

تبیین ابعاد فراموشی سازمانی و ظرفیت جذب دانش سازمانی

(مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین)

رضا قیاسی^۱

امیر حسین یاوری^۲

پرویز آهی^۳

حبیب قنبری^۴

سید حسن آل طه^۵

از صفحه 13 تا 34

تاریخ دریافت: 7/18

94/

چکیده

هدف این مقاله تبیین ابعاد ظرفیت جذب دانش و فراموشی سازمانی و بررسی روابط بین آن‌هاست. در این راستا، در ابتدا به تشریح و معرفی ابعاد متغیرهای ظرفیت جذب دانش و فراموشی سازمانی می‌پردازیم. و در ادامه با توجه به مرور پیشینه و ادبیات موضوع به ارائه فرضیه‌های مناسب می‌پردازیم. این پژوهش علی و پیمایشی می‌باشد و جامعه آماری پژوهش 772 نفر از کارکنان دانشگاه علوم انتظامی می‌باشند که شامل اعضای هیئت علمی و کارمندان دانشگاه می‌باشند. با استفاده از فرمول کوکران و با سطح اطمینان 95 درصد حجم نمونه مورد بررسی 257 نفر انتخاب شد. به منظور گردآوری داده‌ها از پرسشنامه استفاده گردید که در میان اعضای نمونه توزیع گردید. روایی صوری و محتوایی آن را اساتید مدیریت تأیید کردند و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ و با استفاده از نرم‌افزار SPSS 19 (برای تمامی ابعاد بزرگتر از 0/7) تأیید شد. در نهایت از روش تحلیل عاملی اکتشافی و همچنین مدل‌سازی معادلات ساختاری برای تجزیه و تحلیل داده‌های گردآوری شده استفاده شد. برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد که هر یک از ابعاد فراموشی سازمانی بر ابعاد ظرفیت جذب دانش تأثیرگذار است. که در این بین بعد زوال از متغیر فراموشی سازمانی بیشترین تأثیر را بر بعد بهره‌برداری از متغیر ظرفیت جذب دانش دارد.

واژگان کلیدی

1. نویسنده مسئول). کارشناسی ارشد مدیریت MBA rezaghiasi@rocketmail.com
2. استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی امین
3. استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی امین پست الکترونیکی: p.a.704170@gmail.com
4. عضو هیات علمی دانشگاه علوم انتظامی امین
5. کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه گیلان

فراموشی سازمانی، ظرفیت جذب، دانش سازمانی، یادگیری سازمانی، دانشگاه علوم انتظامی

مقدمه

سازمان‌ها برای حضور موثر در محیط پیچیده امروزی نیازمند کسب مزیت رقابتی و عملکردی پایدار برای بقا و تامین خواسته‌های خود و ذینفعان هستند. دو دیدگاه اصلی رویکرد مبتنی بر بازار و رویکرد مبتنی بر منبع محور در مدیریت استراتژیک، عملکرد سازمان‌ها را به عوامل متفاوتی نسبت می‌دهند. رویکرد مبتنی بر منابع، عملکرد سازمان را تابعی از منابع و قابلیت‌های سازمان‌ها می‌داند. از بین منابع سازمانی مهم‌ترین آن‌ها دانش سازمانی قلمداد شده است (حسینی و حاجی‌پور، 1387). دیدگاه دانش‌گرا به سازمان‌ها مدت‌هاست که در مباحث مدیریت استراتژیک سازمان‌ها مطرح شده و مدت‌هاست که از دانش به عنوان یکی از منابع استراتژیک سازمان یاد می‌شود. بنابراین لزوم مدیریت و استفاده مناسب از آن به شدت در سازمان‌ها احساس می‌شود. مدیریت دانش یک حوزه بسیار گسترده است که حافظه سازمانی و یادگیری سازمانی یکی از زیر بخش‌های آن محسوب می‌شوند (کوهن^۱ و همکاران 2009). از نقطه نظر قابلیت پویا، سازمان‌ها به عنوان نهادهای دانش هستند که در قالب فرآیندهای دانشی به فعالیت می‌پردازند. سازمان‌ها متشکل از مخازن دانش هستند و این مخازن در رویه‌ها، قوانین، رویه‌های استاندارد عملیاتی، ساختار فیزیکی و منطق غالب سازمان‌ها وجود دارد مستقرند (مرادی و همکاران، 1391). سازمان‌ها برای ایجاد هماهنگی در فعالیت‌های فردی و سازمانی با هدف دستیابی به محصول از این مخازن دانش استفاده می‌کنند که در اصلاح حافظه سازمانی نامیده می‌شود. اما این مخازن دانش نیز دچار استهلاک و فرسودگی می‌شوند. اطلاعات و دانش موجود در حافظه سازمانی به مرور فراموش می‌شود. این از دست رفتن تدریجی دانش در حافظه سازمانی و فراموشی دانش سازمانی را فراموشی سازمانی می‌گویند (اسکریبانو^۲ و همکاران 2009) جلوگیری از فراموشی دانش ذخیره شده و دانش جدید کسب شده یکی از بخش‌های مهم یادگیری است اما برخی از پژوهشگران معتقدند که گاهی سازمان‌ها نیاز به فراموشی دارند. فراموشی

1. Cohen
2. Escribano

دانش قدیم اولین گام در یادگیری دانش جدید و ایجاد تغییر در سازمان است (بتیس 2005). سازمان‌ها در دهه‌های گذشته به شکل فزاینده‌ای به ارزش مدیریت دانش و یادگیری سازمانی پی برده‌اند و محققان به دنبال بررسی چنین پدیده‌هایی هستند. ظرفیت جذب دانش سازمان می‌تواند تحت تأثیر سایر زیربخش‌های مدیریت دانش مانند حافظه سازمانی و فراموشی سازمانی قرار گیرد. سازمان‌ها نه تنها یاد می‌گیرند بلکه آن‌ها فراموش نیز می‌کنند (مشبکی و ربیعه، 1388). تلاش سازمان‌ها در زمینه مدیریت دانش و در نهایت بهبود جایگاه رقابتی خود به دو بخش قابل تفکیک است؛ نخست سازمان باید به آن چنان توانمندی دست پیدا کند که بتواند دانش نوین را بیاموزد که این بخش را یادگیری سازمانی می‌گویند. دوم، سازمان باید بتواند در برخی از موقعیت‌ها، دانش سازمانی خود را آگاهانه کنار بگذارد و دانش جدیدی را جایگزین نماید که این بخش فراموشی سازمانی نامیده می‌شود (حسینی و همکاران، 1389). فراموشی سازمانی یکی از متغیرهای اثرگذار بر ظرفیت جذب دانش است. زیرا در صورتی که پدیده فراموشی سازمانی بر دانش موجود سازمان اثر گذارد و باعث از دست رفتن آن شود می‌تواند باعث تضعیف ظرفیت جذب شود (رجب بیگی و حسنی، 1393). از طرفی ممکن است دانش غیرمفید و قدیمی در سازمان انباشته شود و سازمان نتواند این دانش غیر مفید را فراموش کند که این موضوع ممکن است باعث شود سازمان در یادگیری و جذب دانش جدید دچار اشکال شود (اسکریبانو و همکاران 2009). بنابراین در حوزه‌های مشترک فراموشی سازمانی و ظرفیت جذب سوالاتی وجود دارد که باید مورد بررسی قرار گیرد. این سوالات را می‌توان در جامعه و نمونه مورد بررسی این تحقیق به این صورت بیان کرد: آیا رابطه‌ای بین ظرفیت جذب دانش سازمانی با فراموشی سازمانی در کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین وجود دارد؟ آیا فراموشی سازمانی می‌تواند بر ظرفیت جذب دانش در کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین اثرگذار باشد؟

از این رو در این مقاله، ابتدا به تعریف ظرفیت جذب دانش، فراموشی سازمانی و ابعاد آن‌ها می‌پردازیم. در ادامه چگونگی تاثیرگذاری فراموشی سازمانی بر ظرفیت جذب دانش را به صورت تئوریک بیان نموده و فرضیه‌های مربوطه را ارائه می‌کنیم. در بخش بعد به

تحلیل داده‌ها می‌پردازیم و در نهایت نیز نتیجه تحقیق و تحلیل فرضیه‌ها ارایه می‌گردد.

