

بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی (مورد مطالعه: کارکنان دانشگاه اصفهان)

لیلا مقتدایی*

استادیار گروه علوم تربیتی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۶/۰۵/۳۱؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۱۱/۲۸)

چکیده

امروزه سازمان‌ها به اهمیت سرمایه اجتماعی و نقش آن در توسعه منابع انسانی و سازمانی اذعان دارند. از سویی، فراموشی سازمانی مفهومی جدید است که مورد توجه محققان قرار گرفته است. هدف این مقاله بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی است. روش پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است. حجم نمونه با به کارگیری نرم‌افزار سمپل‌پاور، ۲۰۰ نفر از کارکنان دانشگاه اصفهان برآورد شد. ابزار پژوهش دو پرسشنامه سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی بود. نتایج بررسی ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیره حاکی از رابطه معنادار و مثبت سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند و رابطه معنادار و منفی بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی تصادفی بود. نتایج تحلیل داده‌ها نشان داد بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی رابطه معنادار و مثبت وجود دارد. بدان معنا که با به کارگیری سرمایه اجتماعی می‌توان افراد را در تصمیم‌گیری‌هایی مشارکت داد که با آگاهی و اعتماد نسبت به اهداف برنامه فراموشی، به پذیرش و اجرای آن اقدام کنند. این پذیرش سبب کاهش مقاومت در برابر تغییر، کاهش زوال و اتلاف دانش، ارتقای ضریب جذب در سازمان و توسعه دانش ذخیره‌شده خواهد شد و سرانجام به بهسازی سازمان منجر می‌شود.

کلیدواژگان

سرمایه اجتماعی، فراموشی تصادفی، فراموشی سازمانی، فراموشی هدفمند.

مقدمه

اهمیت و اثربخشی رفتار افراد در سازمان تا حدی است که از طریق کنترل آن می‌توان بهره‌وری و کارایی سازمان را به‌طور قابل ملاحظه‌ای افزایش داد. این مهم فقط از طریق آموزش کارکنان سالم و متعهد امکان‌پذیر است. رفتار افراد و مدیریت آن به‌طور مستقیم بر عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد. از مواردی که در این زمینه می‌تواند تأثیرگذار باشد، دانش و اطلاعات سازمانی است که در اختیار کارکنان قرار دارد. این عامل برای بقای سازمان ضرورت دارد. امروزه سازمان‌ها به دنبال مدیریت چگونگی تبدیل اطلاعات و دانسته‌های فردی و سازمانی به دانش و مهارت‌های فردی و گروهی هستند (سرلک و همکاران، ۱۳۹۴). همچنین، سازمان‌ها به دنبال و محیطی برای یادگیری دانش سازمانی فراهم کنند. بنابراین، علاوه بر یادگیری دانش در سازمان نگهداری آن نیز از ضرورت‌های مهم عملکرد بهینه کارکنان و سازمان است. یکی از مفاهیمی که قابلیت آن را دارد تا در زمینه آنچه در سطرهای پیشین بیان شد، به‌کار گرفته شود، مفهوم فراموشی سازمانی^۱ است.

فراموشی سازمانی عبارت است از مجموعه‌ای از اقدامات در درون و برون سازمان که به وسیله آن یک سازمان آگاهانه یا ناآگاهانه بخشی از دانش موجود را از دست می‌دهد. فراموشی سازمانی یعنی سازمان‌ها استراتژی‌هایی را که در ابتدا به موفقیت آن‌ها منجر شده بود، حتی دلایل ایجاد سیستم‌های خاص و رویه‌های خاص را پس از مدتی فراموش کنند (Smith & Lyles, 2011, pp.311-316).

گونه‌بندی‌های مختلفی از ابعاد فراموشی سازمانی مطرح شده است. دی هالن و همکاران (۲۰۰۴) دانش فراموش شده^۲ را (دانش نو در مقابل دانش در دسترس و قدیمی) و پیامدهای فراموشی^۳ مثبت و منفی را مد نظر قرار داده‌اند. آزمی (۲۰۰۵) به فراموشی (برنامه‌ریزی شده و برنامه‌ریزی نشده) و پیامدهای آن (مثبت و منفی) تأکید کرده است.

-
1. Organizational forgetting
 2. Forgetting knowledge
 3. Forgetting consequences

یکی از عواملی که قابلیت دارد به کارکنان برای افزایش فراموشی مثبت و جلوگیری از فراموشی منفی یاری رساند، سرمایه اجتماعی^۱ موجود بین کارکنان است (Hoseinzehi et al., 2016, pp.1-7). سرمایه اجتماعی نقش بسیار مهمی در انسجام میان منابع انسانی و سازمانی دارد و بدون آن منابع انسانی نمی‌توانند راه‌های توسعه و تکامل را طی کرده و به‌طور اثربخش عمل کنند (الوانی و همکاران، ۱۳۸۶). بنابراین، سازمان‌هایی که درصدد بهبود عملکرد خود می‌باشند، برای اینکه محیط کار بهتری را برای کارکنان خود ایجاد کنند، نیازمند فراهم کردن سرمایه اجتماعی می‌باشند، که به‌طور قطع به آن‌ها کمک می‌کند به اهداف خود برسند (Hador, 2017, pp.348-360). سازمان‌هایی که به آموزه‌های سرمایه اجتماعی توجه دارند، کارکنان آن‌ها نسبت به ارزش‌ها و اهداف سازمانی احساس تعهد و مسئولیت دارند و نوعی پیوند و وابستگی روانی از سوی کارکنان نسبت به سازمان شکل می‌گیرد که کارکنان در آن احساس درگیربودن شغلی، وفاداری و باور به ارزش‌های سازمانی را احساس می‌کنند و به آن‌ها متعهد می‌شوند.

در واقع، سرمایه اجتماعی سازمانی با ایجاد شبکه‌های اجتماعی^۲ مبتنی بر اعتماد^۳ و مشارکت^۴ بین کارکنان می‌تواند بر حفظ ارزش‌های سازمان یاری رساند. سرمایه اجتماعی می‌تواند با پیوند توأم با اعتمادی که بین کارکنان ایجاد می‌کند با مشارکت آن‌ها برای تسهیم دانش و اطلاعات به جلوگیری از فراموشی مثبت (دانشی که باید در سازمان حفظ شود) و تسهیل فراموشی منفی (دانشی که کارکنان باید آن را از دست بدهند) یاری رساند.

دی هالن و همکاران (۲۰۰۴) تأکید می‌کنند به دو دلیل پرداختن به فراموشی سازمانی حیاتی است، نخست آنکه ازدست‌دادن غیرآگاهانه دانش، هزینه‌های زیادی را به آن‌ها تحمیل می‌کند؛ دیگر آنکه سازمان‌هایی که می‌خواهند از طریق یادگیری سازمانی متحول شوند، نه‌فقط باید با قابلیت‌های جدید دانش آشنا شوند، بلکه باید فراموش کردن دانش قدیمی را فراگیرند.

