

نوع مقاله: پژوهشی

پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی: بکارگیری رویکرد ترکیبی تحلیل تم- دیماتل (مورد مطالعه: سازمان تأمین اجتماعی)

مهدی هاشمی^۱،*، ابراهیم رجب پور^۲، علی حیدری^۳، سید سعید نجیبی^۴

۱. فوق دکتری مدیریت بازرگانی دانشگاه تهران، تهران، ایران.

۲. استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده کسب و کار و اقتصاد، دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران.

۳. دکتری، مدیریت رسانه، دانشگاه تهران، تهران، نایب رییس هیئت مدیره سازمان تأمین اجتماعی، ایران.

۴. دکتری، مدیریت آموزشی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.

سابقه مقاله

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۸/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۱۰/۲۷

چکیده

در عصر پویای اقتصاد مبتنی بر دانش، سازمان‌ها برای کسب موفقیت باید به سمت چابکی و انعطاف‌پذیری حرکت نمایند. یکی از الزامات اساسی برای این مهم، پدیده فراموشی سازمانی است که در سال‌های اخیر مطرح شده است. پدیده فراموشی سازمانی به حذف دانش منسوخ شده در سازمان اشاره دارد که مقدمه مقوله یادگیری سازمانی است. بر همین اساس، هدف پژوهش حاضر شناسایی و تحلیل پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی می‌باشد. برای این منظور از روش ترکیبی تحلیل تم-دیماتل استفاده شده است. روش پژوهش از نوع آمیخته و از نظر راهبرد از نوع مطالعه موردی است. یافته‌های پژوهش در هر دو مرحله کیفی و کمی از ۱۲ نفر خبره به‌عنوان جامعه آماری پژوهش حاصل شد؛ به این صورت که ابتدا از تکنیک تجزیه و تحلیل تم، متغیرهای مؤثر بر فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی شامل تغییرات نگرشی- رفتاری، تغییرات فرآیندی، تغییرات محیط، چابکی سازمان و مدیریت اطلاعات شناسایی شد. سپس تکنیک دیماتل به‌منظور بررسی ارتباط بین متغیرهای مؤثر بر فراموشی در بستر فرهنگ سازمانی بکار گرفته شد. در این پژوهش با استفاده از رسم شکل و همچنین تعداد خروجی و ورودی هر معیار و با در نظر گرفتن فرض‌های دیماتل، درجه تأثیرگذاری و تأثیرپذیری و همچنین شدت اثرگذاری و اثرپذیری معیارها بیان شد. یافته‌های پژوهش نشان‌دهنده این است که متغیر تغییرات نگرشی- رفتاری مشکل هسته‌ای پدیده فراموشی سازمانی می‌باشد و متغیر مدیریت اطلاعات، متغیری است که مشکل پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی را حل می‌کند.

کلمات کلیدی: فرهنگ سازمانی، فراموشی سازمانی، تحلیل تم، دیماتل.

۱ مقدمه

در دهه اخیر و با اهمیت پیدا کردن مفهوم فراموشی سازمانی^۱ و مطالعه این مفهوم، محققان مدیریت به این مهم دست یافتند که شرکت‌ها نه تنها یاد می‌گیرند؛ بلکه فراموش نیز می‌کنند. آن‌ها همچنین دریافتند که مفهوم فراموشی متفاوت از مفهوم یادگیری است و برای سازمان ممکن است زیان‌آور یا سودمند باشد و در دو بعد هدفمند و غیر هدفمند قابل درک است (کلامر و گیولدنبرگ^۲، ۲۰۱۸). از طرف دیگر، سازمان‌ها برای مقابله با تهدیدهای محیطی و استفاده از فرصت‌های احتمالی، ناچارند که ظرفیت‌ها و توانمندی‌های درونی خود را شناخته، نقاط ضعف را ترمیم و نقاط قوت خود را تقویت کنند (دهقانان، رجب پور، ۱۳۹۴) و اطلاعات، فنون و دانش‌های ارزشمند سازمانی که حذف آن‌ها موجب از دست رفتن مزیت‌های رقابتی شود، را حفظ و عناصر غیر مفید دانش را کنار بگذارند (دی‌هالن و همکاران^۳، ۲۰۰۴)؛ مؤلفه پایه‌ای و اساسی برای دستیابی به این مهم، فرهنگ سازمانی است (فرناندز و سون^۴، ۲۰۰۹).

از این‌رو، می‌توان اذعان داشت که یکی از متغیرهای تحولی مهم در سازمان، فراموشی سازمانی است. فراموشی سازمانی در واقع نوعی یادگیری معکوس است که در آن افراد آموخته‌های قبلی خود را سهواً یا عمداً کنار می‌گذارند و یادگیری‌های جدید را جایگزین آن‌ها می‌نمایند (کلوگ و گرونو^۵، ۲۰۲۰). فراموشی سازمانی از دست دادن داوطلبانه یا غیرداوطلبانه دانش سازمانی است که می‌تواند به تغییر در قابلیت‌های سازمان منجر شود. فراموشی به دو طبقه کلی هدفمند و غیرهدفمند تقسیم می‌شود. فراموشی هدفمند می‌تواند سودمند باشد (توری و همکاران^۶، ۲۰۱۹)؛ اما فراموشی غیرهدفمند زیان‌آور است. در هر دو صورت فراموشی سازمانی بر رقابت‌پذیری یک سازمان مؤثر است. فراموشی سازمانی نه فقط یک شکل مهم از یادگیری است، بلکه کامل‌کننده یادگیری می‌باشد (کلامر^۷، ۲۰۲۱). نظر به اهمیت مقوله فراموشی سازمانی، اتحادیه بین‌المللی

1 Organizational Forgetting

2 Klammer & Gueldenberg

3 De Holan et al.,

4 Fernandez & Sune

5 Kluge & Gronau

6 Turi et al.,

7 Klammer

تأمین اجتماعی^۱ که زیرمجموعه بین‌المللی کار^۲ و سازمان ملل متحد می‌باشد؛ عصاره‌ای از تجارب و تخصص بالغ بر ۴۰۰ وزارتخانه، سازمان، نهادهای مرتبط با موضوع تأمین اجتماعی کشورهای جهان در محورهای پاسخگوئی، شفافیت، پش‌بینی‌پذیری، مشارکت و پویایی که مقوله محوری یادگیری و فراموشی سازمانی می‌باشد را منتشر می‌نماید و تأکید دارد که سازمان تأمین اجتماعی نه تنها برای توسعه و تعالی؛ بلکه برای بقا در محیط کنونی که تنها پدیده ثابت آن تغییر مداوم است؛ نیازمند توجه به فراموشی سازمانی است. از یک‌سو، باید مراقبت نماید که دانش و مهارت‌های مفید و مؤثر فراموش نشود و از طرف دیگر، باید دانش‌های غیرمفید و غیرمؤثر را به بونه فراموشی بسپارد تا بتواند با فراغ‌بال از اینرسی سازمانی برای نیل به پویای و بالندگی روز افزون بهره‌بربرد (گزارش اتحادیه بین‌المللی تأمین اجتماعی^۳، ۱۳۹۹).

باید بیان داشت که نقش بسیار تأثیرگذار دانش در تمام جنبه‌های زندگی، ما را به چشم‌پوشی از این واقعیت که شرکت‌ها نه تنها یاد می‌گیرند، بلکه آن‌ها فراموش هم می‌کنند، سوق می‌دهد. فراموشی سازمانی مهم و ضروری است زیرا یادگیری سازمانی و کار خلاق عمدتاً به فرآیندهای فراموشی سازمانی بستگی دارد (کاوشوللی^۴، ۲۰۱۶). این بدان معنی است که شرکت‌هایی که قصد تغییر خود را دارند؛ نه تنها به توانایی‌های جدید نیاز دارند، بلکه دانش قدیمی که در گذشته آن‌ها را محدود کرده است، فراموش می‌کنند. به‌منظور رهایی از فناوری‌های قدیمی، شرکت‌ها باید دانش قدیمی را فراموش کرده و اندیشه‌های ثابت و مستحکم بنیادی را رها کنند (دیوید و بروچت^۵، ۲۰۱۱). فراموشی سازمانی هدفمند راهی که سازمان دانش منسوخ شده خود را آگاهانه به‌دست فراموشی می‌سپارد و تردیدی بر اعتقادات از پیش تعیین شده به‌منظور انطباق با تغییرات محیطی مختلف است. این موضوع می‌تواند برخی از موجودیت‌های سازمانی فعلی را رها کند و فضای شناختی جدیدی را برای نوآوری فراهم کند که شامل فراموشی‌گزینشی، اتلاف‌ساز، تصفیه‌ساز و منسوخ‌ساز می‌باشد (چیانگ و گیونگ^۶، ۲۰۱۰). بنابراین، دانش جدیدی را در

