

فراموشی سازمانی؛ چالش مهم مدیران در عصر جدید کسب و کار

نجمه واسطه

کارشناسی ارشد مدیریت مالی - دانشگاه آزاد-واحد علوم تحقیقات تهران.

نام نویسنده مسئول:

نجمه واسطه

چکیده

سازمان ها برای بهبود جایگاه رقابتی خود، مجبور هستند برای نگهداشت دانش موجود و نیز یادگیری دانش های نوین مدیریت دانش را به کار گیرند. تلاش سازمان در زمینه مدیریت دانش به دو بخش قابل تفکیک است: نخست، سازمان باید به آنچنان توانمندی دست پیدا نماید تا بتواند دانش نوین را بیاموزد که این بخش را یادگیری سازمانی گویند. دوم، سازمان باید بتواند در برخی از موقعیت ها، دانش سازمانی خود را آگاهانه کنار بگذارد و دانش جدیدی را جایگزین نماید که این بخش نیز فراموشی سازمانی نامیده می شود. این پژوهش با هدف شناسایی میزان فراموشی سازمانی انجام شده است. در این مقاله پس از بررسی مفهوم و ابعاد فراموشی سازمانی در ادبیات نظری، سه بعد فراموشی (نوع فراموشی، پیامد فراموشی و روش فراموشی) شناسایی شد و رابطه این سه بعد در سه فرضیه مورد آزمون قرار گرفت. برای سنجش این ابعاد از پرسشنامه ای ۲۵ سئوالی که توسط نگارندگان تهیه شده است، استفاده گردید. جامعه مورد بررسی در این پژوهش تعدادی از سازمان های دولتی و خصوصی است. روش نمونه گیری در این مطالعه، تصادفی بوده است. برای سنجش اندازه گیری ابعاد فراموشی سازمانی از روش مدل سازی معادلات ساختاری و برای سنجش فرضیه های پژوهش از آزمون معناداری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهند پرسش های پرسشنامه به نحو مناسبی ابعاد سه گانه فراموشی سازمانی را اندازه گیری می کنند. همچنین نتایج بیانگر آن است که فرضیه های پژوهش (رابطه بین نوع دانش فراموش شده، روش فراموشی و پیامدهای فراموشی) مورد تایید قرار گرفته اند.

واژگان کلیدی: فراموشی سازمانی، یادگیری سازمانی، دانش، مدل سازی معادلات ساختاری، چالش.

مقدمه

تغییرات گسترده و مداوم در محیط، چالش های جدیدی را پیش روی سازمان ها قرار می دهد. این چالش ها به حدی است که حتی شرکت های موفق نمی توانند با تکنولوژی و تولید همیشگی شان موفقیت را به آسانی تکرار کنند (Azmi, 2005). این موضوع بنا به تعبیر پراهالد^۱ و لیبرتال^۲، پایان امپراطوری شرکت ها نامیده شده و موفقیت در گرو ادغام بازارها، نوآوری، انتقال منابع و یادگیری دانش جدید است (Prahald & Lieberthal, 2003).

در طول دهه های گذشته، سازمان ها به طور گسترده ای از ارزش مدیریت دانش آگاه شده اند و پژوهش های زیادی در زمینه مدیریت دانش انجام شده است. مدیریت دانش - به عنوان یکی از مهم ترین مؤلفه های سازمانی - نیازمند برپایی نظامی برای یادگیری، گردآوری، نگهداشت، و پخش دانایی درون سازمان است. این نظام علاوه بر ترویج یادگیری سازمانی، باید توان آن را داشته باشد تا از یک سو از فراموشی دانش ضروری و مفید جلوگیری کند و از سوی دیگر بتواند دانش غیر مفید را به کنار نهد (فراموشی سازمانی). علی رغم نیاز به توسعه قابلیت های یادگیری سازمانی، مطالعات نشان داده است سازمان ها همیشه به آسانی یاد نمی گیرند. کونکلین^۳، بیان می کند که سازمان ها به صورت طبیعی تمایل دارند تا فراموش کنند (Conklin, 2001).

فراموشی اطلاعات، فنون و دانش های ارزشمند سازمان ها می تواند موجب از دست رفتن مزیت های رقابتی شود، اما در برخی موقعیت ها، فراموشی سازمانی، منجر به افزایش رقابت و حذف عناصر غیر مفید دانش می شود (De Holan, 2004). به نظر می رسد این پدیده یک فرآیند لازم و ضروری در مدیریت تغییر است (Fernandez & Sune, 2009).

۱- چیستی فراموشی سازمانی

مفهوم فراموشی سازمانی اگرچه به سادگی قابل درک است، اما چگونگی ساز و کار اتفاق افتادن آن در سازمان به خوبی شناخته نشده است. از آنجا که فراموشی سازمانی می تواند بر رقابت پذیری شرکت و یا سازمان تأثیر بگذارد، سازمان نیاز به فرآیندهایی دارد تا اطمینان یابد دانشی که باید دور ریخته شود، فراموش می شود و دانشی که مفید بوده، فراموش نمی شود. فراموشی سازمانی، عدم توانایی سازمان در یادگیری نیست؛ گاهی اوقات لازم است سازمان دانش موجود خود را به صورت آگاهانه کنار بگذارد (Othman, & Hashim, 2002) و گاهی دانش به صورت غیر آگاهانه و با گذشت زمان از بین می رود (Tham et al., 2008).

کرانسدورف^۴، به شماری از پژوهش ها اشاره می کند که نشان می دهند سازمان ها برای فراموشی کاملاً مستعد هستند؛ زیرا آنها نسبت به فراموشی بی توجه هستند (Kransdorff, 1998). در کارهایی که به طور متناوب انجام می شوند، دانش ها می توانند پس از مدتی فراموش شوند؛ میزان این فراموشی به اثربخشی ابزار انتقال دانش و زمان توقف کار بستگی دارد (Tuke et al., 2008). کرانسدورف همچنین فراموشی سازمانی را به طور اساسی، ناتوانی در منفعت بردن از دانش و تجارب گذشته سازمان می داند. به بیان دیگر، فراموشی سازمانی، شکست سازمان در بهره برداری از یادگیری هایی است که در گذشته اتفاق افتاده است (Kransdorff, 1998). باید توجه داشت فراموشی سازمانی، ناتوانی در یادگیری موضوعات سازمانی نیست، بلکه فراموشی، فرآیندی است که پس از یادگیری اتفاق می افتد. این بدان مفهوم است که یک سازمان، ابتدا دانش را یاد گرفته و پس از آن، آگاهانه و یا ناآگاهانه آن را فراموش می کند. فراموشی سازمانی، پیامد مجموعه اقدامات درون سازمانی و برون سازمانی است که در آن، یک سازمان آگاهانه و یا ناآگاهانه بخشی از دانش موجود سازمان را از دست می دهد. این دانش دربرگیرنده مواردی همچون مهارت ها، روش ها، فرآیندها، تجربیات، مستندات و تکنیک های مورد استفاده در سازمان است.

