



پژوهشنامه ی مدیریت اجرایی

علمی - پژوهشی

سال پنجم، شماره ی نهم، نیمه ی اول ۱۳۹۲

اولویت بندی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی: استفاده از مدل تحلیل شبکه ای فازی با رویکرد برنامه ریزی غیر خطی

سید یعقوب حسینی *

رضا مغدانی **

تاریخ پذیرش: ۹۲/۳/۴

تاریخ دریافت: ۹۰/۳/۲۳

چکیده

سرعت فزاینده ی انتقال اطلاعات و محیط به سرعت در حال تغییر باعث شده است که مدیریت اطلاعات در سازمان، اهمیت دوچندانی یابد. یکی از موضوعات مرتبط با اطلاعات، چگونگی کسب و نگه داشت آن و فراموشی آن در شکلی آگاهانه و غیرآگاهانه است. مسأله ی مورد بررسی در این پژوهش، تعیین اهمیت عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی است؛ از این رو، هدف اصلی این پژوهش اولویت بندی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی است. مورد مطالعه یکی از شرکت های نفت و گاز مستقر در منطقه ی اقتصادی انرژی پارس است. برای اولویت بندی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی در این پژوهش از مدل تحلیل شبکه ای فازی با رویکرد برنامه ریزی استفاده شده است. استفاده از این روش در مقایسه با سایر روش های اولویت بندی، به دلیل داشتن مفروضاتی است که با شرایط واقعی تصمیم گیری همخوانی بیش تری دارد. در این پژوهش، ۱۶ عامل به عنوان عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی شناسایی شدند که در چهار گروه، عوامل محیطی، باورها، فرایندها و رویه های فیزیکی دسته بندی شدند. نتایج پژوهش نشان می دهد که در میان چهار معیار کلی مورد بررسی، رویه های فیزیکی و شرایط محیطی دارای بیش ترین اهمیت در فراموشی سازمانی هستند و پس از آن ها فرایندهای عملیاتی و باورها قرار دارند.

واژه های کلیدی: فراموشی سازمانی، حافظه ی سازمانی، فرایند تحلیل شبکه ای فازی، برنامه ریزی غیر خطی

* نویسنده ی مسئول - استادیار گروه مدیریت دانشگاه خلیج فارس (Email: hosseini@pgu.ac.ir)

** دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دانشگاه خلیج فارس

۱- مقدمه

دانش یکی از مهم ترین منابع راهبردی برای سازمان ها و شرکت ها است. مدیران در تلاشند تا دریابند چگونه می توان منابع دانش را به صورت مؤثر گردآوری و مدیریت و از انباشت غیرضروری آن جلوگیری کنند تا بتوانند به عنوان مزیت رقابتی از آن استفاده کنند(عباسی، ۲۰۰۶).

یکی از مهم ترین چالش های عصر جدید که مدیران با آن مواجه هستند این است که تشخیص دهند که چه دانشی برای سازمان مفید است و باید برای به دست آوردنش تلاش کنند (یادگیری سازمانی)^۱ و چه دانشی غیرمفید است و باید آن را فراموش کرد (فراموشی سازمانی)^۲.

پژوهش های علمی در باره ی مدیریت دانش بیشتر بر روی فرایند خلق دانش، استفاده و نیز انتقال آن متمرکز شده اند؛ اما توجه کمی بر روی فرایند فراموش کردن دانش صورت گرفته است (فرناندز و سان^۳، ۲۰۰۹ ص ۶۲۱). یادگیری سازمان ها نتیجه ی تجربیات آنان در برخورد با شرایط مختلف است، آن ها از این تجربیات استفاده و خود را با تغییرات محیطی سازگار می کنند (نمبهارد و ازومری^۴، ۲۰۰۰). در محیط هایی که فن آوری های پیشرفته در آن مورد استفاده قرار می گیرد و عدم اطمینان محیطی وجود دارد، از یادگیری سازمانی به عنوان شاخصی برای بقا ذکر می شود (کارمونت و پرس کزاسانوا^۵، ۱۹۹۳).

فراموشی سازمانی یکی از مفاهیم مدیریتی است که کمتر مورد توجه قرار گرفته است. بنا به نظر مارتین دی هالن^۶ و همکاران (۲۰۰۴) به دو دلیل، پرداختن به پدیده ی فراموشی سازمانی حیاتی است. نخست آن که از دست دادن غیرآگاهانه ی دانش، هزینه های زیادی را به آنان تحمیل می کند. دوم آن که یادگیری سازمانی با فرایند فراموشی سازمانی مرتبط است و سازمان هایی که می خواهند متحول شوند نه تنها باید با قابلیت هایی جدید دانش آشنا شوند؛ بلکه باید فراموش کردن دانش قدیمی را نیز یاد

1-Organizational Learning

2-Organizational Forgetting

3-Fernandez & Sune

4-Nembhard& Uzumeri

5-Carmont& Peres-Csasanova

6-Martin deHolan

بگیرند. بنا به نظر مارتین دی هالن و فلیپس^۱ (۲۰۰۳) فراموشی سازمانی همان اندازه در به دست آوردن مزیت رقابتی سازمان‌ها مهم است که یادگیری سازمانی مهم است. با توجه به ضرورت پژوهش در باره ی فراموشی سازمانی، این مقاله در پی پاسخ به این پرسش انجام شده است که چه عواملی بر فراموشی سازمانی مؤثر هستند و اولویت‌بندی این عوامل چگونه است؟

۲- پژوهش‌های حوزه ی فراموشی سازمانی

پژوهش‌های مربوط به فراموشی سازمانی در دو دسته کلی قرار دارند. در سال‌های نخست دهه ی ۷۰ تا دهه ی ۹۰، فراموشی سازمانی پدیده‌ای منفی به شمار می‌آید که می‌بایست از آن جلوگیری می‌شد؛ اما در دهه‌های اخیر بخش دیگری از پژوهش‌ها، به فراموشی سازمانی به عنوان گام مقدماتی برای یادگیری سازمانی توجه کرده‌اند. به بیان دیگر، یادگیری می‌تواند پس از فراموشی مفید (یادگیری‌زدایی) اتفاق بیفتد. در این رویکرد، ایده این است که رویه‌ها، قوانین، فعالیت‌ها، نقش‌ها، خط‌مشی‌ها، ارزش‌ها و راهبردهای سازمان پیش از یادگیری دانش جدید باید فراموش شوند (فرناندز و سان، ۲۰۰۹). این مرحله گام مهمی در مدیریت تغییر در سازمان است (اکگون^۲ و همکاران، ۲۰۰۷).

دی‌هالن و همکاران (۲۰۰۴) بیان می‌کنند که فراموشی سازمانی به مفهوم از دست دادن اطلاعات و دانش نمی‌باشد. در سازمان وقتی فراموشی صورت می‌گیرد که سازمان قسمتی از دانش خود را که در گذشته با آن مزیت رقابتی ایجاد کرده است، را از دست می‌دهد؛ زیرا این اطلاعات و دانش در موقعیت کنونی، مانعی برای افزایش مزیت رقابتی و پیشرفت سازمان هستند. در تعریفی دیگری، فراموشی سازمانی از دست دادن آگاهانه و غیرآگاهانه ی اطلاعات در هر سطحی از سازمان تعریف می‌شود (فرناندز و سان، ۲۰۰۹).