ادبیات نظری تحقیق

در این بخش با مرور ادبیات موضوع به بررسی مفاهیم ظرفیت جذب و فراموشی سازمانی می‌پردازیم همچنین ابعاد هریک از متغیرهای نیز تبیین می‌گردد.

ظرفیت جذب دانش

در یک محیط پویا، دانش منبعی حیاتی برای خلق ارزش و توسعه و حفظ مزیت رقابتی است. اما تغییرات سریع در محیط‌ها، تکنولوژی‌ها و قوانین رقابتی باعث می‌شود که سازمان‌ها نتوانند در تولید دانش به خودکفایی برسند. داشتن یک رویکرد داخلی نسبت به خلق دانش که سازمان را مجاب به تکیه بر منابع خود در تولید دانش می‌نماید، نمی‌تواند پاسخگوی نیاز سازمان‌ها باشد. سازمان‌ها در حال ترک این عقیده هستند که تولید دانش جدید اساساً یک فرایند داخلی است. سازمان‌ها به این نتیجه رسیده‌اند که بهره‌گیری از جریان دانش خارجی آن‌ها را قادر می‌سازد تا جریان دانش داخلی خود را بسط و گسترش دهند. اما سازمان‌هایی که در معرض مقدار یکسانی از جریان دانش خارجی قرار می‌گیرند ممکن است نتوانند به یک میزان از آن بهره ببرند زیرا قابلیت‌های آن‌ها در شناسایی و استخراج چنین دانشی متفاوت است. بنابراین، تأثیر یک جریان دانش خارجی بر تمامی سازمان‌ها یکسان نیست (فرناندز 2009).¹ قابلیت سازمان‌ها در بهره‌برداری از این جریان دانش خارجی را ظرفیت جذب دانش می‌گویند. ظرفیت جذب قابلیت است که سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا از طریق مدیریت دانش خارجی بتوانند خلق ارزش نموده و مزیت رقابتی خود را افزایش دهند (فرناندز 2009). کوهن و لوینتال (2009) اصطلاح ظرفیت جذب را به صورت «توانایی تشخیص ارزش دانش جدید و تطبیق و بکارگیری آن برای اهداف تجاری» تعریف نموده‌اند. زهرا و جورج (2002) ظرفیت جذب را قابلیت خلق و بکارگیری دانشی دانسته‌اند که توانایی سازمان را برای کسب و حفظ مزیت رقابتی افزایش می‌دهد. طبق تعریف ماری و همکاران

1. Fernandez

(2010) نیز ظرفیت جذب یکی از قابلیت‌های اساسی یادگیری است که سازمان‌ها می‌توانند برای تشخیص دانش و اطلاعات سودمند خارج از سازمان و سپس درونی‌سازی و تطبیق این اطلاعات با نیازهای خاص خود و بهره‌برداری از آن برای اهداف خود آن را توسعه دهند (ماری^۱، 2010).

ابعاد ظرفیت جذب

زهرا و جورج (2002) چهار بعد را به عنوان ابعاد ظرفیت جذب دانش سازمانی بیان می‌کنند که عبارتند از: اکتساب^۲، تطبیق^۳، تبدیل^۴ و بهره‌برداری^۵. آن‌ها اذعان می‌کنند که این توانایی‌ها به صورت مشترک در سازمان‌های مختلف وجود دارد. سازمان‌ها به‌طور ویژه‌ای از راه‌های معین این توانایی‌ها را پیگیری کرده و آن‌ها را توسعه داده و به‌کار می‌گیرند (حاجی‌کریمی و حاجی‌پور، 1387). در ادامه هر یک از این توانایی‌ها و چگونگی ترکیب آن‌ها با ظرفیت جذب سازمان تشریح می‌شود.

1. اکتساب: این بعد به توانایی‌های یک سازمان در شناسایی و اکتساب دانش تولید شده خارجی که برای عملکرد آن ضروری است اشاره دارد. شدت و سرعت تلاش سازمان در شناسایی و جمع‌آوری دانش، می‌تواند کیفیت توانایی اکتساب دانش سازمان را تعیین کند. با این حال محدودیت‌هایی برای توانایی‌های سازمان در رسیدن به این سرعت وجود دارد، زیرا چرخه‌های یادگیری نمی‌تواند به راحتی کوتاه شود و برخی از منابع مورد نیاز برای ایجاد ظرفیت جذب نمی‌تواند به سرعت شکل بگیرد. جهت و مسیر نخیره کردن دانش می‌تواند در مسیرهایی که شرکت برای به‌دست آوردن دانش خارجی طی می‌کند تاثیر بگذارد (زهرا و همکاران 2002)

2. تطبیق: این بعد به رویه‌های سازمان و فرآیندهایی اشاره دارد که به سازمان امکان تحلیل، تفسیر و درک اطلاعات به‌دست آمده از منابع خارجی را می‌دهد. دانش خارجی به‌دست آمده ممکن است مباحثی را دربرداشته باشد که به طور معنی‌داری با کاربردهایی که برای

1. Mari
2. acquisition
3. assimilation
4. transformation
5. exploitation

سازمان دارد متفاوت است. همچنین دانش خارجی زمینه‌های مشخصی دارد که اغلب برای غریبه‌ها و شرکت‌های خارجی قابل درک نیست و این دانش را نمی‌توانند به‌کار ببرند. درک دانش جدید کسب شده می‌تواند تطبیق دانش را تسهیل کند زیرا به سازمان‌ها این امکان را می‌دهد تا فرآیندها و دانش خارجی تولید شده را درونی سازند.

3 تبدیل: این فرایند توانایی‌های سازمان را برای توسعه و بهبود رویه‌ها ارتقاء می‌دهد و ترکیب دانش موجود و دانش جدید به دست آمده و تطبیق داده شده را تسهیل می‌کند. این کار با اضافه کردن و حذف کردن دانش یا با تفسیر یک دانش به حالت‌های متفاوت امکان‌پذیر می‌شود. تبدیل، ویژگی‌های دانش را تغییر می‌دهد. در واقع توانایی شرکت در شناسایی و تشخیص دو مجموعه اطلاعات در ظاهر نامتجانس و سپس ترکیب آن‌ها برای رسیدن به یک الگوی جدید، توانایی تبدیل را نشان می‌دهد.

4 بهره‌برداری: بهره‌برداری یک توانایی سازمانی است که به سازمان اجازه می‌دهد تا شایستگی‌های موجود خود را تصحیح کند و بسط دهد یا شایستگی‌های جدید را به وسیله یکی کردن دانش به دست آمده و تبدیل شده به وجود آورد. بهره‌برداری به توانایی سازمان در استفاده و یکی کردن دانش در درون عملیاتش اشاره دارد. حاصل و نتیجه رویه‌های سیستماتیک بهره‌برداری، به وجود آمدن محصولات، سیستم‌ها، فرآیندها، دانش، یا فرم‌ها و شکل‌های سازمانی جدید است.

