

## نقش هوش سازمانی بر فراموشی سازمانی هدفمند

محمود رضا اسماعیلی<sup>۱</sup>، زهره محمدیاری\*<sup>۲</sup>، کیوان موسوی چشمه کبودی<sup>۳</sup>

### چکیده

در پژوهشات امروزه تایید شده است که هوش و فراموشی سازمانی متغیرهایی هستند که در عملکرد کارکنان و سازمان تاثیر گذاری قابل توجهی دارند. پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر هوش سازمانی بر فراموشی سازمانی هدفمند در سازمان های دولتی شهر ایلام انجام شد. جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارکنان شرکت پتروشیمی ایلام می باشد که تعداد آنها ۴۰۰ نفر هستند. با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۹۶ نفر برای نمونه انتخاب شدند. همچنین برای جمع آوری داده ها دو پرسشنامه استاندارد هوش سازمانی و فراموشی سازمانی هدفمند بین ۱۹۶ نفر توزیع گردید. داده های جمع آوری شده با استفاده از نرم افزار لیزرل و اس پی اس اس تجزیه و تحلیل شد. براساس یافته های پژوهش می توان نتیجه گیری کرد که هوش سازمانی و ابعاد آن یعنی (بینش استراتژیک، سرنوشت مشترک، روحیه، بکارگیری دانش، فشار عملکردی، اتحاد، تمایل به تغییر) بر فراموشی سازمانی هدفمند در سازمان های دولتی شهر ایلام دارای تاثیر معناداری هستند.

کلیدواژه‌ها: اتحاد، بکارگیری دانش، بینش راهبردی، روحیه، سرنوشت مشترک، فراموشی سازمانی هدفمند، فشار

عملکردی، میل به تغییر، هوش سازمانی

۱- استادیار گروه مدیریت دانشگاه لرستان

۲- ۰۹۱۸۰۵۸۴۲۲۱, zmoahadyari@ymail.com

دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه لرستان

۳- دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی دانشگاه لرستان

## مقدمه

سازمان سیستمی اجتماعی است که حیات و پایداری آن به وجود پیوندی قوی بین اجزا و عناصر تشکیل دهنده آن وابسته است (سید جوادین و همکاران، ۱۳۸۷). نیروی انسانی بعنوان مهم ترین و با ارزش ترین اجزا، مهم ترین مزیت رقابتی و کمیاب ترین منبع در اقتصاد دانش محور امروز قلمداد می شود (پور سلطانی زرنودی، نقندر، ۱۳۹۲). 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 خواهد کرد. امروزه دغدغه اصلی مدیران سازمان ها حفظ سازمان در یک موقعیت رقابتی مناسب و بهره گیری از دانش و تکنولوژی های جدید در عرصه های مختلف مدیریتی است. 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 (آلبرخت، 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. بنا بر آنچه گفته شد، می توان به این نتیجه رسید که ضرورت بکارگیری فراموشی سازمانی هدفمند در سازمان، یکی از شیوه های کسب هوش سازمانی است و چنانچه این مهم صورت گیرد می توان شاهد

بهبود و توسعه سازمان بود. علی رغم پژوهشات بسیار زیادی که در زمینه مدیریت دانش و یادگیری سازمانی انجام گرفته است، تاکنون زمینه فراموشی سازمانی و مدیریت آن به صورت گسترده مورد بررسی و مطالعه قرار نگرفته است (مشبکی و همکاران، ۱۳۹۰). لذا در این پژوهش سعی شده است تا تاثیر مولفه های هوش سازمانی بر فراموشی سازمانی هدفمند که به عنوان یک عامل پنهان تلقی می گردد، مورد بررسی قرار گیرد.

### پیشینه پژوهش و مروری بر مبانی نظری

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 ۱۹۹۹ 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).

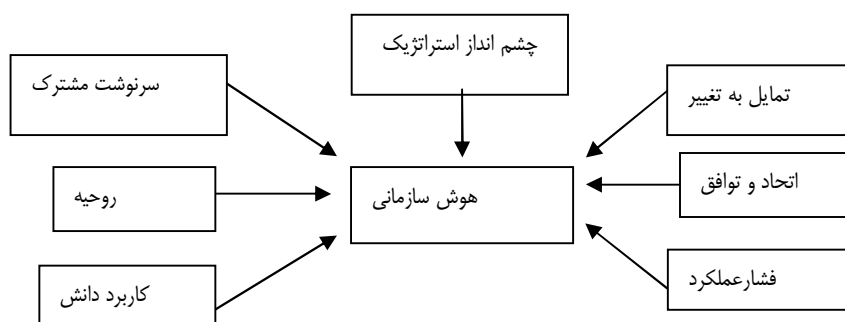
هوش سازمانی و هوش مصنوعی نشان دهنده فرایند معینی در درون یک سازمان می باشند که با سه ویژگی مشخص می شوند: ویژگی تعامل، ویژگی اجماع، ویژگی همکاری یا تشریک مساعی. هوش سازمانی یعنی داشتن دانشی فراگیر از همه عواملی که بر سازمان موثر است. داشتن دانشی عمیق نسبت به همه عوامل مثل مشتریان، جامعه و مخاطبین، ارباب 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). پژوهشات 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 ماندنر 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. پژوهشات 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 آی 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 فرآیندهای استراتژیکی. وایلنسی (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 استنفورد 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 استراتژیکی (۲) سرنوشت مشترک (۳) میل به تغییر (۴) اتحاد و توافق (۵) روحیه (۶) کاربرد دانش (۷) فشار عملکرد (Albrecht, ۲۰۰۲).



