

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تحلیل رابطه بین هوش سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند در مراکز آموزش عالی شهر ایلام انجام شد. جامعه آماری این تحقیق کارکنان مراکز آموزش عالی شهر ایلام بوده که دارای مدرک تحصیلی لیسانس و بالاتر می باشند که با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه ۲۸۰ نفر تعیین شد. همچنین برای جمع آوری داده ها دو پرسشنامه استاندارد هوش سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند بین ۲۹۰ نفر توزیع گردید. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار lisrel و spss تجزیه و تحلیل شد. براساس یافته های پژوهش می توان نتیجه گیری کرد که بین ابعاد هوش سازمانی (بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، روحیه، بکارگیری دانش، فشار عملکردی، اتحاد، تمایل به تغییر) و فراموشی سازمانی هدفمند در مراکز آموزش عالی شهر ایلام رابطه معنادار وجود دارد و در میان مولفه های هوش سازمانی، به کارگیری دانش دارای بالاترین همبستگی با فراموشی سازمانی هدفمند می باشد.

کلیدواژه:

اتحاد، بکارگیری دانش، بینش راهبردی، روحیه، سرنوشت مشترک، فراموشی سازمانی هدفمند، فشار عملکردی، میل به تغییر، هوش سازمانی

مقدمه

محیط های سازمانی امروزه به سرعت در حال تغییر و تحول اند. بی شک به موازات این تغییر و تحول مفاهیم جدیدی در عرصه سازمانی بروز خواهد کرد که آگاهی از این مفاهیم جدید مدیریت و کارکنان را در پیشبرد اهداف سازمانی کمک خواهند کرد. یکی از این مفاهیم هوش سازمانی است. هوش سازمانی مفهومی جدید در عرصه ادبیات سازمان و مدیریت قرن ۲۱ می باشد. این مفهوم در سال ۲۰۰۲ توسط کارل آلبرخت در کتاب "قدرت اذهان در کار" مطرح شد (ابزری، ستاری، ۱۳۸۶). آلبرخت در تعریف هوش سازمانی می نویسد: هوش سازمانی استعداد و ظرفیت یک سازمان در حرکت بخشیدن به توانایی ذهنی سازمانی و تمرکز این قدرت در جهت رسیدن به رسالت سازمان است (البرخت، ۲۰۰۲).

هوش سازمانی، مجموعه ای از تکنولوژی و فناوری ها است که به همه افراد در تمام سطوح سازمان این امکان را می دهد تا داده ها را ارزیابی و تجزیه و تحلیل کنند. هوش سازمانی، امکان کسب سود، تفاهم و انسجام را از تجربیات شرکت ایجاد می کند. البته نحوه کسب هوش سازمانی نیز حائز اهمیت است. یکی از طرق فراگیری هوش سازمانی فراموشی سازمانی است که به معنای فراموشی دانش قدیم و منسوخ شده به هدف کسب دانش جدید و کارا می باشد. فراگیری دانش جدید و به روز برای سازمان ها از اهمیت بالایی برخوردار است. سازمانها برای اینکه بتوانند در عرصه کسب و کار رقابت کنند بایستی بتوانند خود را به دانش جدید مجهز نمایند. هوش سازمانی از جمله این دانش های جدید است. همزمان با ظهور تکنولوژی های جدید دانش مربوط به آن ها نیز جدید می شود. سازمان های امروزی برای اینکه بتوانند در عرصه های مختلف فعالیت کنند و در رقابت با سایرین با شکست مواجه نشوند باید خود را به دانش جدید مجهز کنند.

بررسی رابطه هوش سازمانی و

فراموشی سازمانی هدفمند

مورد مطالعه

مراکز آموزش عالی استان ایلام

دکتر محمد تابان (نویسنده مسئول)

استادیار، مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی،
دانشگاه ایلام، ایلام، ایران

taab1351@ut.ac.ir

دکتر ولی محمد درینی

استادیار، مدیریت بازرگانی، دانشکده علوم انسانی،
دانشگاه پیام نور تهران، ایران

زهره محمدیاری

دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی، دانشکده
ی علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران

فاطمه فروزش

دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی، دانشکده
ی علوم انسانی، دانشگاه ایلام، ایلام، ایران

۱. پیشینه پژوهش

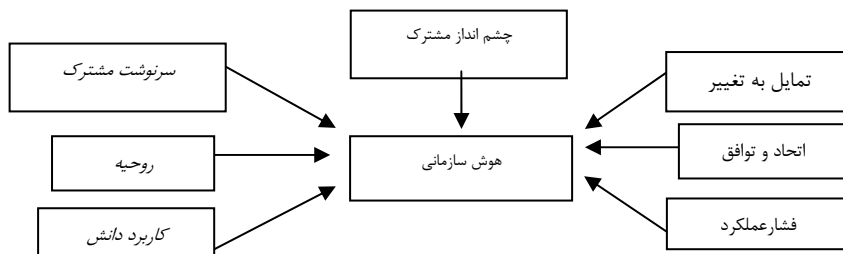
هوش سازمانی مفهومی جدید در عرصه متون سازمان و مدیریت است. پیشینه موضوعی هوش سازمانی به دهه ۱۹۹۰ برمی گردد و ریشه های آن را باید در نظریه های مدیریت دانش و یادگیری سازمانی جست و جو کرد، اما سخن از هوش سازمانی از سال ۱۹۹۲ به طور آشکار و صریح در مقاله ای که ماتسودا با عنوان "هوش سازمانی، اهمیت آن به عنوان یک فرآیند و یک فرآورده" در کنفرانس بین المللی اقتصاد در توکیو منتشر کرد، مطرح شده است (جعفری، فقیهی، ۱۳۸۸). وی هوش سازمانی را ترکیبی از دو عامل هوش انسانی و هوش ماشینی می داند. هوش سازمانی به عنوان یک توانایی ذهنی متشکل از مولفه هایی است که تمامی عرصه های روزمره زندگی انسان را تحت الشعاع قرار می دهد (براکت، مایر و هاوسون، ۲۰۰۴). هوش عبارتست از توانایی یادگیری و به کار بردن آنچه یاد گرفته شده، در سازگاری با اوضاع و احوال تازه و حل مسائل و مشکلات تازه. واژه هوش کیفیت خاصی را بیان می کند که دارای حالت انتزاعی بوده و قابل رویت و ملاحظه نیست (ابزری، ستاری، ۱۳۸۶).