فراموشی سازمانی

مفهوم دانش سازمانی در بین پژوهشگران مدیریت توجهات بسیاری را به خود جلب نموده است. درک اینکه سازمان‌ها چگونه دانش را می‌آموزند و آن را مدیریت می‌کنند در مرکز توجه قرار گرفته است زیرا پژوهشگران به نقش مهم دانش و یادگیری در اثربخشی سازمان پی برده‌اند. اینکه سازمانها چگونه به خلق، مبادله و حفظ دانش می‌پردازند بسیار مورد توجه قرار گرفته اما فراموش کردن دانش که یکی از جنبه‌های پویایی دانش می‌باشد توجه کمتری را به خود جلب نموده است. تا دهه 1970 و 1980 موضوع فراموشی سازمانی توسط تعداد اندکی از پژوهشگرانی که در حوزه نظریه سازمان فعالیت می‌نمودند، مورد

مطالعه قرار گرفته بود. پژوهش‌ها در زمینه حافظه سازمانی نیز فاقد رویکردی پویا است که نشان دهد حافظه سازمانی در طول زمان چگونه بازسازی شده و مورد تغییر قرار می‌گیرد (آرگوت^۱ و همکاران 2003)

از منظر حافظه سازمانی، نظریه پردازان فراموشی سازمانی را فرایند ایجاد تغییر در حافظه، رها کردن اختیاری بخشی از حافظه و از بین بردن و بازسازی بخشی از حافظه سازمانی تعریف نموده‌اند (حسینی و همکاران، 1393). طبق اظهارات دی هالن و فیلیپس (2004) پژوهشگران فراموشی را از دو دیدگاه مورد بحث قرار می‌دهند: از یک طرف، مؤلفان اهمیت یادگیری‌زدایی^۲ دانش‌های قدیمی را به عنوان گام قبلی در یادگیری چیزهای جدید مطرح نموده‌اند. از این منظر، فراموشی به منزله خاتمه برخی فعالیت‌ها و ترک روال‌هایی است که دیگر مفید تلقی نمی‌شوند و می‌توانند مانعی برای یادگیری‌های بیشتر باشند. از طرف دیگر، پژوهشگران بیان نموده‌اند که سازمان‌ها ممکن است به طور تصادفی بخشی از دانش خود را فراموش کنند که معمولاً عواقبی منفی برایشان به همراه خواهد داشت (صلواتی و همکاران، 1392). این پژوهشگران گزارش نموده‌اند که سرمایه‌های دانشی سازمان چگونه در اثر اتلاف دانش ناشی از خطا یا سیستم‌های حافظه ناکارآمد ممکن است از بین بروند. دی هالن و فیلیپس با توجه به دیدگاه‌های مطرح شده، فراموشی سازمانی را به صورت زیر طبقه‌بندی می‌نمایند (اسکریانو و همکاران 2009)

جدول (1) مدل‌های فراموشی سازمانی به زعم دی هالن و فیلیپس

دانش تثبیت شده	دانش جدید	
ناتوانی در حفظ (زوال)	ناتوانی در تثبیت (اتلاف)	تصادفی
یادگیری‌زدایی مدیریت شده (پاکسازی)	ابتکارات متروک (تعلیق)	هدفمند

فرناندز و سون (2009) نیز بر مبنای مدل پیشنهادی دی هالن و فیلیپس، طبقه‌بندی جدیدی را از فراموشی سازمانی ارائه دادند و چهار نوع از فراموشی سازمانی را برشمردند.

1. Argote,
2. unlearning

نوع اول فراموشی سازمانی، از بین بردن عامدانه موجودی دانش مدون است. استفاده از یک آئین‌نامه استاندارد جدید نمونه‌ای از این نوع فراموشی است. بدین صورت که یک آئین‌نامه قدیمی (که روی کاغذ مدون شده است) حذف شده و با آئین‌نامه جدیدی جایگزین می‌گردد.

نوع دوم فراموشی سازمانی از بین بردن غیرعمدی موجودی دانش مدون است. نمونه‌هایی از این نوع فراموشی شامل از بین رفتن اسناد داخل کامپیوتر در اثر اشتباه یا خراب شدن سیستم می باشد یا از بین رفتن بخشی از دانش مدون که توسط کارکنان نگهداری می شود، پس از خروج آن‌ها از سازمان. در مورد اول اسناد مدون به دلایل خارج از کنترل سازمان از بین می روند اما در مثال دوم، تصمیمات مرتبط با مدیریت کارکنان به طور غیر مستقیم بر این حادثه تأثیرگذار است. چرا که این کارکنان قادرند دانش مدونی در کامپیوترها یا فایل های خود داشته باشند که با همکاران خود به اشتراک گذاشته‌اند.

نوع سوم فراموشی، از بین رفتن عمدی موجودی دانش غیرمدون است. نمونه ای از این نوع فراموشی در سازمان‌هایی رخ می‌دهد که در آن‌ها تلاش می‌شود فرهنگ سازمانی تغییر یابد. برای مثال سازمانی که در تلاش است تا میزان مشارکت کارکنان خود را بالا ببرد. در این شرایط، کارکنان در نقش‌های سازمانی خود دارای باورهای خاصی هستند که در رفتارها و عادات سازمانی آن‌ها منعکس می‌شود. این رفتارها و عادات، تعریف شده یا مدون نیستند و در نتیجه شناسایی آن‌ها مشکل است. اما برای ایجاد فرهنگ مشارکتی‌تر، رفتارها و عادات موجود باید حذف شوند و با باورها، رفتارها و عادات جدید جایگزین شوند.

نوع چهارم فراموشی سازمانی عبارتست از از بین بردن غیرعمدی موجودی دانش غیرمدون. دوره‌های مرخصی یا استعفای کارکنان می تواند عامل این نوع فراموشی سازمانی باشد. به عنوان مثال کارکنان خط تولید عادات و ویژگی هایی را در طول تجربیات روزانه خود کسب می کنند که آن‌ها را قادر می سازد تا عملکرد خود را بهبود بخشند اما دوره‌های مرخصی به کاهش این دانش غیرمدون آن‌ها منجر می شود و در نتیجه بعد از دوره مرخصی عملکرد ضعیف تری خواهند داشت.

جدول (2) طبقه‌بندی انواع فراموشی

غیر عمدی	عمدی	
----------	------	--

مدون	فراموشی عمدی دانش مدون	فراموشی غیرعمدی دانش مدون
غیرمدون	فراموشی عمدی دانش غیر مدون	فراموشی غیرعمدی دانش غیرمدون

جیانگ و همکارانش بر مبنای زمان نخیره‌سازی دانش و شاخص‌های فراموشی سازمانی به چهار نوع فراموشی سازمانی اشاره نموده‌اند. فراموشی گزینشی^۱، فراموشی اتلاف ساز^۲، فراموشی تصفیه ساز^۳ و فراموشی منسوخ ساز^۴. فراموشی گزینشی، غربال‌سازی و نپذیرفتن اختیاری دانش خارجی جدید می‌باشد. فراموشی اتلاف‌کننده به اتلاف بی‌اراده و غیرعمدی دانش در زمانی که سازمان دانش جدیدی را کسب می‌کند، اشاره دارد. فراموشی تصفیه ساز به طور ارادی بخشی از دانش قدیمی را تصفیه می‌کند و کنار می‌گذارد. و در نهایت، فراموشی منسوخ ساز، فرایند زوال یا منسوخ شدن بخشی از دانش مهم به صورت غیرعمدی است (جیانگ 2010^۵)

جدول (3) الگوهای فراموشی سازمانی

غیرارادی	ارادی	
فراموشی اتلاف ساز	فراموشی گزینشی	دانش جدید
فراموشی منسوخ ساز	فراموشی تصفیه ساز	دانش قدیمی

جیانگ و همکاران (2010) با توجه به این دسته بندی از فراموشی به ارایه چارچوب فراموشی سازمانی بر اساس ساختار ظرفیت جذب پرداختند که در ادامه تبیین می‌شود.

