است؟

## مبانی نظری

### مفهوم فراموشی سازمانی

هگین (۲۰۰۳) بیان می‌کند در عصر کنونی دانش، سازمانها دریافته‌اند که عمر آنها تداوم نخواهد یافت مگر آنکه یک راهبرد برای مدیریت و ارزش‌گذاری دانش سازمانی خود داشته باشند. مدیریت دانش یک راه حل کلی در ایجاد مزیت رقابتی مستمر برای سازمان‌های کسب و کار است. در واقع راه‌حلهای مدیریت دانش، موجب می‌شود تا دانش سازمانی در تمام بخش‌های سازمان به خوبی پخش و مورد استفاده قرار گیرد (اخوان، ۱۳۹۶).

از دیدگاه هولان و فیلیپس (۲۰۰۶) فراموشی سازمانی از دو بعد قابل بررسی است: بعد اول - هدفمند بودن و تصادفی بودن فرآیند فراموشی سازمانی است، بعد دوم - بیانگر این نکته است که دانش فراموش شده در سازمان موجود بوده یا اینکه دانش جدید است. با توجه به دو بعد فوق چهار نوع فراموشی سازمانی وجود خواهد داشت. زمانی که یک سازمان نتواند دانش جدیدی را که به تازگی وارد آن شده است را به خاطر بسپارد یا دانشی که در سیستم حافظه سازمانی ذخیره شده است با گذشت زمان ناپدید شود یا بخشی از دانش قبل از اینکه آن دانش به طور کامل در سازمان تثبیت نشود از سازمان حذف شود یا بخشی از دانش تثبیت شده با هدف مشخصی از حافظه سازمان حذف شود فراموشی سازمانی رخ می‌دهد (مارتین، فیلیپس و لاورانس، ۲۰۰۶).

فراموشی سازمانی بر عکس یادگیری سازمانی که به ذخیره دانش سازمانی می‌افزاید موجب کاهش و از دست دادن دانش سازمانی میشود. از دیدگاه دی هلن و فیلیپس (۲۰۰۶) فراموشی سازمانی عبارت است از: از دست دادن داوطلبانه

این عوامل به یکدیگر مرتبط هستند و در واقع برخی از آنها مکمل یا القاکننده، یکدیگر هستند. در این میان رویدادها و مسائل آینده سازمان با آینده‌پژوهی در این زمینه گره خورده است. آینده پژوهی با جهان‌بینی، ایدئولوژی و فرهنگ ملت‌ها رابطه‌ای دوسویه دارد و توجه به آینده و تأثیرات آن بر زندگی مردم یکی از مهم‌ترین موضوعاتی است که کنجکاوی انسان را برمی‌انگیزد. با پیدایش علوم تجربی و عقلی، کنجکاوی در آینده به آینده‌پژوهی تبدیل شده و مفاهیمی چون آینده‌نگری را به ارمغان آورده است. بنابراین توجه به آینده از طریق تحقیقات آینده‌نگر می‌تواند به توسعه و پویایی سازمان‌ها کمک کند (اهرسمان، ۲۰۱۲).

بی‌شک ایجاد تغییرات مطلوب و رسیدن به آینده مطلوب در حوزه علوم انسانی و مدیریت مستلزم پیش‌بینی آینده از نظر شناخت عوامل مؤثر بر تغییرات این رشته است. شناسایی حوزه‌های ارزش‌آفرین در مدیریت سازمانی، برآورد فضاهای انتقال دانش در آینده، شناخت نیازهای بهره‌برداران آینده علوم انسانی و سازگاری به موقع با تغییرات تنها بخشی از الزامات شناخت آینده است. با وجود اهمیت فراموشی سازمانی در مدیریت نوین، تاکنون کمتر به این مسأله پرداخته شده است و انجام این پژوهش می‌تواند به آینده مدیریت سازمان‌ها در این زمینه کمک نماید. لذا با مدل‌یابی ساختاری، می‌توان برنامه‌های مشخصی برای مدیران و کارکنان سازمانی در آینده ایجاد کرد که با تقویت عوامل مربوطه، موجب بهبود فراموشی هدفمندسازمانی و کاهش فراموشی ناآگاهانه دانش‌های مفید، به پیشرفت سریع سازمان کمک کرد. برای مثال، سازمان صنعت، معدن و تجارت یکی از سازمان‌های کلیدی در اقتصاد و آینده کشور می‌باشد. بهبود عملکرد و پیشرفت این سازمان می‌تواند تأثیر به‌سزایی در اقتصاد کشور و زندگی مردم داشته باشد. لذا هدف این پژوهش نیز در راستای چنین رسالتی است و به بررسی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی در سازمان صنعت، معدن و تجارت می‌پردازد و سؤال اصلی

<sup>1</sup> Ehresman

یا غیر داوطلبانه دانش سازمانی (مشبکی، ربیع، ۱۳۸۹).  
 کرانس دوف به شماری از پژوهش‌ها اشاره می‌کند که نشان می‌دهد سازمان‌ها برای فراموشی کاملاً مستعد هستند زیرا آنها نسبت به فراموشی بی‌توجه می‌باشند؛ بنابراین می‌توان گفت فراموشی سازمانی مسئله مهمی است که سازمانها اگر چه ممکن است از آن غافل باشند اما ناگزیر به مواجهه با آن هستند.

باسنکو (۲۰۰۷) بیان می‌کند فراموشی سازمانی پیامد مجموعه اقداماتی است که می‌تواند ریشه در اقدامات و تصمیم‌گیری‌های درون سازمانی و یا برون سازمانی داشته باشد سازمانها باید به صورت نظام مند، آگاهانه و برنامه ریزی شده به فراموشی سازمانی نگاه کنند تا در نهایت به نتایج مثبتی دست یابند. از دمیر بیان می‌کند فراموشی سازمانی در بسیاری از اوقات هزینه‌های زیادی را به سازمان تحمیل می‌کند و بسیاری از کشورهای دنیا سالانه منابع زیادی جهت کسب دانش و اطلاعات هزینه می‌کنند (جلالی و خسروانی، ۱۳۸۹). آزمی فراموشی را به دو شکل برنامه ریزی شده و برنامه ریزی نشده تقسیم می‌کند که در آن اطلاعات و دانش موجود در سازمان کنار گذاشته می‌شود از طرفی دیگر فراموشی برنامه ریزی نشده عملی انفعالی و غیر ارادی است که اطلاعات و دانش حیاتی سازمان فراموش می‌شود او از طرف دیگر به پیامدهای فراموشی توجه کرده و این پیامدها را در قالب مثبت و منفی طبقه بندی کرده است.

یا غیر داوطلبانه دانش سازمانی (مشبکی، ربیع، ۱۳۸۹).  
 کرانس دوف به شماری از پژوهش‌ها اشاره می‌کند که نشان می‌دهد سازمان‌ها برای فراموشی کاملاً مستعد هستند زیرا آنها نسبت به فراموشی بی‌توجه می‌باشند؛ بنابراین می‌توان گفت فراموشی سازمانی مسئله مهمی است که سازمانها اگر چه ممکن است از آن غافل باشند اما ناگزیر به مواجهه با آن هستند.

باسنکو (۲۰۰۷) بیان می‌کند فراموشی سازمانی پیامد مجموعه اقداماتی است که می‌تواند ریشه در اقدامات و تصمیم‌گیری‌های درون سازمانی و یا برون سازمانی داشته باشد سازمانها باید به صورت نظام مند، آگاهانه و برنامه ریزی شده به فراموشی سازمانی نگاه کنند تا در نهایت به نتایج مثبتی دست یابند. از دمیر بیان می‌کند فراموشی سازمانی در بسیاری از اوقات هزینه‌های زیادی را به سازمان تحمیل می‌کند و بسیاری از کشورهای دنیا سالانه منابع زیادی جهت کسب دانش و اطلاعات هزینه می‌کنند (جلالی و خسروانی، ۱۳۸۹). آزمی فراموشی را به دو شکل برنامه ریزی شده و برنامه ریزی نشده تقسیم می‌کند که در آن اطلاعات و دانش موجود در سازمان کنار گذاشته می‌شود از طرفی دیگر فراموشی برنامه ریزی نشده عملی انفعالی و غیر ارادی است که اطلاعات و دانش حیاتی سازمان فراموش می‌شود او از طرف دیگر به پیامدهای فراموشی توجه کرده و این پیامدها را در قالب مثبت و منفی طبقه بندی کرده است.