-
1. Social capital
 2. Social Networks
 3. Based on trust
 4. Participation

با اینکه مفهوم فراموشی سازمانی به سادگی درک شدنی است، سازوکار و چگونگی روی دادن آن در سازمان به خوبی شناخته نشده است؛ و با وجود اهمیت زیادی که برای بهبود عملکرد همه جانبه سازمان دارد، پژوهش های اندکی در این زمینه انجام گرفته است. از سوی دیگر، با توجه به تأثیر با اهمیت سرمایه اجتماعی بر فراموشی سازمانی، تاکنون مطالعه ای در این حوزه انجام نگرفته است. بنابراین، مطالعه پیش رو جدید محسوب می شود.

اهمیت مطالعه فراموشی سازمانی از این نظر است که محیطی که سازمان ها با آن مواجهند، با وجود رقابت جهانی و دیگر چالش ها، دیگر به هیچ وجه ثابت نیست و محیط سازمان ها پیش بینی ناپذیر شده است، و پیچیدگی و تغییرات شگفت انگیز از ویژگی های بارز آن به شمار می رود. بنابراین، در این شرایط پویا و متغیر مدیران دیگر نمی توانند به شیوه های سنتی جریان های داخل و خارج از سازمان را پیش بینی و کنترل کنند، برای انطباق با چنین شرایطی سازمان ها به تغییر به سوی پارادایم جدیدتری نیاز دارند (Hang, 1999, pp.179-185). به عبارت دیگر، سازمان ها همان طور که بر حفاظت دانش تأکید می کنند، باید توانایی فراموش کردن و تغییر را نیز مد نظر قرار دهند (مشبکی و ربیعی، ۱۳۸۸). با پیاده سازی برنامه های فراموشی سازمانی، سازمان ها می توانند بر چالش های بیرونی و درونی چیره شوند و زمینه مساعد را برای حذف دانش کهنه و غیر مفید، و کسب دانش جدید و ضروری برای خود و کارکنان فراهم کنند (پورحاتمی و همکاران، ۱۳۹۴).

شواهد موجود نشان می دهد در سازمان ها به مقوله فراموشی سازمانی توجه جدی نشده است؛ یکی از علت های اصلی آن شاید این باشد که برنامه های فراموشی در سازمان ها زمانی محقق می شود که بسترهای اولیه و شرایط زمینه ساز آن محقق شود. با توجه به اینکه منابع انسانی مهم ترین عامل و محور سازمان ها محسوب می شوند، تجهیز و آماده سازی منابع یاد شده برای مواجهه با تغییرات و پیاده سازی برنامه های فراموشی اهمیت ویژه ای دارد. وقتی که نیروی انسانی در فرایند تغییر درگیرند، هیچ چیز به نظر آسان نمی رسد و کارها مطابق خواسته افراد پیش نمی رود، زیرا اکثر کارکنان در مقابل تغییر مقاومت می کنند (Grama & Todericiu, 2016, p.45). بنابراین، همه سازمان ها باید بیشترین سرمایه، وقت و برنامه خود را به پرورش منابع انسانی

اختصاص دهند. در واقع، ایجاد زیربنای سازمانی مناسب برای آنان مجموعه‌ای از مهارت‌ها، رفتارها و ساختارهای سازمانی را امکان‌پذیر می‌کند، که خود موجب کسب مزیت رقابتی و افزایش رقابت‌پذیری در سازمان می‌شود. به فراخور موضوع، می‌توان گفت در جامعه امروز هرچند همه سرمایه‌ها، از جمله سرمایه مادی، هوشی و جز آن، ارزش حیاتی دارند، نقش سرمایه اجتماعی، به‌ویژه در جامعه‌ای که تغییرات در حوزه علوم با شتابی فزاینده روبه‌جلو می‌تازد، بسیار برجسته است. نحوه مشارکت کارکنان در شبکه‌های اجتماعی و کمیت و کیفیت برخورداری از این شبکه‌ها اهمیت خاصی دارد. در واقع، میزان برخورداری کارکنان از شبکه‌های حمایتی توأم با آگاهی و اعتماد، خود عاملی کلیدی و راهگشا در این زمینه است. دانشگاه اصفهان نیز به‌عنوان متولی دانش از این امر مستثنا نیست. با عنایت به موارد یادشده و با توجه به ارزش و اهمیت متغیرهای مورد مطالعه، بررسی رابطه مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی در بین کارکنان دانشگاه اصفهان لازم به نظر می‌رسد تا یافته‌های حاصل در راستای تعالی این سازمان به‌کار گرفته شود. امید است با به‌کارگیری نتایج این مطالعه بر متون نظری پژوهش به‌ویژه در حوزه فراموشی سازمانی افزوده شود و مسئولان با به‌کارگیری نتایج این مطالعه برنامه‌های کاربردی تری را طراحی، برنامه‌ریزی و عملیاتی کنند.

مبانی نظری پژوهش

فراموشی سازمانی

فرناندز و سان (۲۰۰۹) پژوهش‌های مربوط به فراموشی سازمانی را در دو دسته کلی قرار دادند. از دیدگاه آنان در سال‌های نخست دهه ۷۰ تا دهه ۹۰، فراموشی سازمانی پدیده‌ای منفی محسوب می‌شد که باید از آن جلوگیری می‌شد؛ اما در دهه‌های اخیر بخش دیگری از پژوهش‌ها، به فراموشی سازمانی به‌عنوان گام مقدماتی برای یادگیری سازمانی توجه کرده‌اند. به بیان دیگر، یادگیری می‌تواند پس از فراموشی مفید (یادگیری‌زدایی) اتفاق بیفتد. در این رویکرد، ایده این است که رویه‌ها، قوانین، فعالیت‌ها، نقش‌ها، خط‌مشی‌ها، ارزش‌ها و راهبردهای سازمان پیش از یادگیری دانش جدید باید فراموش شوند (حسینی و مغانی، ۱۳۹۲، ص ۱۴).

فراموشی سازمانی مفهوم به نسبت جدیدی است. از این رو، با توجه به متعدد بودن تعریف‌های صاحب‌نظران مختلف، تعریف جهانی پذیرفته شده‌ای برای آن وجود ندارد. اولین اقدامات در این زمینه توسط ویکنند^۱ (۱۹۷۹) و آندرسون^۲ (۱۹۸۵) در سطح عملیاتی و براساس مطالعات تخریب دانش و به علت ایجاد وقفه در فرایند تولید انجام گرفت. اسمانت و مورتون^۳ (۱۹۸۵)، و اسمانت (۱۹۸۷)، نیز در تحقیقات خود فراموشی سازمانی را با مفهوم استهلاک دانش در برنامه‌ریزی تولید و برنامه‌ریزی در سطح گسترده‌ای مرتبط دانسته‌اند (علی محمدی، ۱۳۹۰، ص ۲۸-۲۷).

هدبرگ^۴ (۱۹۸۱) فراموشی سازمانی را دانشی که منسوخ شده است و پاسخگوی چالش‌های فعلی نیست تعریف کرده است.

