

تأثیر فراموشی سازمانی بر استقرار مدیریت دانش

صدیقه محمد اسماعیل^۱ - سیده ریحانه سید وکیلی^۲

تاریخ دریافت: ۹۴/۳/۲۰ - تاریخ بازنگری: ۹۴/۸/۱۹ - تاریخ پذیرش: ۹۴/۱۰/۲۶

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر فراموشی سازمانی بر استقرار مدیریت دانش می‌باشد. روش تحقیق پیمایشی - تحلیلی، و از نظر هدف، پژوهشی کاربردی است. جامعه آماری شامل ۵۲۶ نفر از کتابداران و مدیران کتابخانه‌های دانشگاه‌های غیر پزشکی شهر تهران می‌باشد که از بین آنها بر اساس نمونه‌گیری تصادفی و با استفاده از جدول مورگان ۱۶۹ نفر انتخاب شده و از طریق پرسشنامه مورد پرسش قرار گرفته‌اند. برای تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد و در مرحله بعد روایی سازه متغیرهای پژوهش و شاخص‌های منتج از آن‌ها با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تاییدی مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج حاصله بیانگر آن است که فراموشی سازمانی (عمدی) (برخلاق، ذخیره، اشتراک و بکارگیری دانش اثر مثبت داشته و فراموشی سهوی بر عوامل مذکور اثر منفی دارد. در خاتمه بر اساس نتایج آزمون‌های انجام شده پیشنهاداتی در زمینه بکارگیری سازوکارهای آموزشی انگیزشی و اصلاح فرایندهای کاری بوسیله کتابداران و مدیریت کتابخانه‌ها ارائه گردیده است که بهره‌گیری از آنها به دانشی شدن هرچه بیشتر کتابخانه‌ها منجر خواهد شد.

واژگان کلیدی: استقرار مدیریت دانش؛ فراموشی سازمانی؛ فراموشی سازمانی سهوی؛ فراموشی سازمانی عمدی، مدیریت دانش؛ کتابخانه‌های دانشگاهی

۱. دانشیار گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران (نویسنده مسئول)
m.esmaeili2@gmail.com
۲. کارشناس ارشد علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشکده علوم انسانی و اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات، تهران

مقدمه

آنچه عصر حاضر را از سایر دوران ما متمایز می‌سازد، دانشی شدن سازمان‌ها، جوامع و انسان‌هاست. دراکر^۱ (۲۰۰۶) در دهه‌های آخر قرن بیستم واژه‌های جدیدی چون دانش‌گرا^۲ و سازمان‌های دانشی^۳ را جایگزین کارگران و سازمان‌های سنتی نمود و سازمان‌های موفق آینده را سازمان‌های دانش بنیان نامید، و امروز همه شاهد تحقق پیش‌بینی‌های او هستیم. کشورهای موفق کشورهای صاحب دانش‌اند، و سازمان‌های موفق سازمان‌هایی هستند که از کارکنان دانشی برخوردارند. از این رو برای توسعه و پیشرفت راهی بجز مجهز شدن به سلاح دانش و دانائی نیست و در این میان "مدیریت دانش"^۴ ابزاری کارآمد برای جوامع و سازمان‌هاست. با بهره‌گیری از مدیریت دانش سازمان‌ها به شناسایی، جذب، خلق، ذخیره سازی، بازیابی و نشر دانش می‌پردازد و با اتکا به دانش از رقبای خود سبقت می‌جویند.

اما انباشته شدن دانش، و پلایش نکردن آن از ارزش دانش می‌کاهد و این نکته را یادآور می‌شود که تا شیوه‌های قدیمی را از یاد نبریم و آموخته‌های پیشین را کنار نگذاریم، فرصتی برای کسب دانش جدید فراهم نخواهد شد. این نکته آغاز بحث در مورد "فراموشی سازمانی"^۵ است. فراموشی سازمانی در واقع نوعی یادگیری معکوس^۶ می‌باشد که در آن افراد آموخته‌های قبلی خود را سهواً یا عمداً کنار می‌نهند و یادگیری‌های جدید را جایگزین آنها می‌سازند. (هولان و فیلیپس^۷، ۲۰۰۳).

به زعم تام پیترز^۸ (۱۹۹۷) فراموشی سازمانی، پاک‌کن اطلاعات زائد حافظه سازمانی است. وی در کتاب خود تحت عنوان "حلقه نوآوری" جمله‌ای پر معنی دارد که می‌گوید: "شما نمی‌توانید بدون پاک‌کن زندگی کنید". در ادامه اشاره می‌کند که مهم‌تر از یادگیری در سازمان، پاک کردن آموخته‌های قبلی و فراموشی است. همان‌گونه که انسان‌ها عاقلانه فراموش می‌کنند، سازمان‌ها نیز باید با برنامه فراموش کنند (لندری^۹، ۱۹۹۹).

فراموشی سازمانی در واقع مقدمه لازم برای بهره‌مندی از دانش‌های نو می‌باشد و بدین

-
1. Druker
 2. knowledge worker
 3. knowledge organization
 4. Knowledge Management
 5. Organizational Forgetting
 6. unlearning
 7. De Holan & Phillips
 8. Peters
 9. Landry

ترتیب رابطه تنگاتنگی میان فراموشی سازمانی و موفقیت استقرار دانش در سازمان ها وجود دارد. هدف این پژوهش بررسی این رابطه از جهات مختلف و توصیه های کاربردی برای دانشی شدن کتابخانه ها از طریق استقرار مدیریت می باشد.

بیان مسئله

در دنیای رقابتی امروز سازمانهایی امکان بقاء دارند که به سرمایه دانشی مجهز باشند. دانش به راستی توانائی و قدرت شده و جوامعی توسعه می یابند که به این سرمایه متکی باشند. سازمانهای دانشی و دانشگران، بنیادها و ارکان اصلی توسعه پایدار جوامع محسوب می شوند و مدیریت دانش مهمترین طریق نیل به اهداف رشد و ترقی به شمار می آید. دیگر برای پیشرفت منابع اقتصادی، طبیعی و نیروی انسانی به تنهایی کارساز نیست و اگر منبع و عامل اصلی که همانا دانش است، وجود نداشته باشد، توسعه ای تحقق نخواهد یافت. اکنون توانایی بکار گیری دانش و توانمندی هائی چون جذب دانش، خلق دانش، بازیابی دانش و یافتن راه حلهای جدید برای رفع نیاز های بشری، جایگاهی والا در نظام جهانی پیدا کرده است. (الوانی، ۱۳۹۲)

در شرایط کنونی اتکا به تجربه ها و رویکردهای سنتی کارساز نبوده و موجب رکورد و میرایی سازمان ها خواهد شد و کتابخانه ها که به نوعی سازمان دانش محور محسوب می شوند از این عارضه مصون نخواهند ماند، مگر آن که خود را به علم روز مجهز نمایند، مدیریت دانش را بکار گیرند و با استفاده از آن به کسب شایستگی ها و قابلیت های محوری نائل آیند. کتابخانه مترقی امروز کتابخانه ای است که در کنار سایر منابع همچون محیط مناسب، منابع کافی و نیروی انسانی دانش آموخته از مزایای مدیریت دانش نیز بهره مند باشد. شرایط کنونی کتابخانه دستخوش تحولات شگرفی شده اند. و دانش منبع اصلی برتری همه سازمان ها من جمله کتابخانه ها گردیده است. کتابخانه های پیشروی امروز، کتابخانه هایی هستند که قادرند بیشترین، معتبرترین و به روزترین دانش های بشری را در اختیار داشته باشند و آنها را با سهولت و اثر بخشی در اختیار مخاطبان و جامعه قرار دهند. امروزه دانش در مقایسه با سایر سرمایه ها نقش مهم تری را در تحقق اهداف سازمان ایفا می کند و تنها منبعی است که برخلاف سایر منابع در اثر استفاده نه تنها از ارزش و میزان آن کاسته نخواهد شد، بلکه بر ارزش و اهمیت آن افزوده شده و به دانش آفرینی های بیشتر منجر خواهد شد.

با توجه به پژوهش های گسترده در خصوص مدیریت دانش، هنوز برخی نکات و موارد در

مباحث کنونی دانش سازمانی مبهم است. شرکت ها نه تنها یاد می گیرند، بلکه فراموش نیز می کنند. و در حقیقت مدیریت دانش به دنبال خلق فرایند هایی است که نه تنها برای یادگیری و نگهداری از موارد مهم ضروری است، بلکه برای عدم یادگیری و اجتناب از آنچه مهم نیست نیز لازم می باشد. در واقع ما همواره بر یادگیری و حفاظت از دانش تاکید می کنیم، اما توانایی ما در فراموش کردن نیز به همین اندازه حائز اهمیت است (هولان و فیلیپس، ۲۰۰۴الف).

برای کشور ما نیز این ضرورت به خوبی محسوس و مشخص است که اگر بخواهیم توسعه پیدا کنیم باید به عنوان محور اصلی، دانش و دانش آفرینی را هدف قرار دهیم و به ارتقا توان دانشی خود اقدام نمائیم. بنابراین مساله ای که انگیزه محققین در پرداختن به این موضوع شده است یافتن پاسخ برای این مساله است که چگونه و از چه طریقی می توان با دانشی شدن به اهداف توسعه دست یافت؟ آیا لازمه یادگیری دانش های جدید، فراموش کردن آموخته های پیشین نیست؟ مروری بر ادبیات مدیریت دانش و فراموشی سازمانی ما را به فرایندی پویا هدایت می کند که ضمن آن برنامه های گذشته مجددا ارزیابی و مرور می شوند و با معان نظر به شرایط و موقعیت های جدید طرحی نو برای آینده ریخته می شود. فراموشی سازمانی مقدمه ای لازم برای اثر بخشی مدیریت دانش می گردد و این دو مساله و موضوع، دغدغه اصلی این تحقیق بشمار می آید.

مروری بر ادبیات پژوهش

شاید بتوان وایتهد^۱ فیلسوف انگلیسی تبار (۱۸۶۱-۱۹۴۷) را اولین کسی دانست که مفهوم فراموشی سازمانی را به زبان فلسفی بیان کرد. وی که واضع فلسفه فرایندی است اعتقاد داشت دنیا به صورت یک شبکه از روابط متعامل و بهم پیوسته رفتار می کند و حقیقت، چیزی بجز یک سلسله رویداد های متوالی و مرتبط به هم نیست. این جمله از اوست که " دانشی که نتواند اندیشه های پیشین خود را فراموش کند، گم گشته خواهد ماند". از این رو او اولین اندیشمندی است که، فراموشی اندیشه های قبلی را مقدمه لازم برای یادگیری بعدی دانش قلمداد کرده است (بشیریه، ۱۳۹۲).