### یادگیری سازمانی و نیاز تکمیلی به فراموشی

برای مدت طولانی، دیدگاه استراتژیک مسلط بر دانش و قابلیت‌های یادگیری سازمان به عنوان منبع اصلی مزیت رقابتی استدلال شده است (هامل و پراهالاد، ۱۹۹۳؛ اسپندر، ۱۹۹۶). یادگیری به این دلیل ارزشمند است که به شرکت کمک می‌کند تا از رقبای خود پیشی بگیرد (پارک،<sup>۲</sup>

از آنجایی که اکتساب و به اشتراک گذاری دانش و همچنین یادگیری به عنوان فرآیندهای مهم در سطح فردی، تیمی و سازمانی مورد تایید و ارزش گذاری قرار گرفته است

<sup>5</sup> Brynjolfsson and McAfee

<sup>6</sup> Whelan and Teigland

<sup>7</sup> March

<sup>8</sup> Miller and Martignoni

<sup>1</sup> Hamel and Prahalad

<sup>2</sup> Spender

<sup>3</sup> Parke

<sup>4</sup> Kluge and Schilling

بازنویسی، سرکوب و مرتب کردن اطلاعاتی است که دیگر به روز نیستند (بجورک؛<sup>۸</sup> ۱۹۹۸). حافظه انسان دانش منسوخ را حذف نمی کند، بلکه قادر است آن را به خاطر نیاورد و سرکوب کند. اگر محیط تغییر کند، سازگاری لازم است، به این معنی که اهداف قبلی باید فراموش شوند تا روی اهداف مرتبط فعلی تمرکز شود (رودیگر و همکاران، ۲۰۱۰). این فرض برای سازمان هایی که در محیط های در حال تغییر هستند نیز مرتبط است. سازمان ها زمانی که بازار، مشتریان، فناوری ها، مقررات و غیره تغییر می کنند، اهداف و استراتژی های خود را تغییر می دهند و متعاقباً باید اهداف و راه حل های قبلی را فراموش کنند تا بر اهداف مرتبط فعلی تمرکز کنند.

از این نظر، فراموشی مانع از یادآوری دانش منسوخ در افراد می شود (اسکولر و هرتویگ؛<sup>۹</sup> ۲۰۰۵) و به عنوان یک مفهوم مفید در سازمان ها پیشنهاد می شود. عملکرد تطبیقی اطلاعات انسانی در خدمت اهداف تصمیم گیری آینده و ارزیابی های آینده است (کلین و همکاران، ۲۰۱۰). اصطلاح "فراموشی عمدی" فرآیندی را توصیف می کند که انسان ها برای کنترل و تنظیم خاطرات خود از آن استفاده می کنند (لیمن و مالمبرگ؛<sup>۱۰</sup> ۲۰۱۱). با این وجود، اگرچه سازمان ها به طور فعال از مزیت یادگیری استفاده می کنند، اما به طور فعال از مزیت انسانی فراموشی به عنوان یک مزیت رقابتی استفاده و اجرا نمی کنند، زیرا تئوری های سازمانی فعلی قادر به پشتیبانی از اجرای آن نیستند (سددبی و همکاران؛<sup>۱۱</sup> ۲۰۱۱).

### فراموشی سازمانی و جنبه های آن

پژوهش های گذشته نشان می دهد که برخی از افکار مفهومی نسبتاً مجزا در مورد فراموشی قبلاً توسعه یافته اند،

(شیلینگ و کلگ، ۲۰۰۹؛ پوتر و همکاران؛<sup>۱</sup> ۲۰۱۳). ادعا می شود که اکنون زمان آن است که به سطح بعدی یادگیری موفق پردازیم، که از دیدگاه ما فراموشی است. بدین ترتیب ما دیدگاه سازمانی در حال تکامل را که از تجربه می آموزد با مفهومی مانند آرگریس و شون<sup>۲</sup> (۱۹۷۸)، کروسان و همکاران<sup>۳</sup> (۱۹۹۹)، گسترش می دهیم. ، کلگ و شیلینگ (۲۰۰۳). ما پیشنهاد می کنیم که فراموشی یک فرآیند مهم است، زیرا مقدار زیادی از دانش موجود و ذخیره شده نیز می تواند منجر به مشکلاتی در تفسیر اطلاعات شود و ممکن است مانع ارزیابی راه های جایگزین برای رسیدن به اهداف استراتژیک شود (لیپشیتز و استراوس، ۱۹۹۷). این همچنین منجر به عدم اطمینان در مورد اینکه کدام اهداف می توانند با در نظر گرفتن همه دانش به دست آیند (گروت؛<sup>۴</sup> ۲۰۰۹) یا به مشکلاتی در برقراری ارتباطات و علل (کاریو؛<sup>۵</sup> ۲۰۰۰) و الگوها در میان نوین همه دانش های موجود منجر می شود.

این دیدگاه با اضافه شدن تقاضا برای عدم به کارگیری همه تجربیات به طور همزمان، با اجرای فرآیندهایی به نام فراموشی به طور کلی و در مورد احتمالات و ابزارهایی برای تسهیل انطباق با خواسته های موقعیتی و محیطی فعلی از طریق فراموشی عمدی به طور خاص گسترش داده شده است.

برای مقابله با حجم زیادی از دانش ذخیره شده در سازمان ها، «فراموش کردن» به عنوان یک ویژگی مهم انسانی که با موفقیت تکامل یافته است (کلاین و همکاران؛<sup>۶</sup> ۲۰۱۰) نیز می تواند توسط یک سازمان به عنوان یک سیستم دیجیتالی-اجتماعی منتقل و استفاده شود. فراموشی یک نقص در پردازش اطلاعات انسانی نیست (رودیگر و همکاران؛<sup>۷</sup> ۲۰۱۰)، بلکه یک عملکرد تطبیقی ضروری برای

<sup>7</sup> Roediger & et al

<sup>8</sup> Bjork

<sup>9</sup> Schooler and Hertwig

<sup>1</sup> Lehman and Malmberg 0

<sup>1</sup> Suddaby & et al 1

<sup>1</sup> Putz & et al

<sup>2</sup> Argyris and Schön

<sup>3</sup> Crossan & et al

<sup>4</sup> Grote

<sup>5</sup> Kareev

<sup>6</sup> Klein & et al

فراموشی انتخابی، ناآگاهی و آگاهی از ندانستن (رابرتز؛ ۲۰۱۳، ناآگاهی در مورد دانش موجود) به این معنی است که افراد و تیم‌ها در سازمان‌ها فعالانه انتخاب کرده‌اند که دیگر منابع را در ذخیره‌سازی مجموعه‌ای از اطلاعات تعریف‌شده سرمایه‌گذاری نکنند. در این زمینه، فراموشی به معنای سرکوب اطلاعات موقتی نامربوط است.

فراموشی داوطلبانه (مارتین دی هولان، ۲۰۱۱) به تسهیل تغییر اشاره دارد، به ویژه زمانی که دانش فعلی به عنوان یک مانع و رقیب دانش جدید تلقی شود.

بازآرایی اطلاعات (مارتین دی هولان، ۲۰۱۱) با هدف انتزاع و تعمیم اطلاعات موجود و رهایی آن از جزئیات است. اگر سازمانی بخواهد بازآرایی کند، باید در مورد آینده‌ها و زمینه‌های احتمالی تصمیم‌گیری کند، زیرا باید زمینه‌های آینده را پیش‌بینی کرد.