چارچوب فراموشی سازمانی بر اساس ساختار ظرفیت جذب

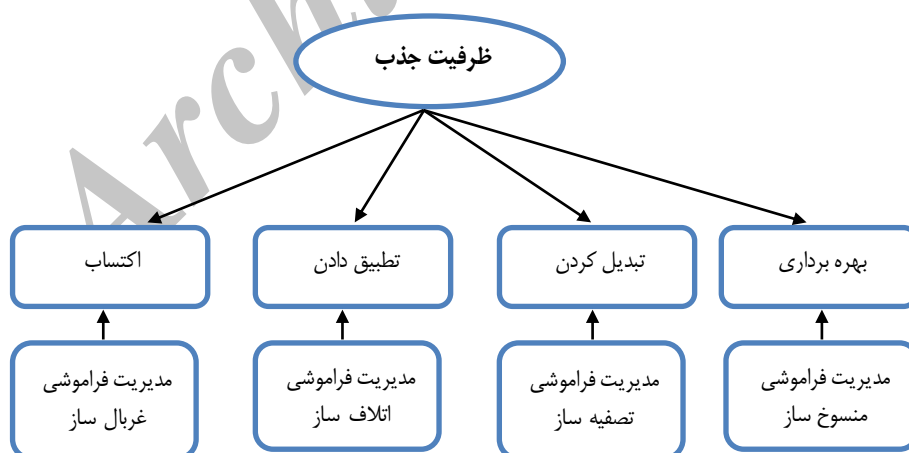
جیانگ و همکاران (2010) بر اساس مراحل چهارگانه ظرفیت جذب و الگوی فراموشی سازمانی یک چارچوب مدیریت فراموشی سازمانی را در ساختار ظرفیت جذب ارایه

1. Screening forgetting
2. Losing forgetting
3. Filtrating forgetting
4. Deteriorating forgetting
5. Jiang

نموده‌اند که شامل چهار فرآیند مدیریت فراموشی غربال ساز، مدیریت فراموشی اتلاف‌ساز، مدیریت فراموشی تصفیه ساز و مدیریت فراموشی منسوخ ساز می باشد.

مدیریت فراموشی غربال ساز به فرآیند اکتساب دانش مربوط می شود و به شیوه‌های مدیریتی برای غربال کردن دانش مضر و بی استفاده خارجی در فرآیند اکتساب دانش اشاره دارد. مدیریت فراموشی اتلاف ساز به فرآیند تطبیق دانش مربوط است که به چگونگی جلوگیری از از بین رفتن دانش مفید در فرآیند تطبیق دانش جدید اشاره دارد. مدیریت فراموشی تصفیه ساز، فرآیند تبدیل دانش را دربر می‌گیرد و به شیوه‌هایی اشاره دارد که یک سازمان دانش بی‌استفاده را فیلتر می کند تا به موجب آن ورود و ادغام کارآمد دانش جدید با دانش قدیم را تسهیل کند. و در نهایت، مدیریت فراموشی منسوخ ساز با فرآیند بهره برداری دانش متناظر است و به معنای شیوه های مدیریتی برای کمک به یک سازمان برای اجتناب از زوال دانش اصلی و کلیدی در فرآیند و بهره برداری از دانش ذخیره شده است.

این چارچوب تئوریک یادگیری سازمانی را با فراموشی سازمانی مطابق نموده و آن را با ساختار ظرفیت جذب در آمیخته است. این چارچوب نه تنها به ما در درک بهتر پیچیدگی های ظرفیت جذب کمک می کند، بلکه ارتقای کارآمد ساختار ظرفیت جذب را نیز میسر می سازد.



شکل (1) ارتباط ساختار فراموشی سازمانی با ظرفیت جذب

مدیریت فراموشی غربال‌ساز در حین اکتساب دانش

ظرفیت اکتساب دانش، در توانایی شناسایی و جمع‌آوری برخی از دانش‌های خارجی بسیار بااهمیت است. متخصصان استدلال می‌کنند که شدت، نرخ و جهت تلاش‌ها و منابع به‌کار گرفته شده توسط سازمان نقش مهمی در ارتقای ظرفیت اکتساب دانش سازمانی ایفا می‌کند. همچنان که دانش بیش از پیش متنوع و پیچیده می‌شود اعتبار دانش به‌عنوان شاخص کلیدی در فرآیند اکتساب دانش مورد بحث قرار می‌گیرد. برخی از دانش‌های اکتسابی برای سازمان نامطلوب و مضر هستند در نتیجه موجب تضعیف ظرفیت جذب سازمانی می‌شوند. برای یک سازمان محافظت در مقابل دانش مضر پیش از ورود به سازمان حیاتی است. دانش جدید باید قبل از ذخیره شدن در مخزن دانش بر اساس معیارهایی که می‌تواند اهداف استراتژیک سازمانی را تامین کند، رقابت سازمانی را ارتقاء دهد و برای سازمان ایجاد ارزش کند، ارزیابی شود و اگر برای توسعه سازمانی، مناسب نبود باید استراتژی غربال‌سازی اجرا شود و این دانش باید قبل از تطبیق یافتن، فراموش شود.

مدیریت فراموشی اتلاف‌ساز در حین تطبیق دادن دانش

ظرفیت تطبیق دادن دانش به توانایی یک سازمان در تجزیه و تحلیل، درک، تشریح و یادگیری دانش خارجی اشاره دارد. دانش خارجی مرتبط با زمینه‌های معین، معانی متفاوتی دارد. در فرآیند تشخیص و شناسایی، ارزش دانش جدید، ممکن است به‌طور جزئی نشان داده شود. به دلیل وجود منابع موجود مثل تفاوت در طرز درک مناسب از دانش خارجی و طریقه ادراک سازمان از آن دانش، ادراک دانش خارجی ممکن است به راحتی و به طور اثر بخش در سازمان تفسیر نشود. این پدیده نه تنها تأثیرات مثبت دانش جدید بر روی ارزش‌های سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد بلکه تطبیق دانش را بسیار مشکل می‌کند.

