

## رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و عملکرد مالی با تاکید بر نقش میانجی چابکی سازمانی (مورد مطالعه: اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی)

دکتر غلامرضا رحیمی\*  
سالار امینی\*\*

تاریخ دریافت: ۹۷/۱۱/۱۲

تاریخ پذیرش: ۹۸/۰۱/۱۵

### چکیده

سازمان های امروزی استفاده از ظرفیت فراموشی سازمانی هدفمند را ابزاری برای بهبود عملکرد مالی خود مورد نظر قرار داده اند. هدف این پژوهش مطالعه رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و عملکرد مالی با تاکید بر نقش میانجی چابکی سازمانی است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه کارکنان زیر مجموعه اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی می باشد، که تعداد این افراد ۸۴۵ نفر بوده، که از این تعداد با روش کوکران، ۲۷۸ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند. ابزار اصلی گردآوری داده ها، پرسشنامه استاندارد است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS و لیزرل استفاده شد. از آزمون های کولموگروف اسمیرنوف، برای یافتن نرمال بودن توزیع متغیرها و ضریب همبستگی پیرسون و معادلات ساختاری در تحلیل آماری استفاده گردید. نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها نشان داد که بین فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی و چابکی سازمانی و عملکرد مالی رابطه مثبتی وجود دارد. به بیانی دیگر چابکی سازمانی به عنوان متغیر میانجی نقش موثری بر رابطه بین فراموشی سازمانی هدفمند و عملکرد مالی سازمان دارد. کلیدواژه ها: فراموشی سازمانی هدفمند، عملکرد مالی، چابکی سازمانی

---

\* استادیار و عضو هیئت علمی گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

\*\* دانشجوی دکترای مدیریت دولتی منابع انسانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب.

### مقدمه و بیان مساله

سازمانهای امروزی در محیطی پر ابهام، پویا و متحول کار می کنند. کثرت تغییراتی که سازمانها و افراد با آن روبه رو هستند، از چنان فشار و نیرویی برخوردار است که همچون سیلی خروشان هر نوع مقاومتی را در هم شکسته و همه را با خود به جلو می برد. فراموشی سازمانی، توانایی حذف دانش منسوخ و ناکارآمد است و بخش مهمی از پویایی دانش در سازمان ها محسوب می شود فراموشی سازمانی به عنوان از دست دادن آگاهانه و ناآگاهانه دانش سازمانی در هر سطحی مورد توجه قرار گرفته است. فراموشی به دو گونه تقسیم می شود: فراموشی تصادفی<sup>۱</sup> (غیرهدفمند) که زیان آور بوده و فراموشی هدفمند<sup>۲</sup> (باقصد و نیت) که میتواند سودمند باشد (اخوان و همکاران، ۱۳۹۰) در هر دو صورت فراموشی سازمانی بر رقابت پذیری یک سازمان مؤثر است.

یکی از جنبه های عملکردی سازمانها که به طور سنتی، بسیار مورد توجه قرار داشته است، جنبه مالی آنهاست. از آنجاکه کسب سود، هدف اصلی بسیاری از شرکتها قلمداد می شود، عملکرد مالی و اندازه گیری آن از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است (بنی مهد و همکاران، ۱۳۸۸). در اقتصاد رقابتی امروزی، ارزیابی عملکرد مالی شرکت نه تنها برای مدیران و سرمایه گذاران بالقوه اهمیت فراوانی دارد، بلکه برای دیگر شرکت های مشارکت کننده در آن صنعت نیز مهم است. ارزیابی عملکرد شرکتها عموماً در بستری از تحلیل های مالی صورت گرفته است. از آنجایی که مفهوم عملکرد مالی بامفاهیم دیگری مانند بازده، بهره وری، خروجی و رشد اقتصادی نزدیک است، استفاده از نسبت های مالی در فرآیند ارزیابی عملکرد می تواند برای شرکتها و بخش های مرتبط مناسب باشد (کردستانی و عباسی، ۱۳۹۳: ۸۴).

چابکی، در برگیرنده تغییر، رفتار تهاجمی و رشدگراست. چابکی به دنبال پیروزی و موفقیت در سود، سهم بازار و به دست آوردن مشتریان در بازارهای رقابتی است که بسیاری از شرکتها به علت اینکه این بازارها مراکز متلاطمی هستند از ورود به آن بازارها هراسان هستند (مشبکی و همکاران، ۱۳۹۲) برای چابکی نهایی فرض نمی شود و نقطه ای وجود ندارد که سازمان یا فرد به غایت چابکی رسیده و آن را کامل کرده باشد. چابکی به طور دائم به عملکرد کارکنان و سازمان، ارزش محصول و خدمات، و تغییر دائم در زمینه فرصت های حاصل از جذب مشتری توجه می کند و مستلزم آمادگی دائم برای روبه رو

شدن با تغییرات بنیادی و سطحی است و سازمانهای های چابک همیشه برای یادگیری هر چیز جدیدی که باعث افزایش سودآوری ناشی از بهره‌گیری از فرصت‌های جدید می‌شود، آماده‌اند (عزیزی و همکاران، ۱۳۹۴). این پژوهش، در پی یافتن پاسخ به این سؤال است: رابطه میان فراموشی سازمانی هدفمند و عملکرد مالی اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی چگونه است؟ و نقش میانجی چابکی در این میان چیست؟.

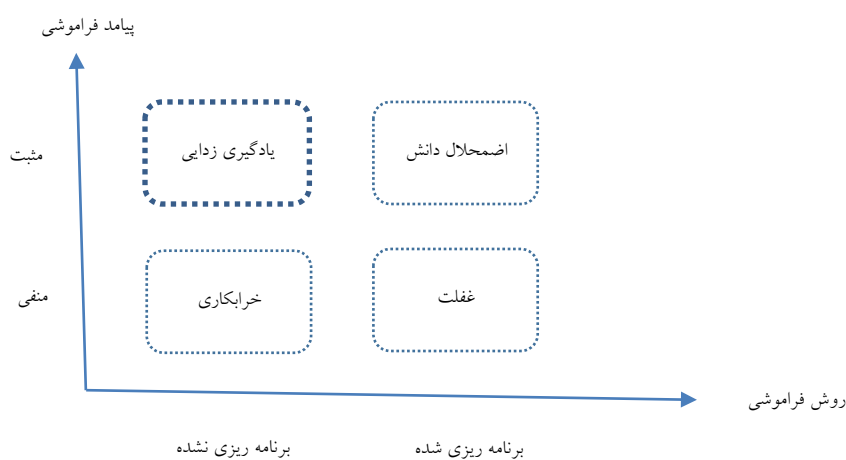
## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مفهوم فراموشی سازمانی اگرچه به سادگی قابل درک است، اما چگونگی سازوکار اتفاق افتادن آن در سازمان به خوبی شناخته نشده است. از آنجا که فراموشی سازمانی می‌تواند بر رقابت‌پذیری سازمان تأثیر بگذارد، سازمان نیاز به فرآیندهایی دارد تا اطمینان یابد دانشی که باید دور ریخته شود، فراموش می‌شود و دانشی که مفید بوده، فراموش نمی‌شود. فراموشی سازمانی، عدم توانایی سازمان در یادگیری نیست؛ گاهی اوقات لازم است سازمان دانش موجود خود را به صورت آگاهانه کنار بگذارد و گاهی دانش به صورت غیرآگاهانه و با گذشت زمان از بین می‌رود (تام<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸).