۱.۱. هوش سازمانی

هوش سازمانی و هوش مصنوعی نشان دهنده فرایند معینی در درون یک سازمان می باشند که با سه ویژگی مشخص می شوند: ویژگی تعامل، ویژگی اجماع، ویژگی همکاری یا تشریک مساعی. هوش سازمانی یعنی داشتن دانشی فراگیر از همه عواملی که بر سازمان موثر است. داشتن دانشی عمیق نسبت به همه عوامل مثل مشتریان، جامعه و مخاطبین، ارباب رجوع و رقبا، محیط اقتصادی، عملیات و فرایندهای سازمانی که تاثیر زیادی بر کیفیت تصمیمات مدیریتی و سازمانی می گذارد هوش سازمانی است (یلو، ۲۰۰۵). اولین بار واژه هوش سازمانی به وسیله ماتسودا ارائه شد. تحقیقات نشان می دهد که هوش سازمانی با نتایج مثبت از قبیل رفتارهای جامعه پسند، روابط مطلوب با همکاران و خانواده ارتباط دارد (رایس، ۱۹۹۹). به اعتقاد ماندر از دیدگاه علمی توانایی های صفتی نظیر هوش سازمانی می بایست بر حسب نمودهای واقعی آنها در دنیای حقیقی اعم از شرایط کاری، خانوادگی و اجتماعی مورد فهم قرار گیرد. تحقیقات اخیر هوش سازمانی را یکی از توانایی های بسیار مهم برای محیط های کاری می داند (کافتسیوس، ۲۰۰۴). هوش سازمانی را می بایست به عنوان یک پیامد گروهی از سمبل های اجتماعی، فرهنگ سازمانی و تعاملی که اعضا با یکدیگر دارند مدنظر قرار داد (کالکان، ۲۰۰۵). از نظر هلال (۱۹۹۷) هوش سازمانی ظرفیت یک سازمان برای ایجاد دانش و استفاده آن برای وفق دادن با محیط یا بازار از لحاظ استراتژیکی است. هوش سازمانی شبیه آبی کیو است اما در یک سطح سازمانی شکل گرفته است.

هلال (۲۰۰۶) هوش سازمانی را حاصل عملکرد پنج زیر سیستم شناختی می داند که عبارتند از ساختار سازمانی، فرهنگ، مدیریت دانش، روابط ذینفعان و فرایندهای استراتژیکی. وایلنسکی (۲۰۰۰) هوش سازمانی را فرآیند مسئله یابی، جمع آوری داده ها، پردازش، تفسیر و مرتبط ساختن اطلاعات سیاسی فنی مورد نیاز در فرآیند تصمیم گیری معرفی می کند. مامفرد و گاستافسون هوش سازمانی را در تعریفی کلی تر و با تمرکز بر کل سازمان به عنوان درک سازمان به مثابه سیستم یادگیرنده و خلاق تعریف نموده اند. هوش سازمانی نخستین بار در دهه ۹۰ در دانشگاه استانفورد با مطالعه ۱۶۴ سازمان در کشورهای مختلف و ارتباط آن با عملکرد سازمان ها معرفی گردید. از نظر آلبرخت هوش سازمانی دارای هفت بعد می باشد که عبارتند از:

۱) چشم انداز مشترک (۳میل به تغییر (۴) اتحاد و توافق (۵) روحیه (۶) کاربرد دانش (۷) فشار عملکرد (Albrecht, ۲۰۰۲).



شکل (۱) شاخص هوش سازمانی از نظر آلبرخت ۲۰۰۲

بینش استراتژیکی: بینش راهبردی هر سازمانی به ظرفیت ایجاد و بیان هدف اشاره دارد. هر سازمان به یک نظریه، مفهوم، اصول سازمانی و تعریفی از آنچه انجام می دهد، نیاز دارد. بینش راهبردی به این اشاره دارد که راهبردهای اساسی و مهم در سازمان و کلیه کارکنان آن



را پذیرفته و در جهت آن هماهنگ شده باشند و در عین حال فرصت بازبینی و بازنگری آن توسط متخصصین و رهبران در نشستهای سالیانه فراهم باشد. فرصتها و تهدیدهای ناشی از عوامل محیطی به طور دائم مورد بازبینی قرار گیرد. سرنوشت مشترک: کارکنان خود را به عنوان عضوی مؤثر از سازمان تلقی کنند و مدیران در طرحها، برنامه ها، اجرا و ارزشیابی با مشارکت کارکنان عمل نمایند. در نتیجه آنها مأموریت های سازمانی را می شناسند و یک حس همدلی و همبستگی نسبت به اهداف پیدا می کنند.

میل به تغییر: سازمانهایی که از قابلیت انعطاف پذیری و سازگاری بیشتر با محیط برخوردارند، از موفقیت و کامیابی بیشتری برخوردارند. در این سازمان ها کارکنان تشویق به اختراع و نوآوری و پیدا کردن راه های بهتر به منظور انجام کار خود می شوند. تولیدات و خدمات به طور مستمر با تغییر تقاضا و نیاز محیط کاری تحول پیدا می کنند.

اتحاد و توافق: هرگاه عده ای از افراد به کار با یکدیگر بپردازند، بدون وجود یک سری قوانین که به کمک آنها کار انجام دهند دچار مشکل خواهند شد. هرگاه عده ای از افراد برای انجام مأموریت های سازمان به تقسیم کار و مسئولیت ها بپردازند، باید خود را سازمان دهند و بر اساس یک سری قوانین به تعامل با یکدیگر و محیط بپردازند.

روحیه: علاوه بر سرنوشت مشترک، عنصر احساس بیانگر تمایل به فعالیت فراتر از استاندارد است. در یک سازمان با احساس پایین، کارکنان فقط کارهای خودشان را به درستی انجام می دهند. در حالیکه در یک سازمان با احساس بالا، بیشتر از حد انتظار تلاش می کنند و انرژی آنها دائماً در حال افزایش است.