به اعتقاد هاروی و بوکلی^۵ (۲۰۰۲) فراموشی سازمانی، فرایند سیستماتیک حذف اطلاعاتی است که منسوخ شده است یا مدت زمان طولانی است که به منظور تصمیم‌گیری مدیریتی مورد استفاده قرار نمی‌گیرد (حسن‌پور و معماری، ۱۳۹۰، ص ۵۹-۵۳).

دی هالن و فیلیپس (۲۰۰۳) بیان می‌کنند، فراموشی سازمانی عبارت است از منحل کردن دانش از طریق شکستن عادات، تغییر ساختارها و مدیریت فرهنگ‌هایی که دانش عمیقاً درونی شده را پیاده می‌کنند. همچنین، دی هالن و همکاران (۲۰۰۴) معتقدند در سازمان وقتی فراموشی اتفاق می‌افتد که سازمان قسمتی از دانش خود را که در گذشته با آن مزیت رقابتی ایجاد کرده است، از دست می‌دهد؛ زیرا این اطلاعات و دانش در موقعیت کنونی، مانعی برای افزایش مزیت رقابتی و پیشرفت سازمان هستند. از طرفی دیگر، آنان فراموشی سازمانی را از دست دادن آگاهانه و غیرآگاهانه اطلاعات در هر سطحی از سازمان تعریف می‌کنند. در فراموشی آگاهانه، سازمان فعالیت‌های غیرضروری را که برای پیشرفت مانع ایجاد می‌کنند، از بین می‌برد و در مقابل، در

-
1. Wickend
 2. Anderson
 3. Smunt & Morton
 4. Hedberg
 5. Harvey & Buckley

فراموشی ناآگاهانه سازمان بخشی از دانش موجود خود را از دست می‌دهد که این امر به از دست دادن دانش ارزشمند، کاهش دانش، عدم یادگیری و صرف هزینه مجدد و در نهایت، کاهش رقابت‌پذیری در سازمان منجر خواهد شد (Fernandez & Sune, 2009).

از دیدگاه اکگون و همکاران (۲۰۰۷)، فراموشی به فرایند حذف باورها و روال‌های منسوخ‌شده اشاره می‌کند. آنان بر بعدی از فراموشی که هم آگاهانه است و هم به پیامد مثبت برای سازمان می‌انجامد، متمرکز شده‌اند (یادگیری‌زدایی) و در نظریه خود عواملی را که بر میزان یادگیری‌زدایی تأثیرگذارند، در سه گروه تغییر در فرایندها، اعتقادات و تغییرات فیزیکی دسته‌بندی می‌کنند.

فراموشی سازمانی در واقع، فرایند ترک‌کردن، جانشین‌کردن و زوال دانش با تأکید بر تغییر دانش تعریف می‌شود. فراموشی سازمانی نه فقط یک شکل مهم از یادگیری است، بلکه کامل‌کننده یادگیری است و به فرایند جدید یادگیری سازمانی منجر می‌شود. نظریه پردازان، فراموشی سازمانی را به عنوان یک فرایند تغییر یادگیری و دوباره یادگیری را در حافظه سازمانی، یک فرایند ترک‌کردن حافظه عمده و فرایند بازسازی بخشی از سازمان تعریف می‌کنند (Jiang & Fu, 2010, pp.1-6).

در نهایت، فراموشی سازمانی به معنای از دست دادن داوطلبانه یا غیرداوطلبانه دانش سازمانی است که می‌تواند به تغییر در قابلیت‌های سازمانی منجر شود. فراموشی سازمانی پدیده‌ای مهم و حیاتی است که به خوبی درک نشده و مانند یادگیری ساده نیست. فراموشی به دو طبقه کلی تقسیم می‌شود: فراموشی تصادفی (غیرهدفمند) که زیان‌آور است، و فراموشی هدفمند (با قصد و نیت) که می‌تواند سودمند باشد.

جدول ۱. گونه‌بندی فراموشی سازمانی

نام صاحب‌نظر	انواع فراموشی سازمانی
آزمی (۲۰۰۸)	فراموشی برنامه‌ریزی‌شده (عمل آگاهانه‌ای که اطلاعات و دانش موجود کنار گذاشته می‌شود) و فراموشی برنامه‌ریزی‌نشده (عملی انفعالی و اغلب غیرارادی که اطلاعات و دانش حیاتی سازمان فراموش می‌شود).
رابینز (۱۳۸۴)	فراموشی تصادفی (غیرهدفمند) که زیان‌آور است و فراموشی غیرتصادفی (هدفمند) که با قصد و نیت که برای سازمان سودمند است.

پژوهش‌های مرتبط با فراموشی سازمانی در جدول ۲ خلاصه شده است.

جدول ۲. پژوهش‌ها در زمینه فراموشی سازمانی

پژوهشگر(ان)	عنوان	نتایج
بخش‌چناری و همکاران (۱۳۹۴)	بررسی ارتباط بین فراموشی سازمانی و چابکی سازمانی (در سازمان آموزش و پرورش)	از بین مؤلفه‌های فراموشی سازمانی، عامل فراموشی سازمانی هدفمند و از بین مؤلفه‌های چابکی سازمانی، عامل مدیریت عملکرد مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده‌های عملکرد سازمانی بوده‌اند.
پورحاتمی و همکاران (۱۳۹۴)	اثر فراموشی سازمانی هدفمند و غیرهدفمند بر فرایند یادگیری سازمانی (در جهاد دانشگاهی)	فراموشی هدفمند اثر مثبت و معنادار بر فرایند یادگیری سازمانی دارد، در حالی که فراموشی غیرهدفمند بر مراحل فرایند یادگیری سازمانی اثر معنادار ندارد. همچنین، فراموشی سازمانی هدفمند بر نشر دانش، عملکرد دانش و بازنگری نتایج اثر معنادار و مثبت دارد.
صادقیان و همکاران (۱۳۹۱)	بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی (در سازمان فناوری و اطلاعات و ارتباطات شیراز)	بین فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد.
طفری فرود (۱۳۹۵)	بررسی تأثیر سرمایه فکری بر نوآوری سازمانی با توجه به نقش میانجی فراموشی سازمانی	متغیر سرمایه ارتباطی با در نظر گرفتن نقش میانجی فراموشی سازمانی دارای بیشترین تأثیر بر نوآوری بوده و پس از آن، به ترتیب، سرمایه ساختاری و سرمایه انسانی تأثیرگذار بوده است.
زنگ و چن (۲۰۱۰)	رابطه میان فراموشی سازمانی هدفمند و قابلیت یادگیری سازمانی با نوآوری سازمانی	فراموشی سازمانی هدفمند، تأثیر مستقیم و غیرمستقیم بر نوآوری سازمانی دارد، در حالی که قابلیت یادگیری سازمانی نقش متغیر میانجی را بین آن دو ایفا می‌کند.