فراموشی سازمانی پیامد مجموعه اقداماتی است که می تواند ریشه در اقدامات و تصمیم های درون سازمانی و یا برون سازمانی داشته باشد. سازمان ها باید به صورت نظام مند، آگاهانه و برنامه ریزی شده به فراموشی سازمانی نگاه کنند تا در نهایت به نتایج مثبتی دست یابند (Besanko et al., 2007). فراموشی سازمانی در بسیاری از اوقات هزینه های زیادی را بر سازمان تحمیل می کند و بسیاری از کشورهای دنیا سالانه منابع زیادی جهت کسب دانش و اطلاعات هزینه می کنند (Özdemir, 2010).

مهم ترین موضوعی که سازمان را به سمت فراموشی سوق می دهد، ناتوانی در کسب و انتشار یادگیری در سازمان می باشد. عدم به کارگیری دانش حاصل از یادگیری، ناتوانی شرکت در کدگذاری و مستندسازی دانش و نداشتن انگیزش برای تسهیم آن، مهم ترین عامل فراموشی دانش در شرکت هاست (Synder & Cumming, 1998).

¹- Prahalad
²- Lieberthal
³- Conklin
⁴- Kransdorff

۲- طبقه بندی فراموشی سازمانی

در زمینه طبقه بندی فراموشی سازمانی، کارهای مطالعاتی اندکی صورت پذیرفته است. با مرور ادبیات نظری روشن می شود اندیشمندان از دو مبنا به فراموشی سازمانی توجه کرده اند:

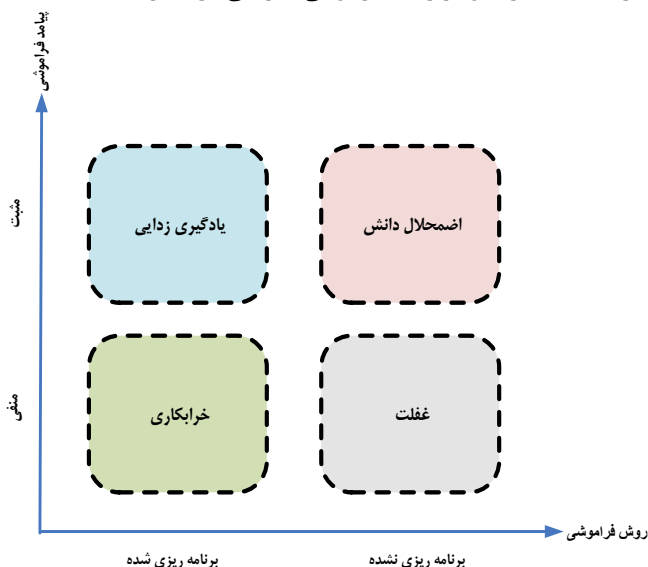
- ارتباط نوع دانش فراموش شده (دانش نوورود در مقابل دانش در دسترس و قدیمی) و پیامد فراموشی (پیامد مثبت و پیامد منفی) (De Holan, 2004).

- ارتباط روش فراموشی (آگاهانه بودن فراموشی در مقابل ناآگاهانه بودن فراموشی) و پیامد فراموشی (پیامدهای مثبت فراموشی در مقابل پیامدهای منفی آن) (Azmi, 2005).

از یک مبنا، دانشی که در سازمان مورد فراموشی قرار می گیرد می تواند دانش نوورود به سازمان و یا دانش در دسترس و قدیمی سازمان باشد. سازمانی را در نظر آورید که در ابتدا با ورود یک فناوری مشخص موافقت کرده و پس از مدتی به علت ناموفق بودن این فناوری، آن را به کناری نهاده و یادگیری های انجام گرفته در این زمینه را فراموش می کند. در این حالت، سازمان با فراموشی یک دانش نوورود به سازمان مواجه است. در حالتی دیگر می توان از سازمانی یاد کرد که دانش چندین ساله خود را در زمینه تولید یک کالای مشخص به کناری نهاده و تولید محصول دیگری را آغاز می نماید. در این حالت، سازمان خواهان فراموشی دانش قدیمی و در دسترس خود است. این دو نوع از فراموشی می تواند دارای پیامدهای مثبت و یا منفی باشد (De Holan, 2004).

برخی دیگر از پژوهش ها در زمینه فراموشی سازمانی، صرف نظر از نوع دانش، به روشی که در آن فراموشی اتفاق می افتد توجه کرده اند (Azmi, 2005). در این زمینه، پرسش این است که آیا سازمان آگاهانه دست به فراموشی می زند و یا بدون وجود برنامه و طرح مدونی این موضوع رخ می دهد؟ فراموشی سازمانی، گاه می تواند به وجود آورنده منافعی برای سازمان باشد و گاهی نیز ضررهایی را برای سازمان به ارمغان آورد. سازمانی را در نظر آورید که به دلیل یک رخداد طبیعی (آتش سوزی)، بخش مهمی از دانش خود را از دست دهد؛ طبیعی است پیامد این فراموشی برای سازمان، زیانبار خواهد بود. در مقابل سازمانی را می توان نام برد که بخشی از دانش خود را کنار نهاده و به دانش نوینی مجهز شده است که این جدایی از دانش قدیمی مزیتی رقابتی برای سازمان به وجود آورده است.

آزمی^۵، فراموشی را به دو شکل برنامه ریزی شده و برنامه ریزی نشده تقسیم می کند. در نگاه او فراموشی برنامه ریزی شده یک عمل فعال و آگاهانه است که در آن اطلاعات و دانش موجود در سازمان کنار گذاشته می شوند. از طرف دیگر، فراموشی برنامه ریزی نشده عملی انفعالی و اغلب غیر ارادی است که اطلاعات و دانش حیاتی سازمان فراموش می شود. او از طرف دیگر به پیامدهای فراموشی توجه کرده و این پیامدهای را در قالب مثبت و یا منفی طبقه بندی کرده است. نظریه او در زمینه فراموشی سازمانی در شکل (۱) آمده شده است (Azmi, 2005).