کاربرد دانش: موفقیت یا شکست سازمان ها مبتنی بر استفاده اثربخش از دانش، اطلاعات و داده هاست. توانایی خلق، انتقال، سازماندهی، سهمیم شدن و کاربرد دانش در محیط پیچیده سازمان ها به یک جنبه از رقابت های بحرانی تبدیل شده است. توانایی خلق، انتقال، سازماندهی، سهمیم شدن و کاربرد دانش در محیط پیچیده سازمانها به یک جنبه از رقابتهای بحرانی تبدیل شده است.

فشار عملکرد: مدیران و متخصصان نباید خودشان را صرفاً با کارهای اجرایی شرکت مشغول کنند، چرا که موفقیت آن ها درگرو اهدا ف راهبردی و تاکتیکی است. در یک سازمان هوشمند، هر کس وظایف کاری خودش را انجام می دهد، چرا که به معتبر بودن هدف های خویش باور و اعتقاد دارند. رهبران می توانند حس فشار کاری را ارتقاء داده و حمایت کنند، اما زمانی بیشترین تأثیر را دارد که توسط همه اعضاء سازمان به عنوان یک سری انتظارات دو جانبه الزامی در کار برای مشارکت در موفقیت ها پذیرفته شده باشد [۹].

هوش سازمانی معیار کمی برای کارآمدی سازمان در انتشار اطلاعات، تصمیم گیری و اجرا می باشد. بهره هوشی سازمان ها نیز همانند بهره هوشی افراد قابل اندازه گیری است. سازمان های با هوش، توان ذهنی خود را نیز همانند توان فیزیکی شان افزایش می دهند (پیری، ۱۳۸۵). هوش سازمانی به منزله ی پنجره ی پویای کسب و کار به محیط بیرون است که عملکرد سازمانی را شناسایی می کند، کارایی را افزایش می دهد و فرصتهای ناشناخته را شکار می کند (هاوسون، ۲۰۰۸).

متغیر دومی که در این تحقیق به آن اشاره شده است فراموشی سازمانی هدفمند است. فراموشی سازمانی به حالتی اطلاق می شود که در آن سازمانها دانش قدیمی و منسوخ شده خود را فراموش کنند و بجای آن دانش جدید و کارایی را جایگزین نمایند.

۲.۱. فراموشی سازمانی

هگین (۲۰۰۳) بیان می کند در عصر کنونی دانش، سازمانها دریافته اند که عمر آنها تداوم نخواهد یافت مگر آنکه یک راهبرد برای مدیریت و ارزش گذاری دانش سازمانی خود داشته باشند (اصف زاده، ۱۳۸۷). مدیریت دانش یک راه حل کلی در ایجاد مزیت رقابتی مستمر برای سازمان های کسب و کار است. در واقع راه حل های مدیریت دانش، موجب می شود تا دانش سازمانی در تمام بخش های سازمان به خوبی پخش و مورد استفاده قرار گیرد. (نجف آبادی و بنی هاشمی، ۱۳۹۲).

از دیدگاه هولان و فیلیپس (۲۰۰۴) فراموشی سازمانی از دو بعد قابل بررسی است: بعد اول- هدفمند بودن و تصادفی بودن فرآیند فراموشی سازمانی است، بعد دوم- بیانگر این نکته است که دانش فراموش شده در سازمان موجود بوده یا اینکه دانش جدید است. با توجه به دو بعد فوق چهار نوع فراموشی سازمانی وجود خواهد داشت. زمانی که یک سازمان نتواند دانش جدیدی را که به تازگی وارد آن شده است را به خاطر بسپارد یا دانشی که در سیستم حافظه سازمانی ذخیره شده است با گذشت زمان ناپدید شود یا بخشی از دانش قبل از اینکه آن دانش به طور کامل در سازمان تثبیت نشود از سازمان حذف شود یا بخشی از دانش تثبیت شده با هدف مشخصی از حافظه سازمان حذف شود

فراموشی سازمانی رخ می دهد (مارتین، فیلیپس و لاورانس، ۲۰۰۴).

فراموشی سازمانی برعکس یادگیری سازمانی که به ذخیره دانش سازمانی می افزاید موجب کاهش و از دست دادن دانش سازمانی می شود.

از دیدگاه دی هلن و فیلیپس (۲۰۰۴) فراموشی سازمانی عبارت است از: از دست دادن داوطلبانه یا غیر داوطلبانه دانش سازمانی (مشبکی، ربیع، ۱۳۸۶). کرانس دوف به شماری از پژوهش ها اشاره می کند که نشان می دهد سازمان ها برای فراموشی کاملاً مستعد هستند زیرا آنها نسبت به فراموشی بی توجه می باشند. بنابراین می توان گفت فراموشی سازمانی مسئله مهمی است که سازمانها اگر چه ممکن است از آن غافل باشند اما ناگزیر به مواجهه با آن هستند.

باسنکو (۲۰۰۷) بیان می کند فراموشی سازمانی پیامد مجموعه اقداماتی است که می تواند ریشه در اقدامات و تصمیم گیری های درون سازمانی و یا برون سازمانی داشته باشد سازمانها باید به صورت نظام مند، آگاهانه و برنامه ریزی شده به فراموشی سازمانی نگاه کنند تا در نهایت به نتایج مثبتی دست یابند. ازدمیر بیان می کند فراموشی سازمانی در بسیاری از اوقات هزینه های زیادی را به سازمان تحمیل می کند و بسیاری از کشورهای دنیا سالانه منابع زیادی جهت کسب دانش و اطلاعات هزینه می کنند (جلالی و خسروانی، ۱۳۸۹). آرمی فراموشی را به دو شکل برنامه ریزی شده و برنامه ریزی نشده تقسیم می کند که در آن اطلاعات و دانش موجود در سازمان کنار گذاشته می شود از طرفی دیگر فراموشی برنامه ریزی نشده عملی انفعالی و غیر ارادی است که اطلاعات و دانش حیاتی سازمان فراموش می شود و از طرف دیگر به پیامدهای فراموشی توجه کرده و این پیامدها را در قالب مثبت و منفی طبقه بندی کرده است.