سرمایه اجتماعی

سرمایه اجتماعی از مفاهیم نوینی است که امروزه در جامعه‌شناسی و اقتصاد، و اخیراً در مدیریت و سازمان به‌طور گسترده به‌کار گرفته می‌شود. این مفهوم به پیوندها و ارتباطات میان اعضای یک

شبکه به مثابه منبع بارزشی که با خلق هنجارها و اعتماد متقابل موجب تحقق اهداف اعضا می‌شود، اشاره می‌کند. واقعیت این است که به لحاظ نظری در بحث سرمایه اجتماعی اندیشمندانی مانند بوردیو^۱، کلمن، پاتنام و فوکویاما^۲ جزء پیش‌قراولان محسوب می‌شوند (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷، ص ۲۱). محققان از زوایای متفاوتی به طبقه‌بندی ابعاد سرمایه اجتماعی پرداخته‌اند که از جمله ابعاد آن می‌توان به قابلیت اعتماد، مشارکت و رهبری مدنی، بخشش و روحیه داوطلبی، توانایی برقراری روابط اجتماعی غیررسمی، تنوع در معاشرت‌ها و دوستی‌ها، مشارکت سیاسی، مشارکت مذهبی، عدالت در مشارکت مدنی (امیرخانی و پورعزت، ۱۳۸۷، ص ۲۱)، گروه‌ها و شبکه‌ها، اعتماد، همکاری، پیوستگی و انسجام و توانمندسازی (Lumsden, 2006, p.9) اشاره کرد.

بوردیو معتقد است سرمایه اجتماعی مجموعه منابع مادی یا معنوی است، که به یک فرد یا گروه اجازه می‌دهد شبکه پایداری از روابط کم‌وبیش نهادینه‌شده آشنایی و شناخت متقابل را در اختیار داشته باشد (فیلد^۳، ۱۳۸۶، ص ۳۰).

فوکویاما (۱۹۹۵) در تعریف سرمایه اجتماعی مانند سایر صاحب‌نظران هر دو جنبه ذهنی و عینی، روابط رسمی و غیررسمی و اعتماد اجتماعی را مورد توجه قرار داده است. او معتقد است اعتماد، انتظاراتی است که براساس هنجارهای مشترک، صداقت و رفتارهای همکاری‌جویانه ایجاد می‌شود (McElroy et al., 2006).

از دیدگاه گوشال و ناهابیت^۴ (۱۹۹۸)، سرمایه اجتماعی جمع منابع بالفعل و بالقوه موجود در درون و ناشی شده از شبکه‌های روابط یک فرد یا یک واحد اجتماعی است. از نظر آنان سرمایه اجتماعی یکی از قابلیت‌ها و دارایی‌های مهم سازمانی است که می‌تواند به سازمان در خلق و تسهیم دانش کمک بسیار کرده، و برای آن‌ها در مقایسه با سازمان‌های دیگر مزیت سازمانی پایدار ایجاد کند. آن‌ها با رویکرد سازمانی جنبه‌های گوناگون سرمایه اجتماعی را در سه طبقه جای دادند.

-
1. Bourdieu
 2. Fukuyama
 3. Field
 4. Ghoshal & Nahabbitt

الف) بعد ساختاری: عنصر ساختاری سرمایه اجتماعی به الگوی کلی تماس‌های بین افراد اشاره می‌کند، یعنی شما به چه کسانی و چگونه دسترسی دارید؛ مهم‌ترین جنبه‌های این عنصر عبارت‌اند از روابط شبکه‌ای بین افراد، پی‌گیری شبکه‌ای و سازمان مناسب.

ب) بعد رابطه‌ای: عنصر رابطه‌ای سرمایه اجتماعی توصیف‌کننده نوعی روابط شخصی است که افراد با یکدیگر به دلیل سابقه تعاملاتشان برقرار می‌کنند. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد از سرمایه اجتماعی عبارت‌اند از اعتماد، هنجارها، الزامات و انتظارات و هویت.

ج) عنصر شناختی: عنصر شناختی سرمایه اجتماعی به منابعی اشاره می‌کند که فراهم‌کننده مظاهر، تعبیرها، تفسیرها و سیستم‌های معانی مشترک در میان گروه‌ها است. مهم‌ترین جنبه‌های این بعد عبارت‌اند از زبان و کدهای مشترک و حکایات مشترک (قلیچ‌لی و مشبکی، ۱۳۸۵، ص ۱۳۰).

پژوهش‌های مرتبط با سرمایه اجتماعی در جدول ۳ بیان شده است.

جدول ۳. پژوهش‌های مرتبط با سرمایه اجتماعی

پژوهشگر(ان)	عنوان	نتایج
هافمن و همکاران (۲۰۰۵)	سرمایه اجتماعی مدیریت سازمان‌ها با سطوح بالای سرمایه اجتماعی قابلیت‌های بیشتری در دانش و عملکرد ممتاز مدیریت دانش نسبت به سازمان‌ها با سطوح پایین سرمایه اجتماعی دارند.	مستمر
میو و همکاران (۲۰۰۸)	تأثیر سرمایه اجتماعی بر و به‌عنوان سازوکار نظارت غیررسمی در سازمان‌ها عمل می‌کند، روابط ضعیف در سازمان به ایجاد ارتباط اولیه کمک می‌کند، و به ایجاد روابط قوی در سازمان در کسب دانش با کیفیت بالاتر و پیشرفته کمک می‌کنند.	
نک و کفر (۱۹۹۷)	آیا سرمایه اجتماعی هزینه اقتصادی دارد؟	افزایش سرمایه اجتماعی با کاهش هزینه‌های نظارتی همراه است که در نهایت، سازمان‌ها می‌توانند زمان و هزینه اضافی را برای فعالیت‌های دیگر نظیر نوآوری صرف کنند.

مرور پژوهش‌های پیشین

بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی با آنکه اهمیت زیادی دارد، گویی از دید محققان مختلف پوشیده مانده است. هرچند درباره سرمایه اجتماعی یا فراموشی سازمانی به‌طور جداگانه در سال‌های اخیر پژوهش‌هایی انجام گرفته است، بررسی رابطه آن‌ها از فقر شدیدی رنج می‌برد که یکی از دلایل اصلی انتخاب این پژوهش کمک به غنای بیشتر در این زمینه بوده است. با این حال، این مشکل به پژوهش‌های داخلی ختم نمی‌شود و در بررسی نگارنده درباره تحقیقات خارجی هم کمبود آن به شدت به چشم می‌خورد. به‌طوری که نگارنده ناچار بوده است پژوهش‌هایی را که به نوعی ارتباط یکی از عوامل یا شاخص‌های سرمایه اجتماعی با فراموشی سازمانی را بررسی کرده‌اند، به کار گیرد. زیرا به پژوهشی که به‌طور مشخص و دقیق به ارتباط بین دو متغیر پرداخته باشد، دست نیافته است.

برای مثال از نتیجه پژوهش هافمن و همکاران (۲۰۰۵) که نشان دادند سازمان‌های با سطوح بالای سرمایه اجتماعی قابلیت‌های بیشتری در مدیریت دانش دارند، می‌توان به این نتیجه رسید که همان‌طور که سرمایه اجتماعی بر مدیریت دانش و سهم‌بری اطلاعاتی تأثیر دارد، می‌تواند بر فراموشی دانش به‌طور هدفمند یا غیرهدفمند نیز تأثیرگذار باشد.