فراموشی سازمانی پیامد مجموعه اقداماتی است که می‌تواند ریشه در اقدامات و تصمیم‌های درون سازمانی و یا برون سازمانی داشته باشد. سازمان‌ها باید به صورت نظام‌مند، آگاهانه و برنامه‌ریزی شده به فراموشی سازمانی نگاه کنند تا در نهایت به نتایج مثبتی دست یابند. فراموشی سازمانی مفهومی نسبتاً جدید است بنابراین تعریف جهانی پذیرفته شده‌ای برای آن وجود ندارد، صاحب نظران مختلف تعاریف متعددی برای آن ارائه کرده‌اند، اما اگر بخواهیم یک تعریف کلی از آن بیان کنیم می‌توان گفت فراموشی سازمانی، ناتوانی یادگیری در موضوعات سازمانی نیست، بلکه فراموشی فرایندی است که پس از یادگیری اتفاق می‌افتد از این رو می‌توان به صورت زیر تعریف کرد: فراموشی سازمانی، پیامد مجموعه اقدامات درون سازمانی و برون سازمانی است که در آن یک سازمان آگاهانه (هدفمند) و یا ناآگاهانه (تصادفی) بخشی از دانش موجود سازمان را از دست می‌دهد. فراموشی داده‌های هدفمند اشاره به مجموعه اقداماتی دارد که یک سازمان انجام می‌دهد تا فراموشی داده‌های غیرلازم را تسهیل کرده و از نابودی

داده های مفید جلوگیری نمایند. در فراموشی تصادفی ذکر این نکته ضروری است که مهمترین موضوعی که سازمان را به سمت فراموشی سوق می دهد، ناتوانی در کسب و انتشار یادگیری است. عدم به کارگیری دانش حاصل یادگیری، ناتوانی در کدگذاری و مستند سازی دانش و نداشتن انگیزه لازم برای تسهیم آن در سازمان هاست (مشبکی اصفهان و همکاران، ۱۳۹۰)

آزمی (۲۰۰۵)<sup>۴</sup>، 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 نمودار (۱) آمده است.



نمودار ۱: نظریه آزمی درباره فراموشی سازمانی (قیاسی و همکاران، ۱۳۹۴)

آزمی با ترکیب دو عامل (روش فراموشی و پیامدهای فراموشی)، فراموشی سازمانی را در چهار حالت توصیف کرده است.

**غفلت<sup>۵</sup>:** 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 می‌گردد. بسیاری از سازمان‌ها بواسطه کمبود مراقبت، غفلت و کوتاه‌اندیشی مدیران به این حالت گرفتار شده و اطلاعات حیاتی سازمان خود را از دست می‌دهند.

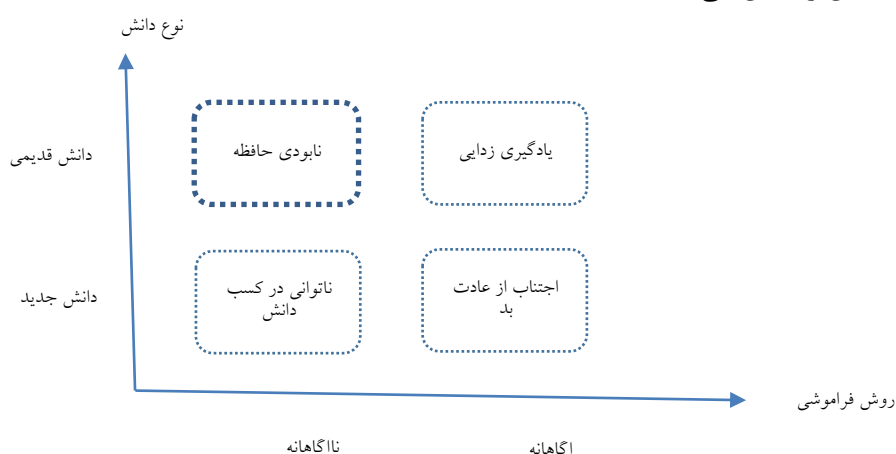
**خرابکاری<sup>۶</sup>:** این حالت از فراموشی، زمانی اتفاق می‌افتد که سازمان به شکل برنامه‌ریزی شده بخشی از داده‌ها و دانش خود را فراموش می‌کند، ولی این فراموشی منجر به اثرات منفی بر روی عملکرد سازمان می‌گردد. از دست دادن این داده‌ها، اطلاعات و دانش، سازمان را در محیط رقابت ناتوان می‌کند. آسیب به جایگاه رقابتی می‌تواند ناشی از برنامه‌ریزی‌های برون‌سازمانی نیز صورت پذیرد؛ عملیاتی شبیه‌هک کردن اطلاعات و خرابکاری‌های اطلاعاتی نمونه‌هایی از این حالت است.

**اضمحلال<sup>۷</sup>:** این حالت از فراموشی در سازمان، ناشی از اقدامات برنامه‌ریزی نشده‌ای است که پیامدهای مثبتی را برای سازمان به ارمغان می‌آورد. همچنان که سازمان‌ها تکامل یافته و رشد می‌کنند، تمایل دارند اطلاعات و مهارت‌های گذشته را که چندان نیازی به آنها نیست، فراموش کنند. فراموشی مهارت‌ها و دانش‌های منسوخ شده، نتیجه طبیعی گذر زمان می‌باشد که نتایج مثبتی را هم به همراه دارد (قیاسی و همکاران، ۱۳۹۴).

**یادگیری‌زدایی<sup>۸</sup>:** این حالت بیانگر تلاش سازمان در فراموشی یک تجربه تلخ و ناموفق است. در این حالت، سازمان با یک تلاش برنامه‌ریزی شده و آگاهانه، به بازنگری جهت‌گیری‌های استراتژیک خود می‌پردازد و بخشی از دانش خود را برای اثربخشی بیشتر سازمان فراموش می‌کند. فراموشی در این حالت، نتیجه یک راهبرد آگاهانه است تا به دقت، اطلاعاتی که سبب ایجاد نتایج غیرمفید می‌شوند از بین برده شوند. (صلواتی و همکاران، ۱۳۹۲).

به نقل از چناری، دی‌هالن (۲۰۰۴)<sup>۹</sup>، فراموشی سازمانی را به گونه‌ای دیگر طبقه‌بندی می‌کند. او برای توصیف فراموشی سازمانی، درصد پیوند بین روش فراموشی و نیز نوع دانش فراموش شده می‌باشد. بعد اول، تفاوت بین فراموشی آگاهانه و ناآگاهانه را نشان می‌دهد و بعد دوم، به منبع دانش اشاره می‌کند. سازمان در بسیاری از موارد دانش و مهارت‌های کنونی خود را به صورت آگاهانه و ناآگاهانه فراموش می‌کند، و گاهی اوقات، دانش نو ورود به سازمان به صورت آگاهانه یا ناآگاهانه فراموش می‌شود. دانش نو

ورود اشاره به دانشی است که بر اثر خلاقیت و نوآوری کارکنان در سازمان ایجاد شده و یا از بیرون به سازمان منتقل گردیده است. نمودار ۲ حالت چهارگانه دسته بندی دی هالن را نشان می دهد.



نمودار ۲. نظریه فراموشی از دیدگاه دی هالن (چناری و همکاران، ۱۳۹۴)

**نابودی حافظه<sup>۱۰</sup>:** در این حالت از فراموشی سازمانی، سازمان به شکلی ناآگاهانه و تصادفی دانش قدیمی و در دسترس 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.

