

## رابطه بی‌تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند در شبکه بانکی

عادل صلواتی<sup>۱</sup>

رزان زندی<sup>۲</sup>

### چکیده

این پژوهش، با هدف شناسایی رابطه بی‌تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند در شعب بانکی، انجام گرفته است. به این منظور، کارکنان ۷ بانک خصوصی و دولتی شهر سنندج، به عنوان جامعه آماری، مورد بررسی قرار گرفتند. روش پژوهش، توصیفی واز شاخه همبستگی می باشد. برای سنجش مفاهیم اساسی پژوهش، پرسش‌نامه‌های محقق‌ساخته بی‌تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند-مورد استفاده قرار گرفته‌اند. پایایی پرسش‌نامه‌ها با روش آلفای کرونباخ برای دو متغیر اشاره شده به ترتیب

---

۱. استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، سنندج، ایران a.salavati89@gmail.com

۲. کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد سنندج، سنندج، ایران، (نویسنده مسئول) nazer.zand@yahoo.com

برابر با ۰.۹۲ و ۰.۸۷ محاسبه گردید. روایی آزمون نیز از دو روش اعتبار محتوا و اعتبار سازه با استفاده از روش‌های تحلیل عاملی اکتشافی و شاخص KMO تأیید شد. یافته‌های نهایی پژوهش، حاکی از وجود ارتباط منفی و معنی‌دار، بین بی‌تفاوتی سازمانی و ابعاد آن (بی‌تفاوتی نسبت به مدیر، بی‌تفاوتی نسبت به مشتری، بی‌تفاوتی نسبت به همکار، بی‌تفاوتی نسبت به کار و بی‌تفاوتی نسبت به سازمان)، با فراموشی سازمانی هدفمند در شعب بانکی مورد مطالعه است.

**کلیدواژه‌ها:** بی‌تفاوتی سازمانی، فراموشی سازمانی هدفمند، مدیریت دانش، یادگیری، بانک‌های خصوصی و دولتی

## مقدمه

امروزه مباحث مدیریت دانش<sup>۱</sup>، به عنوان یکی از مهم‌ترین اولویت‌های تحقیقاتی، مورد توجه مراکز پژوهشی قرار گرفته است (دراکر<sup>۲</sup>، ۱۹۹۸). مدیریت دانش به جزئی مهم و لازم برای بقای سازمان‌ها و حفظ مزیت رقابتی آن‌ها تبدیل و ضرورتی حاصل شده که مدیران به مدیریت دانش، دسترسی و آگاهی داشته باشند (مشبکی و ربیعه، ۱۳۸۸).

سازمان‌های امروزی مدیریت دانش را عاملی ضروری برای ثبات و موفقیت بلندمدت خود تلقی می‌کنند. در این بین توانایی خلق، انتقال و نگهداری دانش شاید مهم‌ترین موضوع مورد نظر در مدیریت دانش است. براین اساس و با توجه به ادبیات موجود، می‌توان به مدیریت دانش از دو جنبه توجه کرد؛ در نگاه نخست سازمان باید به آن‌چنان شایستگی دست پیدا کند که بتواند دانش نوین را بیاموزد که در ادبیات مدیریت از آن به عنوان یادگیری سازمانی<sup>۳</sup> نام برده می‌شود و در نگاه دوم سازمان باید دارای آن‌چنان قابلیت‌هایی باشد که بتواند دانش موجود خود را تحت کنترل در آورد، یعنی ضمن جلوگیری از نابودی دانش مفید خود، در موارد مقتضی توانایی حذف و نادیده گرفتن بخشی از

---

۱ . Knowledge Management  
2. Drucker  
3 . Organizational Learning

ذخایر دانشی خود را داشته باشد که از آن به عنوان فراموشی سازمانی هدفمند<sup>۱</sup> نام برده می‌شود (مشبکی و همکاران، ۱۳۹۰). در واقع ما همواره بر یادگیری و حفاظت از دانش تأکید می‌کنیم، اما توانایی ما در فراموش کردن نیز به همین اندازه حائز اهمیت است (مشبکی و ربیعه، ۱۳۸۸).

فراموشی سازمانی<sup>۲</sup> نه تنها یک شکل مهم از یادگیری است بلکه کامل‌کننده یادگیری است و به فرایند جدید یادگیری سازمانی منجر می‌شود، نظریه‌پردازان فراموشی سازمانی را به عنوان یک فرایند تغییر یادگیری و دوباره یادگیری را در حافظه سازمانی، یک فرایند ترک گفتن حافظه عمدی و یک فرایند بازسازی بخشی از سازمان تعریف می‌کنند (جیانگ و فو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰). در فراموشی سازمانی هدفمند، فضای کافی برای یادگیری دانش جدید، فراهم می‌شود و به رشد دانش سازمانی می‌انجامد (حاجی‌عزیزی و همکاران، ۱۳۸۸). فراموشی سازمانی هدفمند، ترک عادات‌های معمول و استراتژی‌هایی است که مانع یادگیری و رقابت‌پذیری سازمان می‌شود.

در واقع، یکی از مهم‌ترین منافع مدیران سازمانی، ترغیب کارکنان برای انجام وظایفشان و رسیدن به اهداف سازمانی است. یکی از موانع اصلی در این زمینه، بی‌تفاوتی سازمانی<sup>۴</sup> است که به عنوان عاملی مخرب و مانعی در دستیابی به اهداف سازمانی در نظر گرفته شده است. بی‌تفاوتی سازمانی سبب می‌شود که سازمان و کارکنان آن هیچ‌گونه انگیزه و تلاشی برای رسیدن به اهداف سازمانی نداشته باشند. بی‌تفاوتی سازمانی، نماینده‌ای از مشکلات متعدد در سازمان و مدیران است که باید پیامدهای مخرب آن مورد توجه قرار گیرد، چرا که اگر مدیران راهکاری برای آن نیاندیشند، سازمان نه تنها با چالش‌های مختلف مواجه می‌شود، بلکه زنده ماندنش هم به چالش کشیده خواهد شد (نصرافهانی و همکاران، ۲۰۱۳).

هولان و فیلیپس<sup>۵</sup> (۲۰۰۴)، فراموشی سازمانی هدفمند را سبب افزایش رقابت‌پذیری و کسب مزیت رقابتی می‌دانند. این در حالی است که کارکنان بی‌توجه، نه تنها مزیت رقابتی برای سازمان ایجاد نمی‌کنند، بلکه باعث افزایش هزینه‌های سازمانی نیز خواهند شد. علاوه بر آن، فرد بی‌توجه، به تحقق اهداف سازمانی نیز بی‌انگیزه می‌شود (لندر<sup>۶</sup>، ۲۰۰۹).