شکل شماره ۱. شاخص هوش سازمانی از نظر آلبرخت ۲۰۰۲

چشم انداز استراتژیک، 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.

کاربر دانش، موفقیت یا شکست سازمان ها مبتنی بر استفاده اثر بخش از دانش، اطلاعات و داده هاست. توانایی خلق، انتقال، سازماندهی، سهیم شدن و کاربرد دانش در محیط پیچیده سازمان ها به یک جنبه از رقابت های بحرانی تبدیل شده است. توانایی خلق، انتقال، سازماندهی، سهیم 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 آن‌ها در گرو اهداف راهبردی و تاکتیکی است.. در یک سازمان هوشمند، هر کس وظایف کاری خودش را انجام می‌دهد، چرا که به معتر بودن هدف‌های خویش باور و اعتقاد دارند. رهبران می‌توانند حس فشار کاری را ارتقاء داده و حمایت کنند، اما زمانی بیشترین تأثیر را دارد که توسط همه اعضای سازمان به عنوان یک سری انتظارات دو جانبه الزامی در کار برای مشارکت در موفقیت‌ها پذیرفته شده باشد.

هوش سازمانی معیار کمی برای کارآمدی سازمان در انتشار اطلاعات، تصمیم‌گیری و اجرا می‌باشد. بهره‌هوشی سازمان‌ها نیز همانند بهره‌هوشی افراد قابل اندازه‌گیری است. سازمان‌های با هوش، توان ذهنی خود را نیز همانند توان فیزیکی شان افزایش می‌دهند (پیری، ۱۳۸۵). هوش سازمانی به منزله‌ی پنجره‌ی پویای کسب و کار به محیط بیرون است که عملکرد سازمانی را شناسایی می‌کند، کارایی را افزایش می‌دهد و فرصتهای ناشناخته را شکار می‌کند (هاوسون؛ ۲۰۰۸). متغیر دومی که در این پژوهش به آن اشاره شده است فراموشی سازمانی هدفمند است. فراموشی سازمانی به حالتی اطلاق می‌شود که در آن سازمانها دانش قدیمی و منسوخ شده خود را فراموش کنند و بجای آن دانش جدید و کارایی را جایگزین نمایند.

هگین (۲۰۰۳) بیان می‌کند در عصر کنونی دانش، سازمانها دریافته‌اند که عمر آنها تداوم نخواهد یافت مگر آنکه یک راهبرد برای مدیریت و ارزش‌گذاری دانش سازمانی خود داشته باشند (آصف زاده، ۱۳۸۷). مدیریت دانش یک راه حل کلی در ایجاد مزیت رقابتی مستمر برای سازمان‌های کسب و کار است. در واقع راه حل‌های مدیریت دانش، موجب می‌شود تا دانش سازمانی در تمام بخش‌های سازمان به خوبی پخش و مورد استفاده قرار گیرد (نجف‌آبادی و بنی‌هاشمی، 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 کاملا 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 او 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 او 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 هک 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 اندازه ی 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 معناست 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، رایبسون 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). کیتینگ 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.

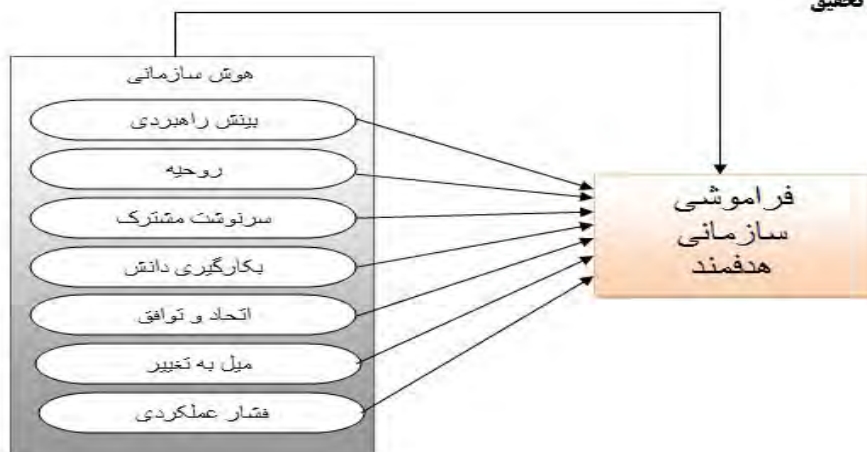
فراموشی سازمانی از سه مفهوم یا سه دلیل نشأت می گیرد: اول اینکه تحقیقات نشان می دهد که تنها توانایی یا انتقال دانش کافی نیست بلکه دانش موجود یا به تازگی انتقال داده شده قبل از اینکه به طور موفقیت آمیزی در حافظه بلند مدت سازمانی جای بگیرد ممکن است ناپدید و محو شود. دوم اینکه زوال و تحلیل حافظه سازمانی 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 لازم می آید. 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).