در سال ۱۹۸۱ هد برگ^۲ مقاله ای منتشر کرد که عنوان آن را " چگونه سازمان ها یاد می گیرند و فراموش می کنند" انتخاب کرده بود، و از این تاریخ اصطلاح فراموشی سازمانی به

1. Whitehead, Alfred North

2. Hedberg

صراحت در متون مدیریت و یادگیری به کار گرفته شد (تی سنگ و زهرا^۱، ۲۰۰۸، ص. ۱۴۳۵). در سال ۱۹۹۶ ویک و وستلی^۲ مقاله‌ی تحت عنوان "یادگیری سازمانی: پذیرش اصداد"^۳ منتشر کرد. آنان در مقاله خود این نظریه را مطرح کردند که سازمان‌ها به دنبال ثبات و ساختارهایی هستند که پایدار و بدون تغییر باشند، درحالی که یادگیری و آموزش در پی رهایی از روش‌های سنتی و قبلی و یافتن روش‌های تازه و نو می باشد، و این دو هدف با هم در تضادند. آنان در مقاله خود به این نتیجه رسیدند که نمی توان مطابق این گفته قدیمی، از تجارب گذشته به راه‌هایی برای آینده رسید، بلکه برای متحول شدن سازمان باید روش‌های جدید خلق کرد و آنها را جایگزین روش‌های قدیمی نمود، به عبارتی یاد گرفته‌های قبلی را باید فراموش کرد (استربای - اسمیت و لایلز، ۲۰۱۱، ص. ۳۱۱).

در طول دهه‌های اخیر بتدریج مفهوم فراموشی سازمانی با اهمیت پیدا کردن دانش در سازمان‌ها، به موضوعی رایج در ادبیات یادگیری سازمانی تبدیل شده است. در دوران حاضر دانشی شدن سازمان‌ها مزیت رقابتی آنها محسوب می شود و بدون فراموشی هم نمی توان یادگیری نوآورانه و به روز را در سازمان نهادینه کرد.

تعاریف فراموشی سازمانی

هولان و همکارانش (۲۰۰۴)^۴ برای تعریف فراموشی سازمانی آن را مقابل یادگیری سازمانی قرار داده اند. به زعم آنان اگر بپذیریم که یادگیری سازمانی افزودن دانش به ذخیره علمی و تخصصی سازمان است، فراموشی سازمانی، عملی معکوس بوده و خارج کردن یا کنار نهادن دانش کهنه از مجموعه دانش سازمان می باشد. بر اساس این تعریف همان گونه که آدمیان عادت قبلی رفتاری خود را کنار نگذارند نمی توانند شیوه جدید رفتاری را پیش گیرند، سازمان‌ها نیز باید یادگیری پیشین را فراموش کنند تا بتوانند یادگیری تازه‌ای را جایگزین آن سازند. این مفهوم را "فراموشی سازمانی" نام نهادند (هولان، فیلیپس و لاورنس، ۲۰۰۴، ص. ۴۵). والش و انگسون^۵ (۱۹۹۱) فراموشی سازمانی را کنار نهادن اطلاعات گذشته و دانش‌های پیشین به منظور یادگیری‌های جدید می دانند و راه نوشتن سازمان را فراموش کردن

1. Tsang, E & Zahra, A
2. Westly & Weick
3. Organisational learning : affirming oxymoron
4. Holan, Philips, Lawrence,
5. Walsh & ungsen,

آموخته‌های قدیمی قلمداد می‌کنند.

برخی از نویسندگان فراموشی سازمانی را در فرآیند تغییر سازمانی مورد بررسی قرار داده‌اند. به باور آنان فراموشی سازمانی بخشی از جریان تغییر در سازمان است. برای آن که تغییری در سازمان رخ دهد باید شیوه‌ها و عادات رفتاری قبلی کنار نهاده شود و روش‌های جدید جایگزین آن گردد که این خود مستلزم فراموشی سازمانی است (استرهای-اسمیت و لایلز، ۲۰۰۳ و صلواتی، ۱۳۹۲).

انواع فراموشی سازمانی

هولان و همکاران (۲۰۰۴) برای توصیف فراموشی سازمانی، درصدد پیوند بین روش فراموشی و نیز نوع دانش فراموش شده می‌باشد سازمان در بسیاری از موارد دانش و مهارت‌های فعلی خود را به صورت آگاهانه و ناآگاهانه فراموش می‌کند، و گاهی اوقات، دانش نوورود به سازمان به صورت آگاهانه یا ناآگاهانه فراموش می‌شود. 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. بنابر این فراموشی سازمانی را می‌توان در دو بعد دسته‌بندی کرد: فراموشی عمدی یا برنامه‌ریزی شده و فراموشی سهوی یا تصادفی. فراموشی برنامه‌ریزی شده بوسیله مدیران سازمان اعمال می‌گردد و در اغلب موارد معطوف به یادگیری‌هایی است که موجب کاهش بهره‌وری در سازمان می‌شود. به عنوان مثال روش‌های قدیمی که دیگر کاربردی مفید در سازمان ندارند باید فراموش شود و مسئولان سازمان طبق برنامه‌ای با سازوکارهای تشویقی و ترغیبی و یا کنترل و نظارت می‌کوشند تا کارکنان را از روش قبلی بازداشته و روش‌های جدید را در سازمان متداول نمایند.

فراموشی سهوی یا تصادفی و غیر برنامه‌ای، حاصل سرشت نسیان‌پذیری ذهن انسان است. این نوع فراموشی زمانی رخ می‌دهد که کارکنان به علت سختی روش‌های کار یا عدم وجود نظام انگیزشی و نظارتی موثر در سازمان بتدریج روش کار مورد نظر را فراموش می‌کنند. در اغلب موارد این نوع فراموشی به نفع سازمان نبوده و برنامه‌های سازمانی دچار اختلال می‌شود (هولان و همکاران، ۲۰۰۴).

شکل ۱: ترکیب انواع فراموشی سازمانی و دانش سازمانی. (هولان و همکاران، ۲۰۰۴، ص. ۴۷)

فراموشی سازمانی			
عمدی (آگاهانه)	سهوی (ناآگاهانه)		
کنار نهادن روش های ناکارآمد	زوال حافظه	دانش قدیمی	منبع دانش (منبع دانش سازمانی)
اجتناب از روش های محفل کارآیی	قصور در یادگیری روش های جدید	دانش نو ورود	

ابزار های اعمال فراموشی سازمانی

مدیران برای اعمال فراموشی سازمانی برنامه ریزی شده یا داوطلبانه می توانند از چهار ابزار استفاده کنند: ابزار منابع مالی، رویه های سازمانی، ساختار سازمانی و درک جمعی و ارزش های مشترک اعضا و سازمان.

- مدیر با حذف منابع مالی، کاهش و افزایش سوق دادن آن به سمت و سوی خاص می تواند موجبات فراموشی سازمانی را در بخش معینی از سازمان یا در بخش خاصی از فعالیت های سازمان فراهم آورند.

- با تغییر رویه ها و دستورالعمل های سازمانی هم می توان فراموشی را تسریع یا متوقف نمود.

- ساختار سازمانی که نشانگر توزیع مسئولیت ها و وظایف افراد سازمان می باشد نیز می تواند به عنوان ابزار تحقق فراموشی سازمانی از طریق قدرت دادن به یک بخش و یا کاهش قدرت مورد استفاده قرار گیرد.

- نهایتاً ارزش های نهادینه شده در سازمان که به دانش موجود قداست می بخشد باید تغییر کند تا فراموشی آن دسته از فعالیت ها که بر این ارزش ها استوارند ممکن گردد، که البته کاری دشوار و در برخی موارد غیر ممکن است (هولان، ۲۰۱۱).

نقدهایی به فراموشی سازمانی

یکی از انتقاداتی که به نظریه فراموشی سازمانی وارد شده است در مورد فراموشی سازمانی

یا " بازآفرینی^۱ حافظه سازمانی " است. در واقع منتقدان بر این نکته اصرار می ورزند که فراموشی رخ نمی دهد و ذهن از دانش قبلی تخلیه نمی شود بلکه بازآفرینی یا خلق مجدد دانش رخ می دهد و ذهن بطور پویا دانش خود را از تلفیق و ترکیب و نوسازی دانش قبلی تازه و به روز می کند. همانگونه که در فرایندهای تصمیم گیری جزئی و تدریجی^۲، تصمیمات قبلی بتدریج و با تغییرات جزئی تصمیم جدید را بوجود می آورند در دانش نیز فراموشی کامل معنی ندارد بلکه دانش سازمانی دستخوش تغییرات جزئی و تدریجی است و از این طریق دانشی نو زاییده می شود و شکل می گیرد (هولان، ۲۰۱۱).

کیسی و اولیورا^۲ (۲۰۱۱) در نقد نظریه فراموشی سازمانی به عامل قدرت اشاره می کنند و فراموشی را تابعی از گردش قدرت در سازمان قلمداد می کنند. موضوعی که مد نظر پیشگامان نظریه فراموشی سازمانی نبوده است. به عبارت دیگر فراموش کردن برخی دانش ها نه بخاطر بهره وری بیشتر سازمان بلکه به علت قدرت مدیران و مسئولانی است که مایلند دانشی منسوخ شده و دانشی دیگر جایگزین آن گردد و در اینجا قدرت نقش اصلی را ایفا می کند. تغییرات دانش به دنبال تغییرات ایدئولوژیک در سازمان ها نمونه ای از اثر قدرت در فراموشی سازمانی است (کیسی و اولیورا، ۲۰۱۱).

استربای-اسمیت و لایلز (۲۰۰۳) به نقش محیط و بستر فرهنگی، اجتماعی، سیاسی و اقلیمی تغییر اشاره کرده و فراموشی سازمانی را تابعی از محیط و بستری می دانند که سازمان در آن قرار دارد. بنابراین فراموشی سازمانی در خلاء جامعه یا درون سازمان رخ نمی دهد بلکه آثار محیط در آن نقش مهمی داشته و در شکل گیری آن اثر تعیین کننده دارد. مدیران به صرف داشتن اختیارات سازمانی قادر به ایجاد فراموشی سازمانی نیستند و باید اثرات محیط را همواره در نظر داشته باشند (استربای-اسمیت و لایلز، ۲۰۰۳).

نقش و اثرات فراموشی سازمانی در مدیریت دانش

مفهوم فراموشی سازمانی را به هیچ رو نمی توان از مدیریت دانش در سازمان جدا دانست زیرا فراموشی سازمانی نوعی یادگیری معکوس محسوب می شود. برای یادگیری و خلق و کسب دانش باید آموخته های قبلی تغییر یافته و در اغلب موارد کنار نهاده شوند. فراموشی سازمانی با کنار گذاشتن رویه های قدیمی راهی برای یادگیری های جدید می گشاید و

1. recreation

2. Casey & Olivera

نوآوری و رشد را در سازمان امکان پذیر می سازد. البته ارتباط فراموشی سازمانی و یادگیری سازمانی فعل و انفعالی پیچیده و چند وجهی است و برای یافتن ارتباط میان آنها نیاز به تحقیقات گسترده و جامع می باشد.