دی هالن فراموشی سازمانی را به گونه ای دیگر طبقه بندی می کند و برای فراموشی سازمانی در صدد پیوند بین روش فراموشی و نیز نوع دانش فراموش شده می باشد. بعد اول تفاوت بین فراموشی آگاهانه و ناآگاهانه را نشان می دهد و بعد دوم به منبع دانش اشاره می کند. آرمی با ترکیب دو عامل (روش فراموشی و پیامدهای فراموشی) فراموشی سازمانی را در چهار حالت توصیف کرده است:

غفلت: در این حالت سازمان به صورت برنامه ریزی نشده، داده ها اطلاعات دانش و مهارت خود را به سبب غفلت از دست می دهد و این از دست دادن منجر به پیامدهای ناخواسته و منفی برای سازمان می گردد. بسیاری از سازمان ها به واسطه کمبود مراقبت، غفلت و کوتاه اندیشی مدیران به این حالت گرفتار شده و اطلاعات حیاتی سازمان خود را از دست می دهند.

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

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

یادگیری زدایی: این حالت بیانگر تلاش سازمان در فراموشی یک تجربه تلخ و ناموفق است. در این حالت سازمان با یک تلاش برنامه ریزی شده و آگاهانه، به بازنگری جهت گیریهای استراتژیک خود می پردازد و بخشی از دانش خود را برای اثربخشی بیشتر سازمان فراموش می کند. فراموشی در این حالت نتیجه یک راهبرد آگاهانه است تا بدقت، اطلاعاتی که کسب ایجاد نتایج غیر مفید می شوند از بین برده شوند. دی هالن با ترکیب دو عامل (روش فراموشی و نوع دانش فراموش شده) فراموشی سازمانی را در چهار حالت توصیف می کند (مشبکی، ۱۳۸۶).

نابودی حافظه: در این حالت از فراموشی سازمانی سازمان به شکل ناآگاهانه و تصادفی دانش قدیمی و در دسترس سازمان را فراموش می کند. نابودی حافظه سبب می شود سازمان مزیت های رقابتی خود را از دست داده و هزینه های زیادی برای باز تولید دانش فراموش شده متحمل شود.

ناتوانی در کسب دانش: این حالت زمانی اتفاق می افتد که سازمان نتواند دانش نو ورود به سازمان را نگهداری کند و آن را به شکل برنامه ریزی نشده از دست می دهد. در این مورد سازمان نسبت به دسترس قرار دادن اطلاعات جدید و ارزشمند به دیگران بی توجه است. گاهی



اوقات کارکنانی برجسته با ترک سازمان اطلاعات مهمی را با خود از سازمان خارج می کنند.

یادگیری زدایی: می‌تواند به اندازه‌ی یادگیری برای سازمان مهم باشد یک شرکت سعی می کند اطلاعات و دانشی را که ممکن است به موفقیتش آسیب برساند کنار بگذارد.

اجتناب از عادات بد: سازمانها شبیه افراد می توانند عادت ها دستورالعمل ها، اعمال، عقاید، و ارزش های ناشایست را که برای تولید مضر هستند یاد بگیرند سازمانهای موفق قادرند چنین دانش هایی را به صورت هدفمند قبل از اینکه در حافظه سازمانی تثبیت و نهادینه نشوند فراموش کنند.

فرناندر و سوون بیان می کنند: فراموشی سازمانی با نوآوری در ارتباط است. اگر نوآوری در درون سازمان صورت گیرد نوع فراموشی آگاهانه و اگر در بیرون سازمان صورت گیرد نوع فراموشی ناآگاهانه است (مشبکی، ۱۳۸۶).

به طور خلاصه فراموشی سازمانی به دو دلیل مهم وظیفه ای حیاتی است:

۱) از دست دادن دانش سازمانی میلیونها دلار برای شرکت ها هزینه در بر دارد. چرا که دانش از دست رفته به معنای از دست دادن توانایی ها و قابلیت ها بوده و در پی آن قابلیت رقابت پذیری سازمان را از بین می برد. هنگامی که یک سازمان خودش را در موقعیتی می بیند که قبلاً دانشی داشته و دوباره قصد دارد به آن دست یابد به معنای اتلاف منابع و نوعی دوباره کاری است. در چنین شرایطی نه تنها زمان و پولی که صرف این دانش و مهارت ها شده از دست رفته است بلکه هزینه فرصت را نیز به دنبال خواهد داشت.

۲) یادگیری سازمانی اغلب به فرایندهای فراموشی سازمانی (فراموشی هدفمند) وابسته است این به آن معنا است که شرکت هایی که در خود قصد ایجاد تغییر دارند تنها نیاز به کسب توانایی های جدید نداشته بلکه باید دانش قدیمی که آنها را در گذشته محدود کرده است نیز فراموش کنند (مشبکی، ۱۳۸۶). دی هلن و فیلیپس (۲۰۰۴) به اهمیت استراتژیک فراموشی سازمانی هدفمند، رابطه آن با مباحث مدیریت استراتژیک و کسب مزیت رقابتی تاکید می کنند و بیان می کنند که در خصوص فراموشی سازمانی غیر هدفمند (تصادفی) به طور غیر مستقیم تحقیقاتی انجام شده است اما در زمینه فراموشی سازمانی هدفمند تحقیقات اندکی صورت گرفته است همچنین از دیدگاه ایشان این نوع فراموشی مرتبط با نوعی از سازمان تحت عنوان سازمان فراموش کننده بوده و زمینه ای برای تحقیق در خصوص این نوع سازمان می باشند (مشبکی، ۱۳۸۶).

برخی محققان دانش را به دو نوع صریح و ضمنی تقسیم می کنند:

دانش صریح دانش عینی است که در قالب کلمات و اعداد و... بیان می شود و قابل اشتراک و انتقال است. دانش ضمنی به آسانی بیان می شود و شخصی بوده و به سادگی قابل فرموله کردن در قالب اعداد و کلمات نیست همچنین نمی توان آن را به راحتی به اشتراک گذاشت یا انتقال داد.