محققان و پژوهشگران زیادی بر اهمیت فراموشی سازمانی تأکید کردند از جمله آنها می توان به ویس-فرماندز و همکاران (۲۰۰۹) با انجام پژوهش 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، 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 غیرانسانی، 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 براساس مشاهدات ویک وکراین (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.

## مدل مفهومی تحقیق



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

## فرضیه های پژوهش

## فرضیه اصلی

هوش سازمانی بر فراموشی سازمانی هدفمند تاثیر معناداری دارد.

## فرضیه های فرعی

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

## روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر شیوه گردآوری اطلاعات پژوهش، توصیفی-پیمایشی می‌باشد و از نوع همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. جامعه آماری شامل کلیه مدیران و کارکنان شرکت پتروشیمی ایلام می‌باشد که تعداد آنها ۴۰۰ نفر هستند. با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۹۶ نفر برای نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش نمونه‌گیری تصادفی ساده است. ابزار گردآوری اطلاعات نیز پرسشنامه می‌باشد که اطلاعات مربوط به پرسنامه مورد استفاده در این پژوهش در جدول زیر آمده است.

جدول شماره ۲: اطلاعات پرسشنامه پژوهش

متغیر	رفرنس	شماره گویه
فراموشی سازمانی	شویر <sup>۱</sup> (۲۰۰۴)	۲۲-۳۴
هوش سازمانی	فالفورد و انز <sup>۲</sup> (۲۰۰۹)	۱-۲۱

## روایی و پایایی پرسشنامه

جهت ارزیابی روایی و بومی سازی پرسشنامه‌ها از دیدگاه ۱۰ نفر از خبرگان استفاده شده است. این ارزیابی در اصل تمرکز داشت بر روایی محتوایی شاخص‌های ارائه شده برای سنجش ابعاد موردنظر در طرح تحقیق. برای پایایی پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شده است که نتایج آن در جدول زیر آمده است :

1- Schweyer

2- Fulford and Enz

## جدول شماره ۳: ضریب پایایی متغیرهای پژوهش

ضریب پایایی	تعداد گویه ها	ابعاد	متغیر
.۸۹۷	۳	بیینش استراتژیک	هوش سازمانی
.۹۳۱	۳	سرنوشت مشترک	
.۹۰۴	۳	میل به تغییر	
.۸۸۹	۳	روحیه	
.۹۲۳	۳	اتحاد و توافق	
.۹۰۰	۳	بکارگیری دانش	
.۸۹۳	۳	فشار عملکردی	
.۹۱۸	۱۳	-----	فراموشی سازمانی
.۹۰۱	۳۴	-----	کل پرسشنامه

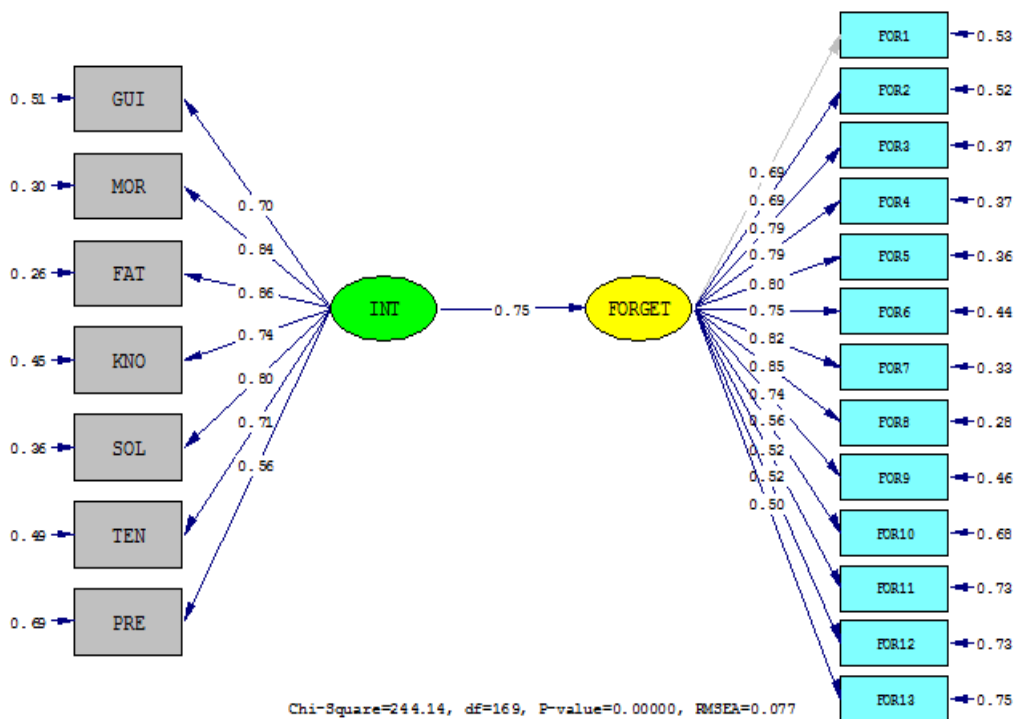
همانطور که مشاهده می‌شود ضرایب آلفای کرونباخ همه متغیرها و ابعاد بزرگتر از ۰,۷۰ هستند که نشانگر تائید پایایی بالای پرسشنامه است.

## مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش

مدل در حالت تخمین استاندارد

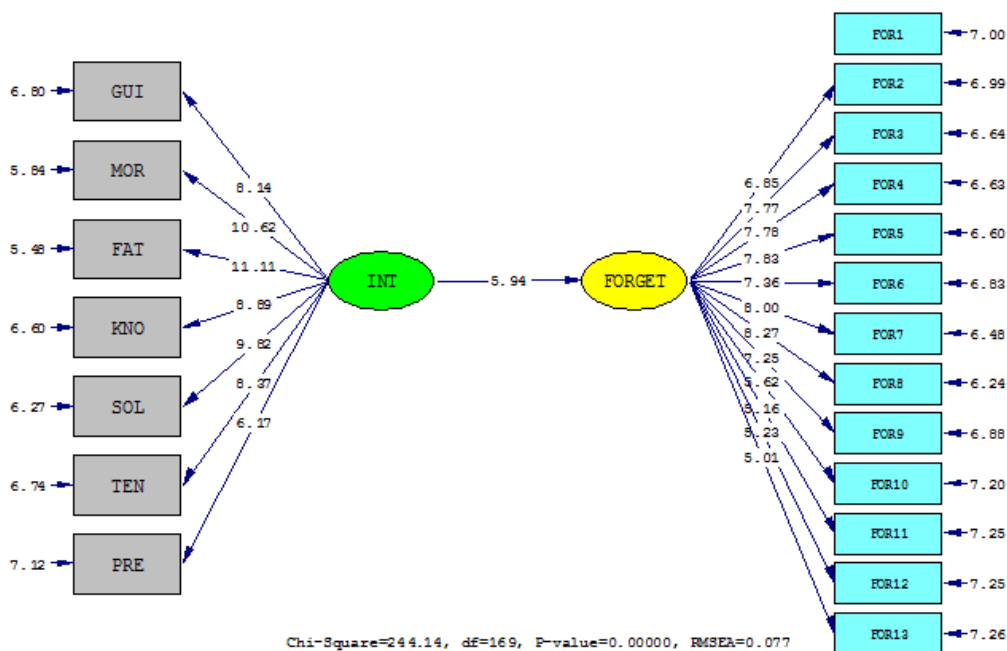
## راهنما:

GUI: بینش استراتژیک  
 MOR: روحیه  
 FAT: سرنوشت مشترک  
 KNO: بکارگیری دانش  
 SOL: اتحاد و توافق  
 TEN: میل به تغییر  
 PRE: فشار عملکردی  
 INT: هوش سازمانی  
 FORGET: فراموشی سازمانی



شکل شماره ۲: مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش در حالت تخمین استاندارد

مدل در حالت ضرایب معناداری



شکل شماره ۳: مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش در حالت ضرایب معناداری

### بررسی برازش مدل ساختاری فرضیه اصلی پژوهش

شاخص‌هایی از قبیل  $NFI^1$ ،  $GFI^2$  و  $AGFI^3$  شاخص‌های تناسب مدل هستند. در این شاخص‌ها هرچه ارزش بیشتر باشد، مدل تناسب بهتری دارد. جدول شماره ۵ شامل مهمترین شاخص‌های برازش مدل می‌باشد و نشان می‌دهد که تمامی این شاخص‌ها حاکی از تناسب مدل با داده‌های مشاهده شده می‌باشد زیرا نسبت کای دو بر درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص  $RMSEA$  کمتر از ۰.۸ و مابقی شاخص‌ها نیز قابل قبول هستند. به بیان دیگر مدل پژوهش معنادار و قابل قبول است.

1- Normed Fit Index

2- Goodness of Fit Index

3- Adjusted Goodness of Fit Index



جدول شماره ۵: شاخص‌های برازش مدل

مقدارهای به دست آمده		نام شاخص
حد مجاز	مقدار به دست آمده	
کمتر از ۳	۱.۴۴	کای دو بر درجه آزادی
بالاتر از ۹۰٪	۰.۹۴	نیکویی برازش (GFI)
بالاتر از ۹۰٪	۰.۰۷۷	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
بالاتر از ۹۰٪	۰.۹۶	برازندگی تعدیل یافته (CFI)
بالاتر از ۹۰٪	۰.۹۳	نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)