1 ISSA

2 ILO

3 ISSA

4 Causholli

5 David & Brachet

6 Jiang & Fu qiang

سازمان ایجاد، به رسمیت شناخته و پرورش دهد و سپس نوآوری را القاء کند. به نظر می‌رسد به خوبی پذیرفته شده است که فراموشی سازمانی ممکن است منجر به توانایی یک شرکت برای نوآوری شود و حتی به‌طور مستقیم بر بقای شرکت تأثیر بگذارد (هوانگ و همکاران^۱، ۲۰۱۸). فراموشی سازمانی به‌طور قابل توجهی بر رقابت سازمانی تأثیر می‌گذارد. بنابراین، سازمان‌ها نیاز فوری به دانستن علل و عوامل مؤثر بر آن و نیز راه‌های پیشگیری و درمان آن را دارند (نافی^۲، ۲۰۱۷). از طرف دیگر، فراموشی سازمانی بر شناخت، تبدیل و یکپارچگی دانش در فرآیند نوآوری تأثیر می‌گذارد (رایسل و همکاران^۳، ۲۰۱۹). همچنین، می‌تواند منجر به نوآوری‌های جدید و تجدید روال سازمانی و تصمیم‌گیری شود (ایستربای - اسمیت و لایلیس^۴، ۲۰۱۱). فراموشی باعث می‌شود کارکنان، سرمایه‌گذاران و سایر سهامداران درباره شایستگی و صداقت مدیران عالی تردید کنند (شوفلر و همکاران^۵، ۲۰۲۰).

باید عنوان داشت که یادگیری یکی از مهمترین مزایای راهبردی برای سازمان‌ها اعم از سازمان‌های دولتی و خصوصی است. مدیران در تلاش هستند تا دریابند چگونه می‌توان منابع دانش را به‌صورت مؤثر گردآوری، مدیریت و از انباشت غیرضروری آن جلوگیری کنند تا بتوانند به‌عنوان مزیت رقابتی از آن استفاده کنند. بر همین اساس، سازمان‌های دولتی با توجه به گستردگی اطلاعات دریافتی باید بتوانند دانش مورد نیاز را از دانش قدیمی‌شده و منسوخ‌شده تفکیک کرده و دانش منسوخ‌شده را به فراموشی بسپارند (رجب پور و شاکری، ۱۳۹۵). در همین راستا، از نقطه نظر فرهنگی با توجه به اینکه سازمان تأمین اجتماعی حاصل مشارکت کارگر، کارفرما و دولت است و ماهیت و اساس شکل‌گیری این سازمان، مبتنی بر مشارکت، تعامل، تفاهم، همگرایی و هم‌افزایی کارگران، کارفرمایان و دولت بوده است که بدون شک این موضوعات ریشه فرهنگی دارند (محقق‌زاده و همکاران، ۱۳۹۹). فرهنگ سازمانی به‌دلیل ماهیت اثرگذاری قوی که می‌تواند بر رفتار و عملکرد اعضای سازمان داشته باشد، نقش مهمی در کنترل درونی رفتارهای

1 Huang et al.,

2 Nafei

3 Raisal et al.,

4 Easterby-Smith & Lyles

5 Schüffler et al.,

کارکنان و پیشگیری از بروز فساد اداری دارد. فرهنگ‌سازی در تعاملات گسترده با شرکای اجتماعی از مهمترین موضوعاتی است که مدیران ارشد و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی از یک‌سو و ذینفعان آن از سوی دیگر همواره در پی تحقق آن بوده‌اند (عسکریان و همکاران، ۱۳۹۶). بنابراین، سازمان تأمین اجتماعی باید با تمرکز بر افراد شایسته‌ای که در حرفه کاری خود متخصص شده و یک منبع دانش سازمانی به حساب می‌آیند را حفظ نماید. همچنین، با توسعه دانش و مهارت کارکنان شایسته و مستعد و فراموش کردن دانش غیرمفید در جهت افزایش بهره‌وری سازمانی گام بردارد. بر همین اساس، هدف پژوهش حاضر، شناسایی و بررسی پدیده فراموشی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از رویکرد ترکیبی تحلیل تم-دیماتل می‌باشد.

به‌طور کلی می‌توان اذعان داشت، پژوهش حاضر در پی پاسخگویی به این سوال است که متغیرهای مؤثر بر پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی کدامند؟ همچنین، روابط بین اجزای پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی به چه صورت است؟

۲ مبانی نظری و پیشینه تحقیق

شاین^۱ (۲۰۱۰) فرهنگ سازمانی را مجموعه‌ای از هنجارها، ارزش‌ها، مفروضات اساسی و باورهایی می‌داند که توسط اعضای گروه برای مقابله با مسائل سازگاری و یکپارچگی که بر رفتار کارکنان در سازمان تأثیر می‌گذارد، تشکیل شده‌اند. در حمایت از تعریف شاین، دنیسون و همکاران^۲ (۲۰۱۴) فرهنگ سازمانی را به‌عنوان ارزش‌ها، آداب و رسوم، باورها و مفروضات زیربنایی تعریف کردند که به‌خوبی در ساختار سازمانی رفتارهای کارکنان ریشه دوانده و این اصول اساسی را نشان داده و تقویت می‌کنند (باگگا و همکاران^۳، ۲۰۲۲). فرهنگ سازمانی مجموعه‌ای از هنجارها یا ارزش‌هایی است که به‌طور گسترده در یک سازمان اعمال می‌شود (گیوسو و همکاران^۴، ۲۰۱۵).

1 Schein

2 Denison, D., Nieminen, L., & Kotrba

3 Bagga et al.,

4 Guiso et al.,

اینکه چرا نمی‌توان فرهنگ سازمانی در یک سازمان را دست کم گرفته و یا نادیده گرفت؛ به این دلیل است که فرهنگ سازمانی در هویت بخشیدن به سازمان نقش اساسی دارد (چیونگ و همکاران^۱، ۲۰۱۱). فرین و همکاران^۲ (۲۰۲۱) بیان می‌کنند که فرهنگ سازمانی رمز ناگفته و نانوشته ارتباط بین اعضای یک سازمان است که انسجام و همدلی بین اعضای سازمان را به ارمغان می‌آورد. گراهام و همکاران^۳ (۲۰۲۲) گزارش داده‌اند که ۹۱ درصد از مدیران، فرهنگ را به‌عنوان عاملی اساسی در شرکت خود دانسته؛ و ۷۸ درصد فرهنگ را به‌عنوان یکی از ۳ عامل اصلی که بر ارزش شرکت آن‌ها تأثیر می‌گذارد، می‌دانند. از این‌رو، می‌توان بیان داشت که برای اجرای اثربخش فراموشی سازمانی مقوله فرهنگ سازمانی یکی از عوامل مهمی است که باید در نظر داشت (بارانی و همکاران، ۱۴۰۰).

پژوهش‌های مربوط به فراموشی سازمانی در دو دسته کلی قرار دارند. در سال‌های نخست دهه‌ی ۷۰ تا دهه ۹۰، فراموشی سازمانی پدیده‌ای منفی به شمار می‌آمد که می‌بایست از آن جلوگیری می‌شد؛ اما در دهه‌های اخیر بخش دیگری از پژوهش‌ها، به فراموشی سازمانی به‌عنوان گامی مقدماتی برای یادگیری سازمانی توجه کرده‌اند (رجب پور و شاکری، ۱۳۹۵). فراموشی سازمانی نه فقط یک شکل مهم از یادگیری است؛ بلکه کامل‌کننده یادگیری است و به فرآیند جدید یادگیری سازمانی منجر می‌شود. نظریه‌پردازان، فراموشی سازمانی را به‌عنوان یک فرایند تغییر یادگیری و حذف حافظه عمدی و بازسازی بخشی از سازمان تعریف می‌کنند (اخوان، ۱۳۹۴).