از دیدگاه کیتینگ ، رابینسون و کلمسون (۱۹۹۶) دانش سازمانی معمولاً در قالب ضمنی پدیدار می شود و می تواند به دانش صریح تبدیل شود. (مشبکی، ۱۳۸۶).

اهمیت دانش سازمانی در آن است که مهمترین منبع یک شرکت بوده و از زمین، نیروی کار و سرمایه با ارزش تر است و بر خلاف دانش های دیگر ارزش آن کاهش پیدا نمی کند (مشبکی، ۱۳۸۶). کتینگ و همکاران (۱۹۹۶) بر این اعتقادند که دانش سازمانی بیشتر شکلی از دانش است که ابتدا به صورت ضمنی آغاز و می تواند به دانش صریح تبدیل شود.

فراموشی سازمانی بر عکس یادگیری سازمانی که به ذخیره دانش سازمانی می افزاید موجب کاهش و از دست دادن دانش سازمانی می شود.

فراموشی سازمانی از سه مفهوم یا سه دلیل نشأت می گیرد: اول اینکه تحقیقات نشان می دهد که تنها توانایی یا انتقال دانش کافی نیست بلکه دانش موجود یا به تازگی انتقال داده شده قبل از اینکه به طور موفقیت آمیزی در حافظه بلند مدت سازمانی جای بگیرد ممکن است ناپدید و محو شود. دوم اینکه زوال و تحلیل حافظه سازمانی در طول زمان رخ می دهد و اگر حافظه سازمانی به خوبی عمل نکند ممکن است تکه های مهمی از دانش ناپدید و محو شود. سوم اینکه برخی نویسندگان بر این اعتقادند که فراموشی سازمانی در مواردی لازمی سازمانی است. فراموشی سازمانی عدم توانایی سازمان در یادگیری نیست گاهی اوقات لازم است سازمان دانش موجود را به صورت آگاهانه کنار بگذارد و گاهی دانش به صورت غیر آگاهانه و با گذشت زمان از بین می رود. «کرانس دوف» به شماری از پژوهش ها اشاره می کند که نشان می دهند سازمان ها برای فراموشی کاملاً مستعد هستند و با گذشت زمان از بین می روند (مشبکی، ۱۳۸۶). «کرانس دوف» همچنین

فراموشی سازمانی را به طور اساسی، ناتوانی در منفعت بردن و تجارت گذشته سازمان می داند به بیان دیگر فراموشی سازمانی شکست سازمان در بهره برداری از یادگیری هایی است که در گذشته اتفاق افتاده است.

فراموشی سازمانی پیامد مجموعه اقداماتی است که می تواند ریشه در اقدامات و تصمیم های درون سازمانی و یا برون سازمانی داشته باشد. سازمانها باید به صورت نظام مند، آگاهانه و برنامه ریزی شده به فراموشی سازمانی نگاه کنند تا در نهایت به نتایج مثبتی دست یابند (مشبکی، ۱۳۸۶).

فراموشی سازمانی در بسیاری از اوقات هزینه های زیادی را بر سازمان تحمیل می کند و بسیاری از کشورهای دنیا سالانه منابع زیادی جهت کسب دانش و اطلاعات هزینه می کنند (ازمیر، ۲۰۱۰).

محققان و پژوهشگران زیادی بر اهمیت فراموشی سازمانی تأکید کردند از جمله آنها می توان به ویس فرمانز و همکاران (۲۰۰۹) با انجام تحقیق تجربی در صنایع با موضوعیت فراموشی سازمانی، پژوهش مهریزی و همکاران (۲۰۰۹) که به بررسی فراموشی یک طرفه مدیریت دانش پرداخته اند همچنین محققانی همچون اولیویرا (۲۰۱۱) و نیلیس و هولان که از برجسته ترین محققان در این زمینه هستند.

در مفهوم سازی مجدد رویه های سازمانی، فلدمن و پنتلند (۲۰۰۲) بر اهمیت نقش رویه های ظاهری (Ostensive Routines) و رویه های باطنی (Per for mative Routines) منابع انسانی تاکید می کنند. رویه های ظاهری به شکل کلی یک روش اشاره دارد یا به طور کلی به خود روش اشاره دارد. رویه های باطنی بر اقدامات خاص انجام شده توسط افراد خاص در زمان و مکان خاص دلالت دارد.

دو نوع مخزن ذخیره سازی وجود دارد: انسانی و غیر انسانی، منظور از مخزن ذخیره سازی مکانی است که در آن اطلاعات ذخیره می شوند. افراد در سازمان اطلاعات را از طریق تجربیات و مشاهدات مستقیم خود جمع آوری و آنها را در خاطراتشان حفظ می کنند. آنها همچنین دانششان را همراه خود از سازمانی به سازمان دیگر می برند. مخزنهای ذخیره غیر انسانی، شامل قوانین و مقررات، روش های عملیاتی، نمودارهای سازمانی، گزارش ها، یادداشت ها، نرم افزارهای کامپیوتری است. تفاوت اصلی میان این دو مخزن ذخیره سازی، این است که افراد موثرترین وسیله برای به دست آوردن و ذخیره سازی دانش نهانی هستند. ایشان به بررسی فرآیند فراموشی سازمانی پرداخته اند و عنوان می دارند که: تا اندازه ای می توان گفت فراموشی و یادگیری دو نوع تغییر سازمانی هستند که شامل تحول سازمانی در دو نقطه زمانی است. و در این راستا بر اساس مشاهدات ویک و کراین (۱۹۹۱) بین تغییر تدریجی و تغییر یکباره تمایز قائل شده اند. منظور از تغییر تدریجی، تغییر سازمانی مستمر، در حال تکامل و تحول است. این نوع تغییرات از طریق به روز رسانی مداوم رویه های سازمانی موجود اتفاق می افتد.