مدیریت فراموشی تصفیه‌ساز در تبدیل دانش

ظرفیت تبدیل دانش، توانایی یک سازمان را در توسعه و ارتقاء رویه‌ها با هدف مرتبط ساختن اثربخش دانش ذخیره شده با دانش به دست آمده و تطبیق داده شده نشان می‌دهد. تبدیل دانش نیازمند شناسایی تکه‌های ناسازگار دانش و سپس ترکیب این تکه‌ها به درون یک شکل و فرم جدید و همچنین درونی کردن دانش جدید در رویه‌های دراز مدت است. در این فرآیند دانش ذخیره شده معمولاً از یک دیدگاه جدید مورد بازنگری مجدد قرار می‌گیرد و اصلاحات مناسب در دانش سازمانی ایجاد می‌شود. این موضوع نه تنها دانش سازمانی را به‌طور کمی تغییر می‌دهد بلکه همچنین ساختار انباشت دانش را بهینه می‌کند و ظرفیت جذب سازمانی را ارتقاء می‌دهد. (جیانگ و همکاران 2010)

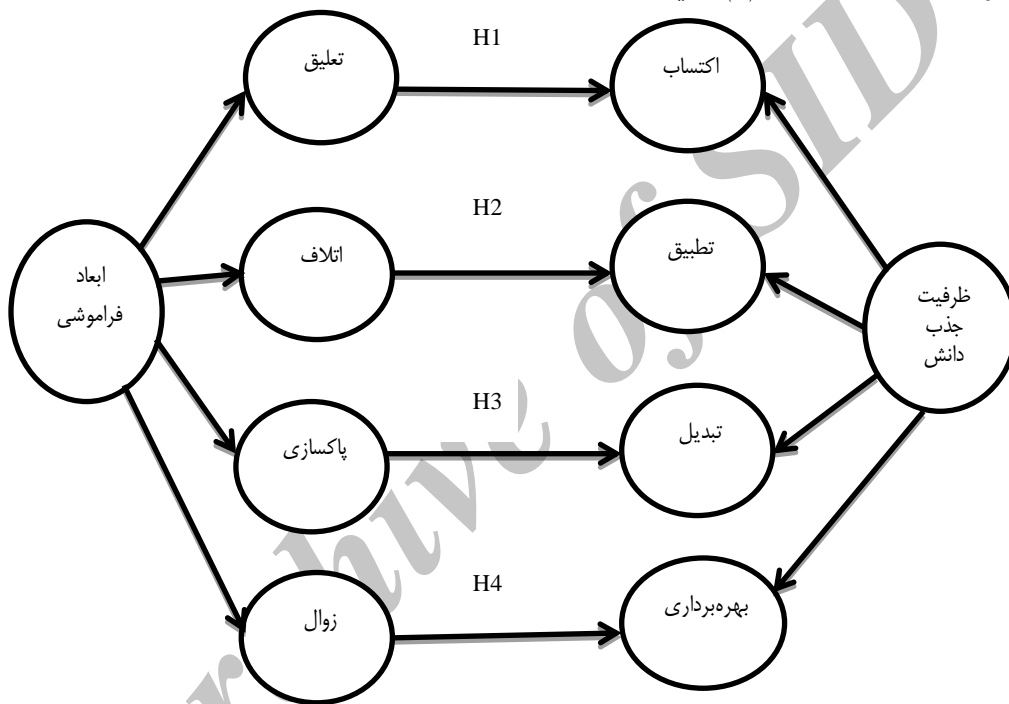
مدیریت فراموشی منسوخ‌ساز در بهره‌برداری از دانش

ظرفیت بهره‌برداری از دانش توانایی سازمان در تجاری سازی دانش ادغام شده و به انجام رساندن اهداف سازمانی است. فرآیند بهره‌برداری از دانش معمولاً در یک رویه وظیفه‌ای استاندارد ترکیب می‌شود. در این فرآیند، ارزش ذخیره دانش می‌تواند بهره‌بردار شود و تبدیل دانش می‌تواند به شکل سیستماتیکی در درون عملیات روزانه سازمانی ادغام شود. در فرآیند بهره‌برداری از دانش، برخی از دانش‌های سازمانی که برای مدت طولانی ذخیره شده‌اند به تدریج فراموش می‌شوند و یا دسترسی بسیار کمی به آن‌ها وجود دارد به علاوه کسری دانش یا از بین رفتن آن به دلیل ذخیره سازی نامناسب، مشکل پایگاه داده و برخی از علت‌های بیرونی این پدیده زوال حافظه^۱ نامیده می‌شود که در این مرحله برجسته می‌گردد. در نتیجه سازمان باید منابع زیادی را برای بازآموزی صرف کند، زمان و فرصت هدر می‌رود و ظرفیت جذب سازمانی تضعیف می‌شود (جیانگ و همکاران 2010).

فرضیه‌های پژوهش

1. memory deterioration

با انجام تحلیل عاملی اکتشافی ابعاد و عوامل ظرفیت جذب دانش و فراموشی سازمانی مشخص گردید. هر کدام از این مولفه ها شامل 4 عامل بودند که با توجه به ادبیات موضوع 4 بعد هر متغیر می توانند از هم مستقل باشند. در واقع الزامی برای همبستگی بین آن‌ها وجود ندارد زیرا هر کدام از عامل‌ها نشان دهنده یک فرآیند در جذب دانش و یا فراموشی می‌باشد. با توجه به تحلیل‌های انجام شده و با توجه به پیشینه موضوع مدل مفهومی پژوهش در شکل شماره (2) ارائه شده است.



شکل (2) مدل مفهومی پژوهش

در راستای پژوهش‌های پیشین و ادبیات موضوع می‌توان فرضیات زیر را بیان کرد.

H1: بعد تعلیق از فراموشی سازمانی بر بعد اکتساب از ظرفیت جذب دانش تأثیرگذار است.

H2: بعد اتلاف از فراموشی سازمانی بر بعد تطبیق از ظرفیت جذب دانش تأثیرگذار است.

H3: بعد پاکسازی از فراموشی سازمانی بر بعد تبدیل از ظرفیت جذب دانش تأثیرگذار است.

H4: بعد زوال از فراموشی سازمانی بر بعد بهره‌برداری از ظرفیت جذب دانش تأثیرگذار است.

روش پژوهش و مراحل انجام تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف، کاربردی و از حیث نحوه گردآوری داده‌ها از نوع اکتشافی می‌باشد. جامعه تحقیق حاضر کارکنان دانشگاه علوم انتظامی می‌باشد که شامل اعضای هیئت علمی و کارمندان دانشگاه استفاده‌گرفته است. به علت گسترده بودن جامعه مورد نظر از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای استفاده شد. تعداد کل کارمندان جامعه 772 نفر بود که با توجه فرمول نمونه‌گیری کوکران و با سطح اطمینان 95 درصد تعداد 257 نمونه گرفته شد که از این مقدار، 111 نفر کارمند غیر هیئت علمی 207 و 50 نفر کارمند هیئت علمی می‌باشد. با توجه به حجم نمونه تعداد 285 پرسشنامه توزیع گردید که از این تعداد 270 پرسشنامه بازگشت داده شد. تعداد 13 پرسشنامه غیر قابل استفاده بود. در نهایت 257 پرسشنامه صحیح مورد استفاده قرار گرفت.

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه است که با مطالعه ادبیات موضوع دو پرسشنامه طراحی گردید. پرسشنامه اول مربوط به ظرفیت جذب دانش شامل 32 سوال و پرسشنامه دوم مربوط به فراموشی سازمانی شامل 28 سوال است. برای اطمینان از اعتبار محتوا از نظر 5 تن از اساتید و خبرگان مدیریت استفاده شد. با توجه به نظرات آن‌ها در تعداد سوالات به دلیل وجود همپوشانی تجدید نظر شد و 6 سوال از پرسشنامه ظرفیت جذب دانش و 6 سوال نیز از پرسشنامه فراموشی سازمانی حذف گردید. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. بدین منظور ابتدا 30 پرسشنامه پیش‌آزمون شدند و میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ محاسبه شد. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه فراموشی سازمانی 87 درصد و برای پرسشنامه ظرفیت جذب دانش 92 درصد به دست آمد که نشان‌دهنده قابلیت اعتماد ابزار گردآوری اطلاعات است. این نتایج در جدول شماره 5 ارائه شده‌اند.