فراموشی سازمانی پدیده‌ای مهم و حیاتی است که به‌خوبی درک نشده و همانند یادگیری ساده نیست، فراموشی به دو طبقه کلی قابل تقسیم است: فراموشی تصادفی (غیرهدفمند که زیان‌آور بوده) و فراموشی هدفمند با قصد و نیت (که می‌تواند سودمند باشد (یاح و همکاران^۴، ۲۰۲۰). این گونه‌شناسی شامل فراموشی عمدی (از دست دادن عمدی دانش موجود)؛ تحلیل رفتن حافظه (از دست دادن تصادفی دانش موجود)؛ شکست در کسب دانش (از دست دادن تصادفی دانش

1 Cheung et al.,

2 Ferine et al.,

3 Graham

4 Yeh et al.,

جدید یا نوآورانه) و اجتناب از عادات بد (از دست دادن عمدی دانش جدید یا نوآورانه) است. حافظه سازمانی با مقیاس‌های زمانی یادگیری عمدی، عدم یادگیری، یادگیری مجدد و فراموشی پویا مواجهه است. این فرآیندها به طور مستمر باعث انطباق، عملکردهای نوآورانه و رقابتی یا تقویت رفتار می‌شوند (مانینگ و همکاران^۱، ۲۰۲۱). دانش سازمانی هم از نظر فرهنگی و هم از نظر فناوری بخش‌های مختلف سازمان را به هم متصل می‌کند و می‌تواند اشکال مختلفی را از نظر اهداف سازمانی به خود بگیرد. این اهداف که حاوی دانش سازمانی جاسازی شده هستند می‌توانند فیزیکی مانند تجهیزات (ماشین‌ها و نرم‌افزارها و الگوریتم‌های مرتبط با آن‌ها) یا پایگاه‌های اطلاعاتی یا اجتماعی باشند، یعنی روال‌ها، ارزش‌ها و باورها، نمادهای فرهنگی و مصنوعات که حاوی دانش رسمی و غیررسمی هستند. در حالی که داده‌ها و اطلاعات از نظر نحوه استفاده از آن‌ها برای اطلاع‌رسانی در تصمیم‌گیری ارزش خاصی دارند (دی‌واسکونکولوس و همکاران^۲، ۲۰۱۶). دانش مجموعه وسیع‌تری از ویژگی‌ها و ارزش‌ها برای سازمان دارد. دانش می‌تواند در سطح فرد و جامعه رشد کند یا رشد نکند و همزمان با تغییر عوامل موقعیتی یا محیط کسب و کار منسوخ، منسوخ یا بی‌فایده شود (کیم و همکاران^۳، ۲۰۲۲). دی‌هلن و فیلیپس (۲۰۰۴) بر اهمیت استراتژیک فراموشی سازمانی هدفمند، رابطه آن با مباحث مدیریت استراتژیک و کسب مزیت رقابتی تأکید و بیان می‌کنند که در خصوص فراموشی سازمانی غیرهدفمند تصادفی به‌طور غیرمستقیم تحقیقاتی انجام شده است، اما در زمینه فراموشی سازمانی هدفمند تحقیقات اندکی صورت پذیرفته است، از این‌رو ضرورت تحقیق بیشتر در این خصوص احساس می‌شود.

ماریانو و همکاران^۴ (۲۰۱۸) به این نتیجه پی بردند که موضوع پدیده فراموشی موضوعی فرهنگی و در بستر فرهنگ صورت می‌پذیرد و تا فرهنگ لازم ایجاد نشود پدیده فراموشی رخ نمی‌دهد. هوانگ و همکاران^۵ (۲۰۱۹) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که فراموشی سازمانی

1 Manning et al.,

2 de Vasconcelos et al.,

3 Kim et al.,

4 Mariano et al.,

5 Huang et al.,

بدون ظرفیت جذب نمی‌تواند عملکرد سازمان را ارتقاء بخشد. جدول شماره (۱) خلاصه نظریات محققان داخلی و خارجی در ارتباط با مفهوم فراموشی سازمانی را نشان می‌دهد.

جدول (۱): خلاصه‌ای از پژوهش‌های پیشین

پژوهشگران	متغیرها	نتایج	روش پژوهش
بینا و همکاران (۱۳۹۶)	فراموشی سازمانی، بهره‌وری نیروی انسانی، توانمندسازی	رابطه معنادار فراموشی سازمانی با عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی، همچنین توانمندسازی، شدت رابطه بین فراموشی سازمانی و عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی را افزایش می‌دهد.	کمی- توصیفی - پیمایشی و همبستگی
مقتدایی (۱۳۹۶)	سرمایه اجتماعی، فراموشی سازمانی	بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند رابطه مثبت و معنادار و بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند رابطه منفی و معناداری وجود دارد، بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.	توصیفی- همبستگی- پرسشنامه
شکاری و محمدیان (۱۳۹۴)	عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی	شناسایی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی و در گام بعد اولویت‌بندی این عوامل.	کمی- کاربردی
رایسال و همکاران (۲۰۱۹)	توانایی ایجاد دانش، فراموشی سازمانی، ظرفیت جذب، عملکرد نوآوری	علاوه بر تأثیر مثبت توانایی ایجاد دانش و فراموشی سازمانی بر عملکرد نوآوری شرکت، ظرفیت جذب رابطه میان توانایی ایجاد دانش، فراموشی سازمانی و عملکرد نوآوری را میانجی‌گری می‌کند. همچنین ظرفیت جذب، اثر توانایی ایجاد دانش و فراموشی سازمانی بر نوآوری شرکت را تقویت می‌کند و بر انواع راهبردهای نوآوری که توسط شرکت‌ها تصویب شده‌اند، تأثیر می‌گذارد.	کمی- پرسشنامه- همبستگی- مدل‌سازی معادلات ساختاری
هوانگ و همکاران (۲۰۱۹)	فراموشی سازمانی، ظرفیت جذب و عملکرد نوآوری	فراموشی سازمانی بدون ظرفیت جذب نمی‌تواند عملکرد نوآورانه سازمان را ارتقا بخشد.	کمی- پرسشنامه - همبستگی- رگرسیون
مارایانو و همکاران (۲۰۱۸)	فراموشی سازمانی	همکاری مدیران برای جلوگیری از کاهش ارزش و از دست دادن دانش تصادفی و حفظ حافظه سازمانی، همچنین یافته‌ها مواضع متناقض را نشان دادند: از یک سو کمک مدیران به انحلال باورهای موجود و چارچوب‌های مرجع، اما از سوی دیگر حفظ ساختارهای قدرت و دانش موجود توسط آن‌ها.	کیفی - تحلیل مطالعات نظری

روش پژوهش	نتایج	متغیرها	پژوهشگران
کمی- توصیفی - پیمایشی	ارائه مدل مفهومی برای فراموشی سازمانی، وجود رابطه معنادار بین فراموشی سازمانی و مدیریت دانش، تأثیر فراموشی سازمانی بر مدیریت دانش	فراموشی سازمانی، مدیریت دانش	نافی (۲۰۱۷)
کاربردی- توصیفی و پیمایشی	فرآیندهای یادگیری و فراموشی سازمانی در پروژه‌های ساخت و ساز بسیار پراهمیت هستند و یادگیری زدایی که یکی از جنبه‌های مهم فراموشی سازمانی است، بر رابطه میان یادگیری سازمانی و موفقیت سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد.	یادگیری زدایی، یادگیری سازمانی، موفقیت سازمانی	وونگ و همکاران ^۱ (۲۰۱۲)

در ارتباط با نقد و بررسی تحقیقات پیشین و نوآوری پژوهش حاضر از چند منظر می‌توان به موضوع نگریست: (۱) تحقیقات پیشین اکثراً با استفاده از روش تحقیق کمی و پیمایشی به موضوع پژوهش پرداخته‌اند. (۲) از منظر دیگر، اکثر پژوهش‌ها در حوزه فراموشی سازمانی بدون در نظر داشتن عامل مهم فرهنگ سازمانی بوده است. (۳) اکثر تحقیقات به صورت قیاسی و فرضیه‌محور بوده‌اند. (۴) پژوهش حاضر به صورت آمیخته به موضوع فراموشی سازمانی و از همه مهمتر این مقوله را در بستر فرهنگ سازمانی که از عاملی مهم برای پیاده‌سازی اثربخش فراموشی سازمانی است، پرداخته است.