### بررسی فرضیه اصلی پژوهش

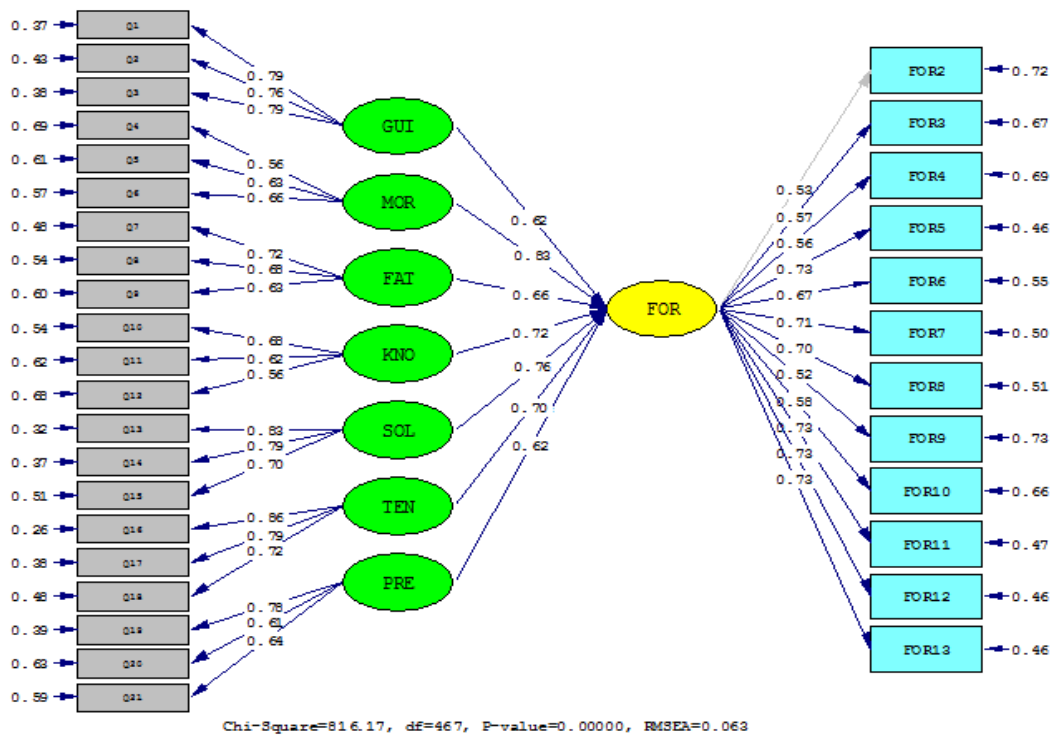
به منظور آزمون فرضیه اصلی پژوهش از روش معادلات ساختاری (نرم افزار لیزرل) استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۶ نشان داده شده است. همانطور که مشاهده می شود چون عدد معناداری (T-VALUE) بزرگتر از ۱/۹۶ شده است پس فرضیه اصلی پژوهش تأیید می شود یعنی هوش سازمانی بر فراموشی سازمانی هدفمند تأثیر معناداری دارد و با توجه به اینکه ضریب تأثیر بین دو متغیر ۰/۷۵ می باشد پس نوع تأثیر گذاری مثبت می باشد عبارتی هوش سازمانی بر فراموشی سازمانی هدفمند دارای تأثیر مستقیم، مثبت و معناداری می باشد.

جدول شماره ۶: بررسی فرضیه اصلی پژوهش

فرضیات پژوهش	ضریب مسیر	آماره t	نتیجه فرضیه
هوش سازمانی ← فراموشی سازمانی هدفمند	۰.۷۵	۵.۹۴	تائید

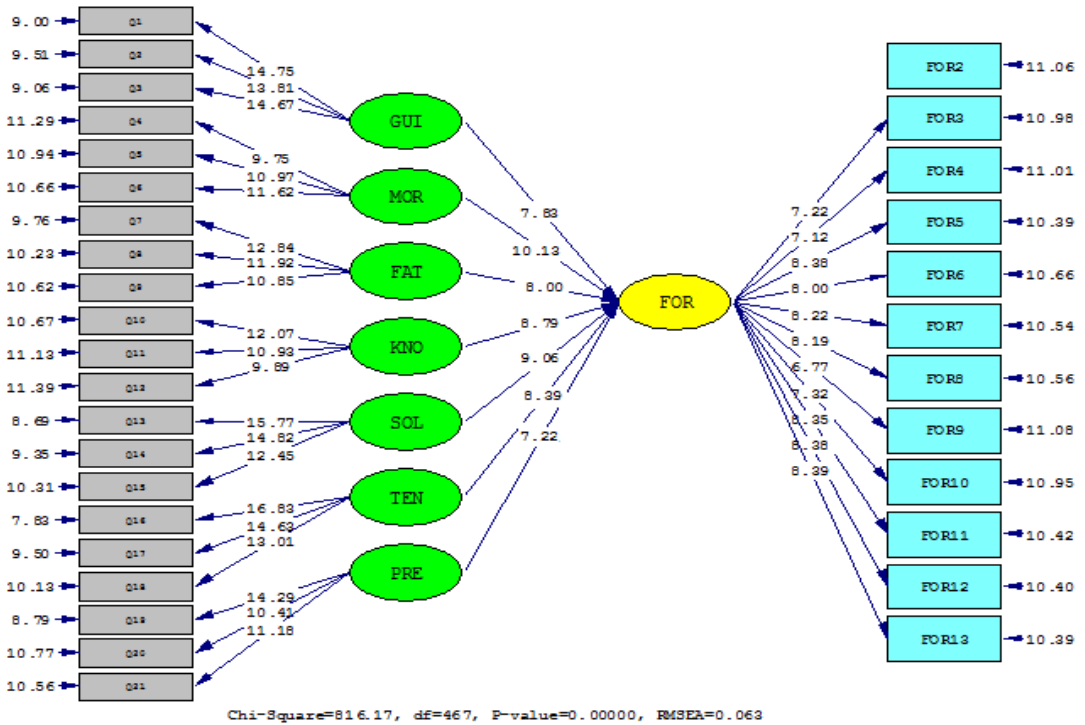
## مدل ساختاری فرضیه های فرعی پژوهش

## مدل در حالت تخمین استاندارد



شکل شماره ۴: مدل ساختاری فرضیه های فرعی پژوهش در حالت تخمین استاندارد

## مدل در حالت ضرایب معناداری



شکل شماره ۵: مدل ساختاری فرضیه های فرعی پژوهش در حالت ضرایب معناداری

## بررسی برازش مدل ساختاری فرضیه های فرعی پژوهش

شاخص های برازش مدل ساختاری فرضیه های فرعی پژوهش در جدول شماره ۷ که شامل مهمترین شاخص های برازش مدل می باشد آورده شده اند. همانطور که مشاهده می شود، تمامی این شاخص ها حاکی از تناسب مدل با داده های مشاهده شده می باشد.