با توجه به جدید بودن مباحث بی‌تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی و نبود پژوهش‌های مشابه و هم‌راستا در ارتباط با چارچوب نظری این موضوع در منابع داخلی و خارجی، تا حدودی تبیین نظری

- 
- 1 . Purposeful Organizational Forgetting
  - 2 . Organizational Forgetting
  - 3 . Jiang & Fu
  - 4 . Organizational Indifference
  - 5 . Holan & Philips
  - 6 . Leander

بحث محدود و امکان مقایسه نتایج این پژوهش با سایر کارهای پژوهشی وجود ندارد و از آنجا که فراموشی سازمانی هدفمند می‌تواند بی‌تفاوتی سازمانی را کاهش دهد. از این‌رو در این پژوهش، رابطه-عامل فردی بی‌تفاوتی سازمانی با فراموشی سازمانی هدفمند در بانک‌های خصوصی و دولتی، مورد بررسی قرار می‌گیرد.

## مبانی نظری پژوهش

### بی‌تفاوتی سازمانی

هنگامی که افراد یک کار جدید را انتخاب می‌کنند و یا در سازمان ارتقا می‌یابند، با وضعیتی سرشار از انگیزه و اشتیاق روبه‌رو می‌شوند و احساس می‌کنند که موقعیت بازی در یک نقش اصلی به آن‌ها سپرده شده است. مشکل، بعد از این مرحله رخ می‌دهد. نکته، تغییرات گام به گام و جایگزین شدن انگیزه و علاقه کارکنان با بی‌تفاوتی سازمانی است. سکوت و دلسردی کارکنان و مدیریت، خطری در جهت کاهش عملکرد سازمانی است که به تمام جامعه در سطحی بزرگ‌تر آسیب می‌رساند. مشکل بی‌تفاوتی مختص تمام سطوح سازمانی است و هیچ کارمندی در برابر آن مصون نیست. ماهیت بی‌تفاوتی، رفتار کارکنان و انگیزه و تلاش آن‌ها برای کار کردن را تحت تأثیر قرار می‌دهد به طوری که کارکنان بی‌تفاوت، سازمان‌هایی بی‌تفاوت را تشکیل می‌دهند (محمودی میمند و همکاران، ۲۰۱۲). صاحب‌نظران مختلف تعاریف متعددی برای بی‌تفاوتی سازمانی ارائه کرده‌اند که در جدول ۱ به تعدادی از آن‌ها اشاره شده است.

### جدول ۱. تعاریف بی تفاوتی سازمانی

صاحب نظر	تعریف
دانایی فرد و همکاران (۱۳۸۹)	بی تفاوتی زمانی به وجود می‌آید که شخص پس از یک ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا هدف‌های خود را در وضعیتی به خصوص از دست می‌دهد و می‌خواهد از منشأ ناکامی خود کناره‌گیری کند.
کشاورز حقیقی (۱۳۹۱)	حالتی را که وقوع یا عدم وقوع پدیده‌های پیرامونی و مشخصاً تحقق یا عدم تحقق اهداف سازمانی (موفقیت یا شکست سازمانی) برای یک عضو یا گروهی از اعضا تفاوت نکند «بی تفاوتی سازمانی» نامیده‌اند. در سطح سازمانی، افرادی که علاقه‌ی شغلی نداشته باشند، به تدریج در کار خود دچار فرسودگی شغلی و نهایتاً بی تفاوتی می‌شوند.
کیفی <sup>۱</sup> (۲۰۰۲)	بی تفاوتی سازمانی حالتی است که کارمندان خود را درگیر موفقیت‌های سازمانی نکنند و فقط برای گرفتن حقوق و اخراج نشدن کار می‌کنند و هرگز به دنبال فرصت‌هایی برای رشد سازمانشان نیستند.
کرامر <sup>۲</sup> (۲۰۰۶)	بی تفاوتی سازمانی به وضعیتی که فرد کاملاً نسبت به پدیده‌های اطراف و موفقیت یا شکست سازمانی بی تفاوت است اشاره دارد.
ریچی <sup>۳</sup> (۲۰۱۰)	بی تفاوتی، انحراف از شرایط تعادل سازمانی است. بی تفاوتی سازمانی یک عامل مخرب در سازمان است و به عنوان یک تخریب مداوم، سقوط کند و بحران استعداد در نظر گرفته شده است.
دانایی فرد و همکاران (۲۰۱۱)	بی تفاوتی سازمانی، حالتی در کارکنان سازمان است که در آن حالت، موفقیت سازمان برای کارکنان مهم نیست و آن‌ها فقط برای حقوق و دستمزد کار می‌کنند.
محمودی میمند و همکاران (۲۰۱۲)	حالتی که باعث شود کارمندان احساس کنند که در ارزیابی عملکردشان هیچ عدالتی وجود ندارد و انگیزه‌ای برای تلاش بیشتر نداشته باشند و در نتیجه کاملاً نسبت به ارزیابی‌های سازمانشان بی تفاوت شوند را بی تفاوتی سازمانی می‌نامند.
کاپلان و سادوک <sup>۴</sup> به نقل از نصر اصفهانی و همکاران (۲۰۱۳)	بی تفاوتی سازمانی به عنوان یکی از شرایط فقدان احساس درونی، عدم علاقه و درگیری عاطفی نسبت به محیط اشاره دارد.
مایکل و کانستن <sup>۵</sup> به نقل از نصر اصفهانی و همکاران (۲۰۱۳)	بی تفاوتی سازمانی را به عنوان یک احساس ذهنی و عینی از جدا شدن و تفکیک بین فرد و جامعه (مؤسسات اجتماعی و ساختارهایی مانند سیاست، خانواده و مذهب) تعریف می‌کنند.

- 1 . Keefe
- 2 . Kramer
- 3 . Raeichi
- 4 . Kaplan & Sadok
- 5 . Michael & Coniston

## حوزه‌های بی تفاوتی سازمانی

بی تفاوتی سازمانی می‌تواند در حوزه‌های زیر قابل مشاهده باشد:

بی تفاوتی نسبت به مدیر<sup>۱</sup>، بی تفاوتی نسبت به مشتری<sup>۲</sup>، بی تفاوتی نسبت به همکاران<sup>۳</sup>، بی تفاوتی نسبت به کار<sup>۴</sup> و بی تفاوتی نسبت به سازمان<sup>۵</sup>.