۳ روش تحقیق

این پژوهش یک پژوهش کاربردی است. نتایج حاصل از آن در سازمان تأمین اجتماعی قابلیت کاربردی دارد. همچنین، در این پژوهش از روش‌های کیفی (استقراء) و روش‌های کمی (قیاس) استفاده شده است و دارای رویکرد ترکیبی است؛ زیرا در این پژوهش به منظور گردآوری و تحلیل داده‌ها هم از روش کمی و هم از روش کیفی استفاده شده است.

رویکرد مورد استفاده در این پژوهش رویکرد ترکیبی تم- دیماتل است. به این صورت که ابتدا از تکنیک تجزیه و تحلیل تم، متغیرهای مؤثر بر فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی شناسائی شد و سپس تکنیک دیماتل به منظور بررسی ارتباط بین

1 Wong et al.,

DOI: 10.22034/jsqm.2023.370941.1445

متغیرهای مؤثر بر فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی بکار گرفته شد. داده‌های متغیرهای مورد بررسی پژوهش از بررسی جامع ادبیات پژوهش و از مصاحبه و همچنین از پرسشنامه و مطالعه اسناد و مدارک استخراج گردیده است.

جامعه آماری پژوهش کارکنان سازمان تأمین اجتماعی بوده و روش نمونه‌گیری هدفمند است. روش‌های گردآوری اطلاعات هم در بعد کیفی از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۱۲ متخصص (که از مدیران با تجربه سازمان تأمین اجتماعی، دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر و تخصص و دانش لازم در این زمینه بودند) و در مرحله کمی از طریق تکمیل پرسشنامه توسط ۱۲ متخصص حاصل شد که در زیر ویژگی‌های متخصصان و همچنین روش‌های مورد استفاده به‌صورت کامل تشریح شده است.

جدول (۲): ویژگی‌های جمعیت‌شناختی متخصصان

تعداد	ابعاد	ویژگی‌های جمعیت‌شناختی
۱	۰-۵	تجربه
۳	۵-۱۰	
۴	۱۵-۲۰	
۴	۲۰ و بالاتر	
۱۱	مدیریتی	نوع شغل
۱	غیرمدیریتی	
۹	مرد	جنسیت
۳	زن	
۲	کارشناسی	مدرک تحصیلی
۶	کارشناسی ارشد	
۴	دکتری	

۳-۱ تجزیه و تحلیل تم

فراگرد تحلیل تم، زمانی شروع می‌شود که تحلیل‌گر الگوهای معنی و موضوعاتی که جذابیت بالقوه دارند را مورد نظر قرار می‌دهد. این تحلیل شامل یک رفت و برگشت مستمر بین مجموعه داده‌ها و خلاصه‌های کدگذاری شده و تحلیل داده‌هایی است که به‌وجود می‌آیند. نگارش تحلیل

از همان مرحله اول شروع می‌شود. به‌طور کلی هیچ راه منحصر به‌فردی برای شروع مطالعه در مورد تحلیل تم وجود ندارد. تحلیل تم فراگردی بازگشتی است که در آن حرکت به عقب و جلو در بین مراحل ذکر شده وجود دارد (براون و کلارک^۱، ۲۰۰۶). به‌علاوه، تحلیل تم، فراگردی است که در طول زمان انجام می‌پذیرد. مراحل شش‌گانه تحلیل تم در ادامه توضیح داده شده‌اند (آذر و همکاران، ۱۳۹۸).

مرحله (۱) آشنایی با داده‌ها: در پژوهش کنونی، محقق قبل از اینکه کدگذاری داده‌ها را شروع کند یک بار کل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها را خوانده است. در واقع از آغاز همین مرحله، یادداشت‌برداری و علامت‌گذاری معانی که در مراحل بعدی به آن‌ها نیاز پیدا خواهد شد، شروع شده است.

مرحله (۲) ایجاد کدهای اولیه: مرحله دوم زمانی شروع می‌شود که محقق داده‌ها را خوانده و با آن‌ها آشنایی پیدا کرده است. این مرحله شامل ایجاد کدهای اولیه از داده‌ها است. کدها یک ویژگی داده‌ها را معرفی می‌نمایند که به‌نظر تحلیل‌گر جالب می‌رسد. داده‌های کدگذاری شده از واحدهای تحلیل (تم‌ها) متفاوت هستند (براون و کلارک، ۲۰۰۶).

مرحله (۳) جستجوی تم‌ها: این مرحله شامل دسته‌بندی کدهای مختلف در قالب تم‌های بالقوه و مرتب کردن همه خلاصه داده‌های کدگذاری شده در قالب تم‌های مشخص شده است.

مرحله (۴) بازبینی تم‌ها: مرحله چهارم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌ها را ایجاد کرده و آن‌ها را مورد بازبینی قرار می‌دهد. این مرحله شامل دو مرحله بازبینی و تصفیه تم‌ها است. محقق در انتهای این مرحله باید آگاهی کافی از اینکه تم‌های مختلف کدام‌ها هستند، چگونگی تناسب آن‌ها با یکدیگر و کل داستانی که آن‌ها درباره داده‌ها می‌گویند در اختیار داشته باشد (براون و کلارک، ۲۰۰۶).

مرحله (۵) تعریف و نام‌گذاری تم‌ها: محقق در این مرحله، تم‌هایی را که برای تحلیل ارائه کرده، تعریف کرده و مورد بازبینی مجدد قرار می‌دهد؛ سپس داده‌های داخل آن‌ها را تحلیل می‌کند. به‌وسیله تعریف و بازبینی کردن، ماهیت آن چیزی که یک تم در مورد آن بحث می‌کند مشخص شده و تعیین می‌گردد که هر تم کدام جنبه از داده‌ها را در خود دارد.

مرحله (۶) تهیه گزارش: مرحله ششم زمانی شروع می‌شود که محقق مجموعه‌ای از تم‌های کاملاً آبدیده در اختیار داشته باشد. این مرحله شامل تحلیل پایانی و نگارش گزارش است (غلامپور و همکاران، ۱۳۹۸).

۲-۳ روش دیماتل فازی

به‌منظور بررسی ارتباط بین اجزای مدل فراموشی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی از تکنیک دیماتل فازی که به‌همین منظور طراحی شده است استفاده می‌شود. تکنیک دیماتل که اولین بار توسط دانشمندان امریکایی در بین سال‌های ۱۹۲۶ تا ۱۹۷۲ ارایه شد، روشی برای تحلیل و بررسی مسائل پیچیده بود. این تکنیک براساس تئوری گراف ساخته شده که قادر است مسائل را با روش ساده حل کند (رجب پور و همکاران، ۱۳۹۹). این تکنیک می‌تواند همه مشکلات پیش‌روی سازمان‌ها را با به‌کارگیری تصمیم‌گیری گروهی در شرایط فازی حل کند. برای مشخص کردن ارتباط و بررسی ارتباط بین فاکتورها و اجزای مدل می‌بایست منطبق با فرض‌های این تکنیک به شکل زیر عمل شود (پرکاپ و همکاران^۱، ۲۰۲۱).

۱. اگر و که (عددی بزرگ است) بنابراین گفته می‌شود، که فاکتور (i) مشکل اصلی مسأله مورد نظر است و باید حل شود.

۲. اگر و که (عددی بزرگ است) بنابراین گفته می‌شود، که فاکتور (i) فاکتوری است که مشکل هسته‌ای مسأله موردنظر را حل می‌کند و باید در اولویت قرار گیرد.

۳. اگر و که (عددی کوچک است) بنابراین گفته می‌شود، که فاکتور (i) فاکتوری است مستقل که فاکتورهای کمی روی آن تأثیر می‌گذارد.

۴. اگر و که (عددی کوچک است) بنابراین گفته می‌شود، که فاکتور (i) فاکتوری است مستقل که روی تعداد کمی از فاکتورهای دیگر اثر می‌گذارد.