**ناتوانی در کسب دانش<sup>۱۱</sup>:** ناتوانی در کسب دانش در حالتی اتفاق می افتد که سازمان نتواند دانش نو ورود 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<sup>۱۲</sup>:** 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<sup>۱۳</sup>: سازمان‌ها شبیه افراد می‌توانند عادات‌ها، دستورالعمل‌ها، اعمال، عقاید و ارزش‌های ناشایست را که برای تولید مضر هستند یاد بگیرند. سازمان‌های موفق قادرند، چنین دانش‌هایی را به صورت هدفمند قبل از این که در حافظه سازمانی تثبیت و نهادینه شوند، فراموش کنند.

### عملکرد مالی

ارزیابی عملکرد سازمانی به سنجش کیفیت انجام مأموریت‌ها و وظایف و فعالیت‌های سازمانی و نتایج حاصله از انجام آنها اطلاق می‌گردد. ارزیابی به فرایند پیچیده سنجش، ارزش‌گذاری و قضاوت در خصوص عملکرد گفته می‌شود (انواری، رستمی و حسینی، ۱۳۸۴). اندازه‌گیری عملکرد، ابزاری برای فهم وضعیت شرکت و اطمینان از موفقیت آن در آینده است. (رز<sup>۱۴</sup>، ۱۹۹۵) معتقد است اندازه‌گیری عملکرد، ابزاری تحلیلی است که شاخص‌ها را تعیین می‌کند، نتایج را به صورت کمی نشان می‌دهد و عکس‌العمل‌های بعدی را تعیین می‌نماید. در راستای دستیابی به اهداف نهایی سازمان، ارزیابی عملکرد مقایسه برنامه‌های گذشته و استراتژی‌های اجرا شده با طرح استراتژی‌های آینده و اهداف عملکردی است (جلالیون و طاهر دوست، ۲۰۱۲). همچنین ارزیابی عملکرد سنجش دوره‌ای میزان پیشرفت اهداف کوتاه مدت و بلندمدت و گزارش دهی به مدیران است (تاکار و همکاران<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۷).

تعدادی از ویژگی‌های مهم نظام ارزیابی عملکرد مالی کارآمد عبارت‌اند از: روشن و مشخص بودن معیارها و شاخص‌های ارزیابی مالی، قابلیت سنجش و اندازه‌گیری شاخص‌های ارزیابی مالی، قابل حصول بودن اهداف و انتظارات در موعد یا مواقع مقرر، معطوف به نتیجه و فرآیند بودن نظام ارزیابی مالی، معطوف به زمان بودن ارزیابی مالی.

### معیارهای ارزیابی عملکرد مالی

انتخاب سنجش‌های مناسب عملکرد مالی یکی از چالش‌های اساسی پیش روی سازمان‌هاست. سیستم‌های سنجش عملکرد نقشی کلیدی در توسعه برنامه‌های راهبردی، ارزیابی میزان دستیابی به اهداف سازمانی و مدیریت پاداش‌دهی ایفا می‌کنند.

در مطالعات مختلف بر این نکته اذعان شده است، از آنجایی که امروزه تمرکز سازمان‌ها بر ایجاد ارزش برای ذینفعان سازمان به‌عنوان اهداف اصلی بلندمدت قرار دارد، سنجش عملکرد مالی تنها بر اساس شاخص‌های مالی مبتنی بر حسابداری جوابگوی این نیاز نیست. از این‌رو معیارهای مبتنی بر ارزش جهت گنجاندن صریح هزینه سرمایه در محاسبات عملکردی ابداع شدند (ونانزی<sup>۱۶</sup>، ۲۰۱۲).

### مدل عملکرد مالی «سینک و تاتل»<sup>۱۷</sup> (۱۹۸۹)

یکی از رویکردها به سیستم ارزیابی عملکرد مدل «سینک و تاتل» است. در این مدل، عملکرد یک سازمان ناشی از روابط پیچیده بین هفت شاخص عملکرد به شرح زیر است: الف) اثربخشی که عبارت است از «انجام کارهای درست، در زمان مناسب و با کیفیت مناسب». در عمل اثربخشی با نسبت خروجی‌های واقعی بر خروجی‌های مورد انتظار معرفی می‌شود.

ب) کارایی که معنای ساده آن «انجام درست کارها» است و با نسبت مصرف مورد انتظار منابع بر مصرف واقعی تعریف می‌شود.

ج) کیفیت که مفهومی گسترده دارد و برای ملموس‌تر کردن مفهوم کیفیت، آن را از شش جنبه مختلف بررسی و اندازه‌گیری می‌کنند.

د) بهره‌وری که با تعریف سنتی نسبت خروجی به ورودی معرفی شده است.

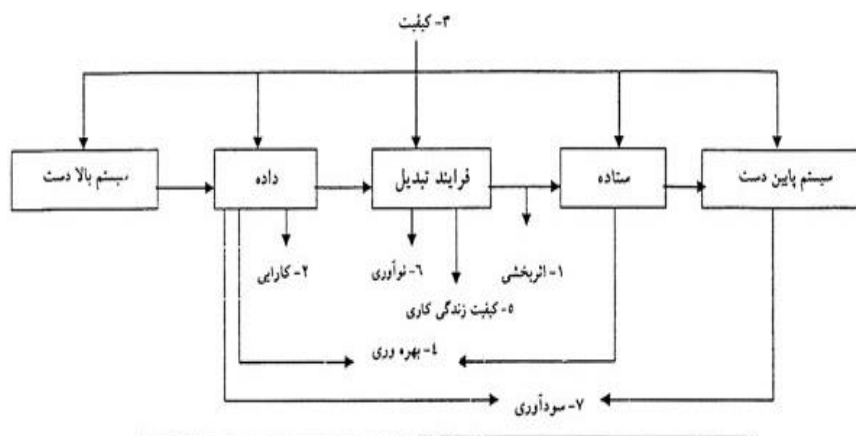
ه) کیفیت زندگی کاری که بهبود آن کمک زیادی به عملکرد سازمان می‌کند.

و) نوآوری که یکی از اجزای کلیدی برای بهبود عملکرد است.

ز) سودآوری که هدف نهایی هر سازمانی است

نمودار ۳ هفت شاخص عملکرد مالی و ارتباط متقابل آنها را نشان می‌دهد. هر یک از آیتم‌های موجود در این مدل همانند کارایی، اثربخشی و بهره‌وری در نهایت موجب افزایش سودآوری خواهند شد.





نمودار ۳ هفت شاخص عملکرد مالی (آکر و دیوید<sup>۱۸</sup>، ۱۳۸۴)

اگرچه نسبت به زمان ارائه این مدل تغییرات بسیاری در صنعت رخ داده است، اما همچنان این هفت شاخص از اهمیت بالایی در عملکرد سازمان برخوردارند. با این وجود، این مدل دارای یکسری محدودیت‌های اساسی نیز می‌باشد. به عنوان مثال در این مدل به «انعطاف‌پذیری» که یکی از ضروریات بازارهای دهه اخیر است، توجهی نمی‌شود. همچنین محدودیت دیگر مدل «بی‌توجهی به مشتریان سازمان» است (رجبی و گنجی، ۱۳۸۹).