## جدول شماره ۷: شاخص‌های برازش مدل

مقدارهای به دست آمده		نام شاخص
مقدار به دست آمده	حد مجاز	
۱.۷۴	کمتر از ۳	کای دو بر درجه آزادی
۰.۹۸	بالاتر از ۹۰٪	نیکویی برازش (GFI)
۰.۰۶۳	بالاتر از ۹۰٪	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)
۰.۹۴	بالاتر از ۹۰٪	برازندگی تعدیل یافته (CFI)
۰.۹۵	بالاتر از ۹۰٪	نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI)

## بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش

به منظور آزمون فرضیه‌های فرعی پژوهش از روش معادلات ساختاری (نرم افزار لیزرل) استفاده شده است که نتایج آن در جدول شماره ۸ نشان داده شده است. همانطور که مشاهده می‌شود چون عدد معناداری (T-VALUE) همه متغیرها بزرگتر از ۱/۹۶ شده است پس همه فرضیه‌های فرعی پژوهش تائید می‌شود و با توجه به اینکه ضریب تاثیر همه متغیرها مثبت می‌باشد پس نوع تاثیر گذاری مثبت می‌باشد.

## جدول شماره ۸: بررسی فرضیه‌های فرعی پژوهش

فرضیات پژوهش	ضریب مسیر	آماره t	نتیجه فرضیه
بینش استراتژیک ← فراموشی سازمانی هدفمند	۰.۶۲	۷.۸۳	تائید
سرنوشت مشترک ← فراموشی سازمانی هدفمند	۰.۶۶	۸.۰۰	تائید
میل به تغییر ← فراموشی سازمانی هدفمند	۰.۷۰	۸.۳۹	تائید
روحیه ← فراموشی سازمانی هدفمند	۰.۸۳	۱۰.۱۳	تائید
اتحاد و توافق ← فراموشی سازمانی هدفمند	۰.۷۶	۹.۰۶	تائید
بکارگیری دانش ← فراموشی سازمانی هدفمند	۰.۷۲	۸.۷۹	تائید
فشار عملکردی ← فراموشی سازمانی هدفمند	۰.۶۲	۷.۲۲	تائید

## نتیجه گیری و پیشنهادها

مزیت رقابتی پایداری که پیتر دراگر ۲۰ سال پیش در رابطه با دانش و مدیریت دانش موثر بیان کرده است، امروزه با استفاده از مفهوم هوش سازمانی بیان می‌شود که اثری از یادگیری سازمانی است.

پویایی دانش سازوکاری است که یادگیری سازمانی و تکامل آن را توضیح می دهد و بیش از آن بیانگر چگونگی ظهور و بقای یک سازمان در محیط رقابتی است. نتایج پژوهش 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 از آنها 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. نتایج این پژوهش همسو با پژوهشات ستاری قهفرخی (۱۳۸۶)، مبنی بر ارتباط معنادار تمامی مولفه های هوش سازمانی با برخی مولفه های سازمان یادگیرنده می باشد.

یافته های حاصل از فرضیه اول پژوهش نشان می دهد که با توجه به مقدار T- Value به دست آمده (۷,۸۳) که بیشتر از ۱,۹۶ می باشد، بینش استراتژیک بر فراموشی سازمانی هدفمند تاثیر معناداری دارد. این نتیجه با بررسی هولان و فیلیپس (۲۰۰۴) تحت عنوان «یادآوری چیزهای گذشته؟ فراموشی سازمانی فعال» همخوانی دارد. آنها می گویند: محققان مدیریتی باید به فراموشی سازمانی برای بهتر فهمیدن پویاییهای دانش در سازمانها توجه بیشتری بکنند. همچنین با نتایج پژوهش اردلان و همکاران (۱۳۹۱) که می گویند مقدار t در مؤلفه بینش استراتژیک معنادار است و بالاتر از سطح متوسط می باشد. نیز همخوانی دارد.

نتایج حاصل از فرضیه دوم، با توجه به مقدار T- Value به دست آمده (۸,۰۰) حاکی از معنی دار بودن تاثیرگذاری سرنوشت مشترک بر هوش سازمانی می باشد. این نتایج مغایر با نتایج اردلان و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان "رهبری دانش، هوش سازمانی و اثربخشی سازمانی" و مرجانی و سهیلی پور (۲۰۱۲) و آزما و همکاران (۲۰۱۲) می باشد. آنها به این نتیجه رسیده اند که مقدار t در مؤلفه های سرنوشت مشترک معنادار نیست و در سطح متوسط میباشد. در واقع بین میانگین تجربی ( محاسبه شده ) با میانگین نظری تفاوت معناداری وجود ندارد. اما با نتایج پژوهش کیوان آرا و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد.