به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش تحلیل عاملی اکتشافی و همچنین مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. این تکنیک آماری با ترکیب تحلیل عاملی و تحلیل رگرسیون چندگانه و تحلیل مسیر رویکرد نوینی را به منظور بررسی روابط میان متغیرهای پنهان و

متغیرهای مشاهده شده ارایه می دهد. با استفاده از این روش می توان روابط علت و معلولی میان متغیرها را اندازه گرفت همچنین تحلیل عاملی تاییدی که یکی از تکنیک های مدلسازی معادلات ساختاری است و برای ارزیابی اعتبار مدل در نظر گرفته می شود مورد استفاده قرار می گیرد. در واقع در این روش از یک طرف میزان انطباق داده های پژوهش و مدل مفهومی پژوهش بررسی خواهد شد که آیا از برآزش مناسب برخوردار است و از طرف دیگر معناداری روابط در این مدل برآزش یافته آزمون می شود. برای انجام این تحلیل ها از نرم افزار AMOS و SPSS استفاده شده است.

جدول (4) پایایی سؤالات پرسشنامه

منبع	آلفای کرونباخ (درصد)	عنوان سنجها	سازه	متغیر
Camisón, C., & Forés, B. (2010)	87	EK1-EK7	اکتساب (EK)	ظرفیت جذب دانش
	89	TT1-TT7	تطبیق (TT)	
	83	TB1-TB6	تبدیل (TB)	
	89	TB1-TB6	بهره برداری (BH)	
Escribano, et al.(2009)	84	ET1-ET7	اتلاف (ET)	فراموشی سازمانی
	72	ZV1-ZV5	زوال (ZV)	
	82	TA1-TA5	تعلیق (TA)	
	87	PA1-PA6	پاکسازی (PA)	

یافته های پژوهش

به منظور شناخت متغیرهای پنهان ظرفیت جذب دانش از تحلیل عاملی اکتشافی، روش مولفه های اصلی^۱ و چرخش ماتریس عامل ها به روش ایکواماکس^۲ با استفاده از نرم افزار آماری SPSS انجام شد. سپس تحلیل عاملی تاییدی با استفاده از فن تحلیل مسیر در نرم افزار AMOS انجام گرفت.

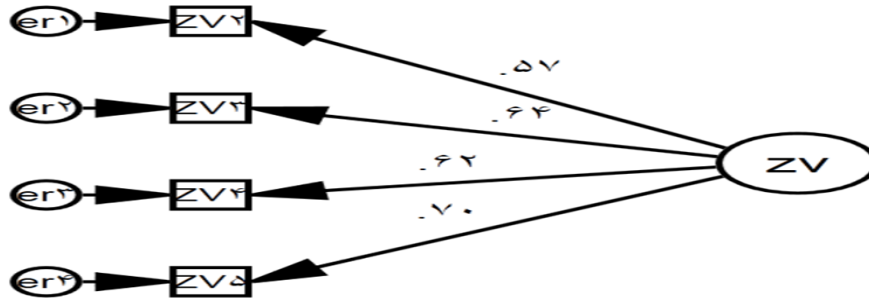
1. Principal components analysis
2. equamax

تحلیل عاملی سؤالات ظرفیت جذب دانش

به منظور شناخت متغیرهای پنهان (مکنون) تحلیل عاملی اکتشافی بر روی سؤالات ظرفیت جذب دانش انجام گرفت. در تحلیل عاملی مرتبه اول در مجموع 4 عامل شناسایی شد. در این بین 6 سوال به علت نامناسب بودن ساختار عاملی از تحلیل حذف شدند. سایر سوال‌ها با توجه به بارعاملی و منطق طراحی آن‌ها، عامل‌های اکتساب، تطبیق، تبدیل و بهره‌بردار نام‌گذاری شدند. این 4 عامل در کل 72 درصد از واریانس ظرفیت جذب دانش را تبیین کرده‌اند مقدار شاخص KMO برابر 0.83 که نشان دهنده مناسب بودن داده‌ها برای انجام تحلیل عاملی است و شاخص کرویت بارتلت برابر 0.00 است به این مفهوم که فرض مخالف تایید می‌شود یعنی بین متغیرها همبستگی معنی‌دار وجود ندارد.

به منظور شناخت متغیرهای پنهان فراموشی سازمان تحلیل اکتشافی بر روی سؤالات فراموشی سازمانی انجام گرفت. در تحلیل عاملی مرتبه اول در مجموع 4 عامل شناسایی شد. همچنین 5 سوال به علت نامناسب بودن ساختار عاملی از تحلیل حذف شدند. سایر سوال‌ها نیز به علت بارعاملی مناسب باقی ماندند همچنین با توجه به منطق طراحی آن‌ها عامل‌های اکتشاف شده با توجه به سؤالاتی که بر روی آن‌ها بار شده بودند عامل‌های اتلاف، زوال، تعلیق و پاکسازی نام‌گذاری شدند. این 4 عامل در کل 67 درصد از واریانس فراموشی سازمانی را تبیین می‌کنند. مقدار شاخص KMO برابر 0.82 است که نشان دهنده مناسب بودن داده‌ها برای انجام تحلیل عاملی است. شاخص کرویت بارتلت نیز برابر 0.00 است.

برای فراموشی سازمانی و ظرفیت جذب دانش متناسب با تحلیل‌های عاملی مرتبه اول باید مدل‌های اندازه‌گیری آن اجرا و نتایج آن بررسی شود به دلیل حجم بالای تحلیل‌های انجام شده در این مقاله فقط سازه زوال (از پرسشنامه فراموشی سازمانی) به عنوان نمونه به طور کامل تشریح می‌شود. سازه زوال به عنوان یکی از ابعاد چهارگانه فراموشی سازمانی در مدل‌های تأثیرگذار است. چهار شاخص برای سنجش این سازه در نظر گرفته شد که با ترسیم مدل اندازه‌گیری انعکاسی و با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تاییدی و از طریق نرم افزار AMOS به تحلیل آن‌ها پرداختیم.



شکل شماره (3) مدل اندازه گیری متغیر زوال

بعد از اجرای تحلیل عاملی اکتشافی مشخص شد که 4 شاخص بر روی سازه زوال بار عاملی دارد. سپس با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی به بررسی آن پرداختیم که همان گونه که در شکل شماره (3) مشاهده می شود اعدادی که بر روی فلش ها قرار دارد نشان دهنده بار عاملی متغیرهای مشاهده پذیر است همانطور که مشاهده می شود همه آن ها بالاتر از 0.4 می باشد که نشان می دهد متغیرهای مشاهده پذیر قابلیت تبیین مناسب متغیر مکنون را دارند این نتیجه با نتیجه تحلیل عاملی اکتشافی هماهنگ است. سایر اطلاعات مربوط به برازش مدل های اندازه گیری نیز در جدول 5 ارائه شده است.