بی تفاوتی نسبت به مدیر: شامل اجتناب کارکنان از ابراز توانایی‌هایشان برای انجام فعالیت‌های بیشتر و آگاه نساختن مدیریت از پیشرفت کار است. آن‌ها همچنین انتظارات مدیران را به تعویق می‌اندازند و یا حتی برای اجتناب از مسئولیت‌هایشان دروغ می‌گویند.

بی تفاوتی نسبت به مشتری: این بی تفاوتی به شرایطی اشاره دارد که کارکنان، ارائه خدمات به مشتریان را به زمان خاصی محدود می‌کنند.

بی تفاوتی نسبت به همکاران: در این بی تفاوتی، کارکنان در کارهای گروهی شرکت نمی‌کنند و هیچ‌گونه رابطه‌ی دوستانه‌ای با همکاران خود ندارند.

بی تفاوتی نسبت به کار: این بی تفاوتی به شرایطی اشاره دارد که کارکنان در کار خود دقت کافی ندارند، به طور جدی کارشان را دنبال نمی‌کنند، هیچ‌گونه خلاقیت و نوآوری در کارها ندارند و وظایف سازمانی را اموری بی‌ارزش می‌دانند.

بی تفاوتی نسبت به سازمان: این بی تفاوتی به شرایطی اشاره دارد که کارکنان خود را درگیر موفقیت و یا شکست سازمان نمی‌کنند و هیچ‌گونه احساس علاقه و دلبستگی نسبت به سازمان ندارند (نصرافهانی و همکاران، ۲۰۱۳).

## فراموشی سازمانی هدفمند

از زمانی که هدبرگ<sup>۶</sup>، بیش از دو دهه قبل مقاله‌اش را تحت عنوان "چگونه سازمان‌ها یاد می‌گیرند و فراموش می‌کنند" منتشر کرد، تحقیقات در رابطه با یادگیری سازمانی و سازمان‌های یادگیرنده گسترش پیدا کرده است (هدبرگ، ۱۹۸۱). علی‌رغم محبوبیت و شهرت بی‌شمار یادگیری سازمانی و وجود پیشینه تحقیق دانشگاهی وسیع درباره این موضوع، هنوز مفهوم آن در خصوص اینکه یادگیری

- 1 . Indifference toward manager
- 2 . Indifference toward client
- 3 . Indifference toward coworkers
- 4 . Indifference toward work
- 5 . Indifference toward organization
- 6 . Hedberg

سازمانی چیست و چگونه می‌توان به آن دسترسی پیدا کرد، با ابهامات و سردرگمی‌های زیادی روبرو است یکی از این نوع ابهامات، بحث فراموشی سازمانی است که ارتباط نزدیکی با یادگیری و دانش سازمانی دارد (مشبکی و ربیعه، ۱۳۸۸). فراموشی سازمانی به دو صورت مورد بحث است: جنبه مثبت، که به سازمان در اقدام به حذف دانش نامناسب کمک می‌کند، به این ترتیب سازمان با عبور از دانش فعلی به قابلیت‌های پویا و کامل‌تری می‌رسد. این نوع فراموشی، فراموشی هدفمند نامیده می‌شود. اما نوع دیگری از فراموشی سازمانی وجود دارد که باعث می‌شود سازمان از دانش مفید (براساس میل و یا ناخواسته) بهره نبرد؛ و این ممکن است به کاهش توانایی رقابت شرکت منجر شود (مهرابی و همکاران، ۲۰۱۳).

در هر دو صورت فراموشی سازمانی بر رقابت‌پذیری یک سازمان مؤثر است (هولان و فیلیپس، ۲۰۰۴). به عبارتی دیگر درحالی‌که کوتاهی و قصور در به یادآوردن نوعی از دانش (فراموشی تصادفی<sup>۱</sup>) می‌تواند به رقابت‌پذیری زیان وارد کند، از طرفی دیگر، فراموشی عمدی و همراه با نیت (فراموشی هدفمند) نوعی یادگیری است که به واقع باید از آن حمایت کرد (مشبکی و ربیعه، ۱۳۸۸). از دیدگاه ونگ و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۲)، فراموشی سازمانی هدفمند اشاره به یک فرآیند دور انداختن باورها و روال منسوخ شده دارد و همچنین می‌توان آن را به عنوان یک فرآیند جایگزینی دانش و واکنش‌های جدید از طریق حذف دانش قدیمی توصیف کرد.

تسانگ و زهرا<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) معتقدند فراموشی سازمانی هدفمند به معنای دور انداختن روال قدیمی برای قبول کردن روال جدید است. بر اساس این تعریف اولاً فرض بر این است که فراموشی به عنوان یک اصل ضروری برای یادگیری جدید است و ثانیاً، برتری روال جدید در برابر آن‌هایی که قدیمی‌اند. و در نهایت قبول کردن این که فراموشی به دنبال یادگیری نمی‌آید.

به اعتقاد هاروی و بوکلی<sup>۴</sup> (۲۰۰۲) فراموشی سازمانی هدفمند، فرایند سیستماتیک حذف اطلاعاتی است که منسوخ شده‌اند یا مدت زمان طولانی است که به منظور تصمیم‌گیری مدیریتی مورد استفاده قرار نمی‌گیرند (حسن‌پور و معماری، ۱۳۹۰).

هولان و فیلیپس (۲۰۰۴)، به اهمیت استراتژیک فراموشی سازمانی هدفمند، رابطه آن با مباحث مدیریت استراتژیک و کسب مزیت رقابتی تأکید می‌کنند و بیان می‌کنند که در خصوص فراموشی سازمانی غیرهدفمند (تصادفی) به طور غیرمستقیم تحقیقاتی انجام شده است، اما در زمینه فراموشی

---

1 . Accidental Forgetting  
 2 . Wong et al  
 3 . Tsang & Zahra  
 4 . Harvey & Buckley



سازمانی هدفمند تحقیقات اندکی صورت پذیرفته است، از این رو تحقیق بیشتر در این خصوص احساس می‌شود.