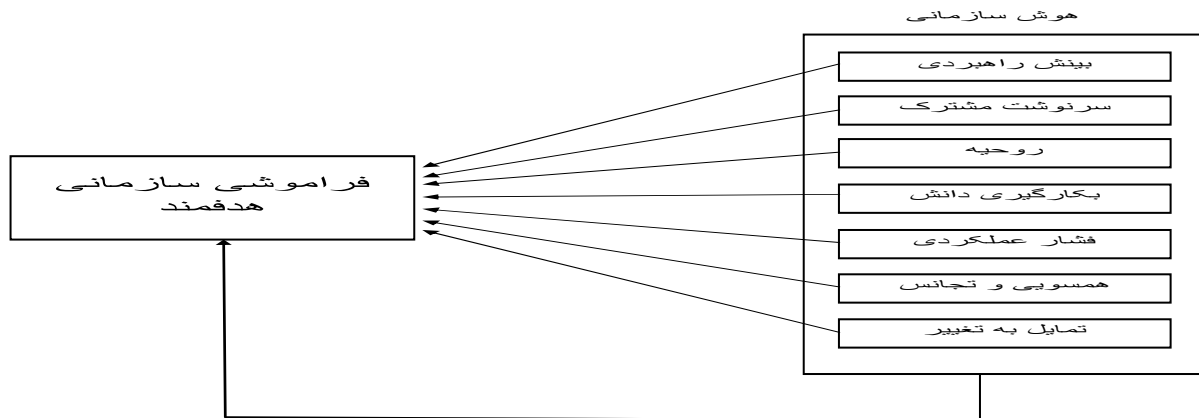
فراموشی در اینجا فرآیندی مستمر و تدریجی است که تقریباً همزمان با یادگیری اتفاق می افتد.

تغییر یکباره، تغییری نادر، منقطع و عمدی است. این نوع تغییرات در یک دوره زمانی خاص که فشارهایی برای تغییر توسط وقایعی مانند تغییرات فناوری یا وقایع داخلی مانند تغییر مدیریت ارشد، به سرعت ایجاد می شود. این نوع تغییر معمولاً از سطوح بالای سازمان شروع شده و اغلب با تجدید نظر در جنبه های ظاهری رویه ها شروع می شود و از طریق تنظیم همزمان در جنبه باطنی ادامه پیده می کند. در این مقاله به بررسی فعل و انفعال (Inter play) بین یادگیری و فراموشی سازمانی نیز پرداخته شده است: اگر چه فراموشی و یادگیری سازمانی ارتباط خیلی نزدیکی با هم دارند و ممکن است همزمان رخ دهند، اما یادگیری سازمانی می تواند مستقل از فراموشی سازمانی اتفاق بیفتد. برای مثال، فراموشی سازمانی برای سازمان های تازه تاسیس معنا ندارد، زیرا همه روش ها و رویه هایشان جدید است و نیاز به کنار گذاشتن هیچ روشی نیست.

محققان و پژوهشگران زیادی بر اهمیت فراموشی سازمانی تاکید کردند از جمله آنها می توان به وسن فرمانز و همکاران (۲۰۰۹) با انجام تحقیقی تجربی با موضوعیت فراموشی سازمانی، پژوهش مهریزی و همکاران (۲۰۰۹) که به بررسی فراموشی یک طرفه مدیریت دانش پرداخته اند و همچنین محققانی همچون اولیویرا (۲۰۱۱) و فیلیپس و هولان که از برجسته ترین محققان در این زمینه هستند اشاره کرد.



۲. مدل مفهومی



شکل (۲) : مدل مفهومی تحقیق (برخاسته از مبانی نظری و مطالعات انجام شده)

۳. فرضیات تحقیق

۳.۱. فرضیه اصلی:

هوش سازمانی بر فراموشی سازمانی هدفمند تاثیر دارد.

۳.۲. فرضیات فرعی:

۱. بینش استراتژیک بر فراموشی سازمانی هدفمند تاثیر دارد.
۲. سرنوشت مشترک بر فراموشی سازمانی هدفمند تاثیر وجود دارد.
۳. میل به تغییر بر فراموشی سازمانی تاثیر دارد.
۴. روحیه بر فراموشی سازمانی هدفمند تاثیر دارد.
۵. اتحاد و توافق بر فراموشی سازمانی تاثیر دارد.
۶. بکارگیری دانش بر فراموشی سازمانی هدفمند تاثیر دارد.
۷. فشار عملکردی بر فراموشی سازمانی هدفمند تاثیر دارد.

۴. روش شناسی پژوهش

تحقیق حاضر به دنبال بررسی رابطه بین ابعاد هوش سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند در سازمان های دولتی شهر ایلام است، از نظر هدف کاربردی بوده و از نظر روش پیمایشی -توصیفی و همبستگی می باشد و برای جمع آوری اطلاعات از روش کتابخانه ای و میدانی بهره گرفته شده است .

در این بخش ابتدا نوع و روش تحقیق بیان شده سپس جامعه آماری و نمونه آماری را مشخص کرده و در مورد ابزار گردآوری داده ها بحث خواهد شد.

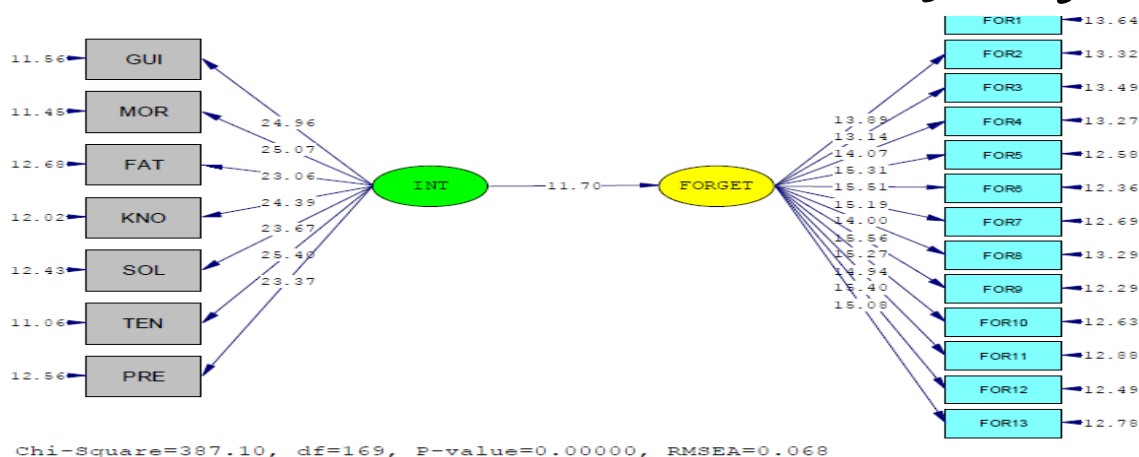
به منظور تعیین قابلیت اعتماد (پایایی) ابزار اندازه گیری نیز، روشهای مختلف و متعددی وجود دارد که یکی از آنها سنجش سازگاری درونی آن است. سازگاری درونی ابزار اندازه گیری، می تواند با ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شود. این روشی است که در اغلب پژوهش ها مورد استفاده قرار می گیرد(اقاجانی،میارکلایی،۹۲)