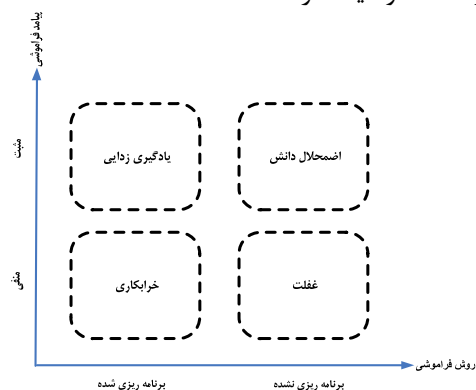
ازمهم‌ترین نظریه‌های فراموشی سازمانی، نظریه ی آزمی^۳ (۲۰۰۸) است که حسینی و همکاران (۱۳۸۹) به صورت مشروح به آن اشاره می‌کنند. آزمی فراموشی را به دو شکل برنامه‌ریزی شده و برنامه‌ریزی نشده تقسیم می‌کند. فراموشی برنامه‌ریزی شده، یک عمل فعال و آگاهانه است که در آن اطلاعات و دانش موجود در سازمان کنار

1-Martin de Holan & Phillips

2-Akgu'n

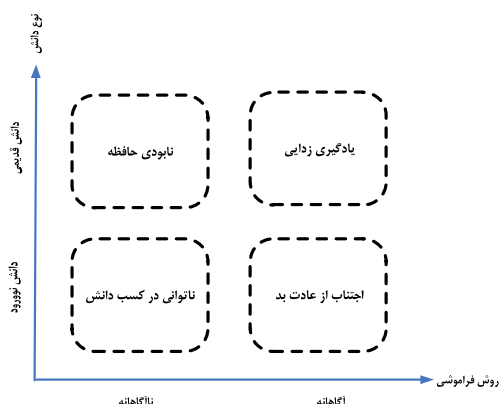
3-Azmi

گذاشته می شود. فراموشی برنامه ریزی نشده، عملی انفعالی و اغلب غیرارادی است که تحت آن اطلاعات و دانش حیاتی سازمان فراموش می شود. او از طرف دیگر به پیامدهای فراموشی اشاره کرده است و این پیامدها را در قالب مثبت و منفی طبقه بندی کرده است. ایشان با ترکیب دو عامل (روش فراموشی و پیامدهای فراموشی)، فراموشی سازمانی را در چهار حالت توصیف کرده است.



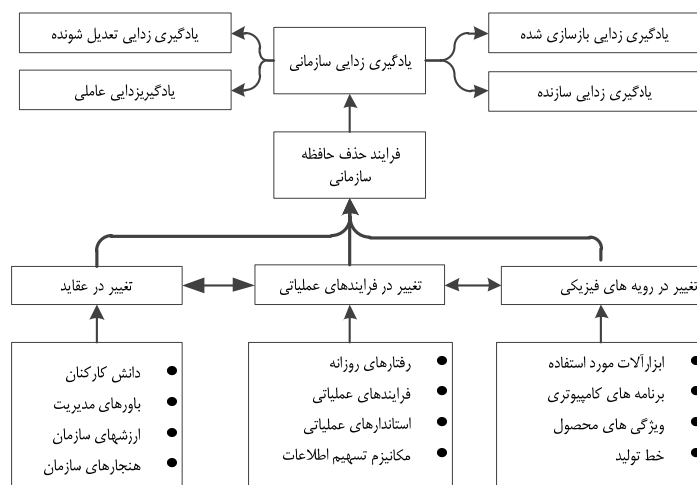
شکل شماره ی یک- نظریه آزمی (۲۰۰۸) در باره ی فراموشی سازمانی

دی هالن و همکاران (۲۰۰۴) فراموشی سازمانی را در دو بعد طبقه بندی کردند. اولین بعد آن آگاهانه و ناآگاهانه بودن فراموشی است. در فراموشی آگاهانه، سازمان فعالیت های غیرضروری که برای پیشرفت مانع ایجاد می کنند را از بین می برد. بعد دیگر این نظریه مربوط به منبع دانش است. دانش می تواند جدید و یا قدیم باشد؛ دانش جدید در ارتباط با دانشی است که با خلاقیت و نوآوری در سازمان ایجاد شده است.



شکل شماره ی دو - مدل دی هالن و همکاران در مورد فراموشی سازمانی

آگنون و همکاران (۲۰۰۷) از زاویه ی دیگری موضوع فراموشی سازمانی را مورد بررسی قرار داده‌اند. آنان بر روی بعدی از فراموشی که هم آگاهانه است و هم به پیامد مثبت برای سازمان می انجامد متمرکز شده‌اند (یادگیری زدایی) آن‌ها در نظریه ی خود عواملی که بر روی میزان یادگیری زدایی تأثیرگذار هستند را در سه گروه تغییر در فرایندها، اعتقادات و تغییرات فیزیکی دسته‌بندی می‌کنند. این سه نوع تغییر، سازمان را وادار به چهار واکنش در باره ی یادگیری زدایی می‌کند که در ادامه توضیح داده خواهند شد.



شکل شماره ی سه - مدل یادگیری زدایی سازمانی بر اساس نظریه ی آگنون

یادگیری زدایی بازسازی شده^۱: در این نوع از یادگیری زدایی، سازمان بخش عمده‌ای از دانش گذشته خود را فراموش می‌کند و رویه‌های سازمان به کلی دگرگون می‌شوند. این راهبرد بیش تر زمانی به کار گرفته می‌شود که سازمان بخواهد در نسل جدید محصولات بازار رقابت کند و یا تکنولوژی مورد استفاده ی شرکت قدیمی باشد.

یادگیری زدایی سازنده^۲: در این نوع از یادگیری زدایی، ساختار جدیدی از اعتقادات در سازمان ایجاد می‌شود. بنابراین، سازمان تمایل به اصلاح استراتژی‌ها و بازآرایی اعتقادات پرسنل را دارد. اگر ساختارهای جدید اعتقادات با اعتقادات قبلی کارکنان در تضاد باشد و آنان این اعتقادات را نپذیرند، این نوع یادگیری زدایی با چالش جدی روبه رو می‌شود.

یادگیری زدایی تعدیل شونده^۳: این نوع از یادگیری زدایی در ارتباط با تغییرات مداوم و افزایشی در دانش موجود شرکت است. از این شیوه برای تغییرات تدریجی و خلّاقانه، ارتقای خط تولید، تدوین استراتژی بخشی و مهندسی مجدد فرایندها استفاده می‌شود. سازمان باید در این نوع محیط‌ها اطلاعات را جمع‌آوری، و آن را به منظور استفاده در ساختار جدید عقاید، توزیع کنند.

یادگیری زدایی عاملی^۴: وقتی که سازمان بخواهد تغییرات اندکی در عقاید و رویه‌های روزانه ی سازمان ایجاد کند، از این نوع فرایند استفاده می‌شود. این تغییرات مستمر و با سرعت کمی در حال افزایش است. در این نوع یادگیری زدایی، تغییرات کلی و اساسی اعمال نمی‌شود و شرکت خود را با تغییرات محسوس محیطی به صورت پیوسته انطباق می‌دهد.

بسانکو^۵ و همکاران (۲۰۰۹) در مدلی ریاضی میزان اثرگذاری فراموشی سازمانی را با استفاده از متغیرهای محیطی در شرایط پویای صنعتی بررسی کردند. در این مدل احتمال از دست دادن منابع شرکت ناشی از مدیریت ناکارآمد در محیط صنعتی محاسبه می‌شود. آنان نشان داده‌اند که اگر فراموشی سازمانی در سازمانی ضعیف باشد، آن گاه عدم تقارن دانشی در سازمان به وجود می‌آید. عدم تقارن دانش در سازمان به این معنی

1-Reinvented unlearning

2-Formative unlearning

3-Adjustive unlearning

4-Operative unlearning

5-Besanko

است که فقط برخی قسمت‌های سازمان مجهز به دانش روز و فراموشی سازمانی در این بخش‌ها به خوبی اجرا می‌شود.

دی‌وانکنسلوس^۱ و همکاران (۲۰۰۲) بیان می‌کنند که مشکلات مربوط به مدیریت دانش به دلیل افزایش کمی اطلاعات در میان سازمان‌ها دارای رشد فزاینده بوده است. دانش موجود بر اساس تجربیات منابع انسانی ایجاد می‌شود و مدیریت آن چالش مهمی برای مدیران است. آنان برای حل این مشکل پیشنهاد می‌دهند که حافظه ی سازمانی باید شامل دانش موجود باشد. این حافظه ی سازمانی باید در دسترس همه ی اعضا قرار داشته باشد. به منظور اثربخش‌تر شدن حافظه ی سازمانی، باید نیازها، ساختار و فرهنگ سازمانی با وظایف تجاری کارکنان ادغام شده باشند. دانش سازمانی شامل سیستم حل مشکل، تجربه‌های منابع انسانی، جنبه‌های فنی و دانشی یاد گرفته شده در طول فرایند کارها است. آنان مدل سیستم اطلاعاتی حافظه ی سازمانی^۲ را به منظور برخورد با این چالش‌ها ارائه می‌دهند.