شکل (۱): نظریه آزمی درباره فراموشی سازمانی (Azmi, 2005)

آزمی با ترکیب دو عامل (روش فراموشی و پیامدهای فراموشی)، فراموشی سازمانی را در چهار حالت توصیف کرده است. در ادامه این چهار توصیف از فراموشی سازمانی مورد بررسی قرار گرفته است:

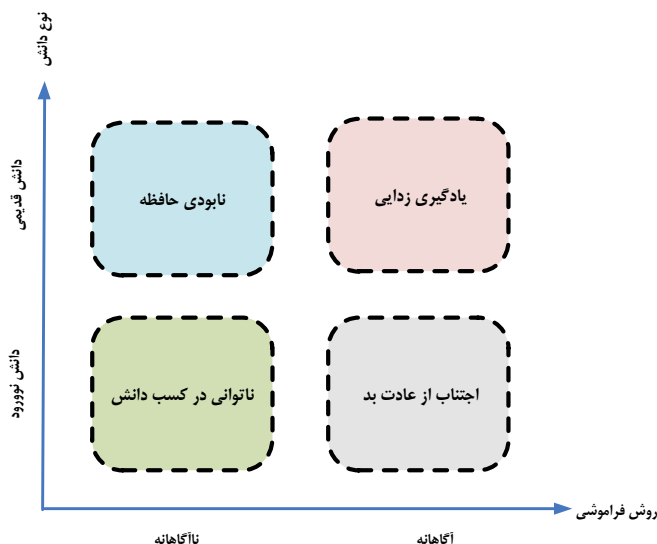
غفلت^۶؛ در این حالت سازمان به صورت برنامه ریزی نشده، داده ها، اطلاعات، دانش، مهارت و روش های خود را به سبب غفلت از دست می دهد و این از دست دادن، منجر به پیامدهای ناخواسته و منفی برای سازمان می گردد. بسیاری از سازمان ها بواسطه کمبود مراقبت، غفلت و کوتاهی مدیران به این حالت گرفتار شده و اطلاعات حیاتی سازمان خود را از دست می دهند.

خرابکاری^۷: این حالت از فراموشی، زمانی اتفاق می افتد که سازمان به شکل برنامه ریزی شده بخشی از داده ها و دانش خود را فراموش می کند، ولی این فراموشی منجر به اثرات منفی بر روی عملکرد سازمان می گردد. از دست دادن این داده ها، اطلاعات و دانش، سازمان را در محیط رقابت ناتوان می کند. آسیب به جایگاه رقابتی می تواند ناشی از برنامه ریزی های برون سازمانی نیز صورت پذیرد؛ عملیاتی شبیه هک کردن اطلاعات و خرابکاری های اطلاعاتی نمونه هایی از این حالت است.

اضمحلال^۸: این حالت از فراموشی در سازمان، ناشی از اقدامات برنامه ریزی نشده ای است که پیامدهای مثبتی را برای سازمان به ارمغان می آورد. همچنان که سازمان ها تکامل یافته و رشد می کنند، تمایل دارند اطلاعات و مهارت های گذشته را که چندان نیازی به آنها نیست، فراموش کنند. فراموشی مهارت ها و دانش های منسوخ شده، نتیجه طبیعی گذر زمان می باشد که نتایج مثبتی را هم به همراه دارد.

یادگیری زدایی^۹: این حالت بیانگر تلاش سازمان در فراموشی یک تجربه تلخ و ناموفق است. در این حالت، سازمان با یک تلاش برنامه ریزی شده و آگاهانه، به بازنگری جهت گیری های استراتژیک خود می پردازد و بخشی از دانش خود را برای اثربخشی بیشتر سازمان فراموش می کند. فراموشی در این حالت، نتیجه یک راهبرد آگاهانه است تا به دقت، اطلاعاتی که سبب ایجاد نتایج غیرمفید می شوند از بین برده شوند.

دی هالان^{۱۰}، فراموشی سازمانی را به گونه ای دیگر طبقه بندی می کند. او برای توصیف فراموشی سازمانی، درصدد پیوند بین روش فراموشی و نیز نوع دانش فراموش شده می باشد. بعد اول، تفاوت بین فراموشی آگاهانه و ناآگاهانه را نشان می دهد و بعد دوم، به منبع دانش اشاره می کند. سازمان در بسیاری از موارد دانش و مهارت های فعلی خود را به صورت آگاهانه و ناآگاهانه فراموش می کند، و گاهی اوقات، دانش نوورود به سازمان به صورت آگاهانه یا ناآگاهانه فراموش می شود. دانش نوورود اشاره به دانشی است که بر اثر خلاقیت و نوآوری کارکنان در سازمان ایجاد شده و یا از بیرون به سازمان منتقل گردیده است. حالت چهارگانه نظریه ایشان را نشان می دهد.



شکل (۲): نظریه فراموشی از دیدگاه دی هالان (De Holan, 2004)

در ادامه، طبقه بندی دی هالان از فراموشی سازمانی مورد اشاره قرار گرفته شده است:

نابودی حافظه^{۱۱}: در این حالت از فراموشی سازمانی، سازمان به شکلی ناآگاهانه و تصادفی دانش قدیمی و در دسترس سازمان را فراموش می کند. نابودی حافظه سبب می شود سازمان، مزیت های مهم رقابتی خود را از دست داده و هزینه های زیادی برای بازتولید دانش فراموش شده متحمل شود.

⁶- Negligence

⁷- Sabotage

⁸- Decay

⁹- Unlearning

¹⁰- De Holan

¹¹- Memory Decay

ناتوانی در کسب دانش^{۱۲}: ناتوانی در کسب دانش در حالتی اتفاق می افتد که سازمان نتواند دانش نوورود به سازمان را نگهداری کند و آن را به شکل برنامه ریزی نشده از دست می دهد. در این مورد، سازمان نسبت به در دسترس قرار دادن اطلاعات جدید و ارزشمند به دیگران بی توجه است. گاهی اوقات، کارکنانی برجسته با ترک سازمان، اطلاعات مهمی را با خود از سازمان خارج می کنند.