### چابکی سازمانی

واژه چابک در فرهنگ لغت، به معنای حرکت سریع، چالاک، فعال و چابکی، توانایی حرکت به صورت سریع و آسان، و قادر بودن به تفکر به صورت سریع و با یک روش هوشمندانه است. ریشه و زادگاه چابکی، ناشی از تولید چابک است و تولید چابک مفهومی است که طی سال‌های اخیر عمومیت یافته و به عنوان استراتژی موفق توسط تولیدکنندگانی که خودشان را برای افزایش عملکرد قابل ملاحظه‌ای آماده می‌کنند، پذیرفته شده است. در چنین محیطی، هر سازمانی باید توان تولید هم‌زمان محصولات متفاوت و با طول عمر کوتاه، طراحی مجدد محصولات، تغییر روش‌های تولید و توان واکنش کارآمد به تغییرات را داشته باشد. در صورت داشتن چنین توانمندی‌هایی، به آن بنگاه تولیدی، سازمان چابک اطلاق خواهد شد. (نیک پور و سلاجقه، ۱۳۸۹).

با توجه به جدید بودن بحث چابکی، تعریف جامعی که مورد تائید همگان باشد وجود ندارد. نوری مقدم به نقل از برایان ماسکل (۲۰۰۱) چابکی را توانایی رونق و شکوفایی در محیط دارای تغییر مداوم و غیرقابل پیش‌بینی تعریف می‌کند. از این بابت، سازمان‌ها نباید از تغییرات محیط کاری خود هراس داشته، از آنها دوری کنند؛ بلکه باید تغییر را فرصتی برای کسب مزیت رقابتی در محیط بازار تصور کنند.

برحسب نتایج و پیامدها، چابکی به معنای تغییرات پویا، موقعیت‌گرا و جسورانه (متهورانه) است که متضمن موفقیت در زمینه سهم بازار، و دستیابی به مشتریان انبوه می‌باشد. به عبارت دیگر، در اینجا منظور از چابکی سازمانی، توانایی یک واحد کسب‌وکار برای رشد و بقا در یک محیط رقابتی است که تغییرات آن مستمر و غیرقابل پیش‌بینی بوده، نیازمند واکنش سریع به بازارهای متغیر است. بدون تردید، این امر از راه ارزش آفرینی در محصولات و خدمات مورد نیاز مشتریان صورت می‌گیرد (گولدمن، ۱۹۹۵). بنابراین چابکی ممکن است به صورت توانایی یک سازمان برای واکنش سریع به نیازمندیهای بازار و نیازهای مشتریان تعریف شود.

### مفاهیم کلی چابکی در سازمان

نخستین مفهوم نهفته در پارادایم چابکی، شایستگی‌های کلیدی است. مثلاً، شایستگی‌های کلیدی نیروی انسانی عبارت است از: مهارت‌ها، معلومات، رفتارها و تجربه‌ها با سرمایه‌گذاری در تعلیم و تربیت نیروی انسانی می‌توان شایستگی‌های کلیدی کارکنان و در نتیجه قابلیت‌های سازمان را افزایش و توسعه داد زیرا نیروی انسانی از منابع مهم سازمان محسوب می‌شود و اهمیت آن در تئوری‌های پیشرفته مدیریت روزبه‌روز بیشتر و حیاتی‌تر می‌شود. مصداق و نمونه بارز یک سازمان چابک، استفاده از ساختار مجازی است. سازمان مجازی در فرهنگ مدیریت واژه‌ای نو است که شکل و گونه جدیدی از سازمان را معرفی می‌کند. تغییرات گسترده و پیشرفت‌های به‌دست‌آمده در عرصه فناوری اطلاعات در چند دهه گذشته، ضرورت تجدیدنظر در مسائل مختلف از جمله ساختار سازمانی را اجتناب‌ناپذیر کرده است. به کارگیری فناوری‌های اطلاعاتی نظیر: اینترنت، پست الکترونیکی و نیز فراگیر شدن استفاده از کامپیوتر باعث شده تا شکل‌های سازمانی جدیدی پا به عرصه وجود بگذارند که ماهیتی کاملاً متفاوت با

سازمان‌های سنتی، بزرگ و دیوان‌سالار دارند. (حیدری و همکاران، ۱۳۹۳). سازمانهای چابک به آسانی می‌توانند تغییر قابل‌توجهی را در تمرکز، متنوع‌سازی و نوآوری کسب‌وکار خود برای تسریع در رسیدن به یک هدف مخصوص ایجاد کنند؛ به گونه‌ای که این امر بتواند فرصت‌های گران‌بهایی را برای سازمان به وجود آورد. این سازمان‌ها قادر به پیش‌دستی در رقابت هستند و کلید این امر، ایجاد یک برنامه استراتژیک است که نقشه وسیعی از توانایی‌ها، قابلیت‌ها و مهارت‌های اصلی سازمان را نمایان می‌سازد. صاحب‌نظران تعریف‌های زیادی را از دانش در سطح سازمان ارائه کرده‌اند که شامل تجربه‌های افراد سازمان، گزارش‌ها، بانک‌های اطلاعاتی و پرونده‌ها است. سازمان‌هایی که قصد چابک شدن را دارند باید نیروهای تربیت‌شده و دارای انگیزه خوب را با یک مجموعه درست از مهارت‌ها، تجربه و دانش ارتقاء دهند؛ به گونه‌ای که این امر جزء ضروری و جدانشدنی از استراتژی شرکت قلمداد شود. (رضایی دولت‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۲،

### الگوی چابکی سازمانی

در این مدل برای چابکی در سازمان، عوامل رهبری، فرهنگ سازمانی، سیستم پاداش و تأمین‌کنندگان را مؤثر می‌داند. این مدل که توسط یوسف و همکاران ارائه شده است بیشتر از جنبه‌های مشکلات و نقش منابع انسانی و ساختارهای سازمانی به چابکی تأکید دارد و حمایت مدیریت کلان سازمان را، به‌ویژه در بحث سرمایه‌گذاری به‌منظور چابک‌سازی سازمان را یک فاکتور کلیدی قلمداد می‌کند، این مدل از مهم‌ترین مدل‌های طرح‌شده برای چابک‌سازی درون‌سازمانی محسوب می‌شود. اجزای این مدل در زیر به تشریح آورده می‌شود:

**فرهنگ:** فرهنگ از تاریخچه تصمیمات، اقدامات، نمادها و فلسفه سازمان نشست می‌گیرد. فرهنگ، یادگیری سازمانی را باگذشت زمان نشان می‌دهد. رهبر استراتژیک کسی است که می‌تواند فرهنگی را به‌منظور ایجاد مزیت رقابتی شکل دهد. نماد فرهنگ سازمان نحوه کنترل تغییرات لازم برای اقتدار و ارتباطات به‌هنگام اجرای نوآوری‌ها توسط مدیریت است. فرهنگ بیان می‌کند که با تغییر ماهیت برخی مشاغل، هم‌مدیران و هم‌دیگران مجبورند که بیشتر سبک تصمیم‌گیری مشارکتی را بپذیرند.

**سیستم‌های پاداش:** برای اینکه فرهنگ نوآوری در سازمان پذیرفته شود، افراد باید باور کنند که ساخت نظام پاداش سازمان و سیستم‌های پشتیبان به بهبود مستمر آنها کمک می‌کند. یکی از مسئولیت‌های رهبری تعیین یک جو اخلاقی برای سازمان و انتظار یکپارچگی از اعضای آن است.