جدول (5) برازش مدل های اندازه گیری فراموشی سازمانی

سازه ها	تعداد شاخص ها	کای مربع	سطح تحت پوشش کای دو	GFI	AGFI	RFI	NFI	CFI	RMSEA
اتلاف	5	0/851	0/931	0/99	0/99	0/99	0/99	1	0/00
زوال	4	0/133	0/936	1	0/99	0/99	0/99	1	0/00
تعليق	4	0/00	0/99	1	1	1	1	1	0/00
پاک سازی	4	3.66	0/16	0/99	0/96	0/98	0/99	0/99	0/05

جدول (6) برازش مدل‌های اندازه‌گیری ظرفیت جذب دانش

سازه‌ها	تعداد شاخصها	کای مربع	سطح تحت پوشش کای دو	GFI	AGFI	RFI	NFI	CFI	RMSEA
اکتساب	5	1/175	0/278	0/99	0/97	0/98	0/99	1	0/02
تطبیق	4	2/246	0/134	0/99	0/95	0/98	0/99	0/99	0/07
تبدیل	5	4/492	0/213	0/99	0/96	0/97	0/99	0/99	0/04
بهره‌برداری	6	8/044	0/154	0/99	0/95	0/97	0/99	0/99	0/04

تا حد امکان باید سعی شود تا از معیارهای های متعددی برای بررسی وضعیت برازش یک مدل استفاده شود. از این رو ما سه شاخص مطلق شامل کای مربع، GFI، RMSEA، سه شاخص افزایشی شامل NFI، CFI، RFI و شاخص مقتصد AGFI را برای برازش مدل‌های معادلات ساختاری مورد بررسی قرار دادیم. هر اندازه شاخص کای مربع کمتر باشد نشان دهنده برازش بهتر مدل است اما این شاخص به تنهایی نمی‌تواند تضمین کننده برازش مدل باشد. از این رو شاخص‌های دیگر را نیز بررسی کردیم مقدار شاخص GFI بیشتر از 0.9، RMSEA کوچکتر از 0.1 و یا در برخی منابع کوچکتر از 0.8 را نشان دهنده برازش مناسب تعیین کرده‌اند (Hair et al., 1998). شاخص‌های NFI، CFI، RFI و AGFI بیشتر از 0.9 نشان دهنده مطلوب بودن برازش مدل می‌باشد که با توجه به مقادیری که در جدول‌های بالا ذکر شده همه مدل‌ها، برازش مطلوبی دارند.

یافته‌های حاصل از آزمون فرضیه‌های پژوهش

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از مدل سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار AMOS استفاده شده است. همچنین نتایج تحلیل عاملی اکتشافی و تاییدی که در قسمت قبل بیان شد ما را به این نتیجه رساند تا میان ابعاد فراموشی سازمانی و همچنین ظرفیت جذب دانش تمایز قایل شویم. بدین گونه که این ابعاد در قالب یک عامل مشترک قرار نمی‌گیرند و هر کدام به عنوان سازه‌ای مستقل هستند این نتیجه با مرور ادبیات موضوع تایید می‌شود

زیرا این فراموشی سازمانی و ظرفیت جذب دانش هر کدام شامل 4 فرآیند هستند که

هیچگونه همبستگی بین این فرآیندها در پیشینه ذکر نشده است. از این رو فرضیه‌های پژوهش خود را در قالب 4 فرضیه بیان کردیم.

در اجرای معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها ابتدا باید برازش مدل ساختاری بررسی شود و سپس به بررسی فرضیه‌های پژوهش پرداخته شود. با توجه به نتایج پژوهش هر یک از ابعاد فراموشی سازمانی به عنوان یک سازه مستقل در نظر گرفته شد که با هر یک از ابعاد ظرفیت جذب دانش یک مدل ساختاری مستقل را تشکیل می‌دهند. با ایجاد این مدل‌های ساختاری از پیچیده شدن بیش از حد مدل ساختاری جلوگیری می‌شود. از این رو ضمن بررسی مدل‌های ساختاری مستقل به بررسی فرضیه‌های پژوهش نیز می‌پردازیم. شاخص‌های برازش مدل و یافته‌های تحلیل علی با استفاده از مدل ساختاری برای آزمون فرضیه‌های پژوهش به ترتیب در جداول 6 و 7 نشان داده می‌شود.

جدول (7) برازش مدل‌های ساختاری

سازه‌ها	کای مربع	سطح تحت پوشش کای دو	GFI	AGFI	RFI	NFI	CFI	RMSEA
اکتساب و تعلیق	29/151	0/04	0/97	0/92	0/94	0/97	0/98	0/06
تطبیق و اتلاف	41/191	0/01	0/96	0/91	0/93	0/97	0/98	0/07
تبدیل و پاک‌سازی	11/975	0/153	0/99	0/94	0/96	0/99	0/99	0/044
بهره‌برداری و زوال	30/969	0/05	0/97	0/92	0/93	0/97	0/98	0/06

جدول (8) آزمون فرضیات

فرضیه	ضرایب استاندارد	انحراف معیار	مقدار بحرانی (t)	سطح احتمال	نتیجه نهایی
اول H1	0/383	0/127	4/51	نزدیک به صفر	پذیرش فرضیه
دوم H2	0/331	0/077	4/77	نزدیک به صفر	پذیرش فرضیه

پذیرش فرضیه	نزدیک به صفر	4/80	0/093	0/486	سوم H3
پذیرش فرضیه	نزدیک به صفر	3/431	0/271	0/546	چهارم H4

نتیجه گیری و پیشنهادات

در این پژوهش، فراموشی سازمانی و ظرفیت جذب دانش به عنوان دو مفهوم مهم در مدیریت دانش بررسی گردید. با توجه به ادبیات موضوع به جمع آوری داده و اندازه‌گیری این دو مفهوم در دانشگاه علوم انتظامی به عنوان یک سازمان آموزشی پرداختیم. هر یک از مفاهیم فراموشی سازمانی و ظرفیت جذب دانش به ادبیات موضوع به 4 بعد تقسیم‌بندی شدند. این ابعاد به عنوان فرآیندهایی که در جذب دانش از محیط و همچنین فراموشی سازمانی نقش ایفا می‌کنند مورد بررسی قرار گرفتند. این 4 فرآیند در هر کدام از این متغیرها نقش منحصر به فردی را ایفا می‌کنند. با توجه به اظهارات جیانگ و همکاران هر یک از فرآیندهای فراموشی سازمانی بر یکی از فرآیندهای ظرفیت جذب دانش تاثیرگذار است. در این پژوهش ما تلاش کردیم که این فرآیندها را شناسایی کرده و رابطه بین فراموشی سازمانی و ظرفیت جذب دانش را بسنجیم. در نهایت با توجه به تحلیل‌های انجام شده، این روابط و میزان تاثیر گذاری آن‌ها بررسی و ضمن تایید این روابط، میزان تاثیرات آن نیز مشخص شد. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که مدیران باید در هنگام جذب دانش از محیط، تاثیرات فراموشی سازمانی را بر ظرفیت جذب دانش در نظر گرفته و تلاش نمایند تا تاثیرات نامطلوب فراموشی را کاهش و تاثیرات مطلوب آن را افزایش دهند.

با انجام تحلیل‌های عاملی اکتشافی و استخراج ابعاد آن فرضیه‌های پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. طبق نتایج بدست آمده تمامی فرضیه‌ها تأیید گردید. نتایج آزمون فرضیات در جدول 8 ارائه شده است.