حذف (آگون و همکاران؛ ۲۰۰۶) به عنوان یک فرآیند فراموشی سازمانی به این معنی است که یک سازمان به طور اساسی اطلاعات منسوخ، بی‌فایده یا حتی نادرست/نادرست را قطع می‌کند. این همچنین می‌تواند به معنای قطع اطلاعاتی باشد که نامربوط شده‌اند، زیرا محیط تغییر کرده است یا بعداً نادرست بودن اطلاعات ثابت شد. با در نظر گرفتن این مفاهیم و مفاهیم اضافی، فراموشی سازمانی می‌تواند تصادفی یا عمدی باشد (شکل ۱-۱).

و به روش‌های مختلف به فراموشی می‌پردازند (کیسی و لیورا؛ ۲۰۱۱؛ مارتین دی هولان؛ ۲۰۱۱). با این وجود، این مفاهیم عمدتاً نظری به یکدیگر مرتبط نیستند و به صورت تجربی ارزیابی نشده‌اند. این مفاهیم به این معنا به هم مرتبط نیستند که هیچ تلاشی برای ایجاد یک مدل یا نظریه یکپارچه‌ای که امکان استخراج فرضیه‌ها و گزاره‌هایی در مورد چگونگی استفاده یا اجتناب از فراموشی تا کنون را فراهم کند، وجود ندارد. در عوض، این زمینه متنوع‌تر شده است و با همزیستی مفاهیم مختلف فراموشی (به عنوان مثال، تصادفی، ناخواسته یا عمدی).

تا کنون، تحقیقات در مورد فرآیندهای فراموشی سازمانی به ایده‌های یادگیری، جایگزینی، نادیده گرفتن، تنظیم مجدد یا حذف پرداخته است.

بی‌آموزی یا عدم یادگیری در مفهوم دور انداختن و جایگزینی روال‌های قدیمی (هوبر، ۱۹۹۱)، بر این فرض است که هدف نصب روال‌های جدید را پشتیبانی می‌کند (فیول و اوکانر؛ ۲۰۱۷؛ ریس؛ ۲۰۱۷؛ استارباک؛ ۲۰۱۷؛ تسانگ؛ ۲۰۱۷؛ ویسر؛ ۲۰۱۷) (هوبر، ۱۹۹۱)، بر این است فرض که از هدف نصب روتین‌های جدید پشتیبانی می‌کند. در این زمینه، فراموشی به حذف روتین‌هایی اشاره دارد که دیگر در خدمت اهداف سازمانی نیستند و به «نصب» روال‌های جدیدی که از اهداف سازمانی حمایت می‌کنند، اشاره دارد (تسانگ و زهرا، ۲۰۰۸)

<sup>6</sup> Tsang

<sup>7</sup> Visser

<sup>8</sup> Roberts

<sup>9</sup> Akgün et al

<sup>1</sup> Casey and Olivera

<sup>2</sup> Martin de Holan

<sup>3</sup> Fiol and O'Connor

<sup>4</sup> Reese

<sup>5</sup> Starbuck



شکل ۱. جنبه های فراموشی سازمانی

گزارش شد به این صورت که این عوامل در سه گروه عوامل فردی (شامل ویژگی های کارکنان و مدیران)، عوامل سازمانی و عوامل محیطی طبقه بندی شدند. مهم ترین ویژگی های کارکنان تجربه کاری، تخصص افراد و خودباوری آن ها بود. از مهم ترین ویژگی های مدیران دید استراتژیک و نگرش مثبت به تغییر بسیار مورد تأکید بود. در تحلیل محتوا، عواملی مانند رهبری تحول آفرین، مدیریت منابع انسانی، استراتژی و فرهنگ سازی در گروه عوامل

### پیشینه تحقیق

مطالعه ای توسط بهادری جهرمی در سال ۱۳۹۷ با هدف طراحی مدل جامعی از عوامل مؤثر، سازوکارها و پیامدهای فراموشی سازمانی هدفمند، انجام شد. در این مطالعه از روش تحلیل محتوا و مصاحبه های نیمه ساختاریافته از مدیران شهرداری قم استفاده شد. تعداد افراد مورد مصاحبه ۱۵ نفر بود. نتایج تحقیق در ۳ بخش کلی ارائه شد. در بخش اول عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی هدفمند



(ضریب مسیر ۰.۶۳۱ و میزان معنی‌داری ۰.۰۰۱) (محمدی و اخلاقیان، ۱۳۹۸).

در سال ۱۳۹۳ نیز محمودوند و همکاران، مطالعه‌ای با هدف بررسی رابطه فراموشی سازمانی با تغییرات سازمانی در دانشگاه سیستان و بلوچستان انجام دادند. کلیه مدیران گروه‌های آموزشی و غیر آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان که تعداد ۸۹ نفر بودند، وارد مطالعه شدند. ابزار پژوهش دو پرسشنامه شامل پرسشنامه ۱۴ سؤالی فراموشی محقق ساخته ۵ گزینه‌ای طیف لیکرت برگرفته از ادبیات تحقیق (هولان و فیلیپس ۲۰۰۴) و پرسشنامه ۱۲ سؤالی تغییر ۵ گزینه‌ای طیف لیکرت اقتباس از پایان‌نامه پزشکی (۱۳۸۹) با اندکی تغییرات بودند. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین فراموشی سازمانی و ابعاد آن با تغییرات سازمانی و مؤلفه‌های آن رابطه معنادار و مثبت می‌باشد به جز مؤلفه مکان (محل کار) که دارای رابطه معناداری نمی‌باشد. همچنین نتایج آزمون رگرسیون نشان داد فراموشی سازمانی بیشترین پیش‌بینی را از تغییرات سازمانی داشته است و نیز فراموشی سازمانی در بین مؤلفه‌های تغییر بیشترین میزان پیش‌بینی را به ترتیب از دانش افراد، ساختار سازمانی، تکنولوژی و مکان داشته است (محمودوند و پورقاز، ۱۳۹۳).

مطالعه‌ای توسط بخش چناری در سال ۱۳۹۴ با هدف بررسی ارتباط بین فراموشی سازمانی و چابکی سازمانی با عملکرد سازمانی در وزارت ورزش و جوانان، انجام شد. در این مطالعه ۱۷۰ نفر از کارمندان مورد مطالعه قرار گرفتند. در این پژوهش از سه پرسشنامه فراموشی سازمانی جلالی و همکاران (۱۳۸۹)، پرسشنامه چابکی سازمانی اسپایترز (۲۰۰۰) و پرسشنامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت (۲۰۰۳) استفاده شد. نتایج نشان داد که بین فراموشی سازمانی و چابکی سازمانی با عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود داشت. همچنین، نتایج رگرسیون نشان داد که فراموشی سازمانی و ابعاد آن ۶۶ درصد و چابکی سازمانی و ابعاد آن ۴۵ درصد از عملکرد سازمانی را پیش‌بینی کردند. همچنین از بین مؤلفه‌های فراموشی سازمانی عامل