**رهبری:** شروع مدل با رهبری به‌عنوان اساس حمایت از کارمندان در ایجاد رابطه با مشتریان و تأمین کنندگان است. این کار می‌تواند توانایی در کنترل مداوم تغییر و نیز نظارت بر فرصت‌ها و تهدیدها را شامل گردد. همچنین، رهبران در پیشبرد سازمان یادگیرنده و پذیرش تحول ضروری و حائز اهمیت هستند (بوتانی، ۲۰۰۹).

**تأمین کنندگان:** بحث اصلی در این قسمت از مدل، پیرامون ارتباط میان عرضه کنندگان و اعضای سازمان است. این قسمت به بازاریابی و استراتژی سازمان اشاره دارد. عرضه کنندگان مجبورند که مرتباً مشتریان جدیدی را به زنجیره مشتریان اضافه کنند. تأمین کنندگان اطلاعات سازمانی را اخذ نموده و به‌موقع پردازش سفارش‌ها و محصولات سازمان را انجام داده و سازمان را در جهت رفع بهینه نیازها و خواسته‌های مشتریان، یاری می‌دهند. (مشبکی و همکاران، ۱۳۹۲)

### پیشینه ی پژوهش

در پژوهشی که در سال ۱۳۹۵ توسط بهرامی و همکارانش تحت عنوان بررسی رابطه یادگیری سازمانی و چابکی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد صورت گرفت. در نظریه یادگیری سازمانی، سازمان به‌صورت یک نظام بازتعریف می‌شود که دارای توانایی پیش‌بینی، شناسایی، تعریف، طراحی و حل مسئله می‌باشد. هدف از انجام این مطالعه، بررسی رابطه بین یادگیری سازمانی و چابکی سازمانی در بیمارستان‌های آموزشی شهر یزد بود. این پژوهش تحلیلی از نوع همبستگی، به‌صورت مقطعی در سال ۱۳۹۴ در ۴ بیمارستان آموزشی شهر یزد انجام شد. ۳۷۰ نفر از کادر درمانی واداری که به‌صورت نمونه‌گیری طبقه‌بندی با تخصیص متناسب انتخاب شدند، در مطالعه شرکت کردند. نتایج به‌دست آمده حاکی از رابطه مثبت و معنادار یادگیری سازمانی و چابکی سازمانی می‌باشد. یافته‌های مطالعه نشان می‌دهند که اجرای راهبردهای مناسب به‌منظور افزایش ظرفیت سازمان برای جهت‌دهی به توانایی‌های ذهنی کارکنان می‌تواند

توانایی واکنش سریع سازمان به مسائل را نیز بهبود دهد که آن نیز در دنیای متغیر کنونی لازمه بقا و پویایی سازمانی است.

فراهانی و همکاران (۱۳۹۴) تحقیقی تحت عنوان تبیین رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و یادگیری سازمانی با چابکی سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان همدان انجام داده اند. هدف از این پژوهش تبیین رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و یادگیری سازمانی با چابکی سازمانی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان همدان بوده است. نتایج نشان داد که بین یادگیری سازمانی و فراموشی هدفمند، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و یادگیری سازمانی می تواند پیشبینی کننده خوبی برای چابکی سازمانی باشد

در پژوهشی که در سال ۱۳۹۴ توسط روشندل و شیروانی تحت عنوان ارائه مدلی برای بهبود عملکرد مالی سازمان، با تاکید بر نقش «ترکیب منابع انسانی» و «ثبات مدیریت» صورت گرفت. اهمیت عملکرد مالی برای شرکتها باعث می شود که هر عامل مؤثر بر آن نیز اهمیت یابد. هدف این تحقیق بررسی تأثیر ترکیب منابع انسانی سازمان و ثبات مدیریت بر عملکرد مالی و روش آن از نوع آمیخته است. یافته های پژوهش روی ۲۷۴ شرکت ثبت شده در بورس اوراق بهادار تهران طی سال های ۱۳۸۹ تا ۱۳۹۲ نشان داد که ترکیب منابع انسانی و ثبات مدیریت با عملکرد مالی رابطه مثبت و معناداری دارد، ولی بین خودشان رابطه معناداری وجود ندارد. در پایان، بر اساس یافته های تحقیق، مدلی برای بهبود عملکرد مالی شرکتها با تاکید بر نقش ترکیب منابع انسانی و ثبات مدیریت ارائه شده است

در پژوهشی که ارهان و همکاران (۲۰۱۵) با عنوان آیا موضوع فراموشی سازمانی هدفمند را اجرا می کنید؟ با توجه به مصاحبه های انجام شده دو نتیجه گرفته اند ساختار دانشی سازمان با فراموشی سازمانی هدفمند متفاوت می باشد و دوم اینکه ویژگی های کلیدی سازمان بر مبنای مصاحبه ها و نوع فراموشی سازمانی هدفمند با یکدیگر مرتبط می باشد.

در پژوهشی که موهان و همکاران<sup>۱۹</sup> (۲۰۱۵) با عنوان تشریح ارتباط بین یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی انجام داده اند به این نتیجه رسیده اند که بین یادگیری سازمانی و عملکرد سازمانی رابطه مثبتی وجود دارد و اثر میانجی بر ارتباط بین سطوح گروهی و فردی یادگیری سازمانی و ویژگی هایش دارد.

### ۳. روش پژوهش

این تحقیق از نظر هدف، توصیفی، واز نظر مخاطب، کاربردی واز بعد زمانی مقطعی است. جهت گردآوری اطلاعات در زمینه مبانی نظری و ادبیات تحقیق، از داده های آرشیوی شامل مقالات و سایت های اینترنتی و کتابهای مورد نیاز استفاده شده است و به منظور جمع آوری داده ها و اطلاعات برای تجزیه و تحلیل، از پرسشنامه های استاندارد استفاده گردیده است.

**فرضیه ها و مدل مفهومی پژوهش.** هدف اصلی این پژوهش، مطالعه رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و عملکرد مالی با تاکید بر نقش میانجی چابکی سازمانی است. در همین راستا سه فرضیه به صورت زیر تدوین شده است:

فرضیه ۱: رابطه مثبت و معنی داری میان فراموشی سازمانی هدفمند با چابکی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی وجود دارد.

فرضیه ۲: رابطه مثبت و معنی داری میان چابکی سازمانی و عملکرد مالی اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی وجود دارد.

فرضیه ۳: رابطه مثبت و معنی داری میان فراموشی سازمانی هدفمند و عملکرد مالی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی وجود دارد.

**جامعه آماری و روش نمونه گیری.** در این پژوهش جامعه آماری، کلیه کارکنان شاغل ادارات امور مالیاتی استان آذربایجان غربی می باشد که در جهت اهداف و رسالت سازمان در واحدهای مختلف سازمان مشغول به فعالیت هستند. در این پژوهش از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای استفاده گردیده است. در پژوهش حاضر، ادارات امور مالیاتی استان آذربایجان غربی به ۱۷ طبقه تقسیم شده اند که این ۱۷ طبقه، شهرستان های استان آذربایجان غربی می باشند.

### مدل مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق

با توجه به آنچه گفته شد، مدل عملیاتی متغیرهای پژوهش حاضر را که نشان دهنده مفاهیم، مولفه ها و شاخص های مورد بررسی است را می توان به صورت جدول شماره ۱ ترسیم نمود.