نمبهارد و ازومری (۲۰۰۰) در مدلی یادگیری نیروی کار را اندازه‌گیری می‌کنند. یافته‌های آنان نشان می‌دهد که کارگرانی که زود یاد می‌گیرند، به همین سرعت هم فراموش می‌کنند. از دیگر نتیجه ی مدل آن‌ها اهمیت یافتن فرایند یادگیری و فراموشی سازمانی در تخمین هزینه‌های اعتصابات کارگری، برنامه‌ریزی خط تولید، بهینه‌سازی خط تولید با فرایند آموزش، کارسنجی و زمان‌سنجی است.

چگونگی نگهداشت دانش در سازمان با فراموشی سازمان در ارتباط است. در سازمانی که فراموشی سازمانی به شکل ناآگاهانه و آگاهانه اتفاق می‌افتد، حجم حافظه ی سازمانی تحت تأثیر قرار می‌گیرد. سازمانی که داده‌ها، دانش‌ها و مهارت‌های خود را از دست می‌دهد، حجم حافظه ی سازمانی آن کوچک، غیرنظام‌مند و آشفته است. واژه ی حافظه ی سازمانی دو دهه است که در متون سازمانی به کار گرفته می‌شود؛ از زمان به کارگیری این واژه معانی مختلفی برای آن ذکر شده است (گیرورو و پاینو^۳، ۲۰۰۱). ساختار حافظه ی موجودات مصنوعی (مثل سازمان) با مغز انسان متفاوت است و مدل‌های حافظه ی سازمانی بر اطلاعات یا دانشی که قابل مدیریت

1-De Vasconcelos

2-Organizational Memory Information Systems (OMIS)

3-Guerrero & Pino

باشند تمرکز می کنند. حافظه ی سازمانی مربوط به توانایی سازمان در شناخت دانش های جدید است (وینبرگر^۱ و همکاران، ۲۰۰۳). اگرچه حافظه ی سازمانی موضوع جدیدی در متون مدیریتی نیست و کاربردهای بی شماری برای آن ذکر شده است، هنوز مبنای نظری کاملی برای توسعه ی حافظه ی سازمانی وجود ندارد (علوی و لیدنر^۲، ۲۰۰۱).

والش و آنگسون^۳ (۱۹۹۱) حافظه ی سازمانی را مربوط به هر دو سطح سازمان و افراد می دانند و بیان می کنند که حافظه ی سازمانی، استفاده از اطلاعات ذخیره شده از سوابق سازمان در تصمیمات مدیریتی است. آنان بر اهمیت محتوای حافظه ی سازمانی تأکید می کنند و این محتوا را مبنایی برای تشکیل ساختار حافظه ی سازمانی می دانند. عناصری که ساختار حافظه سازمانی را تشکیل می دهند شامل افراد، فرهنگ سازمانی، مکانیزم های تحولات سازمانی و بوم شناسی است.

واتسن^۴ (۱۹۹۸) حافظه سازمانی را به عنوان یک موجودیت تکنولوژیکی تعریف کرده است. وظایف مورد نیاز در مدل واتسن بسیار شبیه با وظایف مورد نیاز برای مدیریت داده است. واتسن دو پرسش کلیدی مطرح کرد و معتقد بود که اگر به درستی به این پرسش ها جواب داده شود حافظه ی سازمانی به بهترین وجه مدیریت می شود: داده ها کجا و چگونه ذخیره می شوند؟ داده ها چگونه در دسترس قرار می گیرند؟ اجزای اصلی مدل حافظه ی سازمانی واتسن شامل افراد، اسناد، رسانه، مدل ها و دانش است.

۳-پیشینه ی پژوهش

حسینی و همکاران (۲۰۱۱) پژوهشی را با هدف شناسایی میزان فراموشی سازمانی انجام دادند. در این پژوهش پس از بررسی مفهوم فراموشی سازمانی، سه بعد فراموشی سازمانی شناسایی شده و رابطه ی این سه بعد در سه فرضیه مورد بررسی قرار گرفته است. بنابراین از مدل سازی معادلات ساختاری برای سنجش فرضیه ها استفاده شد. نتایج حاصل از این مطالعه فرضیه های پژوهش که رابطه ی میان نوع دانش فراموش شده، روش فراموشی و پیامدهای فراموشی است را تأیید کرد.

1-Weinberger

2-Alavi& Leidner

3-Walsh & Ungson

4-Watson

مشبکی و همکاران (۲۰۱۲) بیان می‌کنند که دو بعد عمده‌ی مدیریت دانش برای کسب مزیت رقابتی در سازمان‌ها عبارتند از: یادگیری سازمانی و فراموشی سازمانی. از این رو، در این مطالعه سعی شد تا مفهوم فراموشی سازمانی هدف مند به صورت مدلی مفهومی مطرح شود و ارتباط آن با سبک‌های رهبری تحول‌گرا و عمل‌گرا مورد بررسی قرار گیرد.

حاجی عزیزی و همکاران (۲۰۰۹) نیز بیان می‌کنند که فراموشی سازمانی توانایی حذف دانش منسوخ و ناکارآمد است و بخش مهمی از پویایی دانش در سازمان‌ها محسوب می‌شود و فراموشی سازمانی با پویایی دانش مرتبط است و در یادگیری سازمانی، ضروری است که برای همگامی با محیط کنونی، برنامه‌های جدید و روندهای اجرایی استاندارد اتخاذ شود. در این مقاله سعی شد پس از پرداختن به مفاهیمی چون دانش سازمانی و یادگیری سازمانی، به فراموشی سازمانی و نقش آن در سازمان‌ها پرداخته شود.

محمود وند (۲۰۱۱) بیان می‌کند که فراموشی سازمانی، توانایی حذف و فراموش کردن دانش منسوخ و قدیمی برای ایجاد فضایی جدید به منظور کسب دانش نو است و این توانایی را دارد که بعد جدید و مهمی را به درک ما از پویایی دانش سازمانی اضافه کند. در این کار پژوهشی بیان می‌شود که فراموشی سازمانی در راستای بهبود کیفی و بهینه سازی نظام آموزشی به ویژه در به روز رسانی دانش سازمانی می‌تواند به عنوان پدیده ای نو و کاربردی برای سازمان‌ها و به خصوص سازمان‌های آموزشی در جهت همگامی با محیط متلاطم و متغیر کنونی بسیار مؤثر باشد. در نهایت، پس از پرداختن به پاره‌ای از مسائل نظام آموزشی و هم چنین مفاهیمی چون دانش سازمانی به فراموشی سازمانی و نقش و اهمیت آن در سازمان‌های آموزشی پرداخته می‌شود.

نمبهارد و بنتفود^۱ (۲۰۱۲) از یک مدل غیر خطی عدد صحیح و مختلط به منظور اندازه‌گیری خروجی تولید با توجه به فرایند یادگیری و فراموشی کارکنان مورد استفاده قرار داده‌اند. در این پژوهش نیز اثر بخشی اطلاعات در کاهش پیچیدگی مشکلات تولید مورد بررسی قرار گرفت.

1-Nembhard& Bentefouet

گagnon و شو^۱ (۲۰۰۰) به منظور کمینه کردن هزینه‌های سازمان، برنامه ریزی غیر خطی و عدد صحیح را ترکیب کردند. هدف اصلی این پژوهش انتخاب راهبردی است که کمترین هزینه را داشته باشد، در حالی که عملکرد فرایند یادگیری و فراموشی افراد بهبود یابد.

جابر^۲ و همکاران (۲۰۰۹) به این نتیجه رسیده‌اند مهم‌ترین مسأله ای که باعث ایجاد بی نظمی شده است، عدم توجه به فرایندهای یادگیری و فراموشی است. در مدل ارایه شده سعی شده مدل کلاسیک اقتصادی سفارش و مفاهیم یادگیری و فراموشی سازمانی ترکیب شود.