سازمانی جای گرفتند. بخش دوم مربوط به شناسایی مؤلفه‌های لازم جهت شناخت هرچه بیشتر فراموشی سازمانی بود. این مؤلفه‌ها در ۳ بخش انواع فراموشی هدفمند، اقدامات لازم برای پیاده‌سازی فراموشی هدفمند و علائم و نشانه‌های فراموشی سازمانی تقسیم شدند. بخش سوم تحقیق نیز به بیان پیامدهای فراموشی سازمانی پرداخته است که مدنظر این مطالعه نیست (بهادری، ۱۳۹۷). مطالعه‌ای توسط محمد پور و همکاران در سال ۱۳۹۶ با هدف بررسی نقش رهبری اصیل در فراموشی سازمانی هدفمند با توجه به نقش میانجی توانمندسازی روان‌شناختی بود. در این مطالعه توصیفی-همبستگی، ۱۶۵ نفر از کارکنان شرکت ملی پخش فراورده‌های نفتی استان سیستان و بلوچستان، به صورت تصادفی انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده‌ها شامل پرسشنامه‌های رهبری اصیل اولیو و همکاران (۲۰۰۷)، فراموشی سازمانی دی هالن و همکاران (۲۰۰۴) و توانمندسازی روان‌شناختی وتن و کمرون (۱۹۹۵) بود. نتایج حاکی از آن بود که رهبری اصیل هم به طور مستقیم و هم به طور غیرمستقیم از طریق توانمندسازی روان‌شناختی بر فراموشی سازمانی هدفمند تأثیرگذار است و توانمندسازی روان‌شناختی به عنوان متغیر میانجی در رابطه بین رهبری اصیل و فراموشی سازمانی هدفمند به طور نسبی اثرگذار است. همچنین نتایج این مطالعه، تأثیر مثبت توانمندسازی روان‌شناختی بر فراموشی سازمانی هدفمند را نشان داد (محمدپور و کمالیان، ۱۳۹۶).

پژوهشی در سال ۱۳۹۸ با هدف بررسی تأثیر رفتارهای خشونت اجتماعی بر فراموشی سازمانی و قصد ترک خدمت، انجام شد. تعداد ۲۷۴ نفر از کارکنان آموزش و پرورش شهر تهران انتخاب شدند و مورد بررسی قرار گرفتند. جمع‌آوری داده‌ها با استفاده از ابزار پرسش‌نامه استاندارد صلواتی و همکاران و اگانداز و اریملاز انجام گردید. نتیجه: مشاهده شد که رفتارهای خشونت‌آمیز اجتماعی تأثیر بسیار قوی بر فراموشی سازمانی دارد (ضریب مسیر ۰.۸۵۷ و میزان معنی‌داری ۰.۰۰۱). همچنین رفتارهای خشونت‌آمیز اجتماعی تأثیر قوی بر قصد ترک خدمت کارکنان داشت

یج، تسنگ و لیم<sup>۲</sup> در سال ۲۰۲۰ در پژوهشی به ارزیابی اثرات قابل حمل سرمایه انسانی و فراموشی سازمانی بر پایداری عملکرد با استفاده از تحلیل پوششی و از طریق داده‌های پویای ۱۶ بخش عمده صنعتی تایوان پرداختند. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد سرمایه انسانی و فراموشی سازمانی به ترتیب می‌توانند به عنوان یک حمل خوب و بد تلقی شوند که تأثیرات قابل حمل سرمایه انسانی و فراموشی سازمانی منجر به برآورد دقیق پایداری عملکرد می‌شود و نشان می‌دهد که توسعه اقتصاد صنعتی عامل مهمی برای تنظیم سرمایه انسانی است.

هوانگ، چن، ژانگ و یه<sup>۳</sup> در سال ۲۰۱۸ در پژوهشی به بررسی فراموشی سازمانی، ظرفیت جذب و عملکرد نوآوری در بین ۳۲۰ شرکت چینی پرداختند. نتایج نشان می‌دهد فراموشی سازمانی عامل تعیین کننده‌ای برای بهبود عملکرد نوآوری در یک شرکت است. تجزیه و تحلیل دقیق تر نشان می‌دهد که اولاً، فراموشی سازمانی نمی‌تواند عملکرد نوآوری سازمان را بدون ظرفیت جذب افزایش دهد. دوماً، اثر واسطه‌ای ظرفیت جذب هنگامی مثبت است که تلاطم محیطی بیشتر باشد

ماریانو، کاسی و اولیورا<sup>۴</sup> در سال ۲۰۱۸ در پژوهشی به بررسی مدیران و فراموشی سازمانی پرداختند. یافته‌ها نشان داد که مدیران در جلوگیری از کاهش و از دست دادن دانش تصادفی و حفظ حافظه سازمانی نقش دارند. با توجه به فراموشی عمدی، یافته‌ها مواضع متناقضی را نشان داد: از یک طرف، مدیران در انحلال عقاید و چارچوب‌های مرجع موجود سهیم بودند، اما از سوی دیگر، دانش و ساختارهای قدرت موجود را حفظ کردند.

مطالعه‌ای ارسال ۲۰۱۰ توسط بکر<sup>۵</sup> و همکارانش انجام شد تا عوامل تسهیل کننده فراموشی را شناسایی کنند. جامعه مورد پژوهش مدیران یک شرکت استرالیایی بود که به علت به کارگیری سیستم دانش سرمایه گذاری دستخوش تغییرات

فراموشی سازمانی هدفمند و از بین مؤلفه‌های چابکی سازمانی عامل مدیریت عملکرد مهم‌ترین پیش‌بینی کننده عملکرد سازمانی بودند (بخش چناری و عیدی، ۱۳۹۴).

مطالعه‌ای توسط مقتدایی در سال ۱۳۹۶ با هدف بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی، انجام شد. ۲۰۰ نفر از کارکنان دانشگاه اصفهان به صورت تصادفی انتخاب و توسط پرسشنامه‌های سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج بررسی ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره حاکی از رابطه معنادار و مثبت سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند و رابطه معنادار و منفی بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی تصادفی بود. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. بدان معنا که با به کارگیری سرمایه اجتماعی می‌توان افراد را در تصمیم‌گیری‌هایی مشارکت داد که با آگاهی و اعتماد نسبت به اهداف برنامه فراموشی، به پذیرش و اجرای آن اقدام کنند.

بونگسو<sup>۱</sup> در سال ۲۰۲۰ در پژوهشی به بررسی فراموشی سازمانی در تقویت عملکرد نوآوری از طریق مدیریت دانش در شرکت‌های تولیدی اندونزی پرداخته است. نتایج این مطالعه نشانگر تأثیر مستقیم و غیرمستقیم معنی‌دار فراموشی سازمانی بر عملکرد نوآوری از طریق مدیریت دانش را دارد. فراموشی سازمانی تأثیر بیشتری نسبت به مدیریت دانش بر عملکرد نوآوری دارد. از طرفی فراموشی سازمانی با نقش میانجی مدیریت دانش بر عملکرد نوآوری تأثیر مثبت و معنی‌داری دارد. در کل مدل تدوین شده که به بررسی تأثیر فراموشی سازمانی از طریق متغیر میانجی مدیریت دانش بر عملکرد نوآوری پرداخته است، قادر است عملکرد نوآوری بسیار بزرگ را با ارزش ۱،۷۴٪ اندازه‌گیری کند.