پژوهش میو و همکاران (۲۰۰۸) نیز به بررسی سرمایه اجتماعی و تسهیم دانش پرداخته‌اند. این محققان نتیجه گرفتند که سرمایه اجتماعی و روابط شکل گرفته بین کارکنان، فرایند تعاملات درون‌سازمانی را توسعه می‌بخشد و جریان انتقال دانش را سرعت می‌بخشد. بنابراین، می‌توان ملاحظه کرد که روابط مبتنی بر اعتماد کارکنان در قالب سرمایه اجتماعی می‌تواند به همکاری بیشتر کارکنان برای در اختیار گذاشتن اطلاعات به یکدیگر، حتی پیشنهادهایی برای فراموش کردن هدفمند اطلاعات منجر شود.

نک و کفر (۱۹۹۷) نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی هزینه‌های نظارتی را کاهش می‌دهد و باعث نوآوری بیشتر در سازمان می‌شود. ملاحظه می‌شود که وجود و تقویت سرمایه اجتماعی در سازمان باعث کاهش هزینه می‌شود که می‌توان گفت جلوگیری از

فراموشی سازمانی غیرهدفمند و افزایش فراموشی سازمانی هدفمند است، که توسط روابط و مناسبات اجتماعی و فردی شکل گرفته بین کارکنان ایجاد می‌شود، یکی از دلایل آن است.

بخش چناری و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «تحلیل ارتباط فراموشی سازمانی و چابکی سازمانی با عملکرد سازمانی» که با هدف بررسی ارتباط بین فراموشی سازمانی و چابکی سازمانی با عملکرد سازمانی در وزارت ورزش و جوانان، با روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی و با جامعه آماری کارکنان وزارت ورزش و جوانان و نمونه ۱۷۰ نفر انجام گرفت، بیان کردند بین فراموشی سازمانی و چابکی سازمانی با عملکرد سازمانی ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین، نتایج رگرسیون نشان داد فراموشی سازمانی و ابعاد آن ۶۶ درصد و چابکی سازمانی و ابعاد آن ۴۵ درصد از عملکرد سازمانی را پیش‌بینی می‌کنند. همچنین، از بین مؤلفه‌های فراموشی سازمانی عامل فراموشی سازمانی هدفمند، و از بین مؤلفه‌های چابکی سازمانی، عامل مدیریت عملکرد مهم‌ترین پیش‌بینی‌کننده عملکرد سازمانی بودند.

پورحاتمی و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «بررسی اثر فراموشی سازمانی هدفمند و غیرهدفمند بر فرایند یادگیری سازمانی (مورد مطالعه: دفتر مرکزی جهاد دانشگاهی)» که با هدف بررسی اثر فراموشی سازمانی (هدفمند و غیرهدفمند) بر فرایند یادگیری سازمانی انجام دادند، به این نتیجه دست یافتند که فراموشی سازمانی هدفمند اثر مثبت و معنادار بر فرایند یادگیری سازمانی دارد، در حالی که فراموشی سازمانی غیرهدفمند بر مراحل فرایند یادگیری سازمانی اثر معنادار نداشته است. در ادامه، نیز اثر فراموشی سازمانی هدفمند و غیرهدفمند بر متغیرهای گوناگون اندازه‌گیری شد. برای مثال مشخص شد فراموشی سازمانی هدفمند بر نشر دانش، عملکرد دانش و بازنگری نتایج اثر معنادار و مثبت دارد. همچنین، نتایج نشان داد فراموشی سازمانی غیرهدفمند بر متغیرهای یادشده اثر معنادار نداشته است.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است:

- فرضیه اصلی: بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

- فرضیه فرعی اول: بین ابعاد سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند رابطه معنادار وجود دارد.
- فرضیه فرعی دوم: بین ابعاد سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی تصادفی رابطه معنادار وجود دارد.

روش پژوهش

روش پژوهش در این مطالعه توصیفی - همبستگی بوده است. ابتدا مبانی و چارچوب نظری متغیرهای فراموشی سازمانی و سرمایه اجتماعی مطالعه شد و شاخص‌های هر یک از این متغیرها شناسایی و عملیاتی شدند.

در مرحله میدانی برای گردآوری داده‌های مورد نیاز پرسشنامه دارای اعتبار و قابلیت اعتماد به کار گرفته شد. پرسشنامه‌ها به شیوه حضوری گردآوری شد. واحد تحلیل فرد و سطح تحلیل خرد است. جامعه آماری شامل همه کارکنان بخش‌های (آموزشی، تحصیلات تکمیلی و پژوهشی، فناوری اطلاعات و ارتباطات، فرهنگ و دانشجویی، کتابداری، سمعی و بصری، مالی - اداری و...) دانشگاه اصفهان بودند که تعداد کل آن‌ها ۱۰۴۹ نفر بود. روش نمونه‌گیری طبقه‌ای متناسب با حجم و از نوع تصادفی بوده است. بنابراین، بسته به بخشی که کارکنان کار می‌کردند، به طبقات مختلف تقسیم شده، سپس، متناسب با جمعیت هر یک از طبقات افراد نمونه به روش تصادفی انتخاب شدند. حجم نمونه با نرم‌افزار Sample Power ۲۰۰ نفر برآورد شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار SPSS19 انجام گرفت. در پژوهش حاضر دو پرسشنامه به‌عنوان ابزار اصلی گردآوری اطلاعات به کار گرفته شد؛ پرسشنامه اول که پرسشنامه فراموشی سازمانی است، مبتنی بر مدل دی‌هالن و فیلیپس (۲۰۰۳) است. این پرسشنامه بازنگری شده پرسشنامه مشبکی و همکاران (۱۳۹۱) است و دو مؤلفه (فراموشی سازمانی هدفمند و فراموشی سازمانی تصادفی) دارد که متشکل از ۲۰ پرسش است و شیوه نمره‌گذاری آن براساس طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای است. پرسشنامه دوم، بازنگری شده پرسشنامه سرمایه اجتماعی (عباس‌زاده و مقتدایی، ۱۳۸۸) است. سرمایه اجتماعی با مؤلفه‌های شبکه اجتماعی، مشارکت و اعتماد در سطح سنجش فاصله‌ای آزمون

شد، و مجموع نمرات هر یک از ابعاد یادشده، شاخص سرمایه اجتماعی را تشکیل داده‌اند. طیف اندازه‌گیری متغیرهای این پرسشنامه، طیف پنج‌درجه‌ای لیکرت بوده که معادل‌های عددی در نظر گرفته شده برای آن از یک (کاملاً کم) تا ۵ (کاملاً زیاد) بوده است.