### پیشینه پژوهش:

اهم پژوهش‌های انجام شده پیرامون موضوع پژوهش را می‌توان به شرح زیر بیان نمود: پژوهشی با عنوان "شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بی‌تفاوتی سازمانی از طریق فرآیند تجزیه و تحلیل سلسله مراتبی فازی (مورد مطالعه: شهرداری دماوند)" توسط نصرافقهانی و همکاران در سال ۲۰۱۳ انجام گرفت. نتایج حاصل از این مطالعه نشان می‌دهد که عوامل ساختاری، مدیریتی، انگیزشی و شخصی، عوامل اصلی مؤثر بر بی‌تفاوتی سازمانی هستند. مؤثرترین عامل در میان عوامل ساختاری، بوروکراسی، در میان عوامل مدیریتی، تبعیض، در میان عوامل انگیزشی، حقوق و دستمزد کم، و در میان عوامل شخصی، عدم آگاهی از توانایی‌های فردی است. دانایی فرد و همکاران در سال ۱۳۸۹، پژوهشی با عنوان "طراحی سنجح اندازه‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی: پژوهش ترکیبی" انجام دادند. در این پژوهش، ابتدا براساس یافته‌های حاصل از مصاحبه‌های عمیق، ابعاد و مؤلفه‌ها و شاخص‌های بی‌تفاوتی تعیین شده و در مرحله دوم برای تعیین روایی سازه، همبستگی بی‌تفاوتی با تعهد سازمانی، ترک شغل و هویت سازمانی محاسبه شده که نتایج، روایی مناسب پرسش‌نامه برای اندازه‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی را نتیجه دادند.

مقاله‌ای با عنوان "ارائه الگوی مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه: یک بانک خصوصی)" توسط کشاورز حقیقی در سال ۱۳۹۱ انجام گرفت. هدف این مطالعه، دستیابی به نظریه‌ی مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی در یک بانک خصوصی است و محقق از روش نظریه‌ی داده بنیاد مبنایی بهره جسته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بهبود سیستم‌های ارزیابی عملکرد، حقوق و پاداش، ارتقا، انتصاب‌های شفاف و عادلانه، توجه بیشتر به مسائل رفاهی، شخصی و خانوادگی کارکنان، استفاده از بسته‌های منعطف کاری و توجه به رفتار شهروندی سازمانی از مواردی هستند که ضمن اثرپذیری از مهارت مدیران با بهبود سیستم انگیزش، منجر به مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان می‌شوند.

صلواتی و زندی (۲۰۱۴)، در پژوهشی تحت عنوان "بررسی فراموشی سازمانی (مطالعه موردی ادارات کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی استان کردستان) پرداختند که یافته‌های نهایی پژوهش حاکی از وجود تفاوت معنادار بین این متغیر در بین کارکنان زن و مرد است، همچنین بین فراموشی سازمانی و طبقات سنی، تحصیلات، سابقه کار مختلف تفاوت معنا داری مشاهده شد.

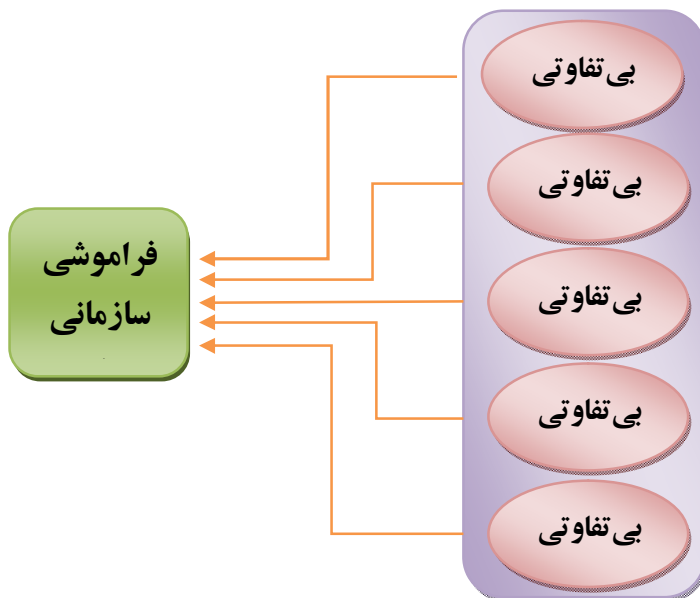
زنگ و چن<sup>۱</sup> (۲۰۱۲)، در پژوهشی تحت عنوان " رابطه بین فراموشی سازمانی هدفمند و نوآوری سازمانی با تأثیر وساطت کننده توانایی یادگیری سازمانی " اشاره دارند که فراموشی سازمانی هدفمند یک مؤلفه‌ی مهم مدیریت دانش است.

ونگ و همکاران (۲۰۱۲) در تحقیقی تحت عنوان " بعد فراموشی و یادگیری سازمانی در پروژه‌های ساخت‌وساز " با هدف مطالعه بر روی اثر مشروط فراموشی در رابطه بین یادگیری سازمانی و موفقیت سازمانی انجام دادند. یک مدل مفهومی که رابطه بین فراموشی سازمانی، یادگیری و موفقیت سازمانی را نشان می‌دهد، ارائه کردند. نتایج نشان می‌دهند که تعامل بین یادگیری و فراموشی سازمانی اثر تعدیل کننده بر روی موفقیت سازمانی دارند.

پژوهشی با عنوان " بررسی تأثیر سبک‌های رهبری بر فراموشی سازمانی هدفمند (مطالعه موردی بیمارستان‌های خصوصی و دولتی تهران) " توسط اصغر مشبکی و همکاران در سال ۱۳۹۰ انجام گرفت؛ نتایج این پژوهش حاکی از آن است که علی‌رغم تأثیر بیشتر سبک رهبری تحول‌گرا، هر دو نوع سبک رهبری تحول‌گرا و رهبری عمل‌گرا بر فراموشی سازمانی هدفمند تأثیر دارند.

صادقیان و همکاران (۱۳۹۱)، پژوهشی با عنوان " بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی " در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات شهر شیراز انجام دادند. نتایج پژوهش نشان دادند که بین فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد و فراموشی سازمانی هدفمند، پیش‌بینی‌کننده خوبی برای چابکی سازمانی است. در بین دو مؤلفه فراموشی سازمانی هدفمند (یادگیری‌زدایی و اجتناب از عادت‌های بد)، یادگیری‌زدایی، پیش‌بینی‌کننده بهتری برای چابکی سازمانی است.