یادگیری زدایی^{۱۳}: یادگیری زدایی می تواند به اندازه یادگیری برای سازمان مهم باشد. یک شرکت سعی می کند اطلاعات و دانشی را که ممکن است به موفقیتش آسیب برساند کنار بگذارد.

اجتناب از عادات بد^{۱۴}: سازمان ها شبیه افراد می توانند عادات، دستور العمل ها، اعمال، عقاید و ارزش های ناشایست را برای تولید مضر هستند یاد بگیرند. سازمان های موفق قادرند، چنین دانش هایی را به صورت هدفمند قبل از این که در حافظه سازمانی تثبیت و نهادینه شوند، فراموش کنند. (De Holan, 2004).

فرناندز^{۱۵} و سوون^{۱۶} بیان می کنند فراموشی سازمانی با نوآوری در ارتباط است. اگر نوآوری در درون سازمان صورت گیرد نوع فراموشی آگاهانه و اگر در بیرون سازمان صورت گیرد نوع فراموشی ناآگاهانه است (Fernandez & Sune, 2009).

ترکیب طبقه بندی های فراموشی سازمانی

همچنان که پیشتر اشاره گردید، اندیشمندان از زاویه نوع دانش فراموش شده، پیامدهای فراموشی و روش فراموشی به فراموشی نگریسته و تلاش کرده اند تا با توجه به این ابعاد، طبقه بندی های خود را از فراموشی سازمانی مطرح کنند. مرور نظریه های قسمت پیشین این نوشتار، نشان می دهد هر کدام از آنها از زاویه ای خاص به موضوع فراموشی سازمانی نگریسته اند و در آن نظریه ها، از بین متغیرهای تبیین کننده فراموشی سازمانی تنها به ارتباط دو متغیر توجه شده است.

طبقه بندی پیشنهادی این مقاله تلاش نموده تا به طور همزمان پدیده ی فراموشی سازمانی را از سه زاویه پیامد فراموشی، روش فراموشی و نوع دانش فراموش شده مورد تحلیل و آزمون قرار دهد. بعد اول این طبقه بندی، فراموشی سازمانی را به دو شکل آگاهانه و ناآگاهانه تقسیم می کند. بعد دوم به منبع فراموشی اشاره می کند که یک سازمان می تواند دانش موجود و در دسترس (دانشی که در سازمان ها برای مدتی نسبتاً طولانی به کار گرفته می شود) و یا دانش نوورود را به صورت آگاهانه و ناآگاهانه فراموش کند. هر کدام از انواع ذکر شده می تواند اثراتی مثبت یا منفی برای سازمان داشته باشد.

آگاهانه	پیامدهای منفی	فراموشی نوع ۱	فراموشی نوع ۲
	پیامدهای مثبت	فراموشی نوع ۳	فراموشی نوع ۴
ناآگاهانه	پیامدهای منفی	فراموشی نوع ۵	فراموشی نوع ۶
	پیامدهای مثبت	فراموشی نوع ۷	فراموشی نوع ۸
روش فراموشی	پیامدهای منفی	دانش نوورود	دانش در دسترس
	پیامدهای مثبت	نوع دانش	

شکل (۳): حالت های مختلف فراموشی در سازمان

¹²- Failure to Capture

¹³- Unlearning

¹⁴- Avoiding Bad Habits

¹⁵- Fernandez

¹⁶- Sune

همچنان که شکل (۳) نشان می دهد در چهار دسته نخست، سازمان با رویکردی آگاهانه فراموشی سازمان را مدیریت می کند. آگاهانه بودن روش فراموشی سازمانی اگرچه رفتاری پسندیده در هر سازمانی است، ولی از آنجا که همیشه برنامه های سازمانی با موفقیت همراه نبوده، برنامه های سازمانی در زمینه فراموشی سازمانی گاهی منجر به پیامدهای منفی (حالت ۳ و ۴) و گاهی منجر به پیامدهای مثبت گردد (حالت ۱ و ۲). در این گروه بندی گاهی سازمان دانش نوورود و جدید را فراموش می کند و گاهی نیز دانش موجود و رایج خود را فراموش می کند. چهار حالت آخرین، نشان دهنده ناآگاهانه بودن فرآیند فراموشی سازمانی است. در این حالات، سازمان به صورت تصادفی و کاملاً منفعلانه، بخشی از دانش جدید و یا دانش در دسترس خود را از دست می دهد. در این چهار حالت، شبیه بقیه موضوعات سازمانی، رخدادها برنامه ریزی نشده گاهی با موفقیت همراه بوده (حالت ۵ و ۶) و گاهی نیز با زیان همراه است (حالت ۷ و ۸). البته طبیعی است به دلیل ناآگاهانه بودن اقدامات، امکان زیان بیشتر از سود می باشد.

۳- فرضیات پژوهش

بر اساس بررسی پیشینه پژوهش، فرضیه های پژوهش به شرح زیر تنظیم شده است:

- ۱- بین روش فراموشی و پیامدهای فراموشی رابطه معناداری وجود دارد؛
- ۲- بین نوع دانش فراموش شده و روش فراموشی رابطه معناداری وجود دارد؛
- ۳- بین نوع دانش فراموش شده و پیامدهای فراموشی رابطه معناداری وجود دارد.

۴- روش شناسی پژوهش

این پژوهش، پیمایشی بوده و در آن متغیرهای پژوهش از طریق پرسشنامه مورد اندازه گیری قرار گرفته است. برای این منظور، تعدادی از سازمان های دولتی و خصوصی مورد بررسی قرار گرفته شده است. برای تعیین حجم نمونه در این پژوهش، چون اطلاعی از واریانس جامعه در دسترس نبوده از فرمول زیر جهت تعیین حجم نمونه استفاده شده است:

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2}{\epsilon^2} pq$$

در این رابطه، چون تخمینی از نسبت موفقیت وجود نداشته است، نسبت موفقیت برابر ۰/۵ قرار داده شد. در این حالت حجم نمونه به حداکثر مقدار خود افزایش می یابد (Azar & Momeni, 2007). بنابراین، بر اساس الفای ۵ درصد و نیز سطح خطای ۵ درصد، حجم نمونه ۲۶۸ تخمین زده می شود. با توجه به حجم نمونه مورد نیاز و جهت اطمینان از خالص پرسشنامه های برگشتی، تعداد ۳۰۰ پرسشنامه ۲۵ سؤالی بین کارکنان بیست سازمان دولتی و خصوصی توزیع شد و در نهایت ۲۷۰ پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل مورد استفاده قرار گرفت. جهت اطمینان از روایی محتوا در پرسشنامه، از نظر جمعی از استادان و متخصصان استفاده شد. برای روایی سازه نیز از تحلیل عاملی تأییدی استفاده گردید. در این مرحله دو پرسش از مجموعه پرسش ها برای به دست آوردن روایی سازه، از پرسش ها حذف شدند. پایایی یک وسیله اندازه گیری، عمدتاً به دقت نتایج حاصل از آن اشاره می کند (Danaeifard et al., 2009). برای بررسی پایایی پرسشنامه ها از ضریب آلفای کرونباخ که برای سؤالات چند مقیاسی کاربرد دارد، استفاده شد. میانگین ضریب آلفای کرونباخ به دست آمده ۰/۷۶۱ بوده که نشان دهنده پایایی مطلوب پرسشنامه است.

متغیرها در این پژوهش در یک طیف پیوسته در نظر گرفته شده اند. جدول (۱) چگونگی نمره گذاری این متغیر را نشان می دهد.

جدول (۱): وضعیت نمره دهی به متغیرهای پژوهش

فراموشی ناآگاهانه	+۵.....۰.....-۵	فراموشی آگاهانه
فراموشی با پیامد مثبت	+۵.....۰.....-۵	فراموشی با پیامد منفی
فراموشی دانش نوورود	+۵.....۰.....-۵	فراموش دانش در دسترس

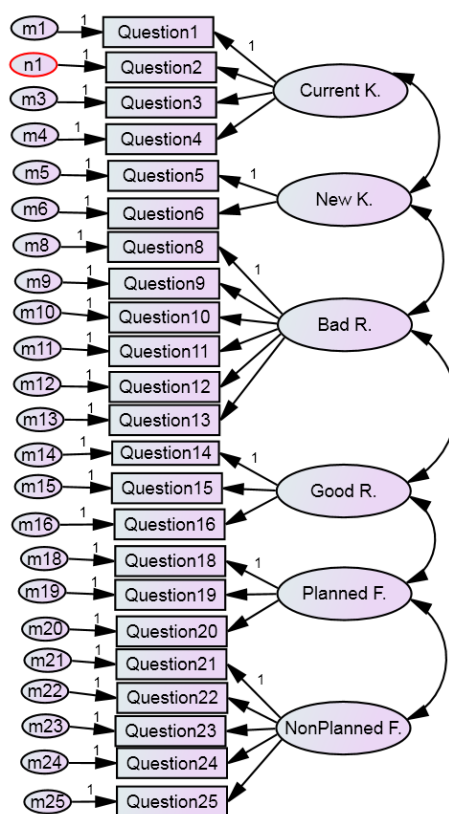
در این پژوهش از دو دسته از آزمون های آماری و برای آزمون فرضیه ها از معناداری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است. در قسمت دیگری از پژوهش و برای اطمینان از صحت ابزار پرسشنامه برای اندازه گیری سازه های پژوهش از روش مدل سازی معادلات ساختاری و از نرم افزار آماری SPSS و Amos برای تحلیل داده ها استفاده شده است.

۵- تجزیه و تحلیل اطلاعات

بعد از اطمینان از وجود روایی و پایایی در شاخص های گردآوری شده، نوبت به آزمون مدل اندازه گیری پژوهش و فرضیه های پژوهش می رسد. از روش مدل سازی معادلات ساختاری^{۱۷} برای آزمون مدل اندازه گیری کننده مفهوم فراموشی سازمانی و از آزمون معناداری ضریب همبستگی برای آزمون فرضیه های پژوهش استفاده شده است.

در مدل سازی معادلات ساختاری بین دو نوع متغیر پنهان^{۱۸} و آشکار^{۱۹} تمایز وجود دارد. متغیر پنهان متغیری است که از چند متغیر دیگر به وجود می آید (Ghasemi, 2010). بنا به مدل مفهومی، این پژوهش دارای ۲۳ متغیر مشاهده پذیر است که همان پرسش های پرسشنامه اند که شش مفهوم را اندازه گیری می کنند. روش فراموشی برنامه ریزی شده، فراموشی برنامه ریزی نشده، فراموشی با پیامد مثبت، فراموشی با پیامد منفی، فراموشی دانش نو ورود و فراموشی دانش در دسترس از جمله شش بعدی هستند که این پرسشنامه آنها را مورد اندازه گیری قرار می دهد. پرسش اصلی این است که آیا متغیرهای مشاهده پذیر (پرسش های پرسشنامه) می توانند متغیرهای پنهان را اندازه گیری کنند. برای انجام این آزمون از نرم افزار Amos استفاده شده است. شکل (۴) نمای این مدل را در فرم اولیه آن نشان می دهد.

معیارهای برازش یکی از مهم ترین مراحل در تحلیل مدل سازی معادلات ساختاری است. این معیارها برای پاسخ بدین پرسش است که آیا مدل بازنمایی شده توسط داده ها، مدل اندازه گیری پژوهش را تأیید می کند یا خیر؟ برای پاسخگویی به این پرسش، معیارهای برازش زیادی در روش شناسی مدل سازی معادلات ساختاری معرفی شده است. جدول (۲) وضعیت این شاخص ها را نشان می دهد.