۴ یافته‌های تحقیق

۴-۱ یافته‌های مرحله کیفی

به‌منظور بررسی و تحلیل متغیرهای مؤثر بر پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی، در این پژوهش با مصاحبه از ۱۲ نفر متخصص و مرور ادبیات نظری و با استفاده از تکنیک تحلیل تم، ابتدا مدلی بدین‌منظور طراحی گردید. در این مرحله کدهای مختلف در قالب تم‌های اصلی مرتبط با هر یک از تم‌ها، شناخته و گردآوری شد. با بررسی مجدد و پالایش بیشتر تم‌ها، سعی شد تا تم‌ها، به اندازه کافی مجزا و غیر تکراری و به اندازه کافی کلان باشد تا مجموعه ایده‌های مطرح‌شده در بخش‌های مختلف متون را شامل شود. با استفاده از تحلیل تم فرآیند کدگذاری در سه سطح صورت گرفته است. بدین ترتیب که در کدگذاری سطح یک، گفتارهای کلیدی، در کدگذاری سطح دو به معیارها و زیرمعیارهای مهم و در کدگذاری سطح سه به مؤلفه‌ها توجه شده است. شواهد گفتاری یا نکات کلیدی وقایع کوچکی هستند که دارای بار معنایی مستقل می‌باشند. نام‌گذاری مفهومی به شواهد گفتاری را مفهوم‌پردازی می‌گویند که در این پژوهش با عنوان ابعاد ذکر شده‌اند. پس از شناسایی و نام‌گذاری مفاهیم موجود، مفاهیم مشابه بر اساس منطق تکرار، تلفیق شده و در نهایت مقوله‌های اصلی پژوهش که با مؤلفه‌های اصلی الگو را شکل می‌دهد، استخراج شد. نمونه‌ای از کدگذاری انجام شده، به شرح زیر می‌باشد.

مصاحبه با خبره شماره (۱):

"سازمان تأمین اجتماعی نتیجه تعامل کارگر، کارفرما و دولت است. کارکنان در سازمان تأمین اجتماعی حرفه‌ای هستند و در زمینه‌های خاص از جمله بیمه و سرمایه‌گذاری و ... دانش عمیق

دارند و من می‌پذیرم برخی دانش آن‌ها غیرمفید هست و باید به بوته فراموشی سپرده شود و فرهنگ سازمانی اثر زیادی بر رفتار و عملکرد اعضای سازمان دارد و می‌تواند منجر به حذف دانش غیر ضروری شود. ایجاد فرهنگ تغییر نگرش و رفتار منجر به حذف رفتارهای نامطلوب و ایجاد ثبات در رفتارهای مورد نظر سازمان دارد. محیط سازمان تأمین اجتماعی خیلی وسیع است؛ هم کارگر وجود دارد و هم کارفرما و دولت و مجلس باید برای پدیده فراموشی سازمانی همه دست به دست هم دهند و تغییرات محیطی بر پدیده فراموشی سازمان اثر دارد و همچنین برای اجرای فراموشی کاهش مقاومت در برابر تغییر مهم است باید تغییر در باورها، تغییر در ارزش‌ها، تغییر در هنجارها صورت پذیرد در یک کلمه تغییر صورت پذیرد."

کدگذاری سطح (۱): همان‌طور که اشاره شد در کدگذاری سطح یک، گفتارهای کلیدی وقایع، کوچک هستند و نسبت به موضوع که دارای بار معنایی مستقل هستند، آورده می‌شود. جدول (۳)

جدول (۳): کدگذاری سطح یک

کد مصاحبه‌شونده	کدها	برداشت‌های محقق
D1	حرفه‌ای بودن، دان عمیق، رفتار و عملکرد اعضای سازمان، دانش عمیق، تغییر نگرش و رفتار، تغییرات محیطی، کاهش مقاومت در برابر تغییر، تغییر در باورها، تغییر در ارزش‌ها، تغییر در هنجارها	سازمان تأمین اجتماعی حرفه‌ای و پیچیده بوده و نیازمند تغییر است.

کدگذاری سطح (۲): در کدگذاری سطح دو معیارها و و زیر معیارها مطرح می‌باشند. در این مرحله معیارها و زیرمعیارها با توجه به تکرار آن‌ها در مصاحبه‌ها مطابق جدول زیر مشخص شدند. به عبارتی مشخص شد هر معیار در مصاحبه‌ها (نظر ۱۲ متخصص) چه قدر تکرار شده است.

جدول (۴): کدگذاری سطح دو

	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	تکرار
۱	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	۱۱

کدگذاری مولفه: داده‌های حاصل از تحلیل تم به استخراج حدود ۳۰ مؤلفه و ویژگی فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی منجر گردید، که در ۵ گروه یا تم

اصلی به شرح جدول (۵) دسته‌بندی شده است. این ۵ بعد، زیربنا و چارچوبی برای تدوین معیارهای فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی ایجاد کرد.

جدول (۵): نتایج تحلیل تم

کد مصاحبه	تم‌های فرعی	تم‌های اصلی	معیار
۱۱-۱۰-۹-۷-۵-۴-۳-۱	کاهش مقاومت در مقابل تغییر، تغییر در باورها، تغییر در ارزش‌ها، تغییر در هنجارها، تعدیل تجربیات، رفتار کارافرینانه.	تغییرات نگرشی- رفتاری (C1)	معیار رقابت پذیری سازمانی
۱۲-۱۱-۱۰-۹-۸-۷-۶-۱-۲	تغییر شیوه کار و امور جاری، تغییر اساسی راهبرد، تعدیل ارتباطات، شناسایی نیازهای واقعی سیستم، بهبود مستمر، شناسایی و بکارگیری دانش و تکنولوژی جدید.	تغییرات فرآیندی (C2)	
۱۲-۱۰-۹-۸-۷-۶-۵-۱-۳	محیط به سرعت در حال تغییر، تاب‌آوری، یادگیری از خطا، یادگیری مادام‌العمر، برنامه‌ریزی واقعی، پیش‌بینی واقعی، انعطاف‌پذیری.	تغییرات محیطی (C3)	
۱۲-۱۱-۱۰-۹-۸-۷-۶-۵-۱-۴	زمینه‌سازی برای تغییر و تحول، رهایی از دانش غیرمفید و بازدارنده از تغییر، یادگیری سازمانی، کسب مزیت رقابتی و افزایش رقابت‌پذیری، تیم‌سازی و مشارکت، ادغام و یکپارچگی، بهبود کیفیت.	چابکی سازمان (C4)	
۱۲-۱۱-۱۰-۹-۸-۷-۶-۵-۳-۲-۱	سرعت فزاینده انتقال اطلاعات، انفجار اطلاعات، انباشتگی اطلاعات، خودکارآمدی و افزایش قابلیت فردی، بهبود حافظه سازمانی	مدیریت اطلاعات (C5)	

۴-۲ یافته‌های مرحله کمی

در این پژوهش از روش دیماتل به منظور بررسی ارتباط بین اجزای پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی استفاده شده است که نتایج محاسبات در جدول (۶) آمده است.

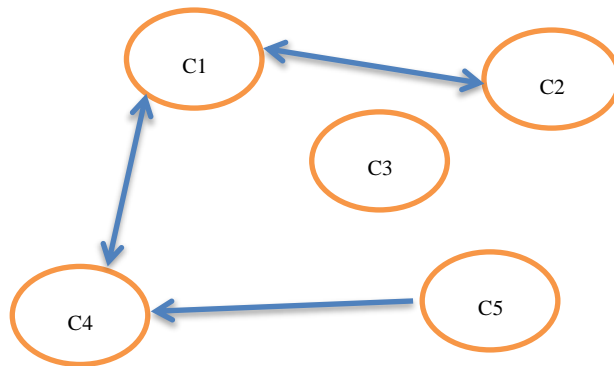
جدول (۶): محاسبات (D و R)

	D	R	D+R	D-R
C1	۰٫۲۵۶۷	۰٫۱۹۳۰	۰٫۴۲۹۷	۰٫۴۳۷
C2	۰٫۵۳۲۱	۰٫۴۵۶	۰٫۹۸۸۱	۰٫۰۷۶۱
C3	۰٫۲۳۴۵	۰٫۳۸۰۱	۰٫۶۱۴۶	-۰٫۱۴۵۶
C4	۰٫۲۲۰۱	۰٫۲۴۰۳	۰٫۴۶۰۴	-۰٫۰۲۰۲
C5	۰٫۱۲۳۷	۰٫۱۰۹۸	۰٫۲۳۵۳	۰٫۰۱۳۹

آخرین مرحله رسم نمودار تأثیر مستقیم و غیر مستقیم با توجه به $(D+R)$ و $(D-R)$ می‌باشد و همچنین با استفاده از جدول (۷) که در واقع از دیفازی کردن ماتریس‌های دیماتل میزان و درجه تأثیرگذاری و تأثیرپذیری هر یک از متغیرهای مؤثر فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی مشخص شد و روی نمودار ترسیم گردید (نمودار شماره ۱).