یکی از مهم‌ترین مدل‌هایی که در ارتباط یادگیری و فراموشی سازمانی است مدل دوگانه یادگیری-فراموشی^۳ می‌باشد. این مدل که توسط جابر و خر^۴ (۲۰۰۲) ارایه شد، بیان می‌کند که دو بعد خیلی مهم در شخصیت کارکنان یادگیری و فراموشی است و هر دو به تجربه و مهارت‌های کارکنان وابسته است. مدل کمی ارایه شده در پی ارایه ی روش‌های ریاضی به منظور محاسبه ی میزان فراموشی و یادگیری کارکنان واحدهای صنعتی است.

وونگ^۵ و همکاران (۲۰۱۲) بیان می‌کنند که فرایندهای یادگیری و فراموشی سازمانی در پروژه‌های ساخت و ساز بسیار پراهمیت است. در این پژوهش اثر یادگیری زدایی بر رابطه میان یادگیری سازمانی و موفقیت سازمان مورد مطالعه قرار می‌گیرد. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد که یادگیری زدایی که یکی از جنبه‌های مهم فراموشی سازمانی است بر رابطه میان این دو مؤلفه تأثیر مثبت دارد.

سامانه برنامه‌ریزی منابع سازمانی^۶ سیستمی جامعی است که سعی در یک پارچه سازی همه ی وظایف و بخش‌های موجود در یک سازمان با استفاده از یک سیستم کامپیوتری واحد را دارد که بتواند نیازهای خاص و ویژه ی این بخش‌ها را برآورده کند.

1-Gagnon&Sheu

2-Jaber

3-dual-phase learning-forgetting model (DPLFM)

4-Jaber&Kher

5-Wong

6-Enterprise Resource Planning (ERP)

اما همواره پروژه‌های برنامه‌ریزی منابع سازمانی مورد پذیرش افراد سازمان قرار نمی‌گیرند و در ابتدا ماژولی از این سیستم را پیاده‌سازی می‌کنند.

چنگ و همکاران (۲۰۱۲) بیان می‌کنند که پذیرش یک سیستم برنامه‌ریزی منابع سازمانی تا حد بسیار زیادی وابسته به فرایندهای فراموشی و یادگیری سازمانی است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که کارکنان در فرایندهای پذیرش تکنولوژی‌های جدید از یک سیستم تصمیم‌گیری درونی بهره می‌برند. این سیستم تصمیم‌گیری درونی بر اساس فرایندهای یادگیری و فراموشی افراد است که در مواجه شدن با دانش‌های جدید است، عمل می‌کند.

در پایان خلاصه‌ی مطالعات فارسی و لاتین که براساس سال انتشار مرتب شده‌اند در جدول شماره ی یک آورده می‌شود.

جدول شماره ی یک- خلاصه‌ای از پژوهش‌های پیشین

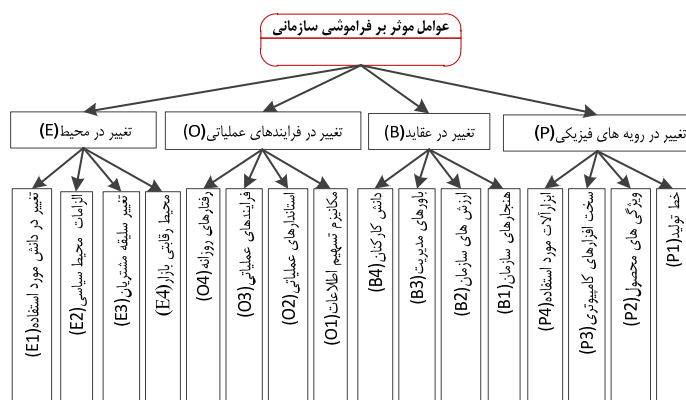
نام پژوهش‌گر	سال	توضیحات
م.ح.ح.ح.ح.ح.	۲۰۱۲	مشبکی و همکاران ارایه ی مفهوم فراموشی سازمانی در قالب یک مدل
	۲۰۱۲	حسین پور و معماری مطالعه ی ابعاد مختلف فراموشی سازمانی
	۲۰۱۲	محمود وند بررسی نقش فراموشی سازمانی در نظام آموزشی
	۲۰۱۱	حسینی و همکاران بررسی رابطه میان ابعاد مختلف فراموشی سازمانی
	۲۰۰۹	حاجی عزیزی و همکاران بررسی نقش فراموشی سازمانی در سازمان‌ها
	۲۰۰۷	مشبکی و ربیعه بررسی فراموشی سازمانی هدفمند
م.ح.ح.ح.ح.ح.	۲۰۱۲	نمبهارد و بنتفود استفاده از مدل کتی در اندازه گیری فراموشی سازمانی
	۲۰۱۲	وونگ و همکاران بررسی فراموشی سازمانی در پروژه‌های ساخت و ساز
	۲۰۱۲	چنگ و همکاران پذیرش تکنولوژی‌های جدید و رابطه ی آن با فراموشی سازمانی
	۲۰۰۹	بسانکو و همکاران ارائه ی مدلی پویا برای محاسبه ی ضرر ناشی از مدیریت ناکارآمد فراموشی سازمانی
	۲۰۰۹	جابرو همکاران اندازه گیری میزان فراموشی سازمانی در مسأله ی اندازه ی انباشته
	۲۰۰۷	اکگون و همکاران شرح حالات مختلف یادگیری‌زدایی سازمانی
	۲۰۰۸	آزمی ارائه ی یک طبقه‌بندی درباره ی فراموشی سازمانی
	۲۰۰۴	دی‌هالن و همکاران ارائه ی یک طبقه‌بندی درباره ی فراموشی سازمانی
	۲۰۰۲	دی واکنسلوس ارائه ی مدل OMIS برای مبارزه با چالش‌های جدید حافظه ی سازمانی

جابر و خر	۲۰۰۲	بکارگیری مدل DPLFM
نمبهارد و ازومری	۲۰۰۰	اندازه گیری یادگیری و فراموشی نیروی کار
گاگون و شو	۲۰۰۰	استفاده از مدل کمی در اندازه گیری فراموشی سازمانی
واتسن	۱۹۹۸	شرح اجزا و موجودیت حافظه ی سازمانی
واتسن	۱۹۹۸	بررسی روابط میان داده، اطلاعات و دانش
والش و انگسون	۱۹۹۱	شرح اجزای مختلف حافظه ی سازمانی

۴- روش شناسی پژوهش

مرور مدل های ارائه شده در بخش پیش نشان می دهد که برخی از آن ها تنها یک طبقه بندی از فراموشی ارائه می کنند. به عنوان مثال نظریه ی آزمی (۲۰۰۸) و نظریه ی مارتین دی هالن و همکاران (۲۰۰۴)، در این گروه قرار می گیرند. نظریه ی اکگون و همکاران (۲۰۰۷) با این نقد مواجه است که عوامل شناسایی شده تنها بر یک بعد از فراموشی سازمانی (یعنی یادگیری زدایی) اثرگذار نیست و بقیه ی حالات فراموشی سازمانی را می تواند شامل شود. به علاوه این که در مدل اکگون و همکاران (۲۰۰۷) تنها به عوامل درون سازمانی که به فراموشی منجر می شوند اشاره شده است و به عوامل برون سازمانی توجه نشده است. بر پایه ی این کاستی ها، مدل پیشنهادی پژوهشگران طرح ریزی شده است. در مدل پیشنهادی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی که در مدل اکگون و همکاران (۲۰۰۷) آورده شده است، وسعت یافته و گروه دیگری از عوامل تحت عنوان تغییرات محیطی هم به مدل اکگون و همکاران (۲۰۰۷) اضافه شده است. شکل شماره ی چهار این مدل پیشنهادی را نشان می دهد.

به منظور شناسایی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی، باید معیارهای اصلی و زیر معیارها مشخص گردند. در این پژوهش از چهار معیار اصلی استفاده شده است. سه تا از این معیارهای از مدل اکگون و همکاران (۲۰۰۷) مورد استفاده قرار گرفته است و معیار دیگر توسط پژوهشگران پیشنهاد شده است (تغییرات محیطی). در شکل شماره ی پنج، معیارها و زیرمعیارهای مورد استفاده در این پژوهش نشان داده شده است.