سگارا- ناوارو و دی هرست^۱ (۲۰۰۶) در بررسی های سازمانی خود فراموشی سازمانی را در سه مرحله تعریف کرده اند در مرحله اول سازمان، مدیران و کارکنان مشکلات را شناسایی می کنند. در مرحله دوم سازمان آماده تغییر روش ها و رویه های کاری می شود. و نهایتاً رویکردهای جدید و بدیع جایگزین روشهای قدیمی شده و فراموشی سازمانی و یادگیری سازمانی رخ می دهد. مطالعات مشابه رابطه نزدیک فراموشی سازمانی و یادگیری سازمانی با مدیریت دانش را نشان داده است. برای روشن شدن این ارتباط به نحوه ارتباط فراموشی فردی و سازمانی با مراحل مختلف مدیریت دانش می پردازیم (سگارا- ناوارو و دی هرست، ۲۰۰۶).

چگونگی فراموشی فردی و سازمانی بر اساس مراحل مدیریت دانش

سیستم های مدیریت دانش که حافظه سازمانی را تشکیل می دهند عموماً دارای پنج مرحله کسب و جذب، ضبط، حفظ و نگهداری، جستجو و بازیابی می باشند. فراموش فردی و سازمانی در هر یک از این مراحل بگونه ای خاص رخ می دهد که در جدول ۱ آمده است.

جدول ۱: چگونگی فراموشی فردی و سازمانی (منبع: لندری، ۱۹۹۹، ص. ۵).

سازمانی	فردی	مراحل یا اجزای حافظه سازمانی
رویه های موجود کسب نوآوری را غیر ممکن می سازد	نا توانی های ادراکی	کسب و جذب
روش های متداول امکان ضبط روش های جدید را نمی دهد	دانش نهفته قابل ضبط نیست	ضبط
سیستم های ناکارآمد نگه داری اطلاعات	زوال حافظه - ضعف حافظه	حفظ و نگه داری
نقص سیستم های جستجو، فیلتر کردن اطلاعات	فراموشی نشانه های یادآوری کننده	جستجو
سیستم های امنیتی که بازیابی را غیر ممکن می سازند	عدم انگیزه بازیابی برخی از خاطرات	بازیابی

عوامل فیزیکی هم در فراموشی سازمانی اثر گذارند که در جدول ۲ به برخی از آنها اشاره شده است.

جدول ۲: برخی از عوامل فیزیکی فراموشی فردی و سازمانی (منبع: لندری، ۱۹۹۹، ص. ۵)

سازمانی	فردی
انسداد شبکه های ارتباطی	انسداد کانال های عصبی
تخریب اسناد و مدارک	بیماری
اختلال در سیستم های رسانه ای	فراموشی در حافظه کوتاه مدت
ضعف برنامه های نگهداری اطلاعات	فراموشی در حافظه بلند مدت
اطلاعات تاریخ گذشته و عدم توانایی کسب اطلاعات جدید	کهنوت و پیری
بسته شدن و انحلال سازمان	مرگ

پیشینه های داخلی و خارجی پژوهش

محمودوند (۱۳۹۰) در پژوهشی که با هدف بررسی رابطه فراموشی سازمانی با تغییرات سازمانی در دانشگاه سیستان و بلوچستان انجام داده است بیان می دارد که روش تحقیق در این پژوهش توصیفی بوده و جامعه آماری آن شامل کلیه مدیران گروه های آموزشی و غیر آموزشی دانشگاه سیستان و بلوچستان به تعداد ۸۹ نفر می باشد و ابزار پژوهش دو پرسش نامه شامل پرسش نامه ۱۴ سوالی محقق ساخته ۵ گزینه ای لیکرت بر گرفته از ادبیات تحقیق هولان و فیلیپس (۲۰۰۴) و پرسش نامه ۱۲ سوالی تغییر ۵ گزینه ای طیف لیکرت اقتباس از پایان نامه پزشکی (۱۳۸۹) با اندکی تغییرات می باشد. برای تحلیل آماری داده ها از آمار توصیفی و آمار استنباطی شامل آزمون t تک گروهی، آزمون ضریب همبستگی پیرسون، آزمون t مستقل، آزمون تحلیل واریانس یک طرفه، و رگرسیون استفاده شده است. نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین فراموشی سازمانی و ابعاد آن با تغییرات سازمانی و مولفه های آن رابطه معنا دار و مثبت وجود دارد به جز مولفه مکان (محل کار)، که دارای رابطه معنا داری نمی باشد. همچنین نتایج آزمون رگرسیون نشان داد فراموشی سازمانی بیشترین پیش بینی را از تغییرات سازمانی داشته است و نیز فراموشی سازمانی در بین مولفه های تغییر بیشترین میزان پیش بینی را به ترتیب از دانش افراد، ساختار سازمانی، تکنولوژی و مکان داشته است.

نتایج t مستقل نشان داد که بین فراموشی سازمانی مدیران مرد و زن و تغییرات سازمانی مدیران مرد و زن تفاوت معنا داری وجود دارد. به عبارت دیگر مدیران مرد نسبت به مدیران زن، هم تغییرات سازمانی بیشتری انجام می دهند و هم این که مدیران نسبت به مدیران زن دارای فراموشی سازمانی هدفمند تری در اعمال تغییرات می باشند. و نیز نتایج آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان داد که بین فراموشی سازمانی بر حسب تحصیلات و سابقه مدیریت و همچنین بین تغییرات سازمانی بر حسب تحصیلات و سابقه مدیریت تفاوت معنا داری مشاهده نگردیده است.

اخوان، باقر زاده نیری و شادپور (۱۳۹۱) در پژوهشی به منظور بررسی و تحلیل فرایند فراموشی فعال دانش های کهنه و قدیمی که در بیمارستان شهید هاشمی نژاد و هدف اصلی را ارائه و ساخت تئوری های مرتبط در خصوص ارتباط بین فرایند فراموشی فعال دانش با ویژگی چسبندگی دانش بیان می دارد. این تحقیق از نوع کیفی است و از میان استراتژی های مختلف پژوهش کیفی، از مورد کاوی به عنوان متدولوژی تحقیق استفاده نموده است. برای انجام پژوهش فرایند خاصی در نظر گرفته شده است. این فرایند از هشت مرحله تشکیل شده است که برای ساخت تئوری های جدید بر اساس مورد کاوی استفاده می شود. محققین در ادامه به این نتیجه می رسند که با افزایش چسبندگی دانش به افراد و شرایط سازمان، فرایند فراموشی فعال دانش با مقاومت های بیشتری مواجه خواهد شد. و سازمان باید زمان و تلاش بیشتری را برای فراموشی دانش کهنه تخصیص دهد.

محمدی استانی، شعبانی و رجایی پور (۱۳۹۱) پژوهشی تحت عنوان بررسی وضعیت استقرار مدیریت دانش بین کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر اساس مدل بکوویتز و ویلیامز انجام داد.

این پژوهش توصیفی- پیمایشی بوده و نمونه پژوهش شامل تمام کتابداران کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان (۸۳ نفر) مشغول به کار در سال تحصیلی ۹۰-۸۹ بود. ابزار گردآوری داده ها، پرسش نامه ی محقق ساخته و بر اساس مولفه های مدل بکوویتز و ویلیامز طراحی شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شد. نتایج حاکی از آن است که میانگین نمره وضعیت استقرار مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بر اساس مدل بکوویتز و ویلیامز پایین تر از حد متوسط است و استقرار

آن نیز به طور یکسان وجود ندارد. همچنین اختلاف مشاهده شده بین میانگین آزمودنی ها بر اساس عوامل دموگرافیک جنسیت، رشته تحصیلی، سابقه اشتغال، سطح تحصیلات، و نوع کار تفاوت معناداری نداشت، اما بر حسب نوع کتابخانه، در مولفه یادگیری دانش تفاوت معناداری مشاهده شد. پژوهشگر نتیجه می گیرد بیشتر مولفه های مدل بکوویتز و ویلیامز در کتابخانه های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در وضعیت مطلوبی قرار ندارد و نیاز به برنامه ریزی و توجه بیشتر به خصوص برای اشتراک و ایجاد دانش دارد. همچنین با توجه به اهمیت روزافزون دانش در سازمان هایی همچون دانشگاه ها و محیط های بهداشتی و درمانی که اشتراک دانش از اهمیت زیادی برخوردار است، اجرای این برنامه ها موجبات خدمات رسانی بهتر و به تبع آن تسهیل یادگیری، آموزش و پژوهش خواهد شد.

صلواتی، باغبانیان و زندی (۱۳۹۲) پژوهشی تحت عنوان فراموشی سازمانی و مقاومت در برابر تغییر انجام داده است. این پژوهش با هدف شناسایی رابطه بین فراموشی سازمانی و مقاومت در برابر تغییر انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش را ادارات کل تعاون، کار و رفاه اجتماعی شهر سنجید تشکیل داده است. نمونه آماری متشکل از ۲۰۰ نفر از کارکنان این ادارات بوده اند که به روش نمونه گیری طبقه ای تصادفی مناسب با حجم جامعه انتخاب شده اند. این مطالعه از نظر روش از نوع همبستگی و از منظر هدف، کاربردی می باشد. بر این اساس، برای سنجش مفاهیم اساسی پژوهش، پرسش نامه ای با تکیه بر مدل فراموشی سازمانی هولان و فیلیس (۲۰۰۴) و پرسش نامه مقاومت در برابر تغییر واین و همکاران (۲۰۰۱) به کار برده شد. پایایی پرسش نامه ها به روش آلفای کرونباخ برای دو متغیر اشاره شده به ترتیب برابر با ۰/۸۴ و ۰/۸۳ محاسبه گردید. روایی آزمون نیز از دو روش اعتبار محتوا و اعتبار سازه با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی، تاییدی، و شاخص^۱ KMO تایید شد. یافته های نهایی پژوهش حاکی از وجود ارتباط معنی دار بین فراموشی سازمانی و ابعاد آن (شامل هدفمند بودن و تصادفی بودن) با مقاومت در برابر تغییر می باشد.

اسمونت و مورتون^۲ (۱۹۸۵) تحقیقی در مورد میزان بهینه دانش در سازمان ها انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که نرخ ورود دانش به سازمان با نرخ کنار نهادن دانش های قدیمی باید به گونه ای باشد که سازمان از دانش بروز در حد مناسب برخوردار باشد. این حد برای سازمان های مختلف متفاوت می باشد.

1. Kaiser-Meyer-Olkin Measure
2. Smunt, T & Morton, T

کارمونا و کاسانوا^۱ (۱۹۹۳) رابطه بین فراموشی سازمانی و سیستمهای اطلاعاتی را مورد بررسی قرار داده است. در این پژوهش که در سال ۱۹۹۲ انجام گرفته، یادگیری سازمانی منوط به انجام مقدمات و تمهیداتی گردیده است که در صورت عدم تحقق منجر به فراموشی سازمانی می گردد. روش تحقیق مطالعه اسناد و مدارک بوده و دلیل فراموشی عدم هماهنگی میان سیستم های اطلاعاتی مرکزی و محلی قلمداد شده است.

جفری بوکر^۲ (۱۹۹۷) در پژوهشی تحت عنوان " فراموشی سازمانی و تولید دانش " استدلال کرده است که در واقع ممکن است فراموشی سازمانی به دلایلی مثبت و مفید باشد و همچنین فراموشی فقط به عنوان مانعی برای یادگیری نیست، بلکه می تواند پدیده ای مثبت و با ارزش برای مطالعه باشد.