<sup>4</sup> Mariano, Casey & Olivera

<sup>5</sup> Becker

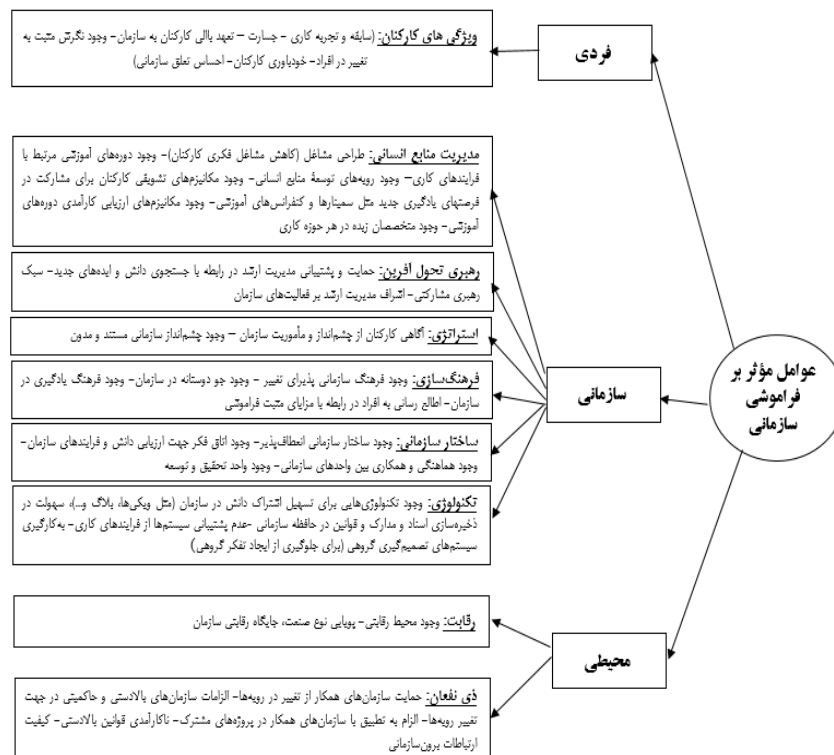
<sup>1</sup> Bongso

<sup>2</sup> Yeh, Tseng & Lim

<sup>3</sup> Huang, Chen, Zhang & Ye

ناشی از ارائه جلسات آموزشی که باعث جایگزینی اطلاعات قدیمی با اطلاعات جدید می‌شود) است. عوامل مؤثر در فراموشی سازمانی با استفاده از پژوهش‌های بهادری و همکاران، (۱۳۹۷)؛ صلواتی و همکاران، (۱۳۹۲)؛ اسماعیلی و همکاران، (۱۳۹۵)؛ براتی و همکاران، (۱۳۹۸)؛ بونگسو، (۲۰۲۰)؛ بیج و همکاران، (۲۰۲۰) و هوانگ و همکاران (۲۰۱۸) در سه دسته عوامل فردی، سازمانی و محیطی (برون‌سازمانی) دسته‌بندی شده است و زیرشاخص‌های آن به همراه مفاهیم اولیه در شکل ۱ و مدل مفهومی تحقیق نشان داده شده است.

گستره‌ای شده بود. اطلاعات با استفاده از پرسشنامه جمع‌آوری شد. در نتایج مطالعه عوامل مؤثر بر فراموشی شامل فهم نیاز به تغییر، سطح حمایت سازمانی و ارائه آموزش‌ها، تجارب مثبت، نگرش و دید قبلی فردی، احساس و انتظارات افراد بود. مطالعه‌ای توسط فرناندز<sup>۱</sup> در سال ۲۰۰۹ انجام شد تا عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی را شناسایی کند. داده‌های کیفی از دو مطالعه کیس-ریویو مورد بررسی قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد فراموشی سازمانی هدفمند تحت تأثیر نوآوری درونی (نوآوری مربوط به افراد شبکه) و کهنگی و از رواج افتادگی اطلاعات قبلی است. همچنین نتایج نشان داد که فراموشی غیرهدفمند تحت تأثیر نوآوری بیرونی



شکل ۱- مدل مفهومی تحقیق

<sup>1</sup> Fernandez

## روش تحقیق:

روش تحقیق به لحاظ هدف از نوع کاربردی و به لحاظ نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری این مطالعه کلیه کارکنان قسمت آموزش و توسعه منابع انسانی وزارت صنعت، معدن و تجارت به همراه سازمان‌های تابعه وزارتخانه در کل کشور برابر با ۳۸۵ نفر تشکیل می‌باشد که تعداد نمونه آماری بر اساس فرمول نمونه‌گیری کوکران برابر با ۱۸۲ نفر می‌باشد که انتخاب آن به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب گردید. ابزار اندازه‌گیری پژوهش را پرسشنامه محقق ساخته تشکیل می‌داد که با استفاده از مبانی نظری تنظیم شده است. پرسشنامه در سه بعد فردی، سازمانی و محیطی تنظیم شده که بعد فردی به تعداد ۷ گویه، بعد سازمانی به تعداد ۲۳ گویه و بعد محیطی به تعداد ۸ گویه می‌باشد. جهت تأیید روایی محتوایی پرسشنامه از نظر خبرگان، و برای بررسی روایی سازه پرسشنامه از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. پایایی پرسشنامه نیز به روش بازآزمون و از طریق آلفای کرونباخ برای بعد فردی برابر با ۰.۸۲ صدم، برای بعد سازمانی ۰.۷۹ صدم و برای بعد محیطی ۰.۸۴ صدم به دست آمد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش آمار توصیفی (شاخص‌های مرکزی و پراکندگی) و آمار استنباطی (آزمون t مستقل، تحلیل واریانس یک‌راهه و تحلیل عاملی) استفاده شده است.

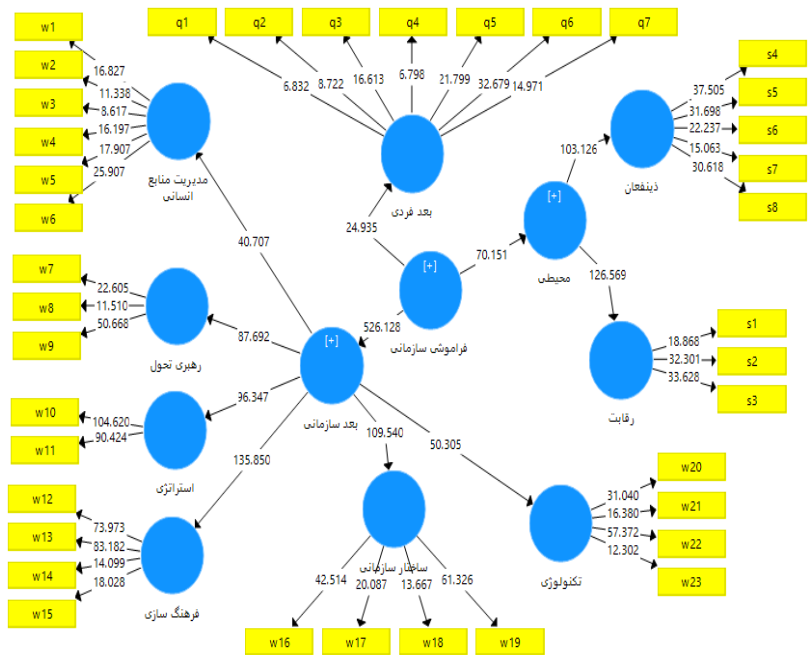
## یافته‌ها:

در بخش توصیفی، اطلاعات جمعیت‌شناسی نشان داد که از بین ۱۸۲ پاسخگو به پرسشنامه، تعداد ۱۰۸ نفر (۵۹/۳ درصد) را مردان و تعداد ۷۴ نفر (۴۰/۷ درصد) را زنان تشکیل می‌دادند. همچنین از بین ۱۸۲ پاسخگو به پرسشنامه، ۱۰۸ نفر (۵۹/۳ درصد) دارای تحصیلات لیسانس؛ ۶۶ نفر (۳۶/۳ درصد) دارای تحصیلات فوق لیسانس؛ ۸ نفر (۴/۴ درصد) دارای تحصیلات دکتری بودند. اطلاعات توصیفی مربوط به سن پاسخگویان نشان داد که ۱۶ نفر (۸/۸ درصد) کمتر از ۳۰ سال؛ ۲۹ نفر (۱۵/۹ درصد) بین ۳۰ تا ۳۵ سال؛ ۵۸ نفر (۳۱/۹ درصد) بین ۳۶ تا ۴۰ سال؛ ۵۵ نفر (۳۰/۲ درصد) بین ۴۱ تا ۴۵ سال و ۲۴ نفر (۱۳/۲ درصد) بالاتر از ۴۶ سال سن داشتند.