شکل شماره ۴ - مدل پیشنهادی ANP برای تعیین مهم ترین عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی

این پژوهش به لحاظ مبانی فلسفی در دسته ی پارادایم اثبات گرا قرار می گیرد. از حیث جهت گیری پژوهش، یک پژوهش کاربردی است. شیوه ی انجام پژوهش نیز کمی است. این پژوهش از حیث مکانی جزء پژوهش های میدانی دسته بندی می شود. از لحاظ استراتژی های پژوهش این پژوهش از استراتژی پیمایش استفاده می کند. شیوه های گردآوری داده ها در این پژوهش، انجام مصاحبه و پرسش نامه بوده است. پرسش نامه ها توسط مدیران ارشد یکی از شرکت ها مستقر در منطقه ی پارس جنوبی تکمیل شده است.^۱

برای اولویت بندی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی از فرایند تحلیل شبکه ای فازی استفاده شده است. مبتنی بودن تصمیم بر معیارهای مختلف، یک اصل اساسی در فنون تصمیم گیری چندمعیاره است. روش فرایند تحلیل شبکه ای برای حل مسائلی که معیارهای ارزیابی مستقل نیستند مورد استفاده قرار می گیرد (وو^۱ و همکاران، ۲۰۰۷). به کارگیری فرایند تحلیل شبکه ای، تصمیم گیرندگان را قادر می سازد تا بر کاستی های فرایند تحلیل سلسله مراتبی غلبه کنند. در حالی که فرایند تحلیل سلسله مراتبی روابط یک سوی هرابین سطوح به کار می گیرد، فرایند تحلیل شبکه ای با لحاظ نمودن روابط

متقابل میان سطوح تصمیم، معیارهای تصمیم را به شکل کلی‌تری مورد بررسی قرار می‌دهد (وو و لی^۱، ۲۰۰۷).

از سوی دیگر مجموعه ی فازی ابتدا در سال ۱۹۳۷ توسط ماکس بلک در مقاله‌ای راجع به آنالیز منطق به نام «ابهام» مطرح شد. در سال ۱۹۶۵ لطفی‌زاده از منطق چند مقداری لوکاسیه‌ویچ برای مجموعه استفاده کرد. او نام فازی را برای این مجموعه‌ها در نظر گرفت تا مفهوم فازی را از منطق دو دویی دور کند (آذر و فرجی، ۲۰۰۷). در این پژوهش از منطق فازی و اعداد مربوط به آن برای بیان مقایسات زوجی میان زیر معیارها و معیارها استفاده شده است. همان گونه که در جدول شماره ی دو ملاحظه می‌شود مقیاس‌های فازی مثلی در مقابل مقیاس‌های فازی مثلی معکوس قرار دارند.

جدول شماره ی دو- مقیاس‌های زبانی برای مقایسات زوجی

مقیاس‌های فازی مثلی معکوس	مقیاس‌های فازی مثلی	مقادیر زبانی برای مقایسات زوجی
(۱، ۱، ۱)	(۱، ۱، ۱)	ترجیح یکسان
(۰/۶۶۶، ۱، ۲)	(۰/۵، ۱، ۱/۵)	نسبتاً مرجع
(۰/۵، ۰/۶۶۶، ۱)	(۱، ۱/۲، ۵)	ترجیح قوی
(۰/۴، ۰/۵، ۰/۶۶۶)	(۱/۵، ۲، ۲/۵)	قویاً مرجع
(۰/۳۳۳، ۰/۴، ۰/۵)	(۲، ۲/۳، ۵)	ارجحیت بسیار قوی
(۰/۲۸۵، ۰/۳۳۳، ۰/۴)	(۳/۵، ۳، ۳/۵)	بی اندازه قوی

استفاده از جدول شماره ی دو بدین صورت است که اگر عاملی در مقایسه با عامل دیگر، یکی از مقادیر زبانی به آن تعلق گیرد در جدول مقایسات زوجی، مقیاس‌های فازی مثلی مربوطه به آن داده می‌شود و اگر در مقایسه ی زوجی یکی از مقادیر زبانی به عامل مقابل داده شود در جدول مقایسات زوجی یکی از مقیاس‌های فازی مثلی معکوس مربوطه به آن تعلق می‌گیرد. به عنوان مثال اگر عامل الف در مقایسه با عامل ب ترجیح قوی داشته باشد، مقیاس فازی مثلی مربوطه (۱، ۱/۲، ۵) است و اگر عامل ب نسبت به عامل الف ترجیحاً قوی باشد، به عامل الف مقیاس فازی مثلی معکوس مربوطه (۱، ۰/۶۶۶، ۰/۵) داده می‌شود.

هم چنین در این پژوهش از متغیرهای زبانی که معمولاً در دنیای ما نادقیق هستند نیز استفاده می‌شود (جدول شماره ی سه). از این رو لازم است از اعداد فازی در تبیین

ترجیحات افراد و نظرسنجی آنان استفاده شود که این مهم در این پژوهش صورت پذیرفته است.

جدول شماره ۵ - متغیرهای زبانی برای زیر معیارهای مثبت و منفی

مقادیر	متغیرهای زبانی برای زیر	متغیرهای زبانی برای زیر
۱	(VH) خیلی زیاد	(VL) خیلی کم
۰/۷۵	(H) زیاد	(L) کم
۰/۵	(M) متوسط	(M) متوسط
۰/۲۵	(H) کم	(H) زیاد
۰	(VH) خیلی کم	(VH) خیلی زیاد

در این پژوهش برای تعیین شدت ارتباط بین معیارها از متغیرهای زبانی استفاده می‌شود. در ابتدا باید مشخص شود که ماهیت معیارها مثبت یا منفی است. سپس با توجه به شدت اثرگذاری معیارها از طیفی که در جدول شماره ۵ سه نشان داده شده است استفاده می‌شود. متغیرهای زبانی برای محاسبه ی وزن نهایی زیر معیارها در مراحل پایانی مورد استفاده قرار خواهد گرفت.

۵- یافته‌های پژوهش

همان طور که پیش‌تر بیان شد، مدل تحلیل شبکه‌ای پژوهش دارای چهار معیار اصلی است که هر کدام از این معیارها دارای زیر معیاری هستند. حال پرسش آن است که میزان اهمیت این معیارها و زیرمعیارها در فراموشی سازمانی کدام است؟ در این پژوهش برای تعیین وزن معیارها و زیرمعیارها، از تلفیق مدل ریاضی غیرخطی و اعداد فازی مثلثی استفاده شده است. اعداد فازی مثلثی دارای ۳ حد بالا، متوسط و پایین هستند که این حدها در مدل ریاضی غیرخطی قرار داده و وزن‌ها را محاسبه می‌کند. فرمول مدل ریاضی غیرخطی فازی (داگدویرین و یکسل^۱، ۲۰۱۰) که وزن معیارها و زیرمعیارها با آن محاسبه شده، به شرح زیر است:

$$\text{Max} \alpha$$

$$\text{St} : (m_{ij} - l_{ij})\alpha w_j - w_i + l_{ij}w_j \leq 0$$

$$(u_{ij} - m_{ij})\alpha w_j + w_i - u_{ij}w_j \leq 0$$

$$\sum_{k=1}^n w_k = 1, w_k > 0, k = 1, 2, \dots, n$$

$$i = 1, 2, \dots, n-1, j = 2, 3, \dots, n \quad j > i$$

۲۷.....پژوهشنامه ی مدیریت اجرایی، سال پنجم، شماره ی نهم ، نیمه ی اول ۱۳۹۲

برای اجرایی کردن این روش، پرسشنامه‌ای در زمینه ی معیارها و زیرمعیارها تنظیم، گردید و از مدیران خواسته شد تا مقایسات زوجی میان معیارها و زیرمعیارها انجام شود. اعداد بدست آمده در جدول شماره ی چهار حاصل ترکیب نظرهای مدیران است.