کارمونا و گرونلوند^۳ (۱۹۹۸) در تحقیقی به نقش انگیزش گروه های کاری در میزان فراموشی سازمانی پرداختند و به این نتیجه رسیدند که گروه های اولیه در یادگیری شیوه های کار به علت انگیزش بالاتر کمتر تجربیات خود را فراموش می کنند و گروه های بعدی که انگیزه کمتری دارند با سرعت بیشتری یادگیری های خود را فراموش می نمایند.

بن کارد^۴ (۲۰۰۰) در تحقیقی که در صنایع هواپیماسازی انجام داد به این نتیجه رسید که دانش و تجربه سازمانی در طول یکسال به میزان ۳۹ درصد فراموش شده است و ۶۱ درصد آن باقی مانده است و مورد استفاده قرار می گیرد.

زنگ و چن^۵ (۲۰۱۰) در پژوهشی با عنوان " رابطه بین فراموشی سازمانی هدفمند و نوآوری سازمانی با تاثیر وساطت کننده توانایی یادگیری سازمانی " اشاره دارند که از نظر ایشان فراموشی سازمانی هدفمند یک مولفه ی مهم مدیریت دانش است.

اوپات هیای (۲۰۱۱) فراموشی سازمانی را با مدل حافظه انسانی مقایسه نمود و تفاوت ها و تشابهات آن رامشخص کرده است. نتیجه تحقیق نشان می دهد فراموشی در سازمان قبل از آنکه ناشی از ذخیره اطلاعات باشد، به دلیل ناتوانی در بازیابی اطلاعات می باشد و این تفاوت میان انسان و سازمان محسوب می شود.

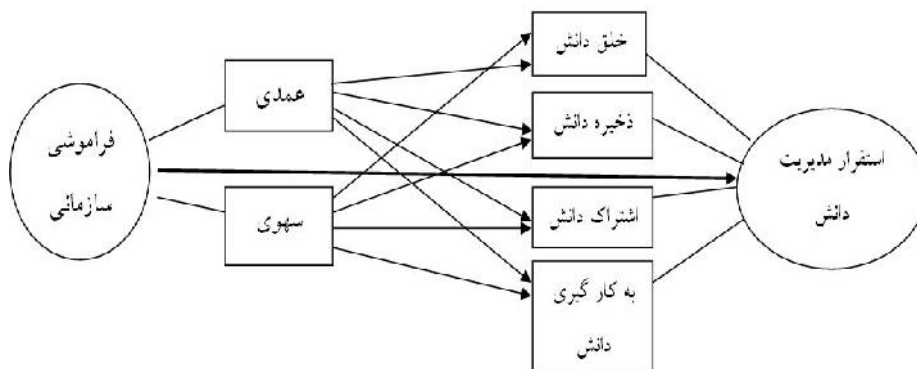
لذا با توجه به پیشنه های موجود در زمینه فراموشی سازمانی ، پژوهش حاضر که اثرات

1. Carmona. S & Casanova. G
2. Bowker
3. Carmona,S & Gronlund,A
4. Benkard
5. Zeng & Chen

فراموشی عمدی و سهوی را بطور مجزا بر چهار جزء مدیریت دانش در کتابخانه های دانشگاه های دولتی بررسی کرده است، واجد نوآوری بوده و می تواند راهگشای بسیاری از مسائل کتابخانه های دانشگاههای دولتی باشد.

مدل مفهومی پژوهش

در پژوهش حاضر محقق با توجه به بررسی متون نظری فراموشی سازمانی و مدیریت دانش به ارایه مدل مفهومی پژوهش که بیانگر رابطه بین متغیر های مستقل فراموشی عمدی و سهوی فراموشی و متغیر های وابسته استقرار مدیریت دانش شامل چهار جزء خلق، ذخیره، اشتراک و به کار گیری دانش می باشد، پرداخته است، این مدل در شکل ۳ ملاحظه می شود.



شکل ۳: مدل مفهومی پژوهش

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر کاربردی و در گروه پژوهش های پیمایشی - تحلیلی قرار می گیرد. جامعه آماری این پژوهش ۵۲۶ نفر می باشد که کتابداران کتابخانه های دانشگاه های دولتی غیر پزشکی مستقر در شهر تهران می باشند. حجم نمونه براساس جدول مورگان ۱۶۹ نفر برآورد شده است. جامعه مورد بررسی از نظر جنسیت ۶۹/۸ درصد جامعه را زنان و ۳۰/۲ درصد را مردان تشکیل داده اند. از نظر سن اکثر افراد در دامنه سنی ۳۱ تا ۴۵ سال قرار دارند. و از نظر تحصیلات ۵۱/۴ درصد کارشناسی، ۴۲/۲ درصد کارشناسی ارشد، ۴ درصد دیپلم، و ۲/۴ درصد دکتری داشته اند و ۴۱/۲ درصد در رشته علم اطلاعات و دانش شناسی و ۵۸/۸ درصد در سایر رشته ها تحصیل کرده اند.

ابزار اندازه گیری

ابزار اندازه گیری در این پژوهش پرسشنامه و حاوی دو بخش بوده است :

الف) سوالات جمعیت شناختی (دموگرافیک)

ب) سوالات اختصاصی: که خود شامل ۲ دسته است. دسته اول ۱۶ سوال در مورد فراموشی سازمانی (سهوی- عمدی) است که از متون مختلف من جمله متن هولان و فیلیس (۲۰۰۴) و مقاله صلواتی (۱۳۹۲) اخذ گردیده و با فعالیت های کتابخانه تطبیق داده شده است. دسته دوم سوالات مربوط به استقرار مدیریت دانش در چهار بعد است و بر اساس مدل هسیگ^۱ (۲۰۰۳) در چهار بعد خلق، ذخیره، اشتراک، و بکارگیری دانش که مطابق با نوع فعالیت کتابخانه اصلاح گردیده است. همچنین برای طراحی این بخش ها از طیف پنج گزینه ای لیکرت استفاده شده و روائی آن از طریق مراجعه به اساتید متخصص مورد تأیید قرار گرفته و برای سنجش روائی سازه از روش تحلیل عاملی تأییدی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده و در مرحله بعد روایی سازه متغیرهای پژوهش و شاخص های منتج از آن ها با استفاده از آزمون تحلیل عاملی تأییدی مورد بررسی قرار گرفته است.

مولفه های مورد سنجش و سوالات مربوط به آن

جدول ۳: گویه های پاسخ دهنده به پرسش های فرعی ۱ تا ۸

مولفه ها(ابعاد)	متغیر	گویه ها	پرسش های پژوهش
عمدی	فراموشی سازمانی	پرسش های ۱ تا ۸	تبیین کننده پرسش فرعی ۱، ۲، ۳، ۴
سهوی		پرسش های ۹-۱۶	تبیین کننده پرسش فرعی ۵، ۶، ۷، ۸
خلق دانش	مدیریت دانش	پرسش های ۱۷-۲۰	تبیین کننده پرسش فرعی ۱، ۵
ذخیره دانش		پرسش های ۲۱-۲۴	تبیین کننده پرسش فرعی ۲، ۶
اشتراک دانش		پرسش های ۲۵-۲۸	تبیین کننده پرسش فرعی ۳، ۷
به کارگیری دانش		پرسش های ۲۹-۳۲	تبیین کننده پرسش فرعی ۴، ۸

آزمون پایایی پرسش نامه برای ۶ متغیر و ۳۲ سوال پرسشنامه و ۴۰ نمونه انجام شد. مقدار ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شده در جدول ۴ نشان داده شده است. همانطور که ملاحظه می گردد مقدار آلفای کرونباخ برای تمام متغیرها (جز یک متغیر که مقدار آلفای آن بسیار نزدیک و قابل اغماض است)، از حد قابل قبول برای مقاصد کاربردی که ۰,۷ است بیشتر می باشد، لذا می توان ادعا نمود که پرسش نامه مورد نظر دارای پایایی قابل قبول است.

جدول ۴: آزمون آلفای کرونباخ برای پایایی پرسش نامه

متغیرها	شماره سوالات	تعداد سوالات	تعداد نمونه	مقدار آلفای کرونباخ
فراموشی سازمانی عمدی	۱ تا ۸	۸	۴۰	۰,۷۲۷
فراموشی سازمانی سهوی	۹ تا ۱۶	۸	۴۰	۰,۸۵۳
خلق دانش	۱۷ تا ۲۰	۴	۴۰	۰,۶۵۵
ذخیره دانش	۲۱ تا ۲۴	۴	۴۰	۰,۷۸۹
اشتراک دانش	۲۵ تا ۲۸	۴	۴۰	۰,۸۵۸
به کارگیری دانش	۲۹ تا ۳۲	۴	۴۰	۰,۸۳۸
کل پرسشنامه	۱ تا ۳۲	۳۲	۴۰	۰,۹۲۵

تحلیل یافته های پژوهش

در تحلیل عاملی و تحلیل معادلات ساختاری، ابتدا به بررسی معنی داری متغیرها و سپس بررسی معناداری کل مدل می پردازیم.

بررسی مدل تحلیل عاملی متغیر فراموشی سازمانی عمدی و سهوی

تخمین بارهای عاملی استاندارد شده (ضرایب رگرسیون استاندارد شده) متغیر فراموشی سازمانی عمدی و شاخص های آن و میزان ارتباط شاخص ۱ تا ۸ به ترتیب برابر است با ۰,۴۶، ۰,۲۳، ۰,۶۶، ۰,۶۲، ۰,۵۳، ۰,۷۷، ۰,۳۴ و ۰,۴۸ و همانگونه که مشخص است شاخص ۶ بیشترین ارتباط را با متغیر فراموشی سازمانی عمدی دارد و در واقع این متغیر را بهتر از سایر شاخص ها برازش می نمایند.

تخمین بارهای عاملی استاندارد شده (ضرایب رگرسیون استاندارد شده) متغیر فراموشی سازمانی سهوی و شاخص های آن، و میزان ارتباط شاخص ۱ تا ۸ به ترتیب برابر است با ۰,۶۷،

۰,۶۷، ۰,۵۶، ۰,۶۲، ۰,۶۵، ۰,۵۹، ۰,۵۸، ۰,۷۲ و همانگونه که مشخص است شاخص ۸ بیشترین ارتباط را با متغیر فراموشی سازمانی سهوی دارد و در واقع این متغیر را بهتر از سایر شاخص ها برازش می نمایند

سپس بعد از بررسی مقادیر بارهای عاملی، بدنبال بررسی معنی داری هر یک از روابط فوق، با استفاده از نمودار آماره t-استیودنت مشخص شد، برای هر یک از شاخص ها، مقدار آماره بیش از ۱,۹۶ است و در نتیجه فرض صفر رد شد. که مبین معنادار بودن روابط فوق هستند. همچنین بدنبال بررسی ضریب تعیین چندگانه مدل، مقدار این آماره برای هر یک از شاخص ها برای هر دو نوع فراموشی سازمانی در جدول ذیل نشان داده شده است:

جدول ۵: ضریب تعیین چندگانه شاخص های متغیر انواع فراموشی سازمانی

شاخص ۱	شاخص ۲	شاخص ۳	شاخص ۴	شاخص ۵	شاخص ۶	شاخص ۷	شاخص ۸
۰,۲۱	۰,۰۵	۰,۴۴	۰,۳۸	۰,۲۸	۰,۵۹	۰,۱۱	۰,۳۳
۰,۴۵	۰,۴۴	۰,۳۱	۰,۳۸	۰,۴۲	۰,۳۵	۰,۳۳	۰,۵۲

همانگونه که ملاحظه می گردد شاخص ششم در فراموشی سازمانی عمدی و شاخص هشتم در فراموشی سازمانی سهوی بیشترین ضریب تعیین چندگانه را دارد. یعنی این شاخص ها بدون در نظر گرفتن سایر شاخص ها ۵۹٪ متغیر فراموشی سازمانی عمدی و ۵۲٪ متغیر فراموشی سازمانی سهوی را تبیین می نماید.