فرضیه سوم پژوهش نیز که نشانگر وجود تاثیر مستقیم و معنادار مولفه میل به تغییر بر فراموشی سازمانی هدفمند است، با توجه به ضریب معناداری آن (۸,۳۹) مورد تایید قرار می گیرد. این نتیجه با پژوهشی که آگون و همکاران (۲۰۰۷) تحت عنوان «فراموشی سازمانی به عنوان تغییر در روالها و باورها در سازمانها» انجام داده اند همخوانی دارد. آنها به این نتیجه رسیدند که فراموشی سازمانی

عامل مهمی در ایجاد تغییرات سازمانی و فرایند یادگیری است و همچنین فراموشی نقش مهمی در پیوند دادن فرایندهای یادگیری سازمانی دارد. همچنین نتایج این تحقیق با قسمتی از پژوهش صادقیان و دیگران (۱۳۹۱) تحت عنوان "بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی" همخوانی ندارد. آنها به این نتیجه رسیده اند که بین مولفه اجتناب از عاداتهای بد فراموشی سازمانی در فاوای شیراز با تغییر رابطه معناداری وجود ندارد. اما با بخش دیگری از آن که مبتنی بر وجود رابطه مثبت و معنادار بین مولفه یادگیری زدایی فراموشی سازمانی با تغییر می باشد، همخوانی دارد.

نتایج حاصل از بررسی فرضیه چهارم نیز وجود تاثیرگذاری مستقیم، مثبت و معنادار روحیه بر فراموشی سازمانی هدفمند با ضریب معناداری ۱۰,۱۳ را آشکار می سازد. این تحقیق هم راستا با قسمتی از پژوهش صادقیان و دیگران (۱۳۹۱) مبنی بر وجود رابطه مثبت و معنادار بین مولفه یادگیری زدایی فراموشی سازمانی با رفاه می باشد. اما با قسمتی از حاصل کار آنها که به این نتیجه رسیده اند که بین مولفه اجتناب از عاداتهای بد فراموشی سازمانی در فاوای شیراز با رفاه رابطه معناداری وجود ندارد، مغایر است.

بررسی فرضیه پنجم پژوهش با میزان ضریب معناداری ۹,۰۶، حاکی از تایید تاثیرگذاری اتحاد و توافق بر فراموشی سازمانی هدفمند است. این نتایج مغایر با نتایج اردلان و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی تحت عنوان "رهبری دانش، هوش سازمانی و اثربخشی سازمانی" و مرجانی و سهیلی پور (۲۰۱۲) و آزما و همکاران (۲۰۱۲) می باشد. آنها به این نتیجه رسیده اند که مقدار  $t$  در مؤلفه های اتحاد و توافق معنادار نیست و در سطح متوسط می باشد. اما با نتایج پژوهش کیوان آرا و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی دارد.

فرضیه ششم پژوهش تاثیرگذاری بکارگیری دانش بر هوش سازمانی را آشکار می کند. که با پژوهش ملک زاده (۱۳۸۹) که در پژوهش خود چنین نتیجه گیری می کند که دانش و مدیریت دانش نمی تواند جدا از فرآیند یادگیری سازمانی به هوش سازمانی منجر شود، همخوانی دارد. همچنین یافته های این فرضیه همسو با نتایج ملادکوف (۲۰۱۲) و چانگ و همکاران (۲۰۱۰) می باشد.

بررسی فرضیه هفتم با توجه به مقدار ضریب معناداری (۷,۲۲) ما را به تایید آن، مبنی بر وجود تاثیرگذاری مستقیم، مثبت و معنادار فشار عملکردی بر فراموشی سازمانی هدفمند رهنمون می سازد. این نتیجه همسو با نتایج اردلان و همکاران (۱۳۹۱) است که می گویند مقدار  $t$  در مؤلفه فشار

عملکرد معنادار است و بالاتر از سطح متوسط می باشد. اما با نتایج پژوهش کیوان آرا و همکاران (۱۳۹۱) همخوانی ندارد.

با توجه به نتایج حاصل از پژوهش به مدیران پیشنهاد می شود تا با تقویت مولفه های هوش سازمانی به خصوص مولفه ی به کار گیری دانش زمینه را برای فراموشی هدفمند دانش و اطلاعات منسوخ برای کارکنان فراهم آورند تا بتوانند با 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