جدول ۴. شاخص‌سازی فراموشی سازمانی

متغیر وابسته	بعد	مؤلفه	گویه
فراموشی سازمانی	فراموشی هدفمند	پاکسازی	جلوگیری از ورود تکنولوژی‌های جدید نامتناسب با شرایط کاری سازمان - عدم استفاده از اطلاعات و دانش غیرمفید در رویه‌ها و روش‌های کاری
			از دست دادن داوطلبانه دانش سازمانی کهنه و فاقد ارزش - اعتقاد به فراموشی روش‌ها و رویه‌های قبلی برای بهبود فرایندها - زدودن اطلاعات، نادیده گرفتن آگاهانه برخی از دانش موجود به علت راضی نبودن از تجارب گذشته - کسب توانایی‌های جدید به همراه فراموش کردن دانشی که سازمان را در گذشته محدود کرده است - کنار گذاشتن دانش و فنون قبلی همراه با شروع فعالیت و ارائه خدمات جدید
			فراموش کردن دانش قدیم برای ایجاد فضایی جدید به منظور کسب دانش جدید خلاصی از دانشی که نتایج غیرمفید را برای سازمان به دنبال دارد.
فراموشی غیرهدفمند (تصادفی)	زوال	اتلاف	اتلاف منابع قابل استفاده و دارای کاربرد مفید در سازمان و نوعی دوباره‌کاری - ناتوانی در حفظ دانش جدید و مفید و در نتیجه عدم یکپارچگی سیستم حافظه سازمانی - ناتوانایی توسعه و حمایت از دانش‌هایی که از خارج به سازمان منتقل شده یا از داخل سازمان تولید شده‌اند.
			فراموش شدن دانش و اطلاعاتی که باید نگهداشته شود - از دست دادن توانایی‌ها و قابلیت‌های مفید و در پی آن کاهش قابلیت رقابت‌پذیری سازمان - از دست دادن غیرداوطلبانه و غیرعمدی دانش سازمانی به‌روز و دارای اعتبار - ترک کردن کارکنان کلیدی سازمان و از دست رفتن تجارب و دانش مفید آن‌ها - از دست رفتن تدریجی دانشی که در سیستم حافظه سازمانی جای گرفته - به مرور زمان - عدم استفاده منظم از اطلاعات سازمان و در نتیجه زوال و تحلیل آن‌ها - فراموش کردن دانشی که سازمان را در گذشته موفق کرده است.

جدول ۵. شاخص سازی سرمایه اجتماعی

متغیر مستقل	بعد	گویه
شبکه اجتماعی	شبکه اجتماعی	کمک‌رسانی همکاران در حوزه کاری‌ام - امانت‌گرفتن وسایل مورد نیاز در انجام‌دادن کارم از همکاران - استفاده از راهنمایی‌های همکاران در پاسخگویی به اشکالات در حوزه‌های کاری - استفاده از پسورد همکارانم در زمان‌هایی که پسورد خود را فراموش کرده‌ام - کمک‌رساندن همکارانم در زمان‌هایی که من قادر به حضور در محل کارم نیستم - داشتن تعامل مناسب با همکاران دانشگاهی.
		عضویت‌داشتن در انجمن‌های مرتبط با کارم - میزان مشارکت در انجمن‌های کاری - میزان مشارکت در امور مختلف علمی و اجتماعی - گردش راحت اطلاعات بین گروه‌های مختلف همکاران - پاسخ سریع در صورت امکان به سؤالات همکاران از طریق ایمیل - مشارکت در کارگاه‌های علمی مرتبط با کارم.
برقراری ارتباط اجتماعی	مشارکت	انجام‌دادن کارها براساس اعتماد افراد به یکدیگر - ملاقات همکاران در ساعات غیراداری و گپ و گفت دوستانه - وجود صداقت بین همکاران - مورد پذیرش قرار گرفتن توسط همکاران - پذیرش انتقادات همکاران از یکدیگر به دلیل وجود اعتماد به همدیگر - وجود روابط و مناسبات توأم با اعتماد در محل کار.
		اعتماد

در این مطالعه برای سنجش اعتبار پرسشنامه، اعتبار محتوایی بررسی شد. اعتبار محتوا دو نوع است؛ اول اعتبار نمونه‌ای، دوم اعتبار صوری برای اطمینان از اعتبار نمونه‌ای پرسشنامه، پس از مطالعه و فیش‌برداری پرسش‌های مختلفی مطرح شد و این پرسش‌ها در کنار پرسش‌هایی قرار گرفت که از پرسشنامه‌های اعتباریابی شده در ارتباط با متغیرهای فراموشی سازمانی و سرمایه اجتماعی استخراج شده بود. سپس، با مرور و بازبینی آن‌ها و سرانجام با مطالعه مقدماتی، برخی پرسش‌ها حذف و اصلاح شد. به طوری که پرسش‌های باقیمانده ویژگی‌های فراموشی سازمانی و سرمایه اجتماعی بودند. بنابراین، تا حد زیادی از اعتبار نمونه‌ای پرسشنامه اطمینان حاصل شد. همچنین، این پرسشنامه در اختیار پژوهشگران این حوزه‌ها قرار گرفت و با اعمال نظر آن‌ها از اعتبار صوری پرسشنامه اطمینان حاصل شد. بنابراین، به طور کلی پرسشنامه اعتبار محتوایی دارد.

برای اطمینان از قابلیت اعتماد ابعاد فرعی پرسشنامه با توجه به اینکه گویه‌ها در قالب طیف لیکرت طرح شده بودند، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد.

جدول ۶. فراموشی سازمانی، شاخص‌ها و میزان ضریب آلفای کرونباخ

متغیر وابسته	بعد	مؤلفه	آلفای کرونباخ	تعداد پرسش
فراموشی سازمانی	فراموشی	پاکسازی	۰٫۹	۱۰
	هدفمند	تعلیق		
	فراموشی	اتلاف	۰٫۸	۱۰
	تصادفی	زوال		

جدول ۷. سرمایه اجتماعی، شاخص‌ها و میزان ضریب آلفای کرونباخ

متغیر مستقل	شاخص	آلفای کرونباخ	تعداد پرسش
سرمایه اجتماعی	شبکه اجتماعی	۰٫۶	۶
	مشارکت	۰٫۷	۶
	اعتماد	۰٫۸	۶

همان‌طور که ملاحظه می‌شود همه ابعاد فرعی پرسشنامه از قابلیت اعتماد قابل قبول برخوردارند. بنابراین، به‌طور کلی پرسشنامه دارای قابلیت اعتماد است.

یافته‌های پژوهش

توزیع فراوانی جنسیتی، سنی، میزان تحصیلات و سابقه کار افراد مورد بررسی به تفکیک در قالب جدول ۸ نشان داده شده است.

جدول ۸. مقایسه فراوانی و درصد متغیرهای جمعیت‌شناختی

متغیر	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۱۴۳
	زن	۵۷
	جمع کل	۲۰۰

ادامه جدول ۸. مقایسه فراوانی و درصد متغیرهای جمعیت شناختی

درصد	فراوانی	متغیر	
	۴۱	۳۵ سال و پایین تر	
	۸۸	۳۶-۴۵	
۱۰۰	۵۹	۴۶-۵۵	سن
	۱۲	بالای ۵۵ سال	
	۲۰۰	جمع کل	
	۱۴	زیرلیسانس	
	۱۶۳	لیسانس	
۱۰۰	۲۳	فوق لیسانس	تحصیلات
	۰	دکتری	
	۲۰۰	جمع کل	
	۵	زیر ۵ سال	
	۳۷	۵-۱۰	
۱۰۰	۱۱۶	۱۱-۱۵	سابقه کار
	۳۱	۱۶-۲۰	
	۱۱	بالای ۲۰ سال	
	۲۰۰	جمع کل	

برای آزمون فرضیه‌های پژوهش، ضریب همبستگی پیرسون محاسبه شد. به این منظور فرض‌های آماری به شرح زیر نوشته شد.