شاخص نیکویی برازش RMSEA برای فراموشی سازمانی عمدی برابر ۰,۰۹۴ و برای فراموشی سازمانی سهوی ۰,۰۱۲ بدست آمده که با توجه به اینکه کمتر از ۰,۱ است می توان گفت مدل از برازش مناسبی برخوردار است.

بررسی مدل تحلیل عاملی متغیر مدیریت دانش

تخمین بارهای عاملی استاندارد شده (ضرایب رگرسیون استاندارد شده) متغیرهای مدیریت دانش و شاخص های آن، و میزان ارتباط شاخص ۱ تا ۴ در متغیر خلق دانش به ترتیب برابر با

۰,۲۷, ۰,۴۳, ۰,۸۳, و ۰,۷۸ می باشد. همانگونه که ملاحظه می گردد شاخص ۳ بیشترین ارتباط را با متغیر خلق دانش دارد و در واقع این متغیر را بهتر از سایر شاخص ها برآزش می نمایند.

میزان ارتباط شاخص ۱ تا ۴ در متغیر ذخیره دانش به ترتیب برابر با ۰,۶۹, ۰,۵۲, ۰,۷۱, و ۰,۶۵ می باشد. همانگونه که ملاحظه می گردد شاخص ۳ بیشترین ارتباط را با متغیر ذخیره دانش دارد و در واقع این متغیر را بهتر از سایر شاخص ها برآزش می نمایند.

میزان ارتباط شاخص ۱ تا ۴ در متغیر اشتراک دانش به ترتیب برابر با ۰,۶۵, ۰,۸۰, ۰,۶۷, و ۰,۵۶ می باشد. همانگونه که ملاحظه می گردد شاخص ۲ بیشترین ارتباط را با متغیر اشتراک دانش دارد و در واقع این متغیر را بهتر از سایر شاخص ها برآزش می نمایند.

میزان ارتباط شاخص ۱ تا ۴ در متغیر به کار گیری دانش به ترتیب برابر با ۰,۶۳, ۰,۷۸, ۰,۶۷, و ۰,۴۸ می باشد. همانگونه که ملاحظه می گردد شاخص ۲ بیشترین ارتباط را با متغیر به کار گیری دانش دارد و در واقع این متغیر را بهتر از سایر شاخص ها برآزش می نمایند.

پس از بررسی مقادیر بارهای عاملی، بدنبال بررسی معنی داری هر یک از روابط فوق، با استفاده از نمودار آماره t-استیودنت مشخص شد، برای هر یک از شاخص ها، مقدار آماره بیش از ۱,۹۶ است و در نتیجه فرض صفر رد شد. که مبین معنادار بودن روابط فوق هستند.

همچنین بدنبال بررسی ضریب تعیین چندگانه مدل، مقدار این آماره برای هر یک از شاخص ها برای هر چهار متغیر مدیریت دانش در جدول ذیل نشان داده شده است:

جدول ۶: ضریب تعیین چندگانه شاخص های متغیر مدیریت دانش

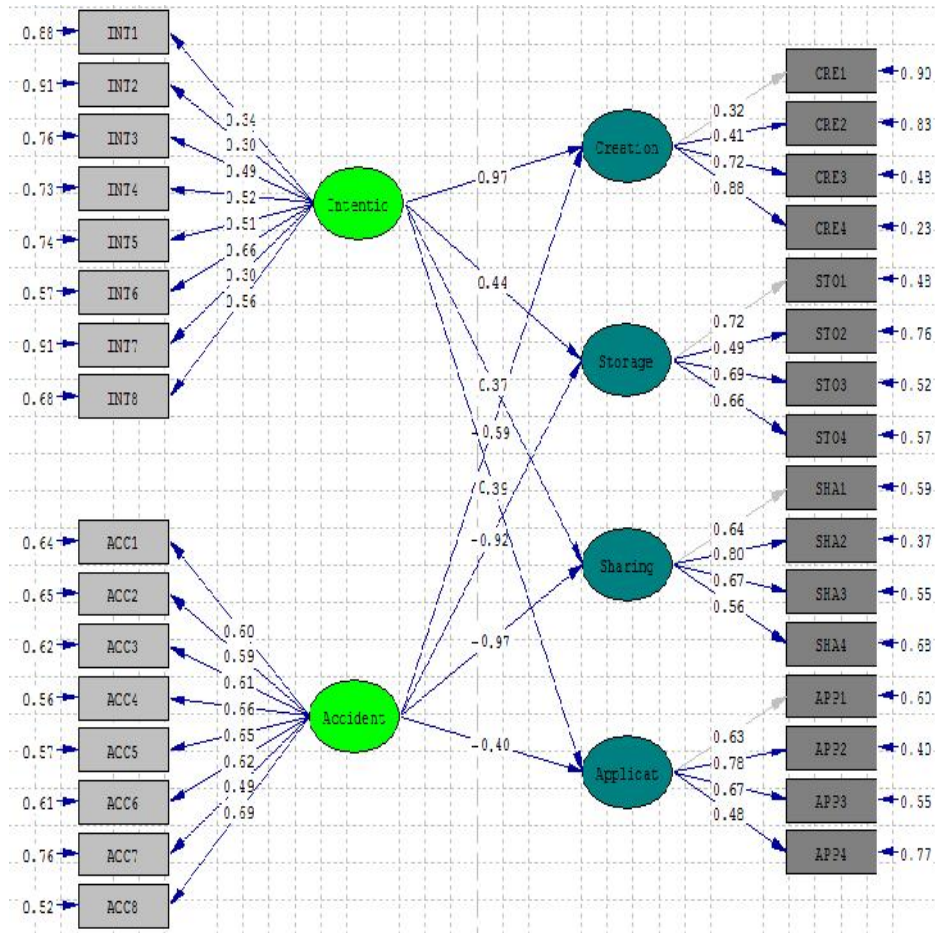
شاخص ۴	شاخص ۳	شاخص ۲	شاخص ۱	
۰,۶۱	۰,۶۹	۰,۱۹	۰,۰۷	ضریب تعیین چندگانه متغیر خلق دانش
۰,۴۲	۰,۵۱	۰,۲۷	۰,۴۷	ضریب تعیین چندگانه متغیر ذخیره دانش
۰,۳۱	۰,۴۴	۰,۶۴	۰,۴۲	ضریب تعیین چندگانه متغیر اشتراک دانش
۰,۲۳	۰,۴۵	۰,۶۱	۰,۴۰	ضریب تعیین چندگانه متغیر به کار گیری دانش

همانگونه که ملاحظه می گردد شاخص های ۳ در خلق دانش و ذخیره دانش و شاخص های ۲ در اشتراک دانش و به کار گیری دانش بیشترین ضریب تعیین چندگانه را دارد. یعنی این شاخص ها بدون در نظر گرفتن سایر شاخص ها ۶۹٪ متغیر خلق دانش و ۵۱٪ متغیر ذخیره

دانش و ۶۴٪ متغیر اشتراک دانش و ۶۱٪ متغیر به کارگیری دانش را تبیین می نماید. شاخص نیکویی برازش RMSEA برای خلق دانش برابر ۰,۰۱۳، برای ذخیره دانش ۰,۰۰۰، برای اشتراک دانش ۰,۰۹۱ و برای به کارگیری دانش ۰,۰۰۰ بدست آمده که با توجه به اینکه کمتر از ۰,۱ است می توان گفت مدل از برازش مناسبی برخوردار است.

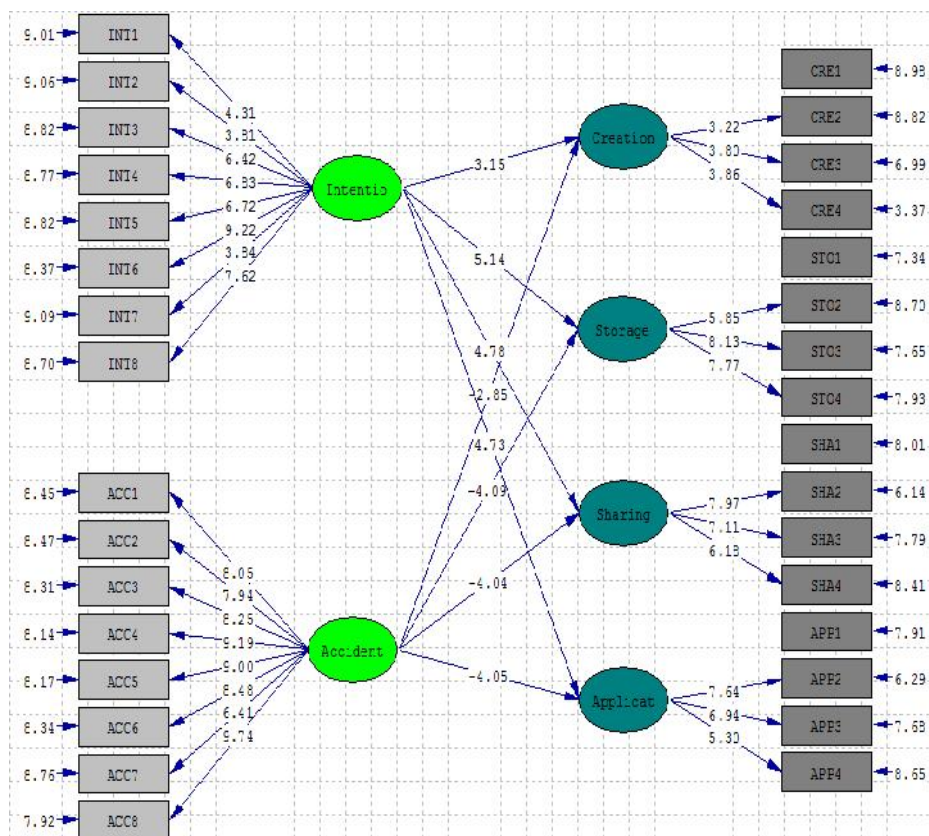
بررسی مدل مفهومی تحقیق با کمک معادلات ساختاری

در این بخش با استفاده از تحلیل معادلات ساختاری به بررسی رابطه بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق می پردازیم. تخمین بارهای عاملی استاندارد شده (ضرایب رگرسیون استاندارد شده) مدل مفهومی در شکل ۴ قابل مشاهده است.