جدول ۱: مدل مفهومی و عملیاتی متغیرهای تحقیق

مفهوم	مؤلفه	شاخص
فراموشی سازمانی هدفمند	فراموشی سازمانی هدفمند	نادیده گرفتن آگاهانه برخی از دانش موجود به علت راضی نبودن از تجارب گذشته
		کنار گذاشتن دانش و فنون قبلی همراه با شروع فعالیت و ارائه خدمات جدید
		اعتقاد به فراموشی روش ها و رویه های قبلی جهت بهبود فرایندها
		عدم استفاده از اطلاعات و دانش غیر مفید در رویه ها و روش های کاری
		جلوگیری از عدم خریداری و ورود تکنولوژی های جدیدی نامتناسب با شرایط کاری سازمان
		گردآوری منظم اطلاعات در مورد رقبای، مشتریان و تکنولوژی های جدید و فراموشی اطلاعات قبلی
		جستجوی اطلاعات در محیط بیرونی سازمان جهت حل مسائل بوجود آمده و رفع پیش زمینه های ذهنی
		وجود فرهنگ یادگیری از تجارب برای هر فرد
		میزان انتقال اطلاعات مهم و حیاتی به تمامی افراد
		وجود مکانیزم های رسمی جهت تسهیم و به اشتراک گذاری تجارب
چابکی سازمان	سرعت	سرعت ارائه خدمات مشتریان
		مدت زمان انجام فرایندها
		سرعت فعالیتها بین واحدها
		سرعت دریافت و ارسال داده ها
		سرعت پردازش داده ها
	شایستگی	سرعت استخراج اطلاعات و گزارش گیری
		کارایی و موثر بودن فرایندهای سازمان
		کیفیت خدمات
		کاهش هزینه ها
		افزایش مهارت کارکنان
	پاسخگویی	همکاری و یکپارچگی واحد های مختلف
		کاهش هزینه ارائه خدمات به مشتریان
		بهبود فرایندها
		پاسخگویی به نیاز مشتریان
		پاسخ گویی به نیاز گروه های جدید بیمه ای
رضایت مندی مشتریان		
متوسط زمان پاسخگویی		

مفهوم	مؤلفه	شاخص
انعطاف پذیری	انعطاف پذیری	تعداد مراجعات مشتریان
		کاهش خطاهای مربوط به پاسخگویی
		اعمال تغییرات (دستورالعمل ها)
		انعطاف پذیری ارائه انواع خدمات
		انعطاف پذیری ارائه تعداد خدمات
		انعطاف پذیری کارکنان
		برای اعمال تغییرات مورد نیاز مشتریان
		هزینه اعمال تغییرات (قانونی و تغییر نیاز مشتریان)
		زمان اعمال تغییرات (قانونی و تغییر نیاز مشتریان)
		انعطاف پذیری در اصلاح خطاها و اشتباهات
		انعطاف پذیری در بازاریابی اطلاعات
		انعطاف پذیری در ارائه گزارش
عملکرد مالی	عملکرد مالی	سود ناخالص کل
		سود ناخالص جریان وجوه نقد
		سود ناخالص جریان نقدی آزاد
		بازده حقوق صاحبان سهام
		سود ناخالص عملیاتی
		نسبت جاری
		روزهای پول نقد در دسترس
		روزهای درآمد در حسابهای دریافتی
		تامین مالی صاحبان سهام
		بازپرداخت بدهی
		بدهی بلندمدت به سرمایه
		بازده دارایی
		نسبت جاری
		درآمد مالیات بر ارزش افزوده به درآمد کل
		تخفیف و کمک هزینه به کارکنان
		نسبت مالیات بر درآمد به درآمد کل
		کسورات
		حقوق و دستمزد به کل هزینه ها
		متوسط عمر دارایی
		نسبت پرسنل تمام وقت به تعداد مراجعه کنندگان
		نسبت کارایی دارایی (مدیریت)



### تجزیه و تحلیل داده ها (یافته های تحقیق)

داده های جمع آوری شده از پرسشنامه ها از طریق نرم افزار SPSS تجزیه و تحلیل شده و در دو مرحله به اطلاعات مورد استفاده در این تحقیق، تبدیل می گردند. در مرحله اول که تجزیه و تحلیل توصیفی داده ها می باشد، از فراوانی مطلق، درصد فراوانی نسبی، شاخص های گرایش مرکزی (میانگین) و شاخص های پراکندگی (انحراف استاندارد) استفاده شد. در مرحله دوم که تجزیه و تحلیل استنباطی داده ها می باشد، با اطلاعات حاصل از پرسشنامه به بررسی داده ها پرداخته و با آزمون های آمار استنباطی با استفاده از نرم افزار LISREL به بررسی فرضیات پرداخته شد. برای نشان دادن نرمال و غیر نرمال بودن توزیع متغیرها از آزمون کولوموگروف - اسمیرنوف<sup>۲۰</sup> (K-S) استفاده شده است.

جدول ۲ نتایج آزمون کولوموگروف اسمیرنوف برای بررسی توزیع طبیعی داده ها

سطح معنی داری	آماره کولوموگروف اسمیرنوف	تعداد	
۱۸۶۰	۱/۱۰۶	۲۷۸	چابکی سازمانی
۰/۱۵۳	۱/۱۱۵	۲۷۸	عملکرد مالی
۰/۱۳۹	۱/۱۵۰	۲۷۸	فراموشی سازمانی

با توجه به جدول (۲) نتایج آزمون نشان می دهد تمامی متغیرهای مورد بررسی نرمال می باشد.

### بررسی همبستگی متغیرهای پژوهش

قبل از پرداختن به آزمون الگوی ساختاری، از ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین متغیرها استفاده گردید که به صورت جدول ۳ می باشد.

جدول ۳ ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

متغیر پژوهش	چابکی سازمانی	عملکرد مالی	فراموشی سازمانی
چابکی سازمانی	۱	۰/۴۳۹	۰/۶۰۵
عملکرد مالی	...	۱	۰/۴۸۵
فراموشی سازمانی	...	...	۱

با توجه به جدول ۳ چون سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است پس متغیرهای تحقیق با یکدیگر رابطه معنی داری دارد.

### تحلیل آماری استنباطی (آزمون فرضیه های تحقیق)

بعد از بیان مدل و جمع آوری داده‌ها، تخمین مدل با مجموعه‌ای از روابط شناخته‌شده بین متغیرهای اندازه گیری شده شروع می‌شود.

فرضیه ۱: رابطه مثبت و معنی داری میان فراموشی سازمانی هدفمند با چابکی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی وجود دارد.

H0: فراموشی سازمانی هدفمند با چابکی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت ندارد

H1: فراموشی سازمانی هدفمند با چابکی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت دارد

فرضیه ۲: رابطه مثبت و معنی داری میان چابکی سازمانی و عملکرد مالی اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی وجود دارد.

H0: چابکی سازمانی بر عملکرد مالی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه ندارد.

H1: چابکی سازمانی بر عملکرد مالی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت دارد.

فرضیه ۳: رابطه مثبت و معنی داری میان فراموشی سازمانی هدفمند و عملکرد مالی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی وجود دارد.