فرض صفر: بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی رابطه وجود ندارد.

فرض یک: بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی رابطه وجود دارد.

جدول ۹. آزمون همبستگی بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی

متغیر وابسته	فراموشی سازمانی	متغیر مستقل
ضریب همبستگی	۰,۴۸	
ضریب تعیین	۰,۲۳	سرمایه اجتماعی
سطح معناداری	۰,۰۲	

همان‌طور که ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی در جامعه نمونه برابر با ۰/۴۸ به دست آمد، و چون سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ و برابر با ۰/۰۲ بود، نتایج را می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد به جامعه آماری تعمیم داد. بنابراین، فرض صفر مبنی بر نبود رابطه بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی رد می‌شود. همچنین، با توجه به ضریب تعیین به دست آمده می‌توان انتظار داشت ۰/۲۳ از واریانس فراموشی سازمانی توسط سرمایه اجتماعی کارکنان تبیین شود.

جدول ۱۰. آماره‌های تحلیل رگرسیون چندمتغیره فراموشی سازمانی هدفمند

متغیر	بتا	آماره تی	ضریب معناداری	آنالیز واریانس	ضریب همبستگی چندگانه
				آماره F	ضریب تعیین
مشارکت	۰/۵۱۷	۸/۲۰۳	۰/۰۰۰	۶۱/۵۷	۰/۳۶
اعتماد	۰/۴۲	۵/۲۳	۰/۰۰۰		۰/۳۰
شبکه	۰/۲۵	۳۰/۴۳۲	۰/۰۰۰		۰/۴۱

هدف از انجام دادن تحلیل رگرسیونی، تعیین سهم و تأثیر متغیرهای عمده تحقیق در تبیین و پیش‌بینی تغییرات متغیر وابسته (فراموشی سازمانی) است. براساس نتایج می‌توان گفت در مجموع، همه ابعاد سرمایه اجتماعی بر فراموشی سازمانی هدفمند تأثیر معنادار دارند. مقدار ضریب تبیین تصحیح شده نشان می‌دهد ۰/۳۰ از متغیر وابسته یعنی فراموشی سازمانی هدفمند، توسط متغیرهای وارد بر مدل رگرسیونی تبیین می‌شود. همچنین، براساس یافته‌های دیگر ملاحظه می‌شود که به ازای یک واحد انحراف معیار افزایش در متغیر مشارکت، ۰/۵۱ انحراف معیار بر متغیر فراموشی سازمانی (هدفمند) افزوده می‌شود. همچنین، به ازای یک واحد انحراف معیار افزایش در متغیر اعتماد، ۰/۴۲ انحراف معیار بر متغیر فراموشی سازمانی (هدفمند) افزوده می‌شود. همچنین، نتایج نشان داد به ازای یک واحد انحراف معیار افزایش در متغیر شبکه، ۰/۲۵ انحراف معیار بر متغیر فراموشی سازمانی هدفمند افزوده می‌شود.

جدول ۱۱. آماره‌های تحلیل رگرسیون چندمتغیره فراموشی سازمانی تصادفی

متغیر	بتا	آماره تی	ضریب معناداری		ضریب همبستگی
			آماره F	آنالیز واریانس	
مشارکت	-۰٫۶۰	-۶٫۱۰۴	۰٫۰۰۰	۰٫۰۰۰	۰٫۷۰
اعتماد	-۰٫۳۲	-۶٫۴۶	۰٫۰۰۰	۰٫۰۰۰	۰٫۴۹
شبکه	-۰٫۵۰	-۵٫۴۳	۰٫۰۰۰	۷/۳	۰٫۳۸

براساس نتایج می‌توان گفت در مجموع، همه ابعاد سرمایه اجتماعی بر فراموشی سازمانی تصادفی تأثیر معنادار و معکوس می‌گذارند.

مقدار ضریب تبیین تصحیح شده نشان می‌دهد ۴۰ درصد از تغییرات متغیر فراموشی سازمانی تصادفی توسط متغیرهای وارد بر مدل رگرسیونی تبیین شده است. همچنین، براساس یافته‌های دیگر ملاحظه می‌شود که به ازای یک واحد انحراف معیار افزایش در متغیر مشارکت ۰٫۶۰ واحد انحراف معیار از فراموشی تصادفی کاسته می‌شود. همچنین به ازای یک واحد انحراف معیار افزایش در متغیر اعتماد، ۰٫۳۲ انحراف معیار از فراموشی تصادفی کاسته می‌شود، و به ازای یک واحد معیار افزایش در متغیر شبکه، ۰٫۵۰ واحد انحراف معیار از فراموشی سازمانی تصادفی کاسته می‌شود.

نتیجه گیری

براساس آنچه بیان شد، فراموشی سازمانی می‌تواند هم به طور هدفمند در سازمان پیگیری شود و هم به طور تصادفی در سازمان اتفاق افتد، که در هر دو حالت فراموشی سازمانی می‌تواند به کسب مزیت رقابتی یا ازدست دادن مزیت رقابتی در سازمان منجر شود (Azmi, 2005). پژوهش حاضر با مرور و بررسی متون نظری پژوهش سه فرضیه را بررسی کرد. نتایج پژوهش درباره فرضیه اول پژوهش نشان داد بین سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. فرضیه دوم پژوهش نشان داد بین ابعاد سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی هدفمند رابطه وجود دارد.