شکل ۴: تخمین بارهای عاملی استاندارد شده مدل مفهومی تحقیق

پیش از بررسی روابط بین متغیرها در مدل تحلیل معادلات ساختاری، باید توجه شود که تمام روابط مشروح در شکل فوق لزوماً معنی دار نیستند. به همین دلیل به بررسی نمودار آماره t -استیودنت مدل مفهومی در شکل ۵ می پردازیم.



شکل ۵: مقادیر آماره t -استیودنت مدل مفهومی تحقیق

با توجه به مقدار آماره t -استیودنت در شکل ۵، مقادیر آماره t برای تمام روابط بزرگتر از ۱,۹۶ شده است. بنابراین تمام روابط فوق معنادار هستند. با توجه به مقادیر آماره t -استیودنت مربوط به خطاها، ملاحظه می گردد که مقادیر این آماره برای تمام شاخص ها و متغیرها، بیش از ۱,۹۶ است و نشان دهنده این مطلب است که با مقدار معناداری از خطا مواجه هستیم که این خطاها غالباً به دلیل کم بودن حجم نمونه اتفاق می افتد.

رابطه بین تمام شاخص های تحقیق با متغیرهای مربوطه و نیز رابطه بین متغیرهای مستقل با متغیر میانجی و وابسته در شکل ۴ به خوبی نشان داده شده است. قابل ذکر است که روابط

شاخص ها با متغیرهای تحقیق که در شکل فوق نشان داده شده است به میزان اندکی با روابط مشخص شده در مدل های تحلیل عاملی متفاوت است که علت آن به دلیل اثرات متقابلی است که متغیرها بر یکدیگر دارند. این تفاوت بسیار اندک بوده و در نتایج تفاوت چندانی ایجاد نمی کند.

اکنون به بررسی روابط بین متغیرهای تحقیق می پردازیم. با توجه به اینکه رابطه بین شاخص ها و متغیرهای مربوطه در مدل های تحلیل عاملی پیشین بررسی شده است، در مدل مفهومی معادلات ساختاری به بررسی مجدد آن پرداخته نمی شود. قابل ذکر است که روابط شاخص ها با متغیرهای تحقیق که در شکل فوق نشان داده شده است به میزان اندکی با روابط مشخص شده در مدل های تحلیل عاملی متفاوت است که علت آن به دلیل اثرات متقابلی است که متغیرها بر یکدیگر دارند. این تفاوت بسیار اندک بوده و در نتایج تفاوت چندانی ایجاد نمی کند.

شدت و نوع رابطه بین متغیرهای تحقیق در جدول ۷ نشان داده شده است.

جدول ۷: شدت رابطه بین متغیرهای تحقیق برای دانشگاه های غیرپزشکی

مدیریت دانش				متغیرهای وابسته	
بکارگیری دانش	اشتراک دانش	ذخیره دانش	خلق دانش	متغیرهای مستقل	
۰,۳۹	۰,۳۷	۰,۴۴	۰,۹۷	عمدی	فراموشی سازمانی
-۰,۴۰	-۰,۹۷	-۰,۹۲	-۰,۵۹	سهوی	

همانگونه که در جدول ۷ مشخص است در ستون جدول متغیرهای مستقل عامل فراموشی سازمانی و در سطرها متغیرهای وابسته عامل مدیریت دانش نشان داده شده است. با استفاده از جدول ۷ و نیز شکل ۴ می توان روابط بین متغیرها را به صورت زیر بیان نمود. جهت بررسی معناداری کل مدل، شاخص های نیکویی برازش مدل برازش یافته همراه با ملاک تفسیر هر شاخص در جدول ۸ ارائه شده است.

جدول ۸: شاخص‌های نیکویی برازش مدل مفهومی

نتیجه	ملاک	مقدار شاخص	شاخص‌های نیکویی برازش	
برازش نامناسب	-	۱۰۱۹,۵۲	χ^2	CMIN
	-	۴۵۵	Df	
	بزرگ تر از ۰,۰۵	۰,۰۰۰	p.value	
برازش خوب	کوچک تر از ۴	۲,۲۴	χ^2/df	
برازش خوب	نزدیک صفر	۰,۰۵۱	RMR	RMR, GFI
برازش خوب	نزدیک یک	۰,۸۵	GFI	
برازش خوب	نزدیک یک	۰,۸۲	AGFI	
برازش خوب	بزرگ تر از ۰,۵	۰,۷۰	PGFI	
برازش خوب	کوچک تر از ۰,۱	۰,۰۸۶	RMSEA	RMSEA
برازش نسبتاً خوب	بزرگ تر از ۰,۹۰	۰,۸۵	NFI	Baseline Comparisons
برازش نسبتاً خوب	بزرگ تر از ۰,۹۰	۰,۸۹	NNFI	
برازش خوب	بزرگ تر از ۰,۹۰	۰,۹۰	CFI	
برازش خوب	نزدیک به یک	۰,۸۳	RFI	
برازش خوب	نزدیک به یک	۰,۹۰	IFI	

بررسی شاخص‌های برازش نشان می‌دهد، با توجه به ملاک‌های هر شاخص، به طور کلی مدل از برازش خوبی برخوردار است. بنابراین مدل نهایی در شکل ۴ توانسته است به گونه مناسبی روابط بین متغیرهای تحقیق را بیان نماید. البته در جدول ۸ عدم برازش مدل مناسب توسط شاخص کای دو به چشم می‌خورد. این شاخص یکی از شاخص‌های مهم در تعیین برازش مدل است که به میزان زیادی به حجم نمونه حساس است و با افزایش حجم نمونه احتمال معنی داری آن افزایش می‌یابد. در این تحقیق به دلیل کم بودن حجم نمونه، شاخص کای دو معنادار نشده است که با توجه به معناداری شاخص‌های مهم دیگری چون RMSEA، GFI، CFI می‌توان از آن چشم‌پوشی نمود.

به منظور تحلیل دقیق تر و تفصیلی تر اثرات فراموشی سازمانی بر استقرار مدیریت دانش در قسمت بعد پرسش های تحقیق بر اساس مدل مفهومی بیان شده و نتایج آن به اجمال تحلیل می گردد.

پرسش اصلی

با توجه به مدل مفهومی پژوهش که اثر دو نوع فراموشی سازمانی را بر اجزاء مدیریت دانش نشان می دهد، پرسش اصلی تحقیق عبارتست از:

تاثیر فراموشی سازمانی بر استقرار مدیریت دانش در دانشگاه های دولتی غیر پزشکی مستقر در شهر تهران چگونه است؟

نتایج حاصل نشانگر آن است که تمامی روابط بین فراموشی عمدی و سهوی با خلق، ذخیره، اشتراک و بکارگیری دانش معنا دار می باشد و از نظر شدت تفاوت معناداری بین آنها وجود ندارد.

رابطه فراموشی سازمانی عمدی با چهار متغیر وابسته مثبت و فراموشی سهوی با متغیر های مذکور رابطه ای منفی دارند. بالاترین رابطه از نظر شدت برای فراموشی عمدی با خلق دانش و برای فراموشی سهوی با اشتراک دانش می باشد.

با توجه به اثرات فراموشی سازمانی عمدی بر چهار جزء مدیریت دانش در مدل مفهومی تحقیق، پرسش های فرعی ۱، ۲، ۳، ۴ به شرح ذیل تدوین و بررسی گردیده است:

پرسش فرعی ۱

تاثیر فراموشی سازمانی عمدی بر خلق دانش در دانشگاه های دولتی غیر پزشکی مستقر در شهر تهران به چه میزان است؟

مقدار آماره t استیودنت برای متغیر فراموشی سازمانی عمدی بر خلق دانش در دانشگاه های مورد بررسی ۳/۱۵ است که این مقدار بیش از ۱/۹۶ است و می توان گفت رابطه فراموشی سازمانی عمدی و خلق دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار است و مقدار متغیر فراموشی سازمانی عمدی دارای اثر معناداری برابر ۰/۹۷ بر متغیر وابسته خلق دانش است که این رابطه مثبت و بسیار قوی است.

پرسش فرعی ۲

تاثیر فراموشی سازمانی عمدی بر ذخیره دانش در دانشگاه های دولتی غیر پزشکی مستقر در شهر تهران به چه میزان است؟

مقدار آماره t استیودنت برای متغیر فراموشی سازمانی عمدی بر ذخیره دانش در دانشگاه های مورد بررسی $۵/۱۴$ است که این مقدار بیش از $۱/۹۶$ است و می توان گفت رابطه فراموشی سازمانی عمدی و ذخیره دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار است و مقدار متغیر فراموشی سازمانی عمدی دارای اثر معنا داری برابر $۰/۴۴$ بر متغیر وابسته ذخیره دانش است که این رابطه مثبت و در حد متوسط است.

پرسش فرعی ۳

تاثیر فراموشی سازمانی عمدی بر اشتراک دانش در دانشگاه های دولتی غیر پزشکی مستقر در شهر تهران به چه میزان است؟

مقدار آماره t استیودنت برای متغیر فراموشی سازمانی عمدی بر اشتراک دانش در دانشگاه های مورد بررسی $۴/۷۸$ است که این مقدار بیش از $۱/۹۶$ است و می توان گفت رابطه فراموشی سازمانی عمدی و اشتراک دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار است و مقدار متغیر فراموشی سازمانی عمدی دارای اثر معنا داری برابر $۰/۳۷$ بر متغیر وابسته اشتراک دانش است که این رابطه مثبت و تقریباً ضعیف است.

پرسش فرعی ۴

تاثیر فراموشی سازمانی عمدی بر به کار گیری دانش در دانشگاه های دولتی غیر پزشکی مستقر در شهر تهران به چه میزان است؟

مقدار آماره t استیودنت برای متغیر فراموشی سازمانی عمدی بر به کار گیری دانش در دانشگاه های مورد بررسی $۴/۷۳$ است که این مقدار بیش از $۱/۹۶$ است و می توان گفت رابطه فراموشی سازمانی عمدی و به کار گیری دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار است و مقدار متغیر فراموشی سازمانی عمدی دارای اثر معنا داری برابر $۰/۳۹$ بر متغیر وابسته به کار گیری دانش است که این رابطه مثبت و تقریباً ضعیف است.

همانگونه که در مدل مفهومی پژوهش ملاحظه می شود اثرات فراموشی سازمانی سهوی

نیز بر چهار جزء مدیریت دانش، مدنظر محقق بوده است. از این رو پرسش های ۵،۶،۷،۸ بر این اساس تدوین و بررسی گردیده است:

پرسش فرعی ۵

تاثیر فراموشی سازمانی سهوی بر خلق دانش در دانشگاه های دولتی غیر پزشکی مستقر در شهر تهران به چه میزان است؟

مقدار آماره t استیودنت برای متغیر فراموشی سازمانی سهوی بر خلق دانش در دانشگاه های مورد بررسی ۲/۸۵- است که این مقدار بیشتر از ۱/۹۶- است و می توان گفت رابطه فراموشی سازمانی سهوی و خلق دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار و منفی است و مقدار متغیر فراموشی سازمانی سهوی دارای اثر معنا داری برابر ۰/۵۹- بر متغیر وابسته خلق دانش است که این رابطه منفی و تقریباً قوی است.