نظر به اینکه در این پژوهش از مطالعه مقالات، پایان نامه ها و کتب مختلف بهره گرفته شده و برای جمع آوری اطلاعات پرسشنامه مورد

استفاده قرار گرفته است، این تحقیق از نوع پیمایشی -توصیفی می باشد. در این تحقیق به دنبال بررسی رابطه بین دو متغیر یعنی ابعاد هوش سازمانی (بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، روحیه، بکارگیری دانش، فشار عملکردی، اتحاد، تمایل به تغییر) و فراموشی سازمانی هدفمند می باشیم ، لذا از نوع همبستگی است . در این تحقیق جامعه آماری کارکنان رسمی لیسانس و بالاتر مراکز آموزش عالی شهر ایلام می باشند که تعداد آنها ۹۷۰۵ نفر است. نمونه آماری در این تحقیق با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۰ نفر تعیین گردید. روش های گرد آوری اطلاعات به دو دسته کتابخانه ای و میدانی تقسیم می شوند. در تحقیق حاضر برای جمع آوری اطلاعات مورد نیاز هم از روش میدانی و هم از روش کتابخانه ای مانند مقالات، مجلات، طرح های پژوهشی، کتاب ها و بانک های اطلاعات اینترنتی برای تدوین بخش ادبیات موضوع استفاده شده است . مهمترین ابزار جمع آوری اطلاعات در این پژوهش پرسشنامه می باشد که بدین منظور از دو پرسشنامه استاندارد هوش سازمانی آلبرخت و فراموشی سازمانی هدفمند مشبکی استفاده گردید که روایی آن توسط صاحب نظران مدیریت تایید و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ محاسبه گردیده است.

۵. یافته های پژوهش با استفاده از تحلیل عاملی

۱.۵. بررسی مدل ساختاری (تحلیل مسیر) تحقیق:



شکل (۳) مدل فرضیه اصلی تحقیق در حالت ضرایب معناداری

شاخص های خوب بودن برازش مدل χ^2 , df, p-value, RMSEA می باشند.

بهترین شاخص مناسب در نرم افزار لیزرل کای دو به درجه آزادی می باشد که هرچه کوچکتر از ۳ باشد مدل دارای برازش (تناسب) بهتری است. شاخص RMSEA همان میانگین مجذور خطاهای مدل است. این شاخص بر اساس خطاهای مدل ساخته می شود. حد مجاز این مقدار ۰.۸ است یعنی اگر زیر ۰.۸ باشد قابل قبول است. اگر زیر ۰.۵ باشد خیلی خوب است.

جدول (۱) شاخص های برازش مدل فرضیه اصلی تحقیق

شاخص ها	کای مربع	درجه آزادی	میانگین مجذور خطاهای مدل
مقادیر شاخص ها	۳۸۷/۱۰	۱۶۹	۰,۰۶۸

مقادیر بدست آمده از جدول فوق نشان می دهد که مدل فرضیه اصلی تحقیق از برازش خوبی برخوردار است. با توجه به اینکه میانگین مجذور خطاهای مدل نیز کمتر ۰.۸ است و همچنین کای دو به درجه آزادی نیز کوچکتر از ۳ است در نتیجه مدل دارای برازش و تناسب بالایی می باشد و نشان دهنده آن است که روابط تنظیم شده متغیرها بر اساس چهارچوب تحقیق منطقی بوده است.



جدول (۲) معناداری فرضیه اصلی

نتیجه	T-VALUE	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه اصلی
رد H_0	۱۱/۷۰	فراموشی سازمانی هدفمند	هوش سازمانی	

بررسی فرضیه اصلی مدل و نتیجه گیری درباره آن: فرضیه اصلی: بین هوش سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند رابطه معنادار وجود دارد.

هوش سازمانی بر روی فراموشی سازمانی هدفمند دارای اثر مثبت، مستقیم و معناداری برابر با ۰,۷۲ می باشد (فرضیه اصلی). در حالت معناداری مدل چون عدد معناداری (T-Value) بین هوش سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند (۱۱,۷۰) می باشد و از ۱,۹۶ بزرگتر است پس فرضیه اصلی تحقیق تایید می شود.

نتایج آزمون فرضیات فرعی با توجه به اعداد معناداری آنها در جدول ۳ آمده است:

جدول (۳) معناداری فرضیات فرعی

نتیجه	T-VALUE	متغیر وابسته	متغیر مستقل	فرضیه فرعی
رد H_0	۱۰/۲۳	فراموشی سازمانی هدفمند	بینش راهبردی	۱
رد H_0	۱۱/۵۸	فراموشی سازمانی هدفمند	سرنوشت مشترک	۲
رد H_0	۸/۶۱	فراموشی سازمانی هدفمند	روحیه	۳
رد H_0	۱۲/۳۶	فراموشی سازمانی هدفمند	بکارگیری دانش	۴
رد H_0	۱۱/۲۲	فراموشی سازمانی هدفمند	فشار عملکردی	۵
رد H_0	۹/۰۹	فراموشی سازمانی هدفمند	اتحاد	۶
رد H_0	۱۰/۰۸	فراموشی سازمانی هدفمند	تمایل به تغییر	۷

در همه فرضیات فرعی تحقیق H_1 مدعی است که ابعاد هوش سازمانی (بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، روحیه، بکارگیری دانش، فشار عملکردی، اتحاد و تمایل به تغییر) بر فراموشی سازمانی هدفمند تاثیرگذار هستند و H_0 مدعی است که این ابعاد بر فراموشی سازمانی هدفمند تاثیرگذار نیستند. با توجه مقادیر T-VALUE های بدست آمده در جدول فوق که همه آنها بزرگتر از ۱,۹۶ می باشد، لذا در همه فرضیات فرعی H_0 رد و H_1 تأیید می گردد. پس می توان نتیجه گرفت که با افزایش هر کدام از ابعاد هوش سازمانی (بینش راهبردی، سرنوشت مشترک، روحیه، بکارگیری دانش، فشار عملکردی، اتحاد و تمایل به تغییر)، فراموشی سازمانی هدفمند افزایش می یابد. از این رو فرضیه های فرعی پژوهش نیز پذیرفته می شوند.