فرضیه سوم پژوهش نشان داد بین ابعاد سرمایه اجتماعی و فراموشی سازمانی تصادفی رابطه وجود دارد. این یافته‌ها با اظهارات دی هالن و فیلیپس (۲۰۰۳) و نک و کفر (۱۹۹۷) همخوانی دارد. به نظر آن‌ها سازمان‌ها می‌توانند دانشی را که خود ایجاد کرده‌اند، یا از طریق شبکه‌های ارتباطی به آن‌ها منتقل شده است، با موفقیت در سیستم حافظه بگنجانند. در واقع، شبکه‌های ارتباطی توأم با اعتماد در سازمان‌ها مانع از دست‌دادن غیرآگاهانه دانش، تحمیل هزینه‌های اضافی، افزایش هزینه‌های نظارتی و صرف زمان زیاد برای فعالیت‌های دیگر سازمان نظیر یادگیری می‌شود. در واقع، یادگیری، تحت تأثیر فراموشی است؛ زیرا به سازمان در حذف دانش منسوخ که دیگر به آن نیاز ندارد و کسب دانش جدید کمک می‌کند. همان‌طور که یادگیری سازمانی نیاز به اقدامات جدید و روندهای اجرایی استاندارد برای جایگزینی با روندهای قدیمی دارد، فرایندهای فراموشی نیز می‌توانند در موفقیت آن‌ها مؤثر باشند. همچنین، نتایج تحقیق حاضر با اظهارات میو و همکاران (۲۰۰۸)، علی‌محمدی (۱۳۹۰)، دی (۱۹۹۴)، و سیولووکوزا (۲۰۰۸) همخوانی دارد. از دیدگاه آن‌ها سرمایه اجتماعی (شبکه‌های اجتماعیت، اعتماد و مشارکت) به‌ویژه روابط اعتمادمحور، فرایند تعاملات درون‌سازمانی را توسعه می‌دهد، جریان دانش را سرعت می‌بخشد و در نهایت، سبب سهولت کسب و انتشار یادگیری در سازمان و به‌کارگیری دانش حاصل از یادگیری، توانایی کدگذاری و مستندسازی دانش می‌شود. زیرا بسیاری از سازمان‌ها به دلیل نداشتن چنین سازوکارهایی دچار فراموشی سازمانی غیرهدفمند می‌شوند و نمی‌توانند فعالیت‌هایی را که انجام داده‌اند، به خاطر بیاورند و موجب دوباره‌کاری برای افراد می‌شود که این امر می‌تواند برای سازمان در دروساز باشد. دانش فراموش شده در این نوع فراموشی اغلب دانش باارزش و حیاتی سازمان است که این فرایند می‌تواند برای سازمان زیان‌بار باشد، زیرا سازمان مجبور خواهد شد دانش از دست‌رفته را دوباره یاد بگیرد.

به عبارت دیگر، با افزایش سرمایه اجتماعی سازمانی، فرایندهای مدیریت دانش در سازمان به‌طور مؤثر اجرایی خواهند شد. در واقع، می‌توان گفت که هرچه سطح سرمایه اجتماعی سازمانی بالاتر رود، فراموشی سازمانی هدفمند افزایش، و فراموشی سازمانی تصادفی کاهش می‌یابد.

سرمایه اجتماعی می تواند جذب دانش، تهیه و تدوین دانش و انتقال آن را افزایش دهد. سرمایه اجتماعی این فرایندهای مدیریت دانش را افزایش می دهد، زیرا به سازمانها در ترکیب و تبادل منابع، تشویق رفتارهای تعاونی، فعالیت های جمعی اثربخش تر کمک کند و این اقدامات خود اساسی برای به کارگیری مدیریت دانش در سازمانهاست (Hoffman et al., 2005).

به عبارت دیگر، با افزایش ارتباطات و پیوندهای اثربخش - سرمایه اجتماعی - در سازمان، نوعی تلاقی افکار و همچنین، اعتماد همه جانبه به وجود می آید؛ بدین ترتیب، سرمایه اجتماعی شکل گرفته در سازمان از فراموشی هدفمند سازمانی جلوگیری می کند.

ابعاد سرمایه اجتماعی به ویژه اعتماد، شبکه ها، روابط و همکاری با تسهیم اثربخش اطلاعات، کنترل تغییر اطلاعات و کاهش هزینه های اجرایی و مدیریتی، افراد را به مشارکت و همکاری با یکدیگر و همچنین، خلق و تسهیم دانش های جدید ترغیب می کند، که این امر خود، فرایندهای مدیریت دانش در سازمان را تسهیل می کند. برای خلق و تسهیم دانش باید سطح بالایی از اعتماد و خوش بینی در روابط اعضای سازمان با یکدیگر وجود داشته باشد و در نهایت، این شبکه های مبتنی بر اعتماد و مشارکت شکل گرفته بین کارکنان به تسهیم دانش و جلوگیری از فراموشی سازمانی منجر می شود.

اگر سازمانی بتواند بیشتر جو اعتماد سازی و تعاملات و همکاری های بین شبکه ای (یا در واقع مؤلفه های سرمایه اجتماعی) را میان کارکنان خویش در داخل گروه ها و واحدهای سازمانی افزایش دهد، بیشتر می تواند نسبت به اثربخشی مبادلات اطلاعاتی میان افراد خویش و در نتیجه، مدیریت اثربخش دانش سازمانی و جلوگیری از فراموشی سازمانی اطمینان حاصل کند. به عبارت دیگر، در اجرای اثربخش فرایندهای فراموشی سازمانی، نوع تعاملات و ارتباطات انسانی اهمیت دارد؛ بدین ترتیب که با افزایش اعتماد سازی و همچنین، ارتباطات بین شبکه ای اثربخش میان افراد در سازمان، فرایندهای توزیع و گسترش دانش و اطلاعات تسهیل و تسریع شده و از فراموشی سازمانی جلوگیری می شود. همچنین، در پرتو سرمایه اجتماعی موجود در سازمان، می توان شبکه های داخلی و خارجی مناسب را برای تسهیل جریان دانش ارتقا داد و از طریق ارتباطات و تعاملات

بین فردی، خلق، تسهیم و کاربرد دانش در سازمان را تسریع کرد و بدین وسیله برای جلوگیری از فراموشی سازمانی عمل کرد.

بنابراین، با توجه به تأثیری که سرمایه اجتماعی و مؤلفه‌هایش بر فراموشی سازمانی دارند و نتایج این مطالعه نیز بیان‌کننده این تأثیر بود، به نظر می‌رسد مدیران سازمان‌های مختلف برای جلوگیری از فرسایش فراموشی سازمانی مثبت و کاهش فراموشی سازمانی منفی باید سرمایه اجتماعی کارکنان را تقویت کنند. در واقع، تلاش کنند شبکه‌های اجتماعی مبتنی بر اعتماد و مشارکت بین کارکنان را تقویت کنند و بدین طریق به افزایش سرمایه اجتماعی یاری رسانند که در نهایت، بر فراموشی سازمانی تأثیر خواهد گذاشت.

پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آتی

مطالعه حاضر در قالب رویکرد کمی انجام گرفته است. با توجه به اهمیت موضوع، پیشنهاد می‌شود پژوهش‌هایی به شیوه کیفی انجام گیرد تا ابعاد ناشناخته فراموشی سازمانی در خلال توصیف و تفسیر کارکنان سازمان‌ها روشن شود. بعد از آن، می‌توان در جریان یک پژوهش ترکیبی رابطه ابعاد فراموشی به دست آمده از تحقیق کیفی را با ابعاد مختلف سرمایه اجتماعی مورد بررسی قرار داد. این پژوهش از بین شاخص‌های متعدد سرمایه اجتماعی، رابطه شاخص‌های اعتماد، مشارکت و شبکه را با فراموشی سازمانی بررسی کرده است. پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی رابطه شاخص‌های دیگر را با فراموشی سازمانی بررسی کنند.

منابع و مأخذ

۱. الوانی، سید مهدی، ناطق، ته‌مینه، و فراچی، محمدمهدی (۱۳۸۶). نقش سرمایه اجتماعی در توسعه مدیریت دانش سازمانی. فصل‌نامه علوم مدیریت ایران