پرسش فرعی ۶

تاثیر فراموشی سازمانی سهوی بر ذخیره دانش در دانشگاه های دولتی غیر پزشکی مستقر در شهر تهران به چه میزان است؟ مقدار آماره t استیودنت برای متغیر فراموشی سازمانی سهوی بر ذخیره دانش در دانشگاه های مورد بررسی ۴/۰۹- است که این مقدار بیشتر از ۱/۹۶- است و می توان گفت رابطه فراموشی سازمانی سهوی و ذخیره دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار و منفی است و مقدار متغیر فراموشی سازمانی سهوی دارای اثر معنا داری برابر ۰/۹۲- بر متغیر وابسته ذخیره دانش است که این رابطه منفی و بسیار قوی است.

پرسش فرعی ۷

تاثیر فراموشی سازمانی سهوی بر اشتراک دانش در دانشگاه های دولتی غیر پزشکی مستقر در شهر تهران به چه میزان است؟

مقدار آماره t استیودنت برای متغیر فراموشی سازمانی سهوی بر اشتراک دانش در دانشگاه های مورد بررسی ۴/۰۴- است که این مقدار بیشتر از ۱/۹۶- است و می توان گفت رابطه فراموشی سازمانی سهوی و اشتراک دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار و منفی است و مقدار متغیر فراموشی سازمانی سهوی دارای اثر معنا داری برابر ۰/۹۷- بر متغیر وابسته

اشتراک دانش است که این رابطه منفی و بسیار قوی است.

پرسش فرعی ۸

تاثیر فراموشی سازمانی سهوی بر به کار گیری دانش در دانشگاه های دولتی غیر پزشکی مستقر در شهر تهران به چه میزان است؟

مقدار آماره t استیودنت برای متغیر فراموشی سازمانی سهوی بر به کار گیری دانش در دانشگاه های مورد بررسی ۴/۰۵- است که این مقدار بیشتر از ۱/۹۶- است و می توان گفت رابطه فراموشی سازمانی سهوی و به کار گیری دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار و منفی است و مقدار متغیر فراموشی سازمانی سهوی دارای اثر معناداری برابر ۰/۴۰- بر متغیر وابسته به کار گیری دانش است که این رابطه منفی و در حد متوسط است.

بحث و نتیجه گیری

در پاسخ به این سوال که: تاثیر فراموشی سازمانی بر استقرار مدیریت دانش در دانشگاه های دولتی غیر پزشکی مستقر در شهر تهران چگونه است؟

نتایج حاصل نشانگر آن است که:

تمامی روابط بین فراموشی سازمانی (عمدی) بر خلق، ذخیره، اشتراک و بکار گیری دانش اثر مثبت داشته و فراموشی سهوی بر عوامل مذکور اثر منفی دارد.

در پژوهش محمدی استانی، شعبانی و رجائی پور (۱۳۹۱) وضعیت استقرار مدیریت دانش بررسی شده و از این نظر با پژوهش حاضر در بخش استقرار دانش مشابهت دارد.

در پاسخ به پرسش فرعی اول، نتایج حاصل نشانگر آن است که:

رابطه فراموشی سازمانی عمدی و خلق دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار است و این رابطه مثبت و بسیار قوی است.

در پژوهش رابطه بین فراموشی سازمانی هدفمند و نوآوری سازمانی، زنگ و چن (۲۰۱۰) به این نتیجه رسیدند که فراموشی هدفمند لازمه نوآوری است، در پژوهش حاضر نیز رابطه خلق دانش که نوعی نوآوری محسوب می شود با ضرورت فراموشی عمدی نشان داده شده است.

در پاسخ به پرسش فرعی دوم، نتایج حاصل نشانگر آن است که:

رابطه فراموشی سازمانی عمدی و ذخیره دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار است

و این رابطه مثبت و در حد متوسط است.

در پژوهش کارمونا و کاسانووا (۱۹۹۳) رابطه فراموشی سازمانی و سیستمهای اطلاعاتی بررسی شده اند و این گونه نتیجه حاصل شده که اگر سازمان مقدمات لازم را فراهم نیاورد فراموشی سازمانی (سهوی) رخ می دهد که به نفع سازمان نمی باشد. از این رو پژوهش مذکور با نتیجه پژوهش حاضر در مورد اثر منفی فراموشی سهوی و ضرورت پیاده سازی ذخیره دانش در سازمان ها مشابه است.

در پاسخ به پرسش فرعی سوم، نتایج حاصل نشانگر آن است که:

رابطه فراموشی سازمانی عمدی و اشتراک دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار است و این رابطه مثبت و تقریباً ضعیف است.

پژوهش کارمونا و گرونلوند (۱۹۹۸) به نقش انگیزش گروه های کاری در میزان فراموشی سازمانی پرداختند و در پژوهش حاضر نیز این نتیجه حاصل شد که برای فراموشی عمدی لازم است از سازو کارهای آموزشی و انگیزشی بهره گرفته شود. و با کمک این راهکارها راه را بر اشتراک دانش در میان کارکنان هموار نمود.

در پاسخ به پرسش فرعی چهارم، نتایج حاصل نشانگر آن است که:

رابطه فراموشی سازمانی عمدی و به کار گیری دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار است و این رابطه مثبت و تقریباً ضعیف است.

در پژوهش محمودوند (۱۳۹۰) فراموشی سازمانی با تغییرات سازمانی ارتباط معنی داری دارد و از این نظر با نتایج بخشی از پژوهش حاضر مشابهت دارد

در پاسخ به پرسش فرعی پنجم، نتایج حاصل نشانگر آن است که:

رابطه فراموشی سازمانی سهوی و خلق دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار و منفی است.

جفری بوکر (۱۹۹۷) در پژوهش خود فراموشی سازمانی را در صورتی که به تولید و خلق دانش منجر شود مفید یافته است و نتیجه پژوهش حاضر نیز بر تاثیر فراموشی عمدی بر استقرار موفق مدیریت دانش تاکید دارد و تایید کننده اثر منفی فراموشی سهوی بر خلق دانش به عنوان یکی از مولفه های مدیریت دانش می باشد.

در پاسخ به پرسش فرعی ششم، نتایج حاصل نشانگر آن است که:

رابطه فراموشی سازمانی سهوی و ذخیره دانش در دانشگاه های غیر پزشکی معنی دار و

منفی است.

اوپات هیای (۲۰۱۱) در پژوهش خود دلیل فراموشی سازمانی را ناتوانی در بازیابی اطلاعات ذکر می کند و تحلیل سوالات پرسش نامه در پژوهش حاضر، نیز همین نتیجه را تایید می نماید و ضرورت اجرای سیاست‌هایی در راستای ذخیره دانش را بیان می دارد.

در پاسخ به پرسش فرعی هفتم، نتایج حاصل نشانگر آن است که:

رابطه فراموشی سازمانی سهوی و اشتراک دانش در دانشگاه‌های غیر پزشکی معنی دار و

منفی است.

بن کارد (۲۰۰۰) در پژوهش خود در مورد فراموشی سازمانی به این نتیجه رسید که در طول زمان بخشی از دانش سازمانی دستخوش فراموشی می گردد و در پژوهش ما نیز فراموشی سهوی نشانگر فراموش شدن دانش و تجربه در طول زمان بود. لذا به منظور ممانعت از فراموش شدن دانش می توان آن را هرچه بیشتر به اشتراک گذاشت.

در پاسخ به پرسش فرعی هشتم، نتایج حاصل نشانگر آن است که:

رابطه فراموشی سازمانی سهوی و به کار گیری دانش در دانشگاه‌های غیر پزشکی معنی

دار و منفی است.

صلواتی، باغبانیان و زندی (۱۳۹۲) پژوهشی تحت عنوان فراموشی سازمانی و مقاومت در برابر تغییر انجام داده اند که بطور غیر مستقیم با پژوهش حاضر مشابه است زیرا پژوهش مذکور نیز فراموشی سهوی را در رابطه منفی با مدیریت دانش قلمداد کرده است. و می توان نتیجه گرفت فراموشی سهوی منجر به عدم به کار گیری دانش جدید خواهد شد.

نتایج کلی نشانگر آن است که تمامی روابط بین فراموشی عمدی و سهوی با خلق، ذخیره، اشتراک و بکارگیری دانش معنا دار می باشد و از نظر شدت تفاوت معنا داری بین آنها وجود ندارد.

رابطه فراموشی سازمانی عمدی با چهار متغیر وابسته مثبت و فراموشی سهوی با متغیرهای مذکور رابطه ای منفی دارند. در دانشگاه‌های مورد بررسی، بالاترین رابطه از نظر شدت برای فراموشی عمدی با خلق دانش و برای فراموشی سهوی با اشتراک دانش می باشد. از نظر منطقی نیز روابط مذکور قابل پذیرش است، زیرا فراموشی عمدی زمانی رخ می دهد که می خواهیم دانش جدیدی را جایگزین روشهای قدیمی کنیم و فراموشی سهوی نیز با اشتراک دانش تا حدودی رفع می گردد.

تحلیل های آماری بیانگر اثر منفی فراموشی سازمانی سهوی و اثر مثبت فراموشی سازمانی عمدی می باشند و از نظر تجربی نیز می توان این گونه توجیه کرد که فراموش کردن سهوی دانش موجب آثار منفی در کتابخانه های مورد بررسی است و کنار گذاردن عمدی برخی دانش های قدیمی آثار مثبتی در بر دارند.

همانگونه که در قسمت های پیشین اشاره شد پژوهش حاضر حول پرسش های اصلی و فرعی سازماندهی شده است و بر این اساس می توان پیشنهادات را با توجه به پرسش های مذکور به شرح ذیل ارائه داد:

پیشنهادات بر اساس یافته های پژوهش

(ا) از آن جایی که نتایج نشان می دهد فراموشی برنامه ریزی شده دارای اثرات مثبت بوده و فراموشی سهوی اثرات منفی در پی دارد ، پیشنهاد می شود طی سمینارهای کوتاه مدت و آموزش های حین کار اثرات مثبت کنار گذاردن شیوه های ناکارآمد به کارکنان گوشزد شود و با آموزش های کارگاهی و مرور مجدد روش های جدید از فراموشی سهوی آنها جلوگیری به عمل آید.

(ب) به منظور تقویت خلق و تولید دانش پیشنهاد می شود فراموشی عمدی یا برنامه ریزی برای کنار گذاشتن روش های غیر کارآمد در دستور کار کتابخانه های دانشگاهی قرار گیرد و بهره گیری از روش های آموزشی، هدایت کارکنان به استفاده از روش های جدید و کنار گذاردن روش های قدیمی ترویج و تقویت شود. تشویق کارکنان به کنار گذاشتن روش های قدیمی و خوگرفتن به آنهاست که باید با آموزش و انگیزش از شدت آن کاست.