نتیجه گیری

نتایج تحقیق نشان می دهد در مورد رابطه هوش سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند می توان چنین نتیجه گرفت که کلیه مولفه های هوش سازمانی تبیین کننده ی مناسبی برای فراموشی سازمانی هدفمند هستند و می توان جهت ارتقای فراموشی سازمانی هدفمند که یکی از راههای یادگیری است استفاده نمود. چرا که بقای سازمان در گرو یادگیری دائمی و به روز دانش و اطلاعات است که این امر تنها با فراموشی سازمانی هدفمند میسر است. از میان مولفه های هوش سازمانی مولفه ی به کارگیری دانش دارای بیشترین همبستگی با فراموشی سازمانی هدفمند است. که این امر بیان کننده ی این مطلب است که افرادی که خواهان فراموشی سازمانی بیشتری هستند تلاش بیشتری دارند تا دانش بیشتری بیاموزند و به کارگیرند. امروزه بیش از پیش اقداماتی که منجر به پیروزی و شکست در یک سازمان شده اند بر پایه



ی استفاده موثر از دانش، اطلاعات و داده ها بوده است.

با توجه به نتایج حاصل از تحقیق به مدیران پیشنهاد می شود تا با تقویت مولفه های هوش سازمانی زمینه را برای فراموشی هدفمند دانش و اطلاعات منسوخ برای کارکنان فراهم آورند تا بتوانند مجهز کردن خود به دانش جدید و مفید و متناسب با شرایط به سرعت در حال تغییر امروزه امکان رقابت برای سازمان را فراهم آورند. از طریق ایجاد فرصتهای قابل توجه برای فراموشی و به دنبال آن یادگیری نسبت به افزایش سطح علمی کارکنان توجه ویژه ای صورت بگیرد. در چنین شرایطی فراموشی و یادگیری مستمر موجب بروز عکس العمل ها، دیدگاهها و افکار جدیدی می شود که می تواند در سراسر سازمان به عمل تبدیل شود.

منابع

- پیری، زکیه (1385)، "مدلی برای هوش سازمانی، چهارمین همایش سالانه دانشجویان مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی سراسر کشور"، تهران ابزری، مهدی و ستاری قهفرخی. (1386) رابطهی هوش سازمانی با فرهنگ سازمانی در شرکت مبارک هی فولاد اصفهان. مجموعه مقالات کنفرانس بینالمللی مدیریت دانش.
- جعفری، پروش و علیرضا فقیهی. (1388) میزان مؤلفه های هوش سازمانی در سازمان پژوهش و برنامه ریزی آموزشی. فصلنامه ی دانش و پژوهش در علوم تربیتی - برنامه ریزی درسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (-45 اصفهان شماره 23، پاییز . 1388 ص 66 مشبکی، اصغر، ربیع، مسعود "فراموشی سازمانی هدفمند: اکسیر رقابت پذیری در سازمان". (1386)
- جلالی، رضا، خسروانی، فرزانه. "فراموشی سازمانی، چالش مهم مدیران در عصر جدید کسب و کار". پژوهش نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره 4، نیمه دوم 1389 آصف زاده، سعید، پیری، آصف زاده، سعید، پیری، زکیه. (1383) انتشار؛ فعالیت کلیدی در مدیریت دانش"، مجله دانشگاه علوم پزشکی بابل"، 55، شماره 4، ص 6 مریم عطوفی نجف ابادی و سید علی بنی هاشمی، 1392، فصلنامه مدیریت دولتی دانشگاه تهران دوره 5، شماره 2، ص 55-72 حسنعلی آقاجانی، حسین صمدی میار کلاهی، حمزه صمدی میار کلاهی، مدیریت دولتی شماره 5 دوره 2 ص 1-18
- Albrecht, Karl (2002). *Organizational intelligence and knowledge management the executive perspective*. Retrieved. 2006, from. <http://www.karlAlbrecht.com>
- Halal, W. *Organizational intelligence: What is it, and how can manager use it?* 1997. [online]. www.bah.com. 2007
- Howson, Cindi (2008). *Successful Business Intelligence- secrets to Making BI a killer App*, McGraw-Hill companies
- Yolles, M. (2005). "Organizational Intelligence", *Journal of workplace learning*, 17(1), pp.99-114
- kalkan, v. (2005), *orgutsel zeka va bilgivretimi* (iibf.ogu.Tr/kongre/bildiriler/10-1.pdf)
- kafetsios, k. (2004). *attchment and organizational intelligence abilities acroos the life course personality and individual differntces*. *journal of applid applid psychology*, 326-336
- Brackett, M.A, Mayer, J.D. & Warner, R.M. (2004). *Emotional intelligence and its relation to everyday behavior*. *personality individual differeccees*, 36, 1387-1402
- Rise, C.L. (1999). *A quantitative study of emotional intelligence and its impact on team performance*. unpublished masters thesis, pepperdine university, Malibu, CA.
- Martin de Holan P., Phillips N., Lawrence T.; 'Managing organizational forgetting'; *Sloan Management Review*, Vol.45, No.2, 2004.
- Özdemir, S. (2010). *To err is human, but to persist is diabolical: Loss of organizational memory and e-learning projects*. *Computers & education*, 55, pp. 101-108.