H0: فراموشی سازمانی هدفمند با عملکرد مالی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه ندارد

H1: فراموشی سازمانی هدفمند بر عملکرد مالی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت دارد

جدول ۴: برآورد ضرایب اثرات مستقیم

متغیر	متغیر	آماره t	ضریب مسیر	سطح معنی داری
فراموشی سازمانی هدفمند	بر	۶/۸۴	۰/۸۵	۰/۰۰۰
چابکی سازمانی	بر	۸/۰۵	۰/۹۲	۰/۰۰۰
فراموشی سازمانی هدفمند	بر	۴/۴۱	۰/۵۲	۰/۰۰۰

همانطور که در جدول ۴ پیداست ضریب معناداری برای فراموشی سازمانی هدفمند بر چابکی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی بیشتر از ۱/۹۶ نشان می‌دهد که این رابطه معنادار می‌باشد؛ بنابراین فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت رابطه مثبتی بین فراموشی سازمانی هدفمند بر چابکی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی وجود دارد. همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت فراموشی سازمانی هدفمند به اندازه (۰/۸۵) بر چابکی سازمانی تاثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در فراموشی سازمانی هدفمند، چابکی سازمانی آنها در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی به اندازه (۰/۸۵) افزایش خواهد یافت.

ضریب معناداری برای چابکی سازمانی بر عملکرد مالی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی بیشتر از ۱/۹۶ نشان می‌دهد که این رابطه معنادار می‌باشد؛ بنابراین فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت رابطه خطی بین چابکی سازمانی بر عملکرد مالی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی وجود دارد. همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت چابکی سازمانی به اندازه (۰/۹۲) بر عملکرد مالی تاثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در چابکی سازمانی، عملکرد مالی آنها در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی به اندازه (۰/۹۲) افزایش خواهد یافت.

ضریب معناداری برای فراموشی سازمانی هدفمند بر عملکرد مالی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی بیشتر از ۱/۹۶ نشان می‌دهد که این رابطه معنادار می‌باشد؛ بنابراین فرض صفر رد می‌شود و می‌توان نتیجه گرفت رابطه خطی بین فراموشی سازمانی هدفمند بر عملکرد مالی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی وجود دارد. همچنین بنا به ضرایب مسیر می‌توان گفت فراموشی سازمانی هدفمند به اندازه (۰/۵۲) بر عملکرد مالی تاثیر دارد یا با افزایش یک واحدی در فراموشی

سازمانی هدفمند، عملکرد مالی آنها در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی به اندازه (۰/۵۲) افزایش خواهد یافت.

فرضیه اصلی: فراموشی سازمانی هدفمند بر عملکرد مالی با تاکید بر نقش میانجی چابکی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی تاثیر دارد.

جدول ۵: برآورد ضرایب اثر غیرمستقیم

متغیر	از طریق	متغیر	آماره t	ضریب مسیر
فراموشی سازمانی هدفمند	چابکی سازمانی	عملکرد مالی	۳/۲۵۶	۰/۵۳

ضرایب معناداری طرح های شبکه های اجتماعی سازمانها بر نوآوری آنها در ادارات امور مالیاتی استان آذربایجان غربی (بیشتر از ۱/۹۶) نشان می دهد که این رابطه معنادار می باشد؛ بنابراین می توان گفت فراموشی سازمانی هدفمند بر عملکرد مالی با تاکید بر نقش میانجی چابکی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی تاثیر دارد.

### نتیجه گیری

نتایج آمار توصیفی تحقیق نشان می دهد که از مجموع ۲۷۸ شرکت کننده، تعداد ۱۰۵ نفر زن و تعداد ۱۷۳ نفر مرد هستند. از این تعداد، ۲۱۱ نفر متأهل و ۶۷ نفر مجردند. بیشترین تعداد آزمودنی هابین ۳۰ تا ۳۹ سال دارند و وضعیت استخدامی آنان، پیمانی است. اکثراً شرکت کنندگان در تحقیق، مدرک کارشناسی دارند.

فراموشی سازمانی هدفمند با چابکی سازمانی در اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت دارد و با توجه به ضریب معناداری چابکی سازمانی با عملکرد مالی در این اداره کل که بیشتر از ۱/۹۶ است می توان استنباط کرد که این رابطه معنادار می باشد. بدین ترتیب فراموشی سازمانی هدفمند بر عملکرد مالی اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی رابطه مثبت دارد. از آنجا که ضریب معناداری رابطه فراموشی سازمانی هدفمند با عملکرد مالی اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی بیشتر از ۱/۹۶ است می توان گفت که این رابطه معنادار می باشد.

تحلیل نهائی یافته های تحقیق نشان می دهد که نقش میانجی چابکی سازمانی در رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و عملکرد مالی این سازمان از اهمیت ویژه ای برخوردار است. این یافته، با نتایج پژوهش مشبکی و همکاران (۱۳۹۲) که در آن ارتقای عملکرد سازمانی از طریق فراموشی سازمانی هدفمند: مورد مطالعه قرار گرفت، همسو می باشد.

### پی نوشتها

1. Accidental
2. Intentional (purposeful)
3. Tom
4. Azmi
5. Negligence
6. Sabotage
7. Decay
8. Unlearning
9. De Holan
10. Memory Decay
11. Failure to Capture
12. Unlearning
13. Avoiding Bad Habits
14. Rose
15. Thakkar, J., Deshmukh, S. G., Gupta, A. D. and Shankar, R
17. Sink & Totel
16. Venanzi
19. Mohan. P. Sang. CH
18. David & Aker
20. Kolmogorov-Smirnov

### منابع

- اخوان، پیمان، باقر زاده نیری، مهدی، شادپور، پژمان. (۱۳۹۰) «تحلیل فرآیند فراموشی فعال دانش های کهنه و قدیمی: مطالعه موردی بیمارستان شهید هاشمی نژاد، فصلنامه مدرس علوم انسانی (پژوهش های مدیریت در ایران)، سال شانزدهم، شماره (۹)، پیاپی (۱۸) صفحه ۴.
- انواری رستمی، علی اصغر و حسینی، سید حمید، (۱۳۸۴). بررسی تحلیلی الگو و مدل ارزیابی عملکرد دستگاههای اجرایی کشور. دومین کنفرانس بین المللی مدیریت کیفیت فراگیر و تجارت جهانی.
- بنی مهد، بهمن؛ طالب نیا، قدرت اله، حسین، ازوجی، (۱۳۸۸) بررسی رابطه بین عملکرد زیست محیطی و عملکرد مالی؛ پژوهش های حسابداری مالی و حسابرسی (پژوهشنامه حسابداری مالی و حسابرسی): پاییز ۱۳۸۸، دوره ۱، شماره ۳؛ از صفحه ۱۴۹ تا صفحه ۱۷۴.
- حیدری، مرضیه؛ سیادت، سیدعلی؛ هویدا، رضا؛ شاهین، آرش؛ (۱۳۹۳) "رابطه ی توانمندسازهای تعالی سازمانی و قابلیت های چابکی سازمانی در دانشگاه های دولتی شهر اصفهان" مجله رهیافتی نو در مدیریت آموزشی " دوره ۵، شماره ۱۷، بهار، صفحه ۲۱-۳۸.
- رجبی، روح الله؛ گنجی، عزیز الله (۱۳۸۹) بررسی رابطه بین نظام راهبری و عملکرد مالی شرکت، مجله پژوهش های حسابداری مالی، سال دوم، شماره دوم، شماره پیاپی (۴) تابستان ۱۳۸۹.