## مدل مفهومی پژوهش بی تفاوتی سازمانی



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

### ۲- روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از دید روش، از انواع پژوهش‌های توصیفی از شاخه همبستگی، از منظر هدف، کاربردی، به لحاظ زمانی، تک مقطعی و به‌طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. در این پژوهش بی‌تفاوتی سازمانی به عنوان متغیر مستقل و فراموشی سازمانی هدفمند به عنوان متغیر وابسته در نظر گرفته شده‌اند. جامعه آماری پژوهش حاضر، کارکنان (۶۴۷ نفر) شاغل در ۷ بانک خصوصی و دولتی شهر سمنان بوده است. نمونه‌گیری به روش خوشه‌ای دو مرحله‌ای صورت گرفته است. حجم نمونه آماری بر اساس فرمول کوکران، ۲۱۳ نفر برآورد شد که برای رفع اثرات پرسش‌نامه‌های گمشده و ناقص و موارد پاسخ داده نشده توسط پاسخ‌گویان بر روی نتایج پژوهش، ۱۰٪ نمونه آماری به حجم نمونه پژوهش اضافه و به تعداد ۲۳۳ نفر افزایش داده شد، که پس از توزیع، ۲۱۰ پرسش‌نامه جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها جمع‌آوری شد.

$$n = \frac{NZ_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q}{(N-1) \cdot \varepsilon^2 + Z_{\alpha/2}^2 \cdot p \cdot q} = \frac{(481) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}{(481-1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)} \cong 213$$

## جدول ۲. جامعه آماری و جامعه هدف

بانک	تعداد شعبه	تعداد پرسنل	تعداد شعب انتخابی	تعداد کارکنان شعب منتخب	حجم نمونه	تعداد پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده
ملی	۱۷	۲۵۳	۹	۲۱۲	۱۰۱	۸۳
تجارت	۱۷	۲۰۱	۹	۱۴۱	۶۷	۶۳
رفاه	۱۳	۸۵	۷	۵۱	۲۵	۲۴
مسکن	۱۰	۶۷	۵	۴۶	۲۳	۲۳
مهر اقتصاد	۴	۲۳	۲	۱۳	۷	۷
پارسیان	۱	۱۲	۱	۱۲	۶	۶
سرمایه	۱	۶	۱	۶	۴	۴
جمع کل	۶۳	۶۴۷	۳۴	۴۸۱	۲۳۳	۲۱۰

ابزار گردآوری داده‌ها و روایی و پایایی آن در پژوهش حاضر، ابزار اصلی سنجش، پرسشنامه می‌باشد. برای سنجش متغیرها از دو نوع پرسشنامه استفاده شده است که یکی برای سنجش عوامل بی‌تفاوتی سازمانی و دیگری برای سنجش فراموشی سازمانی هدفمند تهیه شده است. پرسشنامه شامل دو بخش: سؤالات جمعیت شناختی (جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه کار) و سؤالات اصلی می‌باشد. جهت سنجش بی‌تفاوتی سازمانی از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است که شامل پنج بعد اصلی و هفده سؤال بوده و جهت سنجش فراموشی سازمانی هدفمند نیز پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است که شامل نه سؤال می‌باشد. در هر دو پرسشنامه از طیف پنج درجه‌ای لیکرت استفاده شده است.

به منظور تعیین میزان پایایی و قابلیت اعتماد پرسشنامه از روش تعیین ضریب آلفای کرونباخ توسط نرم افزار SPSS استفاده شده است. ضریب پایایی پرسشنامه بی تفاوتی سازمانی ۰/۹۲ و ضریب پایایی پرسشنامه فراموشی سازمانی هدفمند ۰/۸۷ بوده است.

همچنین جهت آزمون روایی، پرسشنامه‌ها به دو روش اعتبار محتوا و سازه مورد بررسی قرار گرفتند. جهت تضمین اعتبار محتوای پرسشنامه، از نظر متخصصان و اساتید دانشگاه استفاده شد، با کسب نظرات افراد یادشده، اصلاحات لازم در سؤالات به عمل آمده و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان خصیصه‌های موردنظر پژوهش را می‌سنجد. اعتبار سازه نیز با استفاده از روش تحلیل عاملی در نرم افزار لیزرل محاسبه و مورد تأیید قرار گرفت. برای این منظور از روش تحلیل عاملی اکتشافی و شاخص KMO استفاده شد که خروجی‌های آن به ترتیب جدول شماره ۳ می‌باشد.

### جدول ۳: نتایج ناشی از تحلیل عاملی اکتشافی بر روی مدل

فراموشی سازمانی هدفمند	بی تفاوتی سازمانی	
۰/۸۲۵	۰/۸۸۵	آزمون KMO
۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	آزمون بارتلت
همگی بزرگتر از ۰/۵	همگی بزرگتر از ۰/۵	عدد اشتراکات عامل‌ها
۱	۵	تعداد عامل‌های تعیین شده
۷۴/۶۵۴	۸۶/۵۲۴	کل واریانس تبیین شده

(منبع: داده‌های پژوهش)

آزمون KMO که شاخص کفایت نمونه‌برداری خوانده می‌شود، شاخصی است که مقادیر همبستگی مشاهده شده را با مقادیر همبستگی جزئی مقایسه می‌کند. عدد آزمون KMO باید بزرگتر از ۰/۷ باشد، مقدار کوچک KMO بیانگر آن است که همبستگی بین زوج متغیرها نمی‌تواند توسط متغیرهای دیگر تبیین گردد. سطح معناداری آزمون بارتلت نیز بایستی کمتر از ۰/۰۵ باشد. جدول اشتراکات، نشان‌دهنده مناسب بودن سؤالات این حوزه در فرآیند تحلیل عاملی می‌باشد. لازم به ذکر است که اگر عدد اشتراکات حداقل برابر با ۰/۵ باشد، مورد پذیرش است. جدول کل واریانس تبیین شده نیز نشان می‌دهد که متغیرهای موجود می‌توانند به چند عامل تبدیل شوند و این عامل‌ها چند درصد از واریانس حوزه موردنظر را تبیین و پوشش می‌دهند، این مقدار نباید کمتر از ۰/۵ باشد.

با توجه به آنچه گفته شد، روایی هر دو پرسش‌نامه با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی حاصل شده است.

### تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، از روش‌های آمار توصیفی و در بخش آمار استنباطی از روش‌های همبستگی بین متغیرهای پژوهش و روش‌های تحلیل عاملی استفاده شد. نرم‌افزار مورد استفاده برای تحلیل داده‌ها، نسخه SPSS17 و LISREL8.5 بوده است.