جدول شماره ی چهار - مقایسات زوجی مربوط به سطح هدف

وزن	E			B			O			P			هدف
۰/۲۲	۱/۷۱	۱/۰۵	۰/۴۱	۲/۱۱	۱/۶۷	۰/۸۹	۲/۰۵	۱/۵۴	۱/۲۳	۱	۱	۱	P
۰/۱۷	۰/۹۱	۰/۷۳	۰/۶۶	۲/۱	۱/۷۳	۱/۵۴	۱	۱	۱	۰/۸۱	۰/۶۵	۰/۴۸	O
۰/۲۳	۱/۹۱	۱/۰۸	۰/۶۱	۱	۱	۱	۰/۶۵	۰/۵۷	۰/۴۷	۱/۱۲	۰/۶	۰/۴۷	B
۰/۳۸	۱	۱	۱	۱/۶۴	۰/۹۲	۰/۵۲	۱/۵۱	۱/۳۷	۱/۰۹	۲/۴۳	۰/۹۵	۰/۵۸	E

از آن جایی که در این پژوهش از نظرهای مدیران که بر اساس متغیرهای زبانی ارائه گردیده؛ استفاده شده است، از اعداد فازی برای رسیدن به مکتونات ذهنی متخصصین استفاده شد. اگر α نشان دهنده ی سازگاری میان مقایسات زوجی هر ماتریس باشد، هرچه مقدار α بیش تر باشد سازگاری میان مقایسات زوجی بیش تر خواهد بود و این می‌تواند هدف مناسبی باشد. هم چنین W_j نشان‌دهنده ی وزن‌های به دست آمده از مقایسات زوجی است. حال اگر از اطلاعات جدول شماره ی پنج استفاده شود، ماهیت تابع هدف و محدودیت‌ها به شکلی زیر خواهد بود:

$$\text{Max}=\alpha$$

St:

$$0/31 \times \alpha \times w_2 - w_1 + 1/23 \times w_2 \leq 0$$

$$0/51 \times \alpha \times w_2 + w_1 - 2/05 \times w_2 \leq 0$$

$$0/77 \times \alpha \times w_3 - w_1 + 0/89 \times w_3 \leq 0$$

$$0/44 \times \alpha \times w_3 + w_1 - 2/11 \times w_3 \leq 0$$

$$0/64 \times \alpha \times w_4 - w_1 + 0/41 \times w_4 \leq 0$$

$$0/66 \times \alpha \times w_4 + w_1 - 1/71 \times w_4 \leq 0$$

$$0/19 \times \alpha \times w_3 - w_2 + 1/54 \times w_3 \leq 0$$

$$0/37 \times \alpha \times w_3 + w_2 - 2/1 \times w_3 \leq 0$$

$$0/07 \times \alpha \times w_4 - w_2 + 0/66 \times w_4 \leq 0$$

$$0/18 \times \alpha \times w_4 + w_2 - 0/91 \times w_4 \leq 0$$

$$0/39 \times \alpha \times w_4 - w_3 + 0/69 \times w_4 \leq 0$$

$$0/82 \times \alpha \times w_4 + w_3 - 1/9 \times w_4 \leq 0$$

$$w_1 + w_2 + w_3 + w_4 = 1$$

هم چنان که دیده شد فقط از اعداد بالامثلثی جدول شماره ی چهار استفاده شده است و برای هر درایه دو محدودیت نوشته می شود. برای مثال برای درایه ی سطر P و ستون O این طور عمل می شود که عدد $0/31$ در محدودیت اول از تفاوت حدود وسط و پایین اعداد فازی $(m-l)$ به دست می آید $(1/54 - 1/23 = 0/31)$ و عدد $1/23$ همان حد پایین فازی درایه ی مورد نظر است. برای محدودیت دوم همان درایه ی ابتدا تفاوت حدود بالا و وسط $(u-m)$ را به دست می آوریم $(2/05 - 1/54 = 0/51)$ و عدد $(2/05)$ همان حد بالای درایه ی مورد نظر است. برای سایر درایه های بالا مثلثی به همین روش عمل می شود. دقت شود که در عناصری که اعداد فازی آن، هر سه دارای مقدار هستند در محاسبه وارد نمی شوند و هم چنین جمع وزن های محاسبه شده برای هر جدول باید یک باشد. نکته ای دیگری که باید مورد توجه قرار داد این است که فقط اعداد بالامثلثی ماتریس وارد فرمول می شوند. با حل این مسأله غیرخطی توسط نرم افزار لینگو^۱، وزن های جدول به دست می آید. جواب حاصل از حل این مسأله عبارت است:

$$\alpha=0/62, w_1=0/22, w_2=0/17, w_3=0/23, w_4=0/38$$

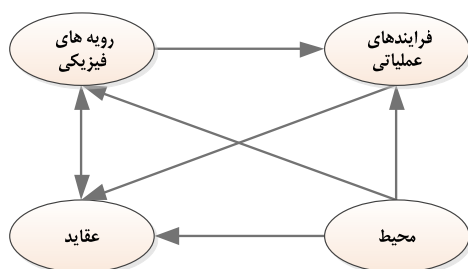
برای هر کدام از زیرمعیارها نیز ابتدا مقایسات زوجی انجام، و مانند رویه های بالا وزن هر کدام از زیرمعیارها تعیین می شود. بدیهی است که نوشتن محاسبات به دست آوردن وزن های مربوط به زیرمعیارها خارج از حوصله ی این نوشتار است. لذا، خلاصه ی محاسبه زیرمعیارها در جدول شماره ی پنج آورده شده است.

جدول شماره ی پنج- وزن زیر معیارهای به دست آمده از مقایسات

A_j	w_j	A_j	w_j	A_j	w_j	A_j	w_j
P1	0/26	O 1	0/30	B 1	0/21	E1	0/18
P2	0/29	O 2	0/27	B 2	0/28	E2	0/36
P3	0/27	O 3	0/27	B 3	0/25	E3	0/24
P4	0/18	O 4	0/16	B 4	0/26	E4	0/22

w_j وزن های زیر معیارها و A_j معیارها می باشند.

شکل شماره ی پنج، الگوی روابط این مدل را نشان می دهد. این الگو، اثرات متقابل معیارها را بر هم نشان می دهد. الگوی حاضر بر اساس نظر متخصصین تهیه شده است.



شکل شماره ی پنج- الگوی روابط میان معیارها

در مرحله ی بعد، از فرمول مدل ریاضی غیرخطی فازی به منظور به دست آوردن وزن ها استفاده می شود. در این پژوهش، معیارهایی که وزن آن پایین باشد حذف می شوند. نگارندگان به طور قراردادی، وزن معیارهایی که کمتر از ۰/۱ می باشد را حذف کرده اند و وزن کسر شده را به وزن معیاری که ستون وزن ها، مربوط با آن می باشد را اضافه کرده اند. همان گونه که دیده می شود عامل های مؤثر بر فرایندهای عملیاتی (O) عبارتند از محیط (E)، عقاید (B) و رویه های فیزیکی (P). بنابراین در جدول شماره ی شش ستون مربوط O به این سه عامل و خود عامل O اختصاص داده می شود. هم چنین مشاهده می شود که هیچ عاملی بر E تأثیر نمی گذارد؛ بنابراین در ستون مربوط به E همه ی عوامل، مقدار صفر خواهند گرفت و خود عامل E، یک است. بقیه ی محاسبات نیز به همین ترتیب است. بنابراین عامل هایی که بر هم تأثیر نمی گذارند، اثرات آن در جدول شماره ی شش با مقدار صفر نشان داده شده اند.

جدول شماره ی شش- وزن عامل های اصلی بر همدیگر

	P	O	B	E
P	۰/۲۴۵	۰/۱۷۶	۰/۱۸۵	۰
O	۰/۳۷۱	۰/۳۳۶	۰/۲۰۷	۰
B	۰/۲۱۵	۰/۲۱۴	۰/۳۳۶	۰
E	۰/۱۶۹	۰/۲۷۴	۰/۲۷۳	۱

پس از این که وزن های روابط درونی (جدول شماره ی شش) به دست آمد، ماتریس این وزن ها در وزن مقایسات زوجی به دست آمده از جدول شماره ی چهار ضرب می شود. این وزن ها به عنوان وزن کلی، معیارهای هدف معرفی می شوند که در ستون

راست جدول شماره ی هفت وارد می شوند. همان گونه که دیده می شود جمع وزن های به دست آمده برابر با یک است.