جدول (۷): ماتریس دیفازی شده

	C1	C2	C3	C4	C5
C1	۰٫۰۵	۰٫۶۷	۰٫۲۴	۰٫۵۴	۰٫۴
C2	۰٫۵۶	۰٫۲۱	۰٫۲۱	۰٫۰۸	۰٫۳۷
C3	۰٫۱۲	۰٫۱	۰٫۲۴	۰٫۰۹	۰٫۱۳
C4	۰٫۸۱	۰٫۰۸	۰٫۲۱	۰٫۳۸	۰٫۱۷
C5	۰٫۰۶	۰٫۱۱	۰٫۲۴	۰٫۸	۰٫۳۸



نمودار (۱): تعیین روابط بین متغیرهای مؤثر بر پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی

در این پژوهش با استفاده از رسم مدل و همچنین مقادیر $((D-R, D+R))$ و همچنین تعداد فلش‌های خروجی و ورودی هر معیار و با در نظر گرفتن فرض‌های دیماتل اقدام به نتیجه‌گیری شد. در نهایت درجه تأثیرگذاری و تأثیرپذیری و همچنین شدت اثرگذاری و اثرپذیری معیارها بیان شد که نتایج نشان داد:

۱. متغیر (C1) متغیری است که بر متغیرهای (C2, C4) اثر می‌گذارد و همچنین از دو متغیر (C2, C4) اثر می‌پذیرد. طبق فرض تکنیک دیماتل چون $(D+R=0.4297)$ و $(D-R=0.0437)$ است؛ بنابراین گفته می‌شود، متغیر (C1) یعنی تغییرات نگرشی- رفتاری فاکتوری است که مشکل هسته‌ای پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی را حل می‌کند و باید در اولویت قرار گیرد.

۲. متغیر (C2) متغیری است که بر متغیرهای (C1) اثر می‌گذارد و از متغیرهای (C1) اثر می‌پذیرد. طبق فرض تکنیک دیماتل چون $(D+R=0.9881)$ و $(D-R=0.0761)$ می‌باشد؛ بنابراین گفته می‌شود متغیر (C2) یعنی تغییرات فرآیندی، فاکتوری است که مشکل هسته‌ای پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی را حل می‌کند و باید در اولویت قرار گیرد.

۳. متغیر (C3)، یعنی تغییرات محیطی متغیری است که نه از متغیری تأثیر می‌پذیرد و نه بر متغیری اثر می‌گذارد و با توجه به فرض دیماتل گفته می‌شود. این متغیر، متغیری مستقل در پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی است.

۴. متغیر (C4)، متغیری است که بر متغیر (C1) اثر می‌گذارد و از متغیر (C1, C5) اثر می‌پذیرد. طبق فرض تکنیک دیماتل چون $(D+R=0.4604)$ و $(D-R=-0.0202)$ است؛ بنابراین گفته می‌شود، که متغیر (C4) یعنی چابکی سازمان، مشکل هسته‌ای پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی است و باید حل شود.

۵. متغیر (C5) متغیری است که بر متغیرهای (C4) اثر می‌گذارد و هیچ متغیری روی آن اثر نمی‌گذارد. طبق فرض تکنیک دیماتل چون $(D+R=0.2335)$ و $(D-R=0.0139)$ می‌باشد؛ بنابراین گفته می‌شود، که متغیر (C5) یعنی متغیر مدیریت اطلاعات، متغیری است که مشکل پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی را حل می‌کند و باید در اولویت توجه قرار گیرد.

در نهایت باید اشاره شود که متغیرهای تغییرات نگرشی- رفتاری، تغییرات فرآیندی، مدیریت اطلاعات نقش متغیر مستقل در بین عوامل مؤثر در پیاده‌سازی فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی است. متغیر تغییرات محیطی نقش مستقل و متغیر چابکی سازمان هم نقش وابسته/ معلول را ایفا می‌کند.

۵ نتیجه‌گیری و پیشنهادات

سازمان تأمین اجتماعی از جمله سازمان‌هایی است که نقش مؤثری در توسعه اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی ایفا می‌کند. با توجه به ماهیت سازمان تأمین اجتماعی و لزوم توجه به عواملی مانند جهانی شدن و تغییرات فناورانه و محیطی و لزوم یادگیری و بهبود مستمر، مفهوم فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در این سازمان به موضوعی مهم تبدیل شده است. همچنین، این سازمان علاوه بر ارتباط با حاکمیت و دولت، به‌طور روزمره با مردم و کسب و کارها تعامل دارد و دارای تأثیرات و تأثرات زیادی از محیط پیرامونی می‌باشد و لازم است تا نسبت به سازگاری فرآیندها با اقتضائات و الزامات اقدام نماید. بروز پدیده‌هایی نظیر اقتصاد اشتراکی، اقتصاد پلتفرمی، اقتصاد دیجیتال و نظایر آن اثرات زیادی بر روابط بین مدیران و مالکان و منابع انسانی گذاشته و سازمان تأمین اجتماعی برای رصد، تقویم و تحصیل حق بیمه در این فرآیندها نیازمند یادگیری، دانش‌های نوظهور و فراموشی دانش‌های منسوخ و غیرمفید و استفاده از دانش‌های مفید و مؤثر است. با توجه به اهمیت موارد مطروحه فوق، هدف از انجام این پژوهش بررسی و تحلیل پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی با استفاده از رویکرد ترکیبی تحلیل تم-دیماتل می‌باشد. بدین منظور با استفاده از مصاحبه با ۱۲ متخصص و تکنیک تحلیل تم ۵ عامل مؤثر بر فراموشی سازمانی مشخص شد و سپس با استفاده از تکنیک دیماتل اقدام به تعیین روابط بین متغیرهای مؤثر بر پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی شد. در نهایت درجه تأثیرگذاری و تأثیرپذیری آن‌ها با استفاده از تکنیک دیماتل و رسم نمودار مشخص گردید. (نمودار شماره ۱)

همچنین، نتایج تحقیق حاضر با نتایج تحقیق ریسال و همکاران (۲۰۱۹) و ماریانو و همکاران (۲۰۱۸) که نشان دادند اثرات فراموشی سازمانی بر یادگیری و پذیرش نوآوری‌های فناوری اطلاعات در آموزش و پرورش استان تهران تأثیر مثبت و معنادار دارد، همخوانی دارد. نتایج تحقیق بینا و همکاران (۱۳۹۶) و وانگ و همکاران (۲۰۱۲) نشان‌دهنده ارتباط معنادار بین فراموشی سازمانی و توانمندسازی کارکنان است. نتایج تحقیق زنگ و چن (۲۰۱۰) که در بررسی رابطه بین فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی با تأثیر وساطت‌کننده توانایی یادگیری سازمانی، نشان دادند که فراموشی سازمانی هدفمند بر چابکی سازمانی کارکنان تأثیر دارد از سوی دیگر تأثیر وساطت‌کننده توانایی یادگیری سازمانی در تأثیر فراموشی سازمانی هدفمند بر چابکی سازمانی مورد تأیید قرار گرفت که با نتایج تحقیق حاضر همخوانی دارد.

۵-۱ پیشنهادات کاربردی پژوهش

به‌منظور اثربخشی اجرا و پیاده‌سازی پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی متغیرهای تغییرات نگرشی- رفتاری، تغییرات فرآیندی و متغیر مدیریت اطلاعات در اولویت رسیدگی قرار دهد و از آنجایی که سازمان تأمین اجتماعی از جمله سازمان‌های بزرگ در کشور می‌باشد؛ با چابک نمودن فرآیندها و رویه‌ها باید موانع و مشکل هسته‌ای پدیده فراموشی سازمانی در بستر فرهنگ سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی را حل نماید.

✓ با بررسی‌های صورت پذیرفته مشخص شد متغیر فرهنگ، بستر و زیربنای اجرایی نمودن پدیده فراموشی سازمانی است؛ بنابراین سازمان تأمین اجتماعی به‌منظور اجرای پدیده فراموشی سازمانی باید به موضوع فرهنگ توجه جدی نماید.

✓ با توجه به نتایج پژوهش، به‌منظور اجرای پدیده فراموشی سازمانی باید تغییرات نگرشی- رفتاری و فرآیندی صورت پذیرد. لذا، ایجاد تغییرات در سه بعد فوق لازمه اجرای پدیده فراموشی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی است.