#### ۳- فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اصلی:

بین بی‌تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند، رابطه معنی‌دار و منفی وجود دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱. بین بی‌تفاوتی نسبت به مدیر و فراموشی سازمانی هدفمند، رابطه معنی‌دار و منفی وجود دارد.
۲. بین بی‌تفاوتی نسبت به مشتری و فراموشی سازمانی هدفمند، رابطه معنی‌دار و منفی وجود دارد.
۳. بین بی‌تفاوتی نسبت به همکار و فراموشی سازمانی هدفمند، رابطه معنی‌دار و منفی وجود دارد.
۴. بین بی‌تفاوتی نسبت به کار و فراموشی سازمانی هدفمند، رابطه معنی‌دار و منفی وجود دارد.
۵. بین بی‌تفاوتی نسبت به سازمان و فراموشی سازمانی هدفمند، رابطه معنی‌دار و منفی وجود دارد.

#### ۴- یافته‌های پژوهش

آمار استنباطی: به منظور بررسی ارتباط بین بی‌تفاوتی سازمانی و ابعاد آن با فراموشی سازمانی هدفمند، تحلیل همبستگی انجام شد.

جدول ۵: ضریب همبستگی اسپیرمن بی‌تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند

متغیرها	بی‌تفاوتی سازمانی	
فراموشی سازمانی هدفمند	R	-۰/۳۴۵
	Sig	۰/۰۰۰

(منبع: داده‌های پژوهش)

براساس جدول ۵، ضریب اسپیرمن محاسبه شده برای فرضیه اصلی پژوهش که بین بی تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند، رابطه معنی دار و منفی وجود دارد در سطح معناداری ۹۹ درصد معادل  $r_s = -0.345$  است و از آنجا که عدد به دست آمده منفی است، بنابراین می توان گفت بین بی تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند در بانک های خصوصی و دولتی، رابطه معنی دار و منفی وجود دارد.

#### جدول ۶: ضریب همبستگی اسپیرمن ابعاد بی تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند

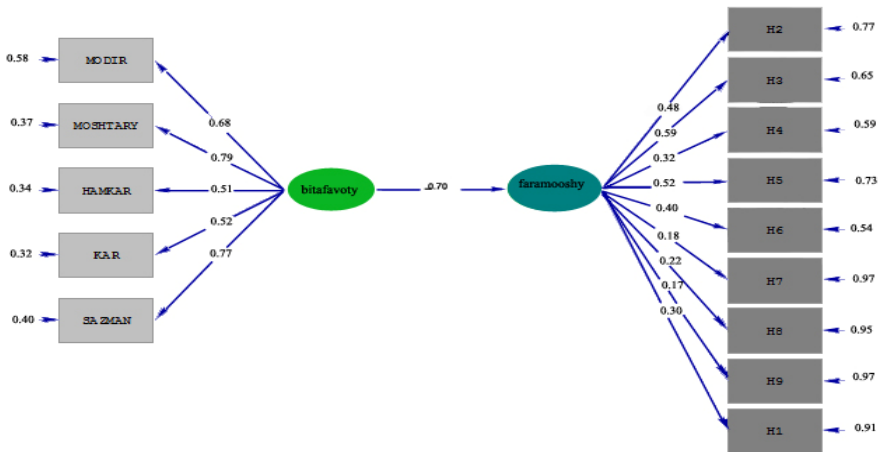
متغیرها	بی تفاوتی نسبت به مدیر	بی تفاوتی نسبت به مشتری	بی تفاوتی نسبت به همکار	بی تفاوتی نسبت به کار	بی تفاوتی نسبت به سازمان
R	-۰/۲۱۵	-۰/۲۶۱	-۰/۲۴۷	-۰/۳۶۸	-۰/۳۷۵
Sig	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰

(منبع: داده های پژوهش)

نتایج حاصل از آزمون فرضیات فرعی برای همبستگی ابعاد بی تفاوتی سازمانی با فراموشی سازمانی هدفمند نشان می دهد که ضرایب همبستگی محاسبه شده برای رابطه پنج بعد بی تفاوتی نسبت به مدیر، بی تفاوتی نسبت به مشتری، بی تفاوتی نسبت به همکار، بی تفاوتی نسبت به کار و بی تفاوتی نسبت به سازمان با فراموشی سازمانی هدفمند به ترتیب  $(r_s = -0.215)$ ،  $(r_s = -0.261)$ ،  $(r_s = -0.247)$ ،  $(r_s = -0.368)$  و  $(r_s = -0.375)$  بوده و عدد معناداری همه موارد کمتر از ۰/۰۱ است، از این رو فرضیه صفر آزمون های فرضیه در هر پنج مورد در سطح اطمینان ۹۹ درصد رد می شود. از آنجایی که ضریب همبستگی بین هر کدام از ابعاد بی تفاوتی سازمانی و متغیر فراموشی سازمانی هدفمند دارای علامت منفی است، می توان گفت که بین پنج بعد بی تفاوتی نسبت به مدیر، بی تفاوتی نسبت به مشتری، بی تفاوتی نسبت به همکار، بی تفاوتی نسبت به کار و بی تفاوتی نسبت به سازمان با فراموشی سازمانی هدفمند در بانک های خصوصی و دولتی سنندج، رابطه معنی دار و منفی وجود دارد (جدول ۶).

به منظور آزمون فرضیات و بررسی رابطه علی بین متغیرهای مستقل و وابسته پژوهش، علاوه بر آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن، از روش مدل‌سازی معادلات ساختاری با کمک نرم‌افزار Lisrel استفاده شد. لازم به ذکر است برای اینکه مدل ساختاری یا همان نمودار مسیر، تأیید شود، اول باید شاخص‌های آن برازش مناسبی داشته باشند و دوم باید مقادیر P-value و ضرایب استاندارد معنی‌دار باشند. اگر مقدار  $\chi^2$  کم (نسبت  $\chi^2$  به درجه آزادی (df) کوچکتر از ۳)، RMSEA کوچکتر از ۰/۰۸، GFI بزرگتر از ۰/۹۰ و AGFI بزرگتر از ۰/۸۵ باشند، می‌توان نتیجه گرفت که مدل، برازش قابل قبولی دارد. مقادیر t نیز اگر از ۲ بزرگتر یا از ۲- کوچکتر باشند، در سطح اطمینان ۰/۹۹ معنی‌دار خواهند بود.