شکل (۴): مدل اندازه گیری ابعاد فراموشی سازمانی در فرم اولیه

جدول (۲): شاخص های برازش برای مدل اندازه گیری فراموشی سازمانی (مدل اولیه)

گروه بندی شاخص ها	نام شاخص	اختصار	مدل اولیه	برازش قابل قبول
شاخص های برازش مطلق	سطح تحت پوشش کای اسکور	χ^2	۰/۰۰۰	بزرگتر از ۵ درصد
	شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۸۸۵	$GFI > 0.9$

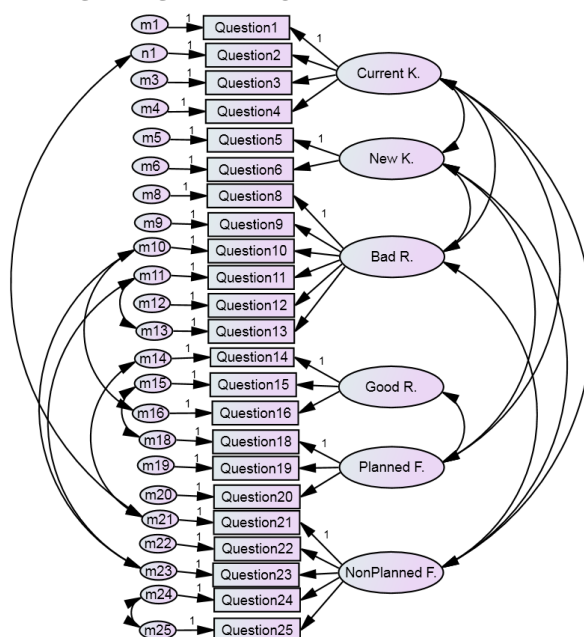
^{۱۷}- Structural Equation Modeling

^{۱۸}- Latent Variable

^{۱۹}- Observed Variable

%۹۰AGFI>	۰/۸۵۸	AGFI	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	شاخص های برازش تطبیقی
%۹۰NNFI>	۰/۷۸۶	NNFI	شاخص برازش هنجار نشده	
%۹۰NFI>	۰/۶۶۲	NFI	شاخص برازش هنجار شده	
%۹۰CFI>	۰/۸۰۹	CFI	شاخص برازش تطبیقی	
%۹۰IFI>	۰/۸۱۵	IFI	شاخص برازش افزایشی	
بالاتر از ۵۰ درصد	۰/۵۸۹	PNFI	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	شاخص های برازش مقتصد
۱۰٪RMSEA<	۰/۰۵۵	RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	
مقدار بین ۱ تا ۳	۱/۸۰۲	CMIN/df	کای اسکور بهنجار شده به درجه آزادی	

همان گونه که اطلاعات جدول (۲) نشان می دهد عموم شاخص های برازش وضعیت مطلوبی را نشان نمی دهند و به همین منظور لازم است اصلاحاتی بر روی مدل اندازه گیری فراموشی سازمانی انجام پذیرد. عموم این اصلاحات به این برمی گردد که ارتباطات درونی بین متغیرها در مدل مفهومی اولیه دیده نشده است. شکل (۵) مدل اندازه گیری اصلاح شده فراموشی سازمانی را نشان می دهد.



شکل (۵): مدل اندازه گیری فراموشی سازمانی (مدل اصلاح شده)

جدول (۳) وضعیت شاخص های برازش مدل اندازه گیری فراموشی سازمانی را پس از انجام اصلاحات نشان می دهد. هم چنان که اطلاعات جدول (۳) نشان می دهد، سطح تحت پوشش آماره به دست آمده کی دو، از ۵ درصد بیشتر بوده و این بدان مفهوم است که داده های گردآوری شده مربوط به متغیرها، برازش مناسبی از ابعاد فراموشی سازمانی را نشان می دهد. ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)، معیار دیگری است که در صورتی که بیشتر از ده درصد باشد، مدل نامناسب تشخیص داده می شود. با توجه به این که مقدار این خطا در مدل ۲/۴ درصد به دست آمده است، برازش مدل مناسب می باشد. سایر شاخص های برازش مدل نیز وضعیت مناسبی را نشان می دهند.

جدول (۳): شاخص های برازش مدل مفهومی پژوهش (مدل اصلاح شده)

گروه بندی شاخص ها	نام شاخص	اختصار	مدل اصلاح شده	برازش قابل قبول
شاخص های برازش مطلق	سطح تحت پوشش کای اسکور	χ^2	۰/۰۶	بزرگتر از ۵ درصد
	شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۹۲۸	%۹۰GFI>
	شاخص نیکویی برازش اصلاح شده	AGFI	۰/۹۰۶	%۹۰AGFI>
شاخص های برازش تطبیقی	شاخص برازش هنجار نشده	NNFI(TLI)	۰/۹۵۸	%۹۰NNFI>

%۹۰NFI>	۰/۷۹۸	NFI	شاخص برازش هنجار شده	
%۹۰CFI>	۰/۹۶۵	CFI	شاخص برازش تطبیقی	
%۹۰IFI>	۰/۹۶۶	IFI	شاخص برازش افزایشی	
بالاتر از ۵۰ درصد	۰/۶۶۹	PNFI	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	شاخص های برازش مقتصد
%۱۰RMSEA<	۰/۰۲۴	RMSEA	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	
مقدار بین ۱ تا ۳	۱/۵۵	CMIN/df	کای اسکور بهنجار شده به درجه آزادی	

علاوه بر شاخص های برازش کلی مدل، شاخص های برازش جزئی مدل نیز در مدل سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار می گیرد. در شاخص های برازش جزئی، معناداری همه روابط تعریف شده در مدل مورد آزمون قرار می گیرد. جدول (۴) وضعیت شاخص های برازش جزئی مدل را نشان می دهد. چنانچه سطح تحت پوشش آماره آزمون (ستون P) کمتر از عدد ۵ درصد باشد بیانگر معناداری رابطه تعریف شده در مدل می باشد. عدد ستاره در این جدول بیانگر آن است که سطح تحت پوشش نزدیک به صفر درصد می باشد.

همچنان که جدول (۴) نشان می دهد مقدار سطح تحت پوشش (ستون P) برای روابط تعریف شده در مدل اندازه گیری ابعاد فراموشی سازمانی، دارای مقداری کمتر از ۵ درصد است. پایین تر بودن مقادیر سطح تحت پوشش به مفهوم معناداری روابط تعیین شده بین ابعاد و پرسش های طرح شده می باشد.

حال که مدل اندازه گیری پژوهش وضعیت مناسبی را نشان می دهد، لازم است تا فرضیه های پژوهش به وسیله آمار مورد آزمون قرار گیرند. برای آزمون فرضیه های پژوهش از معناداری ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که در ادامه توضیح داده خواهند شد.