✓ محیط سازمان تأمین اجتماعی بسیار گسترده و متشکل از بازیگران مختلف از جمله؛ مجلس، دولت، اتحادیه کارگری و کارفرمایی و نظایر آن می‌باشد. این محیط گسترده اجرای موضوع فراموشی سازمانی در این سازمان را کند و سخت می‌کند؛ پیشنهاد می‌شود با تدوین

دستورالعمل یا آئین‌نامه مشترک با سایر بازیگران متغیر محیط برای اجرای پدیده فراموشی سازمانی تلطیف شود.

در همین راستا، پیشنهادات زیر برای انجام تحقیقات بیشتر در این حوزه ارائه می‌شود:

- به‌طور خاص بر مزایا و تأثیرات موضوع پدیده فراموشی سازمانی در سازمان تأمین اجتماعی متمرکز شد.

- با توجه به تحقیقات محدود صورت پذیرفته پیشنهاد می‌گردد موضوع پدیده فراموشی سازمانی در سایر بخش‌های دولتی و خصوصی مورد بررسی قرار گیرد و نتایج حاصل با نتایج این پژوهش مورد مقایسه قرار گیرد.

- در این مطالعه کوشش شده است تا تمامی ابعاد و شاخص‌های مرتبط با عوامل مؤثر بر موضوع پدیده فراموشی سازمانی شناسایی و مورد تحلیل قرار گیرد؛ اما از آنجا که مطالعات میدانی اندکی در مجامع آکادمیک صورت گرفته است؛ لذا پژوهشگران آتی می‌توانند با افزایش طیف مطالعات خود به بهبود مقیاس طراحی شده از طریق شناسایی و تعدیل آیتم‌ها و عامل‌ها اقدام نمایند.

۶ تقدیر و تشکر

نویسندگان مقاله، از تمامی افرادی که در تهیه این پژوهش توصیه‌های علمی داشته‌اند و از تمامی مدیران و کارکنان سازمان تأمین اجتماعی برای مشارکت در انجام این پژوهش، قدردانی به‌عمل می‌آورند.

۷ مراجع

- ۱- آذر، عادل؛ شهبازی، میثم؛ یزدانی، حمیدرضا؛ محمودیان، امید. (۱۳۹۸). طراحی مدل ارزیابی تاب‌آوری زنجیره تأمین صنعت برق با استفاده از رویکرد آمیخته: تحلیل تم - تحلیل عاملی. مدیریت صنعتی، ۱۱(۱)، ۴۵-۶۲.
- ۲- اخوان، پیمان. (۱۳۹۴). واکاوی نقش مولفه‌های مدیریت دانش بر فراموشی سازمانی. مدیریت فرد، ۱۴(۴۵)، ۱۴-۲۱.

۳- بارانی، صمد؛ رشنوادی، یعقوب؛ خامه چی، حامد؛ جواشی جدید، سلمان. (۱۴۰۰). فراتحلیل پیشایندها و پیامدهای فراموشی سازمانی هدفمند. *فصلنامه علمی مطالعات منابع انسانی*، ۱۱(۴)، ۱۷۴-۱۹۵.

۴- بینا، الهه؛ بردبار، غلامرضا؛ رجبی پور، علیرضا. (۱۳۹۶). تأثیر فراموشی سازمانی بر بهره‌وری نیروی انسانی با نقش میانجی توانمندسازی. *توسعه مدیریت منابع انسانی و پشتیبانی*، ۱۳۹۶(۴۴)، ۱-۲۸.

۵- رجب پور، ابراهیم؛ شاکری، سعید. (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین سبک رهبری کریمانه و یادگیری سازمانی با تأکید بر فراموشی سازمانی هدفمند. *دوفصلنامه اسلام و مدیریت*، ۵(شماره ۸ و ۹)، ۵۱-۷۴.

۶- رجب پور، ابراهیم؛ چرختاب مقدم، جهانشاه؛ افخمی اردکانی، مهدی؛ هاشمی، مهدی. (۱۳۹۹). تبیین مفهوم توسعه منابع انسانی در پژوهشگاه صنعت نفت با استفاده از تکنیک دیماتل فازی. *مدیریت بهره‌وری*، ۱۴(۲)(۵۳)تابستان، ۱۱۹-۱۴۰.

۷- شکاری، سعادت؛ محمدیان، محسن. (۱۳۹۴). اولویت بندی عوامل موثر بر فراموشی سازمانی با استفاده از مدل تحلیل شبکه ای فازی با رویکرد برنامه ریزی غیرخطی (مطالعه موردی: ادارات کل امور مالیاتی شهر تهران). *کنفرانس بین‌المللی مدیریت و اقتصاد در قرن ۲۱*.

۸- عسکریان، مصطفی؛ افتخارزاده، سیدفرهاد؛ خسروی‌مراد، لیلا. (۱۳۹۶). بررسی رابطه انواع فرهنگ سازمانی با استقرار مدیریت دانش در صندوق تأمین اجتماعی. *نوآوری‌های مدیریت آموزشی*، ۳۲(۹)، ۷-۲۱.

۹- غلامپور، اسدالله؛ نعیمی، عبدالله؛ مشبکی اصفهانی، اصغر. (۱۳۹۸). ارائه الگوی بازاریابی مبتنی بر رسانه‌های اجتماعی در صنعت محصولات غذایی و نوشیدنی‌های ارگانیک ایران با بهره‌گیری از روش تحلیل تم. *تحقیقات اقتصاد کشاورزی*، ۱۱(۴۴)، ۳۱-۵۸.

۱۰- مقتدایی، لیلا. (۱۳۹۶). بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان). *مدیریت سرمایه اجتماعی*، ۴(۴)، ۵۰۱-۵۲۶.

۱۱- محقق‌زاده، مهرداد؛ دامن کشیده، مرجان؛ مومنی وصالیان، هوشنگ؛ افشاری، مجید؛ دقیقی اصلی، علیرضا. (۱۳۹۹). طراحی مدل پایداری مالی در سازمان تامین اجتماعی با تمرکز بر اصلاحات پارامتریک. *اقتصاد کاربردی*، ۱۰(۳۴ و ۳۵)، ۱۵-۲۹.

12- Akhavan, Peyman. (2016). Analyzing the role of knowledge management components on organizational forgetfulness. *Journal of Management Research Tomorrow*, 14(45), 14-21 (In Persian)

13- Azar, A., Shahbazi, M., Yazdani, H., Mahmoudian, O. (2019). Designing a Resilience Assessment Model of the Electricity Industry Supply Chain Using the

Theme Analysis Approach. **Industrial Management Journal**, 11(1), 45-62. (In Persian)

14- Askarian, M., Iftikharzadeh, S.F., & Khosravi Murad, L. (۲۰۱۸). Investigating the relationship between different types of organizational culture and the establishment of knowledge management in the Social Security Fund. *Educational Management Innovations*, ۳۲(۹), ۲۱-۷ (In Persian)

15- Bagga, S. K., Gera, S., & Haque, S. N. (2022). The mediating role of organizational culture: Transformational leadership and change management in virtual teams. *Asia Pacific Management Review*. <https://doi.org/10.1016/j.apmr.2022.07.003>.

16- Barani, S., Rashnoadi, Y., Khamehchi, H., & Javashi Jadid, S. (2022). A Meta-analysis of the Antecedents and Consequences of Targeted Organizational Forgetfulness. **Journal of Human Resource Management**, 11(4), 174-195.

17- Bina, E., Bordbar, G., Rajabipour, A. (2017). The Effect of Organizational Forgetting on Human Resource Productivity with the Mediating Role of Empowerment. **Quartely Journal of Logistics & Human Resources Management**, 1396(44), 1-28. (In Persian)

18- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology*, 3(2), 77-101.

19- Causholli, M. (2016). Evidence of organizational learning and organizational forgetting from financial statement audits. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 35(2), 53-72.

20- Cheung, S. O., Wong, P. S., & Wu, A. W. (2011). Towards an organizational culture framework in construction. *International Journal of Project Management*, 29(1), 33-44.

21- David, G., & Brachet, T. (2011). On the determinants of organizational forgetting. *American Economic Journal: Microeconomics*, 3(3), 100-123.

de Holan, P. M., Phillips, N., & Lawrence, T. B. (2004). Managing organizational forgetting. *Mit Sloan management review*, 45(2), 45.