(ج) یکی از وظایف عمده کتابخانه های دانشگاهی ذخیره و نگهداری دانش است از آنجایی که نتایج بیانگر رابطه مثبت فراموشی عمدی با ذخیره دانش می باشد، پیشنهاد می شود مدیریت کتابخانه ها از سازو کارهای آموزشی، انگیزشی و اصلاح فرایندهای کاری بکوشند تا روش های کهنه و ناموثر ذخیره سازی دانش کنار گذاشته شده و از روش های جدید استفاده شود. فرایندهای کاری باید طوری تنظیم شوند که اجازه استفاده از روش های منسوخ شده امکان پذیر نباشد و الزامات کاری فراموشی برنامه ریزی شده را محقق نماید.

(د) هدف کتابخانه ها تسهیم دانش میان کارکنان و اعضا می باشد و از آنجایی که این رابطه کلاً ضعیف نشان داده شده است باید مدیریت کتابخانه ها از روش های مختلف برای ترویج

سنت اشتراک گذاشتن دانش استفاده نمایند. آموزش کارکنان به اهمیت اشتراک دانش و تشکیل جلسات بحث و گفتگوی ماهانه می‌تواند این امر را تسهیل کند. درخواست از کارکنان تا تجربیات و آموخته‌های خود را در سخنرانی‌های داخلی در اختیار سایر همکاران قرار دهند، از زمره روش‌های ترویج به اشتراک گذاری دانش می‌باشد

(هدف مدیریت دانش دستیابی به دانش برای بکارگیری است بنابراین کتابخانه‌هایی که از مدیریت دانش بهره‌مند می‌باشند تلاش دارند تا از دستاوردهای دانشی استفاده عملی و کاربردی به عمل آورند. فراموشی عمدی یا یادگیری معکوس می‌تواند کمک کند تا روش‌های عملی تازه و کارآمد جایگزین روش‌های قدیمی و کم‌اثر گردند. سازوکارهای پاداش و تشویق برای اعضایی که از روش‌های جدید استفاده می‌کنند و آموزش نتایج بهینه‌ای که از روش‌های جدید به دست می‌آید از زمره تدابیری است که این رابطه را تحکیم می‌بخشد.

(فراموشی سهوی، عبارت است از یاد بردن آموخته‌هایی که سازمان به آن‌ها نیاز دارد ولی کارکنان سهواً و بدون آنکه در جهت اهداف کتابخانه باشد آنها را به دست فراموشی می‌سپارند. بنابراین پیشنهاد میشود برای جلوگیری از فراموشی سهوی دوره‌های بازآموزی و قراردادن روش‌ها و شیوه‌های جدید در دستور کار کتابخانه‌ها باشد و با تکرار و تمرین در موارد مختلف از فراموشی سهوی کارکنان ممانعت به عمل آورند. قرار دادن روش‌های جدید در تابلوهای در معرض دید، قراردادن روش‌های جدید در تارنمای کتابخانه و در کنار میز کارکنان از جمله روش‌هایی است که این نوع فراموشی سازمانی را کاهش می‌دهد.

(همانگونه که در فراموشی عمدی اشاره شد ذخیره دانش یکی از امور مهم کتابخانه‌ها به شمار می‌آید و در صورتی که فراموشی سهوی موجب شود شیوه‌های ذخیره دانش از یاد رفته و فراموش شود آسیب‌های زیادی به مأموریت کتابخانه‌ها وارد می‌آید. بنابراین مدیریت کتابخانه‌ها باید تلاش کنند تا شیوه‌های موثر و کارآمد ذخیره‌سازی دانش به کارکنان آموخته شود و در ارزیابی‌های دوره‌ای آگاهی و به یاد داشتن این شیوه‌ها امتیاز قابل ملاحظه‌ای داشته باشد تا کارکنان ترغیب شوند، شیوه‌ها را بخاطر سپرده و ضایعه فراموشی سهوی کمتر رخ دهد.

(با توجه به منفی بودن رابطه فراموشی سهوی بر اشتراک دانش، مدیریت کتابخانه‌ها باید بکوشند تا حتی المقدور از شدت این عارضه جلوگیری کنند. سازوکارهای نظارتی و برگزاری جلسات هم‌اندیشی و بازآموزی به کارکنان کمک می‌کند تا کمتر دچار فراموشی

سهوی شده و اثر اشتراک گذاری دانش در کتابخانه ها با سهولت بیشتری صورت پذیرد.

(از آنجایی که اطلاعات گردآوری شده در پژوهش حاضر نشان دهنده آثار منفی فراموشی سهوی می باشد. در تمامی پرسش هایی که اثرات فراموشی سازمانی سهوی در آنها مورد سوال قرار گرفته اند باید کوشش شود تا حتی المقدور از بروز این نوع فراموشی سازمانی ممانعت به عمل آید. البته لازم به یادآوری است که در برخی موارد فراموشی سهوی روش های ناکارآمد مفید می باشد اما در سوالات پرسش نامه و با عنایت به پاسخ های دریافتی فراموشی سهوی در این تحقیق معطوف به روش های مورد نیاز بوده و استقرار مدیریت دانش را دچار مشکل می سازد. لذا پیشنهاد می شود روش های به کارگیری دانش به طرق مختلف به آگاهی کارکنان کتابخانه برسد و با استفاده از ابزارهای تشویقی و کنترلی از فراموشی سهوی جلوگیری شود. فرایند های کاری هم باید بگونه ای تنظیم شوند که یادآوری کننده شیوه ها بوده و تمرینی برای تقویت حافظه کارکنانی باشد که دچار فراموشی سهوی می گردند.

(نتایج حاصل از آزمودن فرضیات تصویری در اختیار مدیران کتابخانه ها قرار می دهد تا آنها بتوانند بهتر مجموعه ی تحت سرپرستی خود را بشناسند و از سازوکار های مختلف برای بهبود وضعیت استقرار مدیریت دانش از طریق کاهش فراموشی سهوی و تقویت فراموشی عمدی استفاده کنند. بطور کلی جامعه مورد بررسی جوان، با تحصیلات بالا، زنانه و رشته تحصیلی تقریباً نزدیک با حرفه را دارا می باشند. بنابراین باید از سازوکارهای آموزشی مثبت، روش های مدیریت مشارکتی، برگزاری جلسات هم اندیشی و نظام پیشنهادات برای رسیدن به اهداف فوق الذکر استفاده شود و استفاده از روش های رفتار سازمانی مثبت گرا که تاکید بر توانمندی ها و نکات مثبت افراد دارد، می تواند در این شرایط جمعیتی کار ساز تر از سایر روش های متداول و مرسوم باشد.

منابع و ماخذ

- اخوان، پیمان، مهدی باقر زاده نیری و پژمان شادپور. (۱۳۹۱). تحلیل فرایند فراموشی فعال دانش های کهنه و قدیمی: بیمارستان شهید هاشمی نژاد. فصلنامه پژوهش های مدیریت در ایران. دوره ۱۶. ش. ۲، ص. ۱-۱۸.
- الوانی، مهدی. (۱۳۹۰). مدیریت عمومی. تهران: نشر نی.
- بشیریه، حسین. (۱۳۹۲). تاریخ اندیشه های سیاسی قرن بیستم. تهران: نشر نی.
- صلواتی، عادل، مصطفی باغبانیان و رزان زندی. (۱۳۹۲). فراموشی سازمانی و مقاومت در برابر تغییر. فصلنامه مطالعات مدیریت، بهبود و تحول. سال ۲۲. شماره ۷۲. ص ۴۹-۷۳.
- محمدی استانی، مرتضی، احمد شعبانی و سعید رجایی پور. (۱۳۹۱). وضعیت استقرار مدیریت دانش بین کتابداران دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان.
- محمودوند، محمد. (۱۳۹۰). بررسی رابطه فراموشی سازمانی با تغییرات سازمانی در دانشگاه سیستان و بلوچستان. پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی. دانشگاه سیستان و بلوچستان.

Benkard, CL (2000) Learning and forgetting: The dynamics of aircraft production. *American economic Review*, 90(4): 1034-1054

Bowker, G. C. (1997). Lest we remember: organizational forgetting and the production of knowledge. *Accounting, Management and Information Technologies*, 7(3), 113-138.

Carmona, S. & Perez-Casanova, G. (1993). Organizational forgetting and information systems. *Scandinavian journal of Management*, 9(1), 29-44.

Carmona, S., & Gronlund, A. (1998). Learning from Forgetting an Experiential Study of Two European Car Manufacturers. *Management Learning*, 29(1), 21-38.

Casey, A. J., & Olivera, F. (2011). Reflections on organizational memory and forgetting. *Journal of Management Inquiry*, 20(3), 305-310.

Cegarra -Navarro, J. G., & Dewhurst, F. W. (2006). Linking shared organizational context and relational capital through unlearning: an initial empirical investigation in SMEs. *Learning Organization*, 13(1), 49-62

De Holan, P. M. (2011). Agency in voluntary organizational forgetting. *Journal of Management Inquiry*, 20(3), 317-322.

De Holan, P. M., & Phillips, N. (2003). Organizational forgetting. *The Blackwell Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management*. Oxford: Blackwell, 392-409.

De Holan, P. M., & Phillips, N. (2004). Remembrance of things past? The

dynamics of organizational forgetting. *Management Science*, 50(11), 1603-1613.

De Holan, Pablo Martin, and Nelson Phillips & Lawrence, Thomas. b. (2004). Managing organizational forgetting. *Mit Sloan Management Review*. 45(2),45-51

Drucker, P. F. (2006). What executives should remember. *Harvard business review*, 84(2), 144 -53.

Easterby-Smith, M., & Lyles, M. A. (Eds.). (2003). *Handbook of organizational learning and knowledge management*. John Wiley & Sons.

Easterby-Smith, M., & Lyles, M. A. (2011). In praise of organizational forgetting. *Journal of Management Inquiry*, 20(3), 311-316.

Heisig, P. (2003). *Business process oriented knowledge management*. In Knowledge management, (pp. 15-44). Springer Berlin Heidelberg.

Landry R. John. (5-8 Jan.1999), *Forgetful or Bad Memory?* Proceedings of the 32nd Hawaii International conference on systems sciences. Maui, HI, USA

Peters, T. (1997). *The circle of innovation: You can't shrink your way to greatness*, Alfred A. Knopf, New York, NY

Smunt, T. L., & Morton, T. E. (1985). The effects of learning on optimal lot sizes: Further developments on the single product case. *IIE transactions*, 17(1), 33-37.

Tsang, E. W., & Zahra, S. A. (2008). Organizational unlearning. *Human Relations*, 61(10), 1435-1462.

Upadhyay, D. (2011). Organizational Forgetting: Comparison with Atkinson- Shiffrin Human Memory Model. *Asian Journal of Business Management Studies*. 2. (2); pp .55-63.

Walsh, J. P. & Ungson, G. R., (1991). Organizational memory. *Academy of management review*,16(1),57-91

Zeng, J., & Chen, C. (2010, July). Notice of Retraction The relationship between intentional organizational forgetting and organizational innovation: The mediating effect of organizational learning capability. In *Advanced Management Science (ICAMS), 2010 IEEE International Conference on* (Vol. 2, pp. 47-53). IEEE.