جدول (۴): وضعیت شاخص های برازش جزئی مدل

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Question1	<---	Current K.	1.000				
Question2	<---	Current K.	.900	.161	5.606	***	
Question3	<---	Current K.	.930	.158	5.876	***	
Question4	<---	Current K.	.848	.149	5.680	***	
Question9	<---	Bad R.	.747	.129	5.812	***	
Question10	<---	Bad R.	.985	.148	6.636	***	
Question11	<---	Bad R.	1.209	.171	7.069	***	
Question12	<---	Bad R.	.957	.143	6.678	***	
Question13	<---	Bad R.	1.137	.165	6.878	***	
Question5	<---	New K.	1.000				
Question6	<---	New K.	1.046	.159	6.597	***	
Question8	<---	Bad R.	1.000				
Question14	<---	Good R.	1.000				
Question15	<---	Good R.	1.342	.298	4.507	***	
Question16	<---	Good R.	1.037	.217	4.786	***	
Question18	<---	Planned F.	1.000				
Question19	<---	Planned F.	1.019	.231	4.421	***	
Question20	<---	Planned F.	.674	.166	4.061	***	
Question21	<---	NonPlanned F.	1.000				
Question22	<---	NonPlanned F.	1.206	.214	5.638	***	
Question23	<---	NonPlanned F.	1.690	.272	6.212	***	
Question24	<---	NonPlanned F.	1.095	.216	5.072	***	
Question25	<---	NonPlanned F.	1.124	.212	5.299	***	
Bad R.	<-->	New K.	-.127	.035	-3.687	***	
Current K.	<-->	Bad R.	-.093	.030	-3.082	.002	
Current K.	<-->	Planned F.	.082	.031	2.629	.009	
Current K.	<-->	NonPlanned F.	-.084	.027	-3.151	.002	

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
New K.	<-->	Planned F.	.079	.033	2.387	.017	
New K.	<-->	NonPlanned F.	-.104	.030	-3.471	***	
Bad R.	<-->	NonPlanned F.	.190	.038	4.999	***	
Current K.	<-->	New K.	.225	.046	4.887	***	
Good R.	<-->	Planned F.	.120	.035	3.426	***	
m24	<-->	m25	.234	.066	3.542	***	
m15	<-->	m18	-.134	.047	-2.846	.004	
m10	<-->	m23	-.168	.054	-3.084	.002	
m10	<-->	m16	.142	.050	2.837	.005	
m14	<-->	m21	.102	.042	2.443	.015	
m11	<-->	m13	-.183	.053	-3.442	***	
m11	<-->	m23	-.163	.056	-2.926	.003	
n1	<-->	m21	.101	.043	2.356	.018	

فرضیه اول: "بین روش فراموشی یک سازمان و پیامدهای فراموشی برای آن سازمان رابطه معناداری وجود دارد". جهت بررسی این فرضیه، فرضیات آماری به صورت زیر تعریف شده است:

H₀: بین روش فراموشی و پیامدهای فراموشی برای سازمان رابطه معناداری وجود ندارد.

H₁: بین روش فراموشی و پیامدهای فراموشی برای سازمان رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون معناداری ضریب همبستگی و سطح تحت پوشش آماره آزمون نشان می دهد رابطه بین دو متغیر روش فراموشی و پیامد فراموشی در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار می باشد. به بیان دیگر، فرض صفر رد شده و فرض H₁ تأیید می شود. نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه اول در جدول (۵) نشان داده شده است. با توجه به نحوه نمره گذاری متغیرها، ضریب همبستگی معنادار و مثبت بین این دو متغیر نشان می دهد هر چه روش فراموشی به سمت برنامه ریزی شده و آگاهانه حرکت نماید، پیامدهای فراموشی نیز به سمت مثبت حرکت می کند.

جدول (۵): نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه نخست

شماره فرضیه	فرضیه	ضریب همبستگی	سطح تحت پوشش آماره	نتیجه
۱	بین روش فراموشی یک سازمان و پیامدهای فراموشی برای آن سازمان رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۷۵۵	۰/۰۰۰	پذیرش فرضیه

فرضیه دوم: "بین نوع دانش فراموش شده و روش فراموشی رابطه وجود دارد". جهت بررسی فرضیه سوم، فرضیات آماری آن به صورت زیر تعریف شده است:

H₀: بین نوع دانش فراموش شده و روش فراموشی رابطه معناداری وجود ندارد.

H₁: بین نوع دانش فراموش شده و روش فراموشی رابطه معناداری وجود دارد.

برای آزمون این فرضیه از آزمون معناداری ضریب همبستگی استفاده شده است. نتایج این آزمون نشان دهنده سطح تحت پوشش کمتر از ۵ درصد می باشد (Sig=۰/۰۰۰). بنابراین، رابطه بین دو متغیر نوع دانش فراموش شده و روش فراموشی در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار بوده و فرض صفر پذیرفته می شود. این بدان مفهوم است که روش فراموشی مرتبط با نوع فراموشی است. نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه سوم در جدول (۶) نشان داده شده است. با توجه به اینکه اعداد کوچک تر در داده ها به مفهوم دانش در دسترس می باشد، مثبت بودن ضریب همبستگی بین این دو متغیر به مفهوم آن است که در سازمان های مورد بررسی، دانش نوورود بیشتر به شکل آگاهانه از دست داده شده است و دانش در دسترس بیشتر به صورت ناآگاهانه فراموش شده است.

جدول (۶): نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه دوم

شماره فرضیه	فرضیه	ضریب همبستگی	سطح تحت پوشش آماره	نتیجه
۲	بین نوع فراموشی و روش فراموشی رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۷۵۰	۰/۰۰۰	پذیرش فرضیه

فرضیه سوم: "بین نوع دانش فراموش شده و پیامدهای فراموشی رابطه معناداری وجود دارد". برای سنجش این فرضیه پژوهشی، فرض آماری H_0 و H_1 به صورت زیر تعریف شده اند:

H_0 : بین نوع فراموشی با پیامد فراموشی رابطه معناداری وجود ندارد.

H_1 : بین نوع فراموشی با پیامد فراموشی رابطه معناداری وجود دارد.

نتایج تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از آزمون معناداری ضریب همبستگی، نشان دهنده آن است که سطح تحت پوشش آماره آزمون، مقداری کمتر از ۵ درصد می باشد ($\text{sig}=0/023$). نتایج این آزمون نشان می دهد بین دو متغیر نوع دانش فراموش شده و پیامد فراموشی، رابطه معناداری وجود دارد و فرض صفر، در سطح اطمینان ۹۵ درصد رد می شود. نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه دوم در جدول (۷) نشان داده شده است.