22- Denison, D., Nieminen, L., & Kotrba, L. (2014). Diagnosing organizational cultures: A conceptual and empirical review of culture effectiveness surveys. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(1), 145-161.

23- de Vasconcelos, J. B., Gouveia, F. R., & Kimble, C. (2016, July). An organisational memory information system using ontologies. In *Atas da conferência da associação portuguesa de sistemas de informação* (Vol. 3, No. 3).

24- Easterby-Smith, M., & Lyles, M. A. (2011). The evolving field of organizational learning and knowledge management. *Handbook of organizational learning and knowledge management*, 2, 1-20.

25- Ferine, K. F., Aditia, R., & Rahmadana, M. F. (2021). An empirical study of leadership, organizational culture, conflict, and work ethic in determining work performance in Indonesia's education authority. *Heliyon*, 7(7), e07698.

26- Fernandez, V., & Sune, A. (2009). Organizational forgetting and its causes: an empirical research. *Journal of organizational change management*. 22(6), 620-634.

- 27- Gholampour, A., Naami, A., Moshabaki, A. (2019). Presentation of Social Media Based Marketing Model in Iranian Food Products and Organic Drinks Industry Using theme Analysis. *Agricultural Economics Research*, 11(44), 31-58. (In Persian)
- 28- Graham, J. R., Grennan, J., Harvey, C. R., & Rajgopal, S. (2022). Corporate culture: Evidence from the field. *Journal of Financial Economics*, 146(2), 552-593.
- 29- Guiso, L., Sapienza, P., & Zingales, L. (2015). The value of corporate culture. *Journal of Financial Economics*, 117(1), 60-76.
- 30- Huang, D., Chen, S., Zhang, G., & Ye, J. (2018). Organizational forgetting, absorptive capacity, and innovation performance: A moderated mediation analysis. *Management Decision*, 56(1), 87-104.
- 31- Huang, D., Wang, H. G., Wu, W. Z., Zhang, H. R., & Lin, H. (2012). Aesthetic fingertip reconstruction with partial second toe transfer. *Chinese Medical Journal*, 124(19), 3013-3016.
- 32- Jiang, Yun and Fu qiang. (2010). Management of organizational forgetting in construction of organizational absorptive capacity, *E-product E-service and E-Entertainment(ICEEE)*, 1-6.
- 33- Kim, H., Reiche, B. S., & Harzing, A. W. (2022). How does successive inpatriation contribute to subsidiary capability building and subsidiary evolution? An organizational knowledge creation perspective. *Journal of International Business Studies*, 1-26.
- 34- Klammer, A. (2021). Embracing Organisational Unlearning As A Facilitator Of Business Model Innovation. *International Journal of Innovation Management*, 25(06), 2150061.
- 35- Klammer, A., & Gueldenberg, S. (2018). Unlearning and forgetting in organizations: a systematic review of literature. *Journal of Knowledge management*, 23(5), 860-888.
- 36- Kluge, A., & Gronau, N. (20۲۰). Intentional Forgetting in Organizations: The Importance of Eliminating Retrieval Cues for Implementing New Routines. *Frontiers in psychology*, 9, 51- 67.
- 37- Manning, L., Morris, W., & Birchmore, I. (2021). Organisational forgetting: The food safety risk associated with unintentional knowledge loss. *Trends in Food Science & Technology*, 118, 242-251.
- 38- Mariano, S., Casey, A., & Olivera, F. (2018). Managers and organizational forgetting: a synthesis. *The Learning Organization*, 25(3), 169-179.
- 39- Moghtadaie, L. (2017). Investigating the Relationship between Social Capital and Organizational Forgetting (The Case of Employees of the University of Isfahan). *Social Capital Management*, 4(4), 501-526. (In Persian)
- 40- Mohagheghzadeh, M., Skirted, M., Momeni Vesalian, M; Afshari, H; Daqiqi Asli, A. (۲۰۲۰). Designing a financial sustainability model in the Social Security Organization focusing on parametric reforms. *Applied Economics*, ۲۹-۱۰ (In Persian)
- 41- Nafei, W. A. (2017). The Impact of Organizational Forgetting on Knowledge Management: Evidence from Pharmaceutical Industry in Egypt. *International Business Research*, 10(11),193.

- 42- Precup, R. E., David, R. C., Roman, R. C., Szedlak-Stinean, A. I., & Petriu, E. M. (2021). Optimal tuning of interval type-2 fuzzy controllers for nonlinear servo systems using Slime Mould Algorithm. *International Journal of Systems Science*, 1-16.
- 43- Raisal, I., Tarofder, A. K., & Haleem, A. (2019). Interplay of knowledge creation capability and organizational forgetting on absorptive capacity and innovation performance among SMEs: a symmetrical approaches. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 11(4), 1-12.
- 44- Rajabpour, E., Chartab Moghadam, J., Afkhami Ardakani, M., Hashemi, M. (2020). Exploration of Human Resource Development in Research Institute of Petroleum Industry: The Fuzzy Dematel Technique. **The Journal of Productivity Management**, 14(2(53)), 119-140. (In Persian)
- 45- Rajabpour, E., Shakeri, S. (2016). Investigating the effect of generously Leadership Style on Organizational learning with emphasis on purposeful organizational forgetting. *Islam & Management*, 5(8,9), 51-74. (In Persian)
- 46- Sekari, S; Mohammadiean, M. (2016). Prioritization of factors affecting organizational forgetfulness using fuzzy network analysis model with nonlinear planning approach (Case study: General Departments of Taxation of Tehran). *International Conference on Management and Economics in the 21st Century*. (In Persian)
- 47- Schüffler, A. S., Thim, Ch., Haase, J., & Kluge, A. (2020). Information Processing in Work Environment 4.0 and the Beneficial Impact of Intentional Forgetting on Change Management. *Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie A&O*, 64(1), 17-29.
- 48- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (Vol. 2). John Wiley & Sons.
- 49- Turi, J. A., Mahmud, F. B., Toheed, H., & Sorooshian, S. (2019). Synthetic Literature review of Organizational Forgetting. *Archives of Business Research*, 7(4), 203-210.
- 50- Wong, P. S., Cheung, S. O., Yiu, R. L., & Hardie, M. (2012). The unlearning dimension of organizational learning in construction projects. *International Journal of Project Management*, 30(1), 94-104
- 51- Yeh, L. T., Tseng, M. L., & Lim, M. K. (2020). Assessing the carry-over effects of both human capital and organizational forgetting on sustainability performance using dynamic data envelopment analysis. *Journal of Cleaner Production*, 250, 119584.
- 52- Zeng, J., & Chen, C. (2010). The relationship between intentional organizational forgetting and organizational innovation: The mediating effect of organizational learning capability. In *2010 IEEE International Conference on Advanced Management Science (ICAMS 2010)*.

The Phenomenon of Organizational Forgetfulness in the Context of Organizational Culture: Applying the Combined Approach of Theme-Dimatel Analysis (Case Study: Social Security Organization)

Mehdi Hashemi¹; Ebrahim Rajabpour^{2*}, Ali Heidari³; Seyed Saeed Najibi⁴

Abstract

Received: 2022/11/19

Accepted: 2023/01/17

One of the most the challenges of the new age that corporate managers face is identifying, determining the degree of importance and categorizing knowledge that recognizes what knowledge is inappropriate for a good organization or knowledge to prevent its unnecessary accumulation. Therefore, considering the necessities mentioned above, the purpose of designing a model is to investigate and analyze the phenomenon of Organizational forgetting in social security organization using the theme- Dematel Combined approach. In this research, in order investigate and analyze the phenomenon of Organizational forgetting in social security organization, theme- Dematel Combined approach was used. The findings were obtained through an interview with 12 experts (who were experienced managers in social security organization with above master's degree, and experience and knowledge in this area) and a theme- Dematel Combined approach. So, firstly, the theory of Organizational forgetting in the social security organization of Iran was developed using the theme analysis technique, and then Dematel Combined approach was used to examine the relationship between the components of the Organizational forgetting model. This research was expressed using the shape and size as well as the number of output and input arrows of each criterion, taking into account the assumptions of the Effect and Effectiveness of Dimatel, as well as the severity of the impact and the effectiveness of the criteria.

Keywords: Organizational Culture, Organizational Forgetting, Theme Analysis, Dimatel.