ابعاد استخراج شده برای ظرفیت جذب دانش در این تحقیق با پژوهش کامیسون و فورس (2011) مطابقت دارد. آن‌ها نیز در پژوهش خود 4 بعد را برای ظرفیت جذب در نظر گرفتند که این چهار بعد شامل اکتساب، تطبیق، تبدیل و بهره برداری می‌شد. همچنین این ابعاد استخراج شده با مطالعات زهرا و جورج (2002) نیز مطابقت دارد. همینطور، نتایج تحقیق با

مطالعه جیانگ و همکاران (2010) مطابقت دارد. آن‌ها در مطالعه خود پیش بینی کرده بودند که هر یک از ابعاد فراموشی سازمانی می‌تواند بر یکی از ابعاد ظرفیت جذب دانش تاثیر بگذارد. نتایج ما نیز نشان می‌دهد بعد تعلیق بر اکتساب، بعد اتلاف بر تطبیق، بعد پاکسازی بر تبدیل و بعد زوال بر بهره‌برداری تاثیرگذار است.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر پیشنهادات تحقیق به شرح زیر ارائه می‌شود:

1. سازمان باید امکان تغییر در فرهنگ سازمانی و چارچوب فکری کارکنان را ایجاد نماید.
2. سازمان باید روش‌های نوآورانه‌ای که بنابر مقتضیات زمان ایجاد شده اما اکنون کارآیی مناسبی ندارد را به حالت تعلیق درآورد.
3. سازمان باید امکان اصلاح روش‌ها و رویه‌های منسوخ شده و قدیمی با روش یادگیری حین کار و فراموشی حین کار را به وجود آورد.
4. سازمان باید زمانی که روش موفقیت آمیزی را کسب می‌کند سعی در حفظ آن کند.
5. سازمان باید برای ذخیره کردن اطلاعات به نحوی که از نابود شدن آن جلوگیری شود اقدام کند.
6. سازمان باید دانشی را از محیط جذب کند که با دانش موجود سازمان مطابقت داشته باشد. یعنی دانش موجود و دانش جدید جذب شده تا اندازه‌ای با هم تطابق داشته باشند که برای کارکنان قابل فهم باشد.
7. سازمان باید توانایی حذف قوانینی که بعد از گذشت سال‌ها اثربخشی خود را از دست داده‌اند در خود ایجاد کند.
8. مدیران سازمان‌ها باید تلاش نمایند که با مدیریت مناسب نیروی انسانی کارکنان با تجربه و با دانش را حفظ نمایند. همچنین مانع جا به جایی مداوم کارکنان در بخش‌های مختلف شوند.
9. سازمان‌ها باید بتوانند در مسیر موفقیت‌های قبلی گام بردارند. به این معنی که تجربه‌های موفق قبلی و روش‌های دست‌یابی به آن‌ها را به درستی در حافظه سازمان ذخیره نمایند تا در شرایط مشابه بتوانند از آن استفاده نمایند.

10. سازمان‌ها باید از روش‌های مناسب بایگانی برای حفظ رویه‌ها و روش‌های مناسب انجام کار استفاده نمایند.

Archive of SID

منابع

- حاجی کریمی، عباسعلی و حاجی پور، بهمن. (1387). طراحی مدل اندازه‌گیری ظرفیت جذب دانشک مطالعه موردی صنایع دارویی کشور. فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی. شماره 47. ص 51-70.
- حسینی، سید محمود و حاجی پور، بهمن. (1387). تبیین روابط ذهنیت مشترک، ظرفیت جذب دانش، نوآوری و انعطاف‌پذیری: شرکت‌های دارویی. فصلنامه مدرس علوم انسانی. دوره 12. شماره 4. ص 155-176.
- حسینی، سید یعقوب؛ رقیب‌زاده، علی و قائمی، امین. (1393). بررسی تاثیر آمادگی الکترونیکی بر فراموشی سازمانی (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی شهر بوشهر). فصلنامه مدیریت فناوری اطلاعات. دوره 6. شماره 2. ص 187-208.
- حسینی، سید یعقوب؛ جلالی، رضا و خسروانی، فرزانه. (1389). فراموشی سازمانی؛ چالش مهم مدیران در عصر جدید کسب و کار. پژوهش‌نامه مدیریت تحول. سال دوم. شماره 4. ص 97-117.
- رجب بیگی، مجتبی و حسینی، زهرا. (1393). رابطه فراموشی سازمانی با عملکرد شهرداری در زمینه توسعه پایدار شهری (مطالعه موردی: شهرداری منطقه 16 تهران). فصلنامه اقتصاد و مدیریت شهری. سال سوم. شماره نهم. ص 73-85.
- صلواتی، عادل؛ باغبان، مصطفی و زندی، رزان. (1392). فراموشی سازمانی و مقاومت در برابر تغییر. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). سال بیست و سوم. شماره 72. ص 49-73.
- مرادی، محمود؛ عبداللهیان، فرزانه و صفردوست، عاطیه. (1391). بررسی نقش ظرفیت جذب دانش بر رابطه بین یادگیری از خطاهای سازمانی و نوآوری سازمانی. فصلنامه مطالعات مدیریت (بهبود و تحول). سال بیست و دوم. شماره 69. ص 121-149.
- مشبکی، اصغر و ربیعه، مسعود. (1388). فراموشی سازمانی هدفمند (استراتژیک): اکسیر رقابت‌پذیری در سازمان. فصلنامه مدرس علوم انسانی. دوره 13. شماره 4. ص 193-218.
- Argote, L., McEvily, B., & Reagans, R. (2013). Managing Knowledge in Organizations: An Integrative Framework and Review of Emerging themes. *Management Science*, 49(4), 571-582.
- Bettis, R. A., & Prahalad, C. K. (2010). The Dominant logic: Retrospective and Extension. *Strategic Management Journal*, 16(1), 5-14.
- Camisón, C., & Forés, B. (2010). Knowledge absorptive Capacity: New Insights for its Conceptualization and Measurement. *Journal of Business Research*, 63(7), 707-715.
- Cohen, W. M., & Levinthal, D. A. (2013). Absorptive capacity: A new Perspective on learning and Innovation. *Administrative science Quarterly*, 128-152.
- Escribano, A., Fosfuri, A., & Tribó, J. A. (2009). Managing External Knowledge flows: The Moderating role of Absorptive Capacity. *Research policy*, 38(1), 96-105.
- Fernandez, V., & Sune, A. (2009). Organizational Forgetting and its Causes: an

Empirical Research. *Journal of Organizational change Management*, 22(6), 620-634.

- Hair, J.F., Anaderson, R.E., Tatham. R.L. & Black. W.C. (1998). *Multivariate data Analysis*. Prentice hall, London.
- Holan, P. M. D., & Phillips, N. (2011). Remembrance of Things past? The Dynamics of Organizational Forgetting. *Management Science*, 50(11), 1603-1613.
- Jiang, Y., Qiang, F., & Li, C. (2010, November). Management of Organizational Forgetting in Construction of Organizational Absorptive Capacity. In *E-Product E-Service and E-Entertainment (ICEEE)*, 2010 International Conference on (pp. 1-6). IEEE.
- Jiménez-Barrionuevo, M. M., García-Morales, V. J., & Molina, L. M. (2011). Validation of an Instrument to Measure Absorptive Capacity. *Technovation*, 31(5), 190-202.
- Walsh, G. & Ungson, R. (1991). Organizational Memory. *Academy of Management Review*, 16, 57-91.
- Zahra, S. A., & George, G. (2002). Absorptive capacity: A review, Reconceptualization, and Extension. *Academy of Management Review*, 27(2), 185-203.

Archive of SID