نمودار ۱: مدل ساختاری پژوهش در حالت تخمین استاندارد



Chi - Squire = 170.87 , df = 89 , p - value = 0.032678 , RMSEA = 0.036

(منبع: داده‌های پژوهش)

با توجه به نتایج جدول ۷، می‌توان برازش مناسب مدل پژوهش را نتیجه گرفت.



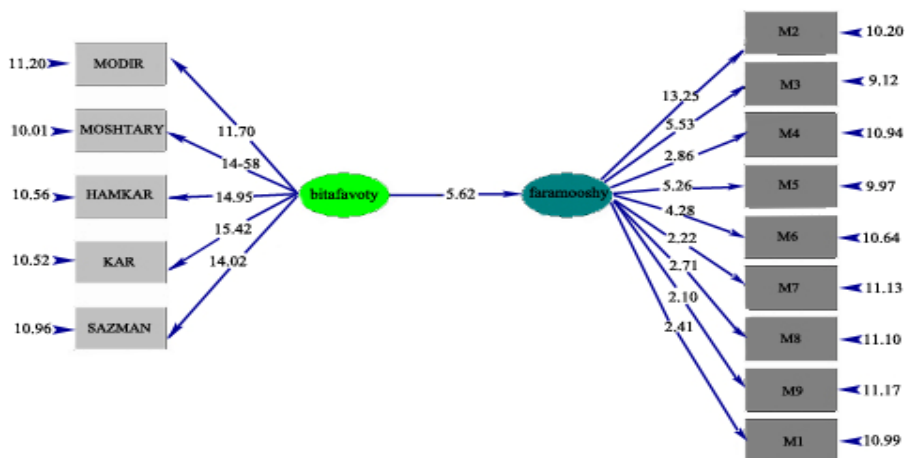
جدول ۷: نتایج حاصل از آزمون‌های نیکویی برازش مدل ساختاری پژوهش

AGFI	GFI	RMSEA	P - value	$\chi^2/df$	df	Chi-Square
۰/۹۴	۰/۹۳	۰/۰۳۶	۰/۰۳۲۶۷۸	۱/۹۱	۸۹	۱۷۰/۸۷

(منبع: داده‌های پژوهش)

در نمودار ۱، مشخص است که بی تفاوتی نسبت به کار دارای بیشترین درجه تبیین برای بی تفاوتی سازمانی می‌باشد. با توجه به خروجی لیزرل متوجه می‌شویم که مقدار همبستگی مابین بی تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند به میزان ۰/۷- می‌باشد که فرضیه اصلی پژوهش را تأیید می‌کند. خروجی بعدی، قسمت معناداری ضرایب و پارامترهای به دست آمده مدل ساختاری پژوهش را نشان می‌دهد که کلیه روابط معنادار می‌باشند چون مقدار آزمون معناداری آن‌ها از عدد ۲ بزرگتر است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، ضریب معناداری میان مدل ساختاری برابر با ۵/۶۲- می‌باشد که معناداری رابطه بین این دو متغیر را نتیجه می‌دهد (نمودار ۲).

نمودار ۲: معناداری ضرایب مدل ساختاری پژوهش



Chi - Squire = 170.87 , df = 89 , p - value = 0 , RMSEA = 0.036

(منبع: داده‌های پژوهش)

## ۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادات

این پژوهش باهدف بررسی رابطه بی‌تفاوتی سازمانی با فراموشی سازمانی هدفمند در بانک‌های خصوصی و دولتی سنندج انجام گرفته است. یافته‌های پژوهش در ارتباط با فرضیه اصلی که با استفاده از آزمون همبستگی اسپیرمن انجام شده است، نشان می‌دهد که بین بی‌تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند با ضریب همبستگی  $0/345-$ ، رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد، به این معنی که با افزایش بی‌تفاوتی سازمانی، فراموشی سازمانی هدفمند کاهش می‌یابد. روش مدل‌سازی معادلات ساختاری نیز با ضریب همبستگی  $0/7-$ ، مابین این دو متغیر، نتیجه به دست آمده از آزمون همبستگی اسپیرمن و در نتیجه فرضیه اصلی پژوهش را تأیید نمود.

با توجه به یافته‌ها، فرضیات فرعی پژوهش، یعنی رابطه منفی و معنی‌دار بین بی‌تفاوتی نسبت به مدیر با فراموشی سازمانی هدفمند با ضریب همبستگی  $(0/215-)$ ، بی‌تفاوتی نسبت به مشتری با فراموشی سازمانی هدفمند با ضریب همبستگی  $(0/261-)$ ، بی‌تفاوتی نسبت به همکار با فراموشی سازمانی هدفمند با ضریب همبستگی  $(0/247-)$ ، بی‌تفاوتی نسبت به کار با فراموشی سازمانی هدفمند با ضریب همبستگی  $(0/368-)$  و بی‌تفاوتی نسبت به سازمان با فراموشی سازمانی هدفمند با ضریب همبستگی  $(0/375-)$ ، مورد تأیید قرار گرفتند. در میان ابعاد بی‌تفاوتی سازمانی، بی‌تفاوتی کارکنان نسبت به سازمان، با دارا بودن منفی‌ترین ضریب همبستگی با فراموشی سازمانی هدفمند، بیشترین رابطه معکوس را با فراموشی سازمانی هدفمند نشان می‌دهد.

با توجه به جدید بودن مباحث بی‌تفاوتی سازمانی و فراموشی سازمانی و نبود پژوهش‌های مشابه و هم‌راستا در ارتباط با چارچوب نظری این مطالعه در منابع داخلی و خارجی، تا حدودی تبیین نظری بحث محدود و امکان مقایسه نتایج این پژوهش با سایر کارهای پژوهشی وجود ندارد. براساس یافته‌های این پژوهش، مدیران می‌توانند با توجه بیشتر به سیستم‌های ارزیابی عملکرد، حقوق و پاداش، انتصاب‌های عادلانه و مسائل رفاهی کارمندان، باعث ایجاد انگیزه آن‌ها و درگیرکردنشان در موفقیت‌های سازمان شده و در نهایت موجب کاهش بی‌تفاوتی‌شان نسبت به سازمان شوند. از آن‌جا که فراموشی سازمانی بر رقابت‌پذیری سازمان‌ها تأثیرگذار است لذا مدیران باید بر روی برنامه‌ریزی جهت اجرا و نحوه عملیاتی کردن مدیریت فراموشی سازمانی هدفمند تمرکز نمایند. از آن‌جا که روز به روز سازمان‌ها سعی در ایجاد ایده‌های جدید دارند، باید ابتدا آن‌هایی که قدیمی و ناکارآمدند را شناسایی کرده و در جهت فراموشی و جایگزین کردنشان برآیند، لذا مدیران سازمان‌ها می‌توانند با اجرای برنامه‌هایی، در جهت تسهیل فراموشی سازمانی برآیند. در این پژوهش، رابطه یک عامل بازدارنده با فراموشی سازمانی هدفمند، مورد بررسی قرار گرفته است، با توجه به اهمیت استراتژیک فراموشی

سازمانی هدفمند و تأثیر آن بر کسب مزیت رقابتی، به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌گردد عوامل تحقق فراموشی سازمانی هدفمند را مورد بررسی قرار دهند.