در بخش استنباطی برای این که پرسشنامه مورد اعتباریابی قرار گیرد، ابتدا باید مشخص شود تعداد نمونه از کفایت لازم برای استفاده از تحلیل عاملی برخوردار است یا نه، لذا از آزمون کفایت نمونه‌گیری کیزر-میر-اولکین که با علامت اختصاری KMO مشخص می‌شود، مورد تحلیل قرار گرفت. مقدار آزمون کیزر، میر و اولکین برابر با (۰/۹۵۸) به دست آمد و با توجه به این که سطح معناداری آزمون کرویت بارتلت کمتر از سطح خطای ۵ صدم می‌باشد، بنابراین از کفایت نمونه برخوردار است. سپس از آنجا که داده‌ها در سطح نرمال قرار نداشتند، از نرم‌افزار SmartPls که به عنوان نرم‌افزار حداقل مربعات جزئی شناخته می‌شود، برای تحلیل عاملی تأییدی (اعتباریابی پرسشنامه) استفاده گردید.

## جدول ۴-۶- بررسی کفایت نمونه‌گیری

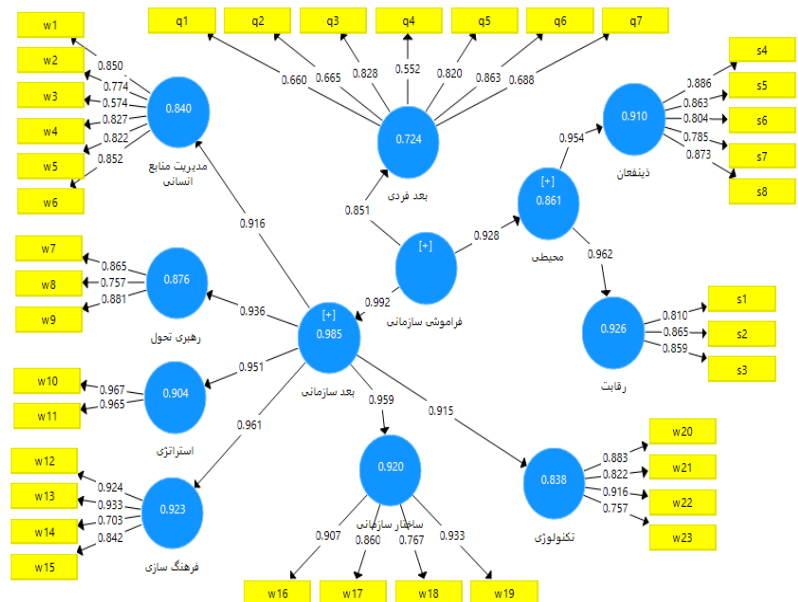
۰/۹۵۸	کفایت نمونه‌گیری کیزر-میر-اولکین	
۷۱۷۲/۷۹۱	کای اسکوئر	آزمون کرویت بارتلت
۷۰۳	درجه آزادی	
۰/۰۰۰	سطح معناداری	
(sig)		



شکل ۲. مقادیر t برای روابط بین متغیرهای پژوهش مدل ساختاری در حالت معناداری (t-value)

از مقدار بحرانی آن در سطح ۵ صدم (۱/۹۶) قرار دارد و لذا اعتبار شاخص‌ها و گویه‌ها را می‌توان مورد تأیید قرار داد. ضرایب استاندارد متغیرها نیز در شکل ۳ نشان داده شده است.

همان‌طور که در شکل ۲ و ۳ ملاحظه می‌شود اعتبار کل شاخص‌ها و گویه‌ها مورد تأیید قرار می‌گیرد. طبق اطلاعات شکل ۲-۴ مقدار t عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی بیشتر



شکل ۳. بررسی تأثیر متغیرهای پژوهش با مدل ساختاری در حالت ضرایب استاندارد

بعد سازمانی از ۶ مؤلفه و ۲۳ گویه تشکیل شده، که با توجه به بالا بودن مقادیر t تک تک گویه‌های مربوط به این بعد از مقدار ۱/۹۶، لذا اعتبار گویه‌های بعد سازمانی نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

بعد محیطی از ۲ مؤلفه و ۸ گویه تشکیل شده است که با توجه به بالا بودن مقادیر t تک تک گویه‌های مربوط به این بعد از مقدار ۱/۹۶، می‌توان بیان کرد که اعتبار گویه‌های بعد محیطی نیز مورد تأیید قرار می‌گیرد.

### شاخص‌های برازش مدل

نتایج حاصل از برآورد تحلیل عاملی تأییدی را می‌توان به شرح زیر بیان کرد:

همان‌طور که ملاحظه می‌شود فراموشی سازمانی از بعد فردی، سازمانی و محیطی تشکیل شده است که در بعد فردی ۷ گویه وجود دارد که با توجه به بالا بودن مقادیر t تک تک گویه‌های مربوط به این بعد از مقدار ۱/۹۶، می‌توان بیان کرد که اعتبار گویه‌های بعد فردی مورد تأیید قرار می‌گیرد.

جدول ۳. شاخص‌ها و مقادیر مربوط به عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی

متغیر	ضریب تعیین ( $R^2$ )	آلفای کرونباخ	شاخص استون گیسر ( $Q^2$ )	پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراجی $Ave > 0.4$
استراتژی	۰/۷۰۴	۰/۹۲۸	۰/۶۴۱	۰/۹۳۶	۰/۶۳۳
بعد سازمانی	۰/۸۱۴	۰/۹۱۵	۰/۴۸۲	۰/۹۱۳	۰/۷۰۵
بعد فردی	۰/۷۳۴	۰/۸۵۳	۰/۳۶۰	۰/۸۸۸	۰/۵۳۷
تکنولوژی	۰/۷۳۸	۰/۸۶۷	۰/۵۹۴	۰/۹۱۰	۰/۷۱۷
ذینفعان	۰/۸۱۰	۰/۸۹۸	۰/۵۴۹	۰/۹۲۵	۰/۷۱۱
رقابت	۰/۸۲۶	۰/۷۹۹	۰/۴۲۴	۰/۸۸۲	۰/۷۱۴
رهبری تحول	۰/۷۷۶	۰/۷۸۶	۰/۵۹۵	۰/۸۷۴	۰/۶۹۹
ساختار سازمانی	۰/۷۲۰	۰/۸۹۰	۰/۶۸۸	۰/۹۲۵	۰/۷۵۵
فرهنگ سازی	۰/۶۲۳	۰/۸۷۵	۰/۶۶۸	۰/۹۱۵	۰/۷۳۲
محیطی	۰/۶۶۱	۰/۸۶۷	۰/۳۹۸	۰/۸۴۳	۰/۶۴۴
مدیریت منابع انسانی	۰/۵۴۰	۰/۸۵۷	۰/۵۱۴	۰/۹۰۷	۰/۶۲۳
میانگین	۰/۷۲۱		۰/۵۳۷		
GOF	۰/۶۲۲				$\sqrt{AveR2 \times (Ave \text{ of communalities})}$

تلاش می‌کنند، یکی از آن‌ها در زمینه دانش نوین و یادگیری آن و همچنین توانمندی‌های قابل دستیابی در تلاش هستند که در واقع به این بعد از مدیریت دانش، یادگیری سازمانی می‌گویند. از سویی سازمان باید در بعضی از موارد به طور آگاهانه دانش سازمانی خود را کنار بگذارد تا بتواند دانش جدیدی را جایگزین کند که به این بعد از مدیریت دانش، فراموشی سازمانی اطلاق می‌شود. لذا یکی از عوامل اثرگذاری که در زمینه فراموشی سازمانی مورد شناسایی قرار گرفت، بعد فردی یا ویژگی‌های کارکنان است. بعد فردی به ویژگی‌هایی از جمله سابقه و تجربه کاری، جسارت، تعهد مالی کارکنان به سازمان، وجود نگرش مثبت به تغییر در افراد، خودباوری کارکنان و احساس تعلق سازمانی سازمانی اشاره دارد. لذا فردی که از سوابق بالایی برخوردار هست زمینه خوبی برای فراموشی سازمانی دارد و بهتر می‌تواند با فراموشی سازمانی کنار بیاید. همچنین جسارت و ریسک افراد می‌تواند فراموشی سازمانی را هموارتر نماید. از سویی یکی از الزامات ایجاد تغییر در سازمان برخوردار از نگرش مثبت در سازمان، خودباوری و احساس تعلق به سازمان است که وجود چنین ویژگی‌هایی در کارکنان می‌تواند باعث استقبال از فراموشی سازمانی گردد. نتایج این بخش از پژوهش را می‌توان با نتایج پژوهش بهادری جهرمی (۱۳۹۷) و بکر و همکاران (۲۰۱۰) همسو و منطبق می‌باشد.