جدول (۷): نتایج تجزیه و تحلیل فرضیه سوم

شماره فرضیه	فرضیه	ضریب همبستگی	سطح تحت پوشش آماره	نتیجه
۳	بین نوع فراموشی با پیامد فراموشی رابطه معناداری وجود دارد.	۰/۱۴	۰/۰۲۳	پذیرش فرضیه

نتیجه گیری

یکی از وجوه مهم سازمان های امروزی، درجه و میزان بهره گیری آنها از مدیریت دانش و انتقال آن به درون سازمان جهت کسب مزیت رقابتی است. بر خلاف رویکردهای سنتی که مزیت های رقابتی به مانند مشتریان، مواد اولیه و کانال های توزیع مهم تلقی می شدند، در عرصه کنونی مزیت های رقابتی شامل منابع غیر ملموس هستند. مدیریت یادگیری سازمانی و مدیریت فراموشی سازمانی از جمله ابعادی هستند که در این مقاله به عنوان منابعی غیر ملموس برای سازمان ها مورد توجه قرار گرفت.

بنا به ادبیات نظری، فراموشی سازمانی می تواند هم به صورت آگاهانه در سازمان ردگیری و پیگیری شده و هم به صورت برنامه ریزی نشده و مدیریت نشده در سازمان اتفاق افتد. در هر دو حالت فراموشی سازمانی می تواند منجر به کسب مزیت رقابتی و یا از دست دادن مزیت رقابتی در سازمان گردد (Azmi, 2005). پژوهش حاضر دال بر مرور و بازبینی ادبیات پژوهش، سه فرضیه را مورد بررسی قرار داده است.

یافته های پژوهش درباره فرضیه نخست، نشان می دهد بین روش فراموشی یک سازمان (میزان آگاهانه بودن فراموشی در مقابل ناآگاهانه بودن فراموشی) و پیامدهای فراموشی برای آن سازمان (پیامد مثبت و پیامد منفی) رابطه معناداری وجود دارد. این فرضیه با آنچه که در نظریه آزمی در مورد روش فراموشی و پیامدهای فراموشی گفته شده است همخوانی دارد (Azmi, 2005).

فرضیه دوم پژوهش نشان می دهد بین نوع دانش فراموش شده و روش فراموشی رابطه وجود دارد. این یافته با طبقه بندی دی هالن، که در آن فراموشی را براساس این دو محور طبقه بندی کرده بود (De Holan, 2004)، همخوانی دارد.

در فرضیه سوم پژوهش از ارتباط دو متغیر صحبت شده بود که یک متغیر آن، در پژوهش آزمی (پیامد فراموشی)، و متغیر دیگر در پژوهش دی هالن مورد توجه قرار گرفته بود (نوع دانش فراموش شده). در این فرضیه، ادعا شده بود که بین نوع دانش فراموش شده (میزان دانش نوورود در مقابل دانش در دسترس و قدیمی) و پیامدهای فراموشی رابطه معناداری وجود دارد. نتایج بررسی این فرضیه پژوهش نشان می دهد رابطه این دو متغیر از لحاظ آماری معنادار بوده است.

نتیجه این پژوهش می تواند به مدیران در شناسایی وضعیت فراموشی سازمان کمک نماید. این پژوهش اگر چه ابزاری برای اندازه گیری فراموشی در سازمان ارائه می کند، اما چرایی وقوع پدیده فراموشی در سازمان را مورد مطالعه قرار نداده است. پیشنهاد می گردد پژوهش گران آتی بر روی چرایی وقوع فراموشی در سازمان ها مطالعه نمایند. از سوی دیگر، از آنجا که هدف این پژوهش تدارک ابزاری برای چگونگی وضعیت فراموشی در سازمان بود، به اینکه فراموشی داده ها با چه مؤلفه های سازمانی دیگری در ارتباط است نپرداخته ایم. پیشنهاد می شود پژوهش گرانی که قصد مطالعه این موضوع را دارند به بررسی این ارتباط ها توجه کنند.

منابع و مراجع

- [1] Azar, A. and Momeni, M. (2007). The application of statistics in management, 2, Tehran: SAMT (in persian).
- [2] Azmi, F. T. (2005). Mapping the Learn-Unlearn-Relearn Model Imperatives for Strategic Management. Indian journal of training & development , pp. 4-14.
- [3] Besanko D. , Doraszelski U. , Kryukov Y. and Satterthwaite M. (2007). Learning-by-doing, organizational forgetting and industry dynamics.
- [4] Conklin, j. (2001). Designing organization memory. Retrieved from www.gdss.com.
- [5] Danaeifard, H., Alvani, M. and Azar, A. (2009). Methodology of quantitative research in management: aprehensive approach, 2, Tehran: Saffar, 446 & 256 (in persian).
- [6] De Holan, P. M. (2004). Managing Organizational Forgetting. MITSloan management review , pp. 44-52.
- [7] Ghasemi, Vahid. (2010). Structural equation modeling in social researches using amos graphics. Tehran: Jammeeshenasan Press (in persian).
- [8] Fernandez V. and Sune A. (2009). Organizational Forgetting and its Causes: an Empirical Research. Journal of organizational change management, Vol. 22 No. 6, pp. 620-634.
- [9] Kransdorff (1998). Corporete amnesia. The future of money, pp. 95-104.
- [10] Othman Rozhan and Hashim Noor Azuan (2002). Organizational amnesia: the barrier to organizational learning.
- [11] Othman, R. and Hashim, N. A. (2004). Typologizing organizational amnesia. The learning organization , pp. 273-284.
- [12] Özdemir, S. (2010). To err is human, but to persist is diabolical: Loss of organizational memory and e-learning projects. Computers & education, 55, pp. 101-108.
- [13] Prahalad C. K. and Lieberthal, K. (2003). End of Corporate Imperialism. Harvard business review, pp. 109-117.
- [14] Synder W. M. and Cumming, T. G. (1998). Organization learning disorder: conceptual model and intervention hypotheses. Humman Relation , pp. 873-895.
- [15] Tham, Zhi-Choong Gerald, Pee, Loo Geok, Kankanhalli, Atreyi, Tan and Gek Woo. (2008). Turnover information systems development projects- managing forgetting.
- [16] Tukul O. I., Rom W. O. and Kremic T. (2008). Knowledge transfer among projects using a learn-forget model. The Learning Organization, Vol. 15, No. 2, pp. 179-194.