۱. آصف زاده، سعید؛ پیری، زکیه (۱۳۸۳). "فعالیت کلیدی در مدیریت دانش"، مجله دانشگاه علوم پزشکی بابل، ۵۵، شماره ۴، ص ۶
۲. آقاجانی، حسنعلی؛ صمدی میارکلایی، حسین و صمدی میارکلایی، حمزه. مدیریت دولتی شماره ۵ دوره ۲ ص ۱-۱۸
۳. ابزری، مهدی و ستاری قهفرخی (۱۳۸۶). "رابطه ی هوش سازمانی با فرهنگ سازمانی در شرکت مبارکه ی فولاد اصفهان". مجموعه مقالات کنفرانس بین المللی مدیریت دانش.
۴. اردلان، محمدرضا؛ اسکندری، اصغر و گیلانی، مریم (۱۳۹۱). "رهبری دانش، هوش سازمانی و اثربخشی سازمانی". مطالعات مدیریت راهبردی، شماره ۱۲، زمستان ۱۳۹۱، صص ۷۱-۱۰۰.
۵. پورسلطانی زرنندی، حسین و نقندر، رامین (۱۳۹۰). "ارتباط تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی معلمان تربیت بدنی شهر مشهد در سال ۱۳۹۰". نشریه مدیریت ورزشی، شماره ۱۶، صص ۱۴۷-۱۲۷.
۶. پیری، زکیه (۱۳۸۵). "مدلی برای هوش سازمانی، چهارمین همایش سالانه دانشجویان مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی سراسر کشور"، تهران
۷. جعفری، پیروش و فقیهی، علیرضا (۱۳۸۸). "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 اصفهان شماره ۲۳، پاییز ۱۳۸۸. ص ۶۶
۸. جلالی، رضا؛ خسروانی، فرزانه (۱۳۸۹). "فراموشی سازمانی، چالش مهم مدیران در عصر جدید کسب و کار". پژوهش نامه مدیریت تحول، سال دوم، شماره ۴، نیمه دوم ۱۳۸۹
۹. سید جوادین، سید رضا؛ فراچی، محمد مهدی و طاهری عطار، غزاله (۱۳۸۷). "شناخت نحوه تاثیر گذاری ابعاد عدالت سازمانی بر جنبه های گوناگون رضایت شغلی و سازمانی". مجله مدیریت بازرگانی، دوره ۱، شماره ۱.
۱۰. صادقیان، رحمت اله؛ یعقوبی، نور محمد و اعزازی، محمد اسماعیل (۱۳۹۱). "بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی". پژوهشهای مدیریت عمومی، سال پنجم، شماره هفدهم، پاییز ۱۳۹۱، صص ۱۰۳-۱۲۰



۱۱. عطوفی نجف ابادی، مریم و بنی هاشمی، سید علی (۱۳۹۲). فصلنامه مدیریت دولتی دانشگاه تهران دوره ۵، شماره ۲، ص ۷۲-۵۵
۱۲. کیوان آراء، محمود؛ یزدخواستی، علی؛ بهرامی، سوسن و مسعودیان، یوسف (۱۳۹۰). "رابطه مؤلفه های مدیریت دانش و هوش سازمانی در دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان". مدیریت اطلاعات سلامت، ۸(۵)، ۶۷۳-۶۸۰
۱۳. مشبکی، اصغر؛ ربیعه، مسعود (۱۳۸۶). "فراموشی سازمانی هدفمند: اکسیر رقابت پذیری در سازمان".
۱۴. مشبکی، اصغر؛ عندلیب اردکانی، نادر و عندلیب اردکانی، داود. "بررسی تاثیر سبک های رهبری بر فراموشی سازمانی هدفمند: رویکردی نوین در مدیریت دانش". مدیریت سلامت (۱۳۹۰)، ۱۴(۴)، صص ۴۱-۵۵.

15. Akgün, A. E., Byrne, J., Keskin, H. (2007). Organizational intelligence: a structural view. *Journal of Organizational Change Management*, 20(3), 272-289.
16. Albrecht, Karl (2002). Organizational intelligence and knowledge management, the executive perspective. Retrieved. 2006, from <http://www.karl-Albrecht.com>
17. Azma, F., mostafapour, M. a., Rezaei, H. (2012). The application of information technology and its relationship with organizational intelligence, 1, 94-97.
18. Brackett, M.A., Mayer, J.D. & Warner, R.M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behavior. *personality individual differences*, 36, 1387-1402
19. Chang. W. C., Fan. C. W., Chong. T. L. (2010). The Study on Relationship Principals Knowledge Leadership and School Competitive Advantage of Elementary Schools. *Educational administration and evaluation*, 9, 27-58.
20. Halal, W. Organizational intelligence: What is it, and how can manager use it? 1997.

21. [online].www.bah.com.2007
22. Holan, Pablo martin de and nelson Philips.(2004).Organizational
23. forgetting as strategy, sage publications (London,thousand oaks,ca and new
24. delhi),vol 2(4),pp.423-433.
25. Howson, Cindi (2008). Successful Business Intelligence- secrets to Making BI a killer App, McGraw-Hill companies
26. kafetsios,k.(2004). attchment and organizational intelligence abilities acroos the life course personality and individual differentces.journal of applid applid psychology,326-336
27. kalkan,v.(2005),orgutsel zeka vabilgivetimi (iibf.ogu.Tr/ kongre/ bildiriler/10-1.pdf)
28. Marjani, A. B., Soheilipour. M. (2012). The Relationship between Organizational Intelligence and Staff Performance Based on the Model of Karl Albrecht. International Journal of Business and Social Science, 3 (4), 152-158.
29. Martin de Holan P., Phillips N., Lawrence T.; ‘Managing organizational
30. forgetting’; *Sloan Management Review*, Vol.45, No.2, 2004.
31. Mládková, L. (2012). Leadership in management of knowledge workers. Procedia – Social and Behavioral Sciences, 41, 243-250.
32. Özdemir, S. (2010). To err is human, but to persist is diabolical: Loss of
33. organizational memory and e-learning projects. Computers & education, 55,
34. pp. 101-108.
35. Rise,C.L.(1999).A quantitative study of emotional intelligence and its impact on team performance.unpublished masters thesis, pepperdine university,Malibu,CA.
36. Yolles, M.(2005). “Organizational Intelligence”, Journal of workplace
37. learning, 17( 1), pp.99-114