- رضایی دولت آبادی، حسین؛ خزائی پول، کیالاشکی، جعفر؛ آمانی، مجتبی؛ وریج کاظمی، رضا؛ (۱۳۹۲) "طراحی مدل تاثیر گذاری فرهنگ سازمانی بر تسهیم دانش و ایجاد چابکی در مهار بحرانی با رویکرد پدافند غیر عامل" دو فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت بهران، شماره سوم، بهار تابستان.
- صلواتی، عادل؛ باغبانیان، مصطفی؛ زندی، رزان؛ (۱۳۹۲) مطالعات مدیریت بهبود و تحول: زمستان ۱۳۹۲ - شماره ۷۲.
- عزیزی اصل، شمس اله؛ مرزوقی، رحمت اله؛ جهانی، جعفر؛ (۱۳۹۴) بررسی رابطه بین توانمند سازی روان شناختی منابع انسانی و چابکی سازمانی در دانشگاه شیراز؛ پژوهش های رهبری و مدیریت آموزشی؛ مقاله ۵، دوره ۱، شماره ۴، تابستان ۱۳۹۴، صفحه ۱۰۷-۱۲۷
- فتحیان، محمد؛ اخوان، پیمان؛ چراغعلی، سمیه؛ (۱۳۹۳) بررسی تأثیر به کارگیری مدیریت دانش بر عملکرد سازمانی با استفاده از کارت امتیازی متوازن، مقاله ۱۴، دوره ۱-۳۰، شماره ۲، تابستان و پاییز ۱۳۹۳، صفحه ۱۳۹-۱۴۷
- قیاسی، رضا؛ یآوری، امیرحسین؛ آهی، پرویز؛ قنبری، حبیب؛ (۱۳۹۴) تبیین ابعاد فراموشی سازمانی و ظرفیت جذب دانش سازمانی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه علوم انتظامی امین) فصلنامه علمی - پژوهشی آموزش در علوم انتظامی، سال سوم، شماره چهارم، زمستان.
- کردستانی، غلامرضا؛ عباسی، عبدالاحد؛ (۱۳۹۳) بررسی تأثیر تمرکز مشتری بر عملکرد مالی شرکت، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت دارایی و تأمین مالی، سال دوم، شماره سوم؛ شماره پیاپی ششم، پاییز صص ۸۱-۹۲.
- مشبکی، اصغر؛ ربیع، مسعود؛ (۱۳۸۸). فراموشی سازمانی هدفمند (استراتژیک): اکسیر رقابت پذیری در سازمان، پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۳، شماره ۴، ۲۱۸-۱۹۴.
- مشبکی اصفهانی، اصغر؛ عندلیب اردکانی، نادر؛ عندلیب اردکانی، داوود؛ (۱۳۹۰) بررسی تاثیر سبک های رهبری بر فراموشی سازمانی هدفمند: رویکردی نوین در مدیریت دانش (مطالعه موردی) مدیریت سلامت: تابستان ۱۳۹۰، دوره ۱۴، شماره ۴۴؛ از صفحه ۴۱ تا صفحه ۵۴.
- فراهانی، مجید؛ صابری، علی؛ حیدری، محمد؛ جاوید، مجید؛ (۱۳۹۴). تبیین رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و یادگیری سازمانی با چابکی سازمانی در اداره کل ورزش و جوانان استان همدان، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۲ (۸)، ۳۵-۴۴.
- نیک پور، امین؛ سلاجقه، سنجر؛ (۱۳۸۹) بررسی رابطه بین چابکی سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمانهای دولتی شهر کرمان؛ پژوهشهای مدیریت سال سوم، شماره هفتم، بهار ۱۳۸۹؛ صفحه ۱۶۹-۱۸۴.

Bottani, Eleonora.(2009).A fuzzy QFD approach to achieve agility. *International journal of production economics*.

Holan, P & Philips, N.(2004)Organizational forgetting as strategy, *sage publications London, thousand oaks, ca and new delhi*,vol 2(4),pp.423-433

Mohan. P. Sang. CH. "Exploring the relationships between the learning organization

- and organizational performance". *Management Research Review*. 2015. 148-126.
- Jalaliyoon, N., Taherdoost, H., (2012). Performance evaluation of higher education; a necessity, *Journal of Procedia*, Vol 46, pp: 5682-5686.
- Tom, Y & Fu, Q .(2008). Management of organizational forgetting in construction of organizational absorptive capacity, *E- product Eservice and E- Entertainment (ICEEE)*, ISBN. 9781424471591, pp.1-6.
- Somuyiwa, A. O. Adebayo, I. T. Akanbi, T. A. 2011 "Supply Chain Performance: An Agile Supply Chain Driven By Information System (Is) Capabilities" *British Journal of Arts and Social Sciences* ISSN: 2046-9578, Vol.1 No.2(2011)©BritishJournal Publishing, Inc .[http:// www . bjournal . co .uk/ BJASS.aspx](http://www.bjournal.co.uk/BJASS.aspx).
- Azmi, R., Alegre, J., & Lapiedra, R. "Measuring organizational learning capability among the workforce". *International Journal of Manpower*. 2005. 28 (3/4), 224-242.
- Muscel, Cemil Kuzey & Ali Uyar (2001) Measuring firm performance using financial ratios: A decision tree approach, *Expert Systems with Applications*, 40 (2013) 3970–3983.
- Gabriel Cegarra-Navarro. J., Soto-Acosta, P. Wensley. A.K.P. "Structured knowledge processes and firm performance: The role of organizational agility". *Journal of Business Research*. 2016. 69 (5). 1544-1549
- Tsang, E. W. K & Zahra, S. A. (2008)" Organizational unlearning". *Human Relations*, 61 (10), 1435–1462.
- Venanzzy, O., Chitnis, A.,(2012)Performance evaluation in Indian corporate organizations: A survey, *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 37, 38-45.
- Young Chu, P., Lin, L.Y., Hsiung, H.H., Liu, T.Y (2006). Intellectual Capital: performance using financial and An empirical study of ITRI. *Technological Forecasting and Social Change*, 73 (7): 886-902.
- Zavadskas, E., K., Turskis, Z., (2011). Multiple criteria decision making (MCDM) methods in economics. *Technological and Economic Development of Economy*, 17 (2), 397-427
- 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*
- Thakkar, J., Deshmukh, S. G., Gupta, A. D. and Shankar, R. (2007). Development of a balanced scorecard: An integrated approach of Interpretive Structural Modeling (ISM) and Analytic Network Process (ANP). *International Journal of Productivity and Performance Management*, 56(1), 25-59.

**A study on relationship between intentional organizational forgetting and financial performance in Tax Directorate General of West Azarbayjan Province focusing the mediating role of organizational agility**

**Gholamreza Rahimi**

**Salar Amini**

**Abstract**

Organizations tend to consider the use of intentional organizational forgetting capacity as a tool to improve their financial performance. This paper aims to study the relationship of intentional organizational forgetting and financial performance with a focus on mediating role of organizational agility. The statistical population of this sample survey descriptive research consists of 845 employees of the Tax Administration offices in West Azarbayjan Province from which a sample of 278 employees were selected using Cochran method. We distributed a standard questionnaire for collecting data and two software of SPSS and LISREL for data analysis. We also used the Pearson correlation coefficient and structural equation in statistical analysis. Findings show that there are positive relationships between intentional organizational forgetting and organizational agility and organizational agility (0.92) on financial performance as well.

**Keywords:** Organizational intentional forgetting, financial performance, organizational agility