عامل دیگری که در زمینه فراموشی سازمانی اثرگذار است، مربوط به ابعاد سازمانی می‌باشد. ابعاد سازمانی به مسائل مربوط به مدیریت منابع انسانی، رهبری تحول‌آفرین، استراتژی، فرهنگ‌سازی، ساختار سازمانی و تکنولوژی اشاره دارد. مدیریت منابع انسانی از طریق با ایجاد طراحی مشاغل (کاهش مشاغل فکری کارکنان)، برگزاری دوره‌های آموزشی مرتبط با فرایندهای کاری، ایجاد رویه‌های توسعه منابع انسانی، ایجاد مکانیزم‌های تشویقی کارکنان برای مشارکت در فرصت‌های یادگیری جدید مثل سمینارها و کنفرانس‌های آموزشی، ایجاد مکانیزم‌های ارزیابی کارآمدی

بررسی ضریب آلفای کرونباخ مدل اندازه‌گیری برای سنجش پایایی و ارزیابی پایداری درونی (سازگاری درونی) نشان داد که مقادیر آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها از مقدار ۰/۷ بیشتر بوده که بیانگر پایایی پرسشنامه است. همچنین شاخص پایایی ترکیبی<sup>۱</sup> مدل اندازه‌گیری و همبستگی سوالات با یکدیگر در مدل نشان داد که مقادیر به دست آمده برای هر سازه بالای ۰/۷ می‌باشد که نشان از پایداری درونی مناسب برای مدل اندازه‌گیری دارد. بررسی معیار پایایی اشتراکی<sup>۲</sup> و قابلیت تعمیم‌پذیری در یک نمونه دیگر از همان جامعه، نیز نشان داد که مقادیر به دست آمده  $R^2$  برای هر سازه بیشتر از ۰/۵ بود. معیار ضریب تعیین متغیرهای پنهان درون‌زای مدل محاسبه شد و نتایج با سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضریب تعیین ضعیف، متوسط و قوی مقایسه شد با توجه به جدول ۲، متوسط مقادیر ضریب تعیین متغیرها برابر با ۰/۴۵ بوده که بزرگتر از مقدار ۰/۳۳ بوده و نشان از برازش مناسب مدل دارد.

برازش کلی مدل نیز از طریق معیار GOF بررسی شد. این معیار فوق توسط تنهاوس و همکاران (۲۰۰۴) ابداع گردید و طبق فرمول زیر محاسبه می‌گردد:

فرمول (۱)

$$\sqrt{AveR^2 \times (Ave \text{ of communalities})}$$

به طوری که میانگین Communalities نشانه میانگین مقادیر اشتراکی هر سازه بوده و  $Ave R^2$  سازه‌های درون‌زای مدل است. با توجه به جدول ۳ و سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۵ به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای GOF و حصول عدد ۰/۵۵۲ برای این مدل، نشان از برازش بسیار مناسب مدل تحقیق است.

### بحث و نتیجه‌گیری:

هدف از انجام این پژوهش مدلی ساختاری عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی در سازمان صنعت، معدن و تجارت می‌باشد. سازمان‌ها به طور کلی در دو بعد مدیریت دانش

<sup>2</sup>. Communalilty

<sup>1</sup>. CR(Composit relaiability)

فراموشی سازمانی و تغییرات جدید استقبال نمایند. بی‌شک لازمه هر تغییری دادن آگاهی به کارکنان در سازمان است. لذا زمانی که کارکنان از نتایج و پیامدهای فراموشی سازمانی آگاه شوند از آنان استقبال خواهند کرد.

عوامل اثرگذار دیگر در زمینه فراموشی سازمانی، مربوط به عامل سازمانی است. لذا پیشنهاد می‌شود با استفاده از مدیران توانمند و با دانش در زمینه منابع انسانی و بهره‌گیری از توانمندی‌های آنان و همچنین با برگزاری دوره‌ها و سمینارهای مختلف، کارکنان را با پیامدهای فراموشی سازمانی آشنا نمایند. لذا با ایجاد دوره‌ها و استفاده از اندیشمندان مختلف در این دوره‌ها فرهنگ تغییرپذیری را در سازمان نهادینه نمایند.

عوامل اثرگذار دیگر در زمینه فراموشی سازمانی، مربوط به عامل محیطی است. در این زمینه به سازمان‌های مربوط پیشنهاد می‌شود در زمینه‌های مختلف با ایجاد جو رقابتی درون سازمانی و بین‌سازمانی، کارکنان را به پویایی و تغییرات در زمینه دانش‌های مربوطه تشویق نمایند، همچنین حمایت سازمان‌های همکار و الزامات سازمان‌های بالادستی و حاکمیتی در جهت تغییر رویه‌ها را جلب نمایند. در این زمینه به محققان و پژوهشگران آتی نیز پیشنهاد می‌شود به بررسی پژوهشی در زمینه فراموشی سازمانی و نهادینه کردن آن در سازمان‌های آموزشی با استفاده از رویکرد ترکیبی بپردازند.

دوره‌های آموزشی و استفاده از متخصصان زبده در هر حوزه کاری می‌تواند باعث شکل‌گیری فراموشی سازمانی گردد. همچنین رهبری تحول‌آفرین با حمایت و پشتیبانی مدیریت ارشد در رابطه با جستجوی دانش و ایده‌های جدید، استفاده از سبک رهبری مشارکتی در سازمان و اشراف مدیریت ارشد بر فعالیت‌های سازمان می‌تواند به فراموشی سازمانی در این زمینه کمک نماید. استراتژی سازمانی نیز از طریق آگاهی کارکنان از چشم‌انداز و مأموریت سازمان و ایجاد چشم‌انداز سازمانی مستند و مدون به این مقوله کمک می‌نماید. وجود ساختار انعطاف‌پذیر و ایجاد واحد توسعه و پژوهش و بهره‌مندی از تکنولوژی‌های نوین جهت تسهیم دانش می‌تواند منجر در فراموشی سازمانی اثرگذار باشد. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های بهادری جهرمی (۱۳۹۷)، محمد پور و همکاران (۱۳۹۶)، محمدی و اخلاقیان (۱۳۹۸)، محمودوند و همکاران (۱۳۹۳)، مقتدایی (۱۳۹۶)، بونگسو (۲۰۲۰)، یح و همکاران (۲۰۲۰)، هوانگ و همکاران (۲۰۱۸)، ماریانو و همکاران (۲۰۱۸) و بکر و همکاران (۲۰۱۰) همسو و منطبق می‌باشد.

عامل بعدی که باعث فراموشی در سازمان می‌شود مربوط به عامل محیطی است. عوامل محیطی با ایجاد رقابت بین سازمان‌ها، پویایی سازمان و همچنین از طریق حمایت سازمان‌های همکار و سازمان‌های بالادستی از تغییر در رویه‌ها، الزام به تطبیق با سازمان‌های همکار در پروژه‌های مشترک و کیفیت ارتباطات برون‌سازمانی در فراموشی سازمانی اثرگذار است. نتیجه این بخش از پژوهش هم با نتایج پژوهش بهادری جهرمی (۱۳۹۷) و هوانگ و همکاران (۲۰۱۸) همسو و منطبق می‌باشد.