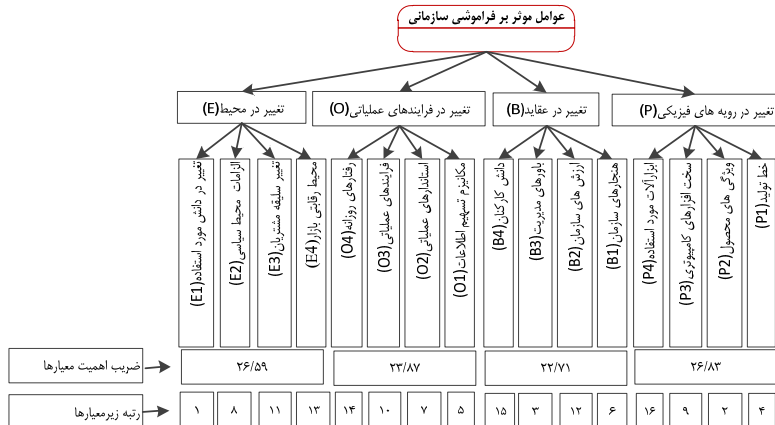
$$\begin{pmatrix} 0.245 & 0.176 & 0.185 & 0 \\ 0.371 & 0.336 & 0.207 & 0 \\ 0.215 & 0.214 & 0.336 & 0 \\ 0.169 & 0.274 & 0.273 & 1 \end{pmatrix} \times \begin{pmatrix} 0.22 \\ 0.17 \\ 0.23 \\ 0.38 \end{pmatrix} = \begin{pmatrix} 0.22 \\ 0.17 \\ 0.23 \\ 0.38 \end{pmatrix}$$

برای محاسبه ی وزن نهایی، باید ابتدا وزن های کلی زیرمعیارها محاسبه شود. وزن های کلی زیرمعیارها از ضرب وزن معیار در وزن زیرمعیار در عدد متغیر زبانی به دست می آید. بسته به شدت اثرگذاری و هم چنین ماهیت خود زیرمعیارها، متغیرهای زبانی به آن ها تعلق می گیرد. متغیرهای زبانی دو مشخصه دارند؛ شدت آن که توسط کارشناسان مشخص می شود و ماهیت اثر زیرمعیار که می تواند مثبت یا منفی باشد. اگر شدت معیاری بالا باشد و این معیار اثر مثبت داشته باشد، عدد ۰/۷۵ به آن اختصاص داده می شود و اگر اثرگذاری این زیرمعیار منفی باشد عدد ۰/۲۵ را در جدول شماره ی هفت وارد می کنیم. این محاسبات در جدول شماره ی هفت نشان داده است.

جدول شماره ی هفت- محاسبه وزن زیر معیارها

وزن کلی	وزن کلی	متغیرهای زبانی	وزن زیرمعیارها		وزن اهداف
۸/۸۳	۰/۰۴۳	۰/۷۵	H	۰/۲۶	P(0/22)
۹/۸۵	۰/۰۴۸	۰/۷۵	H	۰/۲۰	
۶/۱۱	۰/۰۳	۰/۵	M	۰/۲۷	
۲/۰۴	۰/۰۱	۰/۲۵	L	۰/۱۸	
۷/۸۷	۰/۰۳۸	۰/۷۵	H	۰/۳۰	O(0/17)
۷/۰۸	۰/۰۳۴	۰/۷۵	H	۰/۲۷	
۴/۷۲	۰/۰۲۳	۰/۵	M	۰/۲۷	
۴/۲	۰/۰۲	۰/۷۵	H	۰/۱۶	
۷/۴۵	۰/۰۳۶	۰/۷۵	H	۰/۲۱	B(0/23)
۳/۳۱	۰/۰۱۶	۰/۲۵	L	۰/۲۸	
۸/۸۷	۰/۰۴۳	۰/۷۵	H	۰/۲۵	
۳/۰۸	۰/۰۱۵	۰/۲۵	L	۰/۲۶	
۱۰/۵۶	۰/۰۵۱	۰/۷۵	H	۰/۱۸	E(0/38)
۷/۰۴	۰/۰۳۴	۰/۲۵	L	۰/۳۶	
۴/۶۹	۰/۰۲۳	۰/۲۵	L	۰/۲۴	
۴/۳	۰/۰۲۱	۰/۲۵	L	۰/۲۲	
۰/۴۴۵		جمع			
متغیرهای زبانی× وزن زیرمعیارها× وزن اهداف= وزن کلی معیارها					

وزن درصدی هر معیار از تقسیم وزن کلی هر زیرمعیار بر جمع کل همه زیر معیارها به دست می آید. به عنوان مثال عدد ۸/۸۳ از تقسیم عدد ۰/۰۴۳ بر جمع کل همه وزن ها (۰/۴۵۵) حاصل شده است. همان گونه که ملاحظه می شود E1 دارای بالاترین وزن است؛ بنابراین تغییرات در دانش (E1) مهم ترین زیر معیار محسوب می شود. از سوی دیگر با حاصل جمع هر دسته از زیر معیارها مشخص می شود که وزن عوامل فیزیکی، عملیاتی، عقاید و محیطی به ترتیب ۲۶/۸۷، ۲۳/۸۷، ۲۲/۷۱ و ۲۶/۵۹ است. واضح است که تغییر در عوامل فیزیکی باعث ایجاد بیش ترین نقش در فراموشی سازمان خواهد شد. هم چنین عامل محیطی نیز از نظر تأثیرگذاری بر پدیده ی فراموشی با اختلاف بسیار کمی در ردیف دوم اثرگذاری قرار دارد. شکل شماره ی شش اولویت بندی چهار عامل و زیرعامل ها را نشان می دهد.



شکل شماره ۱ شش - ضریب اهمیت معیارها و رتبه ی زیرمعیارها در مدل

۶- بحث و نتیجه گیری

این پژوهش با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی و اولویت‌بندی آن‌ها انجام شد. مطالعه در دو مرحله ی جداگانه انجام گردید. در مرحله ی نخست که بیش تر به مرور پژوهش‌های نظری فراموشی سازمانی پرداخته و تلاش شد تا مدلی مبتنی بر یافته‌های پژوهش‌های پیشین انجام گیرد. نتیجه این مرحله تدوین مدلی بود که در آن ۱۶ زیرمعیار در ۴ معیار فرایندها، رویه‌های فیزیکی، باورها و محیط دسته‌بندی شدند. در مرحله ی دوم از انجام پژوهش تلاش شد تا این معیارها و زیرمعیارها اولویت‌بندی شوند و وزن هر کدام در فراموشی سازمانی مورد شناسایی قرار گیرند. برای اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی در این پژوهش از مدل تحلیل شبکه‌ای فازی با رویکرد برنامه‌ریزی استفاده شده است.

نتایج پژوهش آشکار می کند که رویه های فیزیکی با ضریب اهمیت ۲۶/۸۳ درصد مهم ترین معیار اثرگذار بر روی فراموشی در سازمان ها است. این نتیجه نشان می دهد که مهم ترین عاملی که باعث فراموشی سازمانی می شود تغییر در رویه های فیزیکی است که بیش تر ناشی از تحولات فناوری است. تغییر در فناوری به معرفی ابزارهای جدیدی منجر شده است و تطبیق با این ابزارهای جدید، به فراموشی سازمانی منجر می شود. از سوی دیگر توجه اندک در انتخاب زیرساخت های فناوری، هم هزینه های زیادی را بر سازمان تحمیل می کند و هم باعث افزایش فراموشی سازمانی می شود.