## منابع

۱. حاجی‌عزیزی، نادیا؛ عصمتی، محدثه دخت و مرادی، شیما. (۱۳۸۸). «فراموشی سازمانی: رویکردی نوین در مدیریت دانش»، فصلنامه علوم و فناوری اطلاعات ایران، دوره ۲۵، شماره ۲، ص ۳۳۰-۳۱۷.
۲. حسن‌پور، اکبر و معماری، محبوبه (۱۳۹۰)، «فراموشی سازمانی»، نشریه تدبیر، شماره ۲۳۸.
۳. دانایی‌فرد، حسن؛ حسن‌زاده، علیرضا و سالاریه، نورا. (۱۳۸۹). «طراحی سنجه اندازه‌گیری بی‌تفاوتی سازمانی: پژوهش ترکیبی»، فصلنامه اندیشه مدیریت راهبردی، سال ۴، شماره ۲، ص ۹۹-۷۹.
۴. صادقیان، رحمت‌اله؛ یعقوبی، نورمحمد و اعزازی، محمداسماعیل. (۱۳۹۱). «بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی»، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، سال ۵، شماره ۱۷، ص ۱۲۰-۱۰۳.
۵. کشاورزحقیقی، مهدی. (۱۳۹۱). «ارائه‌ی الگوی مدیریت بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه یک بانک خصوصی)»، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، سال ۴، شماره ۲، ص ۲۰۲-۱۸۳.
۶. مشبکی، اصغر؛ ربیع، مسعود. (۱۳۸۸). «فراموشی سازمانی هدفمند (استراتژیک): اکسیر رقابت‌پذیری در سازمان»، فصلنامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۳، شماره ۴، ص ۲۱۸-۱۹۴.
۷. مشبکی، اصغر؛ عندلیب اردکانی، نادر و عندلیب اردکانی، داوود. (۱۳۹۰). «بررسی تأثیر سبک‌های رهبری بر فراموشی سازمانی هدفمند: رویکردی نوین در مدیریت دانش (مطالعه موردی)»، فصلنامه مدیریت سلامت، ۱۴ (۴۴)، ص ۵۴-۴۱.

8. Danaee Fard, H., Salarieh, N & Noruzi, M.R. (2011). "Exploring organizational indifference: Creating and validating a measure", *African Journal of Business Management*, Vol. 5(31), pp. 12381-12391.

9. Drucker, p.f. (1998): The discipline of innovation, Nov-Dec; vol 76(6), pp. 49-57.

10. Hedberg, B. (1981). How Organizations Learn and Unlearn, in Nystrom, P. and Starbuck. W. (Eds. ), Handbook of Organizational Design, Oxford University Press, Oxford, pp. 3-27.
11. Holan, P & Philips, N. (2004). Remembrance of Things Past? The Dynamics of Organizational Forgetting. *Management Science*, 50 (11): 1603-1613.
12. Holan, P & Philips, N. (2004). Organizational forgetting as strategy, sage publications (London, thousand oaks, ca and new delhi), vol 2(4), pp.423-433.
13. Jiang, Y & Fu, Q .(2010). Management of organizational forgetting in construction of organizational absorptive capacity, E- product E-service and E- Entertainment (ICEEE), ISBN. 9781424471591, pp.1-6.
14. Keefe, L. (2002). Overcoming Organizational Indifference, *Breathe New Life Into Your Employees, Your Company's Vision, And The Bottom Line*.
15. Kramer, R. (2006). Overcome organizational Indifference: Nonprofit world, Vol. 24, P.14.
16. Leander, P, N. (2009). Losing the will: Automatic Reactions to the Indifference Perceived in Others. Unpublished master's thesis, Duke University.
17. Mahmoodi Meimand, M., Aidi, M., Shiri, A & Darabifar, H. (2012). "Effect of organization indifference dimensions on the organizational commitment of gas company employees in Ilam province", *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 62, pp. 666 – 667.
18. Mehrabi, A., Shahtalebi, B., Etebarian, A. (2013). "An Analysis the cause and effect relationships and finding the structural equation model between all aspects of transformational leadership Organizational Forgetting and the perception of productivity", *Reef Resources Assessment and Management Technical Paper*, ISSN: 1607-7393, Vol. 38, pp. 336-344.
19. Nasre Esfahani, A., Ghorbani, O., Amiri, Z & Farokhi, M. (2013). "Identifying and Ranking the Effective Factors on the Organizational Indifference through Fuzzy Analytical Hierarchy Process (FAHP) (Damavand Municipality as a Case Study)", *International Journal of*

*Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 3, No. 6, pp. 64-77.

20. Raeichi, Ghadrli. (2010). The Reasons of the Employees' Indifference and the Methods of its prevention, available at: [indifference:http://athir.blogfa.com/post-839.aspx](http://athir.blogfa.com/post-839.aspx).
21. Salavati, Adel., Zandi, Rezan.(2014). A Survey On the Organizational Forgetting (A Case Study: Personal Of Departmant Of Cooperatives, Labour and Social Welfare of Kurdistan Province), *Science Road Journal*, Vol. 02., Volume:02., Pp.124-135.
22. Tsang, E. W. K & Zahra, S. A. (2008). " Organizational unlearning". *Human Relations*, 61 (10), 1435–1462.
23. Wong, p.s.p., Cheung, s., Regina, l.y.y & Mary, H. (2012). The unlearning dimension of organizational learning in construction projects. *International Journal of Project Management* (30 ), pp. 94–104.
24. Zeng, Junjian & Chen, chunhua. (2010). The Relationship between Intentional Organizational Forgetting and Organizational Innovation: The Mediating Effect of Organizational Learning Capability. School of Business Administration South China University of Technology Guangzhou, China.