در راستای نتایج به دست آمده از پژوهش، به سازمان صنعت، معدن و تجارت پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود: یکی از عوامل اثرگذار شناسایی شده در فراموشی سازمانی، عامل فردی است که در این زمینه به سازمان صنعت، معدن و تجارت پیشنهاد می‌شود در زمینه تغییرات سازمانی و میزان استقبال کارکنان از تغییرات سازمانی، احساس تعلق آنان را از طریق آگاهی‌های سازمانی بالا برده تا در زمینه



## منابع

11. Argote, L. (2013). Organizational forgetting. In *Organizational Learning*. Springer, Boston, MA. p. 57-84.
12. Aydin, E., & Gormus, A. S. (2015). Does organizational forgetting matter? Organizational survival for life coaching companies. *The Learning Organization*.
13. Barber P. (2002). Critical analysis of psychological research: Rationale and design for a proposed course for the undergraduate psychology curriculum. *Psychology Learning & Teaching*, 2(2):95-101.
14. Becker, K. (2010). Facilitating unlearning during implementation of new technology. *Journal of Organizational Change Management*.
15. Birmingham, U. (2015). *Learning Theories, Stages and Styles*. University of Birmingham, Birmingham.
16. Bongso, G. (2020). Organizational forgetting in enhancing innovation performance through knowledge management: A study of manufacturing companies in Indonesia. *Academy of Strategic Management Journal*, 19(5), 1-8.
17. Casey AJ, & Olivera F. (2011). Reflections on organizational memory and forgetting. *Journal of Management Inquiry*, 20(3):305-10.
18. Ciulu R. (2009). Organizational Forgetting as Strategy. Available at SSRN 1539963.
19. de Holan PM & Phillips N. (2004). Organizational forgetting as strategy. Sage Publications Sage CA: Thousand Oaks, CA.
20. De Holan, P. M., & Phillips, N. (2011). Organizational forgetting. *Handbook of organizational learning and knowledge management*, 433-451.
21. Ehresman, c. (2012). A theoretical frame for future studies. *On the Horizon*, 21(1), 46-53.
22. Fernandez, V., & Sune, A. (2009). Organizational forgetting and its causes: an empirical research. *Journal of organizational change management*.
23. Golding, J. M., & MacLeod, C. M. (Eds.). (2013). *Intentional forgetting: Interdisciplinary approaches*. Psychology Press.
۱. اسماعیلی، محمودرضا؛ محمدیاری، زهره و موسوی چشمه‌کبودی، کیوان (۱۳۹۵). نقش هوش سازمانی بر فراموشی سازمانی هدفمند، فصلنامه مطالعات منابع انسانی، ۶(۲۲)، ۴۵-۷۰.
۲. بخش چناری، امین رضا؛ عیدی، حسین و عباسی، همایون (۱۳۹۴). تحلیل ارتباط فراموشی سازمانی و چابکی سازمانی با عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان). *مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش*. ۲(۵)، ۴۳-۴۸.
۳. براتی، مهتری؛ مستحفظیان، مینا؛ جعفری، سعید و رهبری، سمیه (۱۳۹۸). طراحی مدل رابطه بین فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی با اثربخشی سازمانی کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان اصفهان. *مطالعات مدیریت ورزشی*، ۱۱(۵۷)، ۲۱۷-۲۳۸.
۴. بهادری جهرمی، فاطمه؛ زارعی متین، حسن؛ رحمتی، محمدحسین و اخوان علوی، حسین (۱۳۹۷). طراحی مدل فراموشی سازمانی هدفمند، مورد مطالعه: شهرداری قم. *فصلنامه علمی مدیریت سازمان‌های دولتی*. ۷(۱)، ۱۲۳-۵۲.
۵. صلواتی، عادل؛ باغبانیان، مصطفی و زندی، زان (۱۳۹۲). فراموشی سازمانی و مقاومت در برابر تغییر، فصلنامه مطالعات مدیریت، بهبود و تحول، ۲۲(۷)، ۷۳-۴۹.
۶. محمدپور، سمانه و کامالیان، امیررضا (۱۳۹۶). تبیین نقش رهبری اصیل در فراموشی سازمانی هدفمند با توجه به نقش میانجی توانمندسازی کارکنان. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*. ۱۰(۳۶)، ۸۹-۱۱۵.
۷. محمودوند محمد و پورقاز، عبدالوهاب (۱۳۹۳). بررسی رابطه فراموشی سازمانی با تغییرات سازمانی. *نخستین همایش ملی علوم تربیتی و روان‌شناسی: شرکت اندیشه سازان مبتکر جوان*.
۸. مقتدایی لیلیا (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان). *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۴(۴)، ۵۰-۲۶.
9. Adcock, A., & Seel, N. (2012). Cognitive dissonance in the learning processes. *Encyclopedia of the Sciences of Learning*, 3, 588-590.
10. Alzahrani, I., & Woollard, J. (2013). The Role of the Constructivist Learning Theory and Collaborative Learning Environment on Wiki Classroom, and the Relationship between Them. *Online Submission*.

24. Hislop, D., Bosua, R., & Helms, R. (2018). Knowledge management in organizations: A critical introduction. Oxford university press.
25. Huang, D., Chen, S., & Jia, R. (2016, September). Effects of intentional organizational forgetting on new product performance of each stage: The moderating effect of absorptive capacity. In 2016 Portland International Conference on Management of Engineering and Technology (PICMET) (pp. 1968-1975). IEEE.
26. Huang, D., Chen, S., Zhang, G., & Ye, J. (2018). Organizational forgetting, absorptive capacity, and innovation performance. *Management Decision*, 56(1), 87-104.
27. Mariano, S., Casey, A., & Olivera, F. (2018). Managers and organizational forgetting: a synthesis. *The Learning Organization*.
28. Mariano, S., Casey, A., & Olivera, F. (2018). Managers and organizational forgetting: a synthesis. *The Learning Organization*, 25(3), 169-179.
29. Moshabbaki, A, Bastam., H, & Yadegari S. (2012). Enhancing organizational performance through intentional organizational forgetting: case study. *Journal of Health Administration (JHA)*. 15(48).
30. Nafei, W. A. (2017). The Impact of Organizational Forgetting on Knowledge Management: Evidence from Pharmaceutical Industry in Egypt. *International Business Research*, 10(11), 193-205.
31. Yeh, L. T., Tseng, M. L., & Lim, M. K. (2020). Assessing the carry-over effects of both human capital and organizational forgetting on sustainability performance using dynamic data envelopment analysis. *Journal of Cleaner Production*, 250, 119584.

## Structural Modeling of Factors Affecting Organizational Forgetfulness (Case study in Industry, Mining, and Trade Organization)

### Abstract

The purpose of this study is to structural modeling of factors affecting organizational forgetfulness. The type of research is applied in terms of purpose and descriptive in terms of how data is collected. The statistical population of this study is all employees of the Department of Education and Human Resources of the Ministry of Industry, Mines and Trade along with the affiliated organizations of the Ministry in the whole country, 385 people. It was obtained that a class was randomly selected. The research measurement tool was a questionnaire that validity and reliability were confirmed by different methods. Data analysis was performed using the factor analysis method and SPSS and Smartpls software. The results showed that individual, and organizational factors (human resource management, change leadership, technology, strategy, culture building, and organizational structure) and environmental factors (competition and stakeholders) have an effect on organizational forgetfulness. Applying these indicators in organizational forgetfulness and increasing organizational knowledge can be considered a positive point in organizational excellence. Therefore, when employees are aware of the consequences of organizational forgetfulness, they will welcome the organization's solutions in this regard.

**Keywords:** Organizational Forgetfulness Individual Factors, Organizational Factors, Environmental Factors