بعد از این معیار، معیار مؤلفه‌های محیطی قرار دارد. ضریب اهمیت این معیار بنا به مدل تحلیل شبکه‌ای فازی، ۲۶/۵۹ درصد است. هنگامی که سرعت تغییرات محیطی بالا باشد سازمان برای به روز ماندن نیاز دارد تا دانش‌ها و ابزارهای قدیمی را به کناری نهد و دانش‌های جدید را جایگزین کند. این عامل در میان عوامل چهارگانه اولویت دوم را دارد.

تغییر در فرایندها به عنوان یکی از معیارهای اثرگذار بر فراموشی با داشتن ضریب اهمیت ۲۳/۸۷ درصد، سومین معیار مهم شناسایی شده است. فرایندهای سازمانی موضوعی مهم در تحلیل سازمان است. سازمان برای رسیدن به اهداف خود، فعالیت‌های خود را در قالب فرایندهایی نظم می‌بخشد. تغییر و تحولات در فرایندها باعث می‌شود تا سازمان آگاهانه و ناآگاهانه دانش قدیمی خود را فراموش کند.

باورها و نگرش‌های کارکنان دارای کمترین ضریب اهمیت در میان معیارهای چهارگانه است که دارای ضریبی معادل ۲۲/۷۱ درصد است. میزان این ضریب نشان می‌دهد که سازمان بایستی برای مدیریت فراموشی بر روی باورها و نگرش‌های کارکنان نیز توجه کند تا زمینه ی مناسب را برای نگهداشت دانش مفید در سازمان فراهم آورد.

در زمینه ی زیرمعیارهای ۱۶ گانه نیز نتایج پژوهش نشان می‌دهد که تغییر در دانش در محیط بیرونی دارای بیشترین تأثیر بر روی فراموشی سازمانی بوده است. مقدار ضریب اهمیت این زیرمعیار، حدود ۱۰/۵۶ درصد است. تغییر ویژگی‌ها و کارکردهای محصول یکی دیگر از زیرمعیارها است که دارای اهمیت زیادی است. ضریب اهمیت این زیرمعیار حدود ۹/۸۵ درصد است. باورهای مدیریت یکی دیگر از زیرمعیارهای شناسایی شده است که با داشتن ضریب اهمیت ۸/۸۷ درصد در رتبه ی سوم قرار دارد. سایر زیرمعیارها در رتبه‌های بعدی قرار دارند.

یادداشت‌ها:

۱- مدیران این شرکت، تمایلی به درج نام شرکت خود در مقاله استخراجی نداشته‌اند.

۷- منابع

-Abbasi, Z. (2006)« A review of knowledge management in organizations», *First International Conference on Knowledge Management*, (pp. 1-15). Tehran.

- Akgün, A. E., Byrne, J. C., Lynn, G. S., & Keskin, H. (2007)« Organizational unlearning as changes in beliefs and routines in organizations», *Journal of Organizational Change Management*, 20(6), 794-812.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001)« Review: Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research», *MIS quarterly*, 25(1), 107-136.
- Azar, A., & Faraji, H. (2007) *Fuzzy Management Science*, Tehran: Mehraban Press.
- Azmi, F. T. (2008)« Mapping the learn-unlearn-relearn model Imperatives for strategic management», *European Business Review*, 20(3), 240-259.
- Besanko, D., Doraszelski, U., Kryukov, Y., & Satterthwait, M. (2010)« Learning-by-Doing, Organizational Forgetting, and Industry Dynamics», *Econometrica*, 78(2), 453-508.
- Carmonat, S., & Peres-Csasanova, G. (1993)« Organizational Forgetting and Information Systems», *Scandinavian Journal of Management*, 9(1), 29-44.
- Cheng, s. k., Liu, C. I., Lee, J. R., Hung, D. L., & Tzeng, O. J. (2012)« intentional forgetting might be more effortful than remembering: An ERP study of item-method directed forgetting», *Biological Psychology*, 89(2), 283– 292.
- Dağdeviren, M., & Yüksel, İ. (2010) «A fuzzy analytic network process (ANP) model for measurement of the sectoral competiton level (SCL)» , *Expert Systems with Applications*, 37(2), 1005-1014.
- De Vasconcelos, J. B., Gouveia, F. R., & Kimble, C. (2002)« An Organisational Memory Information System using Ontologies», *Proceedings of the 3rd Conference of the Associação Portuguesa de Sistemas de Informação* (pp. 1-17). Coimbra: University of Coimbra.
- Fernandez, V., & Sune, A. (2009)« Organizational forgetting and its causes: an empirical research», *Journal of Organizational Change Management*, 22(6), 620-634.

- Gagnon, R. J., & Sheu, C. (2000)« The impact of learning, forgetting and capacity profiles on the acquisition of advanced technology», *Omega*, 28(1), 51-76.
- Guerrero, L. A., & Pino, J. A. (2001)« Understanding Organizational Memory», *International Conference of the Chilean Computer Science Society (SCCC)*, (pp. 124-132). Punta Arenas, Chile.
- Haj Azizi, N., Dokht Esmati, M., & Moradi, S. (2009)« Organizational Forgetting: A New Approach to Knowledge Management», *Iranian Journal of Information Processing and Management*, 25(2), 317-330.
- Hosseini, S., jalali, R., & khosravani, F. (2011)« Organizational Forgetting; Manager's Important Challenge in the New Workmanship Era», *Transformation Management Journal*, 2(4), 97-117.
- Jaber, M. Y., & Kher, H. V. (2002)« The dual-phase learning-forgetting model», *International Journal of Production Economics*, 76(3), 229-242.
- Jaber, M. Y., Bonney, M., & Moualek, I. (2009)« Lot sizing with learning, forgetting and entropy cost», *International Journal of Production Economics*, 118(1), 19-25.
- Mahmmodvand, M. (2011)« Organizational Blockout: a Novel approach in Knowledge Management», *First National Conference on Education in Iran's 1404*. Tehran.
- Martin de Holan, P., & Phillips, N. (2003)« Organizational Forgetting. In M. Easterby-Smith, & M. Lyles», *Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management* (pp. 393-409). Blackwell: Oxford.
- Martin de Holan, P., Phillips, N., & Lawrence, T. B. (2004)« Managing Organizational Forgetting», *MITSloan Management Review*, 44-52.
- Moshabaki, A., & Rabieh, M. (2007)« Purposeful Organizational Forgetting: Alchemy of Competitiveness in Organization», *Management research in Iran (Tarbiat Modares University)*, 13(4), 193-218.

- Moshabaki, A., Andalib Ardakani, N., & Andalib Ardakani, D. (2012)« The effects of leadership style on targeted organizational forgetting: A New Approach to Knowledge Management», ***Iranian Journal of Health Management***, 14(44), 41-54.
- Nembhard, D. A., & Bentefouet, F. (2012)« Parallel system scheduling with general worker learning and forgetting», ***International Journal of Production Economics***, 139(2), 533-542.
- Nembhard, D. A., & Uzumeri, M. V. (2000)«Experiential learning and forgetting for manual and cognitive tasks», ***International Journal of Industrial Ergonomics***, 25(4), 315-326.
- Walsh, J. P., & Ungson, G. R. (1991)« Organizational Memory», ***Academy of Management Review***, 16(1), 57-91.
- Watson, R. T. (1998) ***Data Management: Databases and Organizations***. New York: John Wiley & Sons.
- Weinberger, H., Te'eni, D., & Frank, A. J. (2003)« Ontologies of Organizational Memory as a Basis for Evaluation», ***Proceedings of the 11th European Conference on Information Systems, ECIS*** (pp. 2152-2162). Naples: Italy.
- Wong, P., Cheung, S., Yiu, R., & Hardie, M. (2012)« The unlearning dimension of organizational learning in construction projects», ***International Journal of Project Management***, 30(1), 94-104.
- Wu, M.-C.-C., Wang, H.-W., & Wang, H.-Y. (2007)« A Method of Performance Evaluation by Using the Analytic Network Process and Balanced Score Card». ***2007 International Conference on Convergence Information Technology (ICCIT)***, (pp. 235-240). Korea.
- Wu, W.-W., & Lee, Y.-T. (2007)«Selecting Knowledge Management Strategies by using the Selecting Knowledge Management Strategies by using the» ***Expert Systems with Applications***, 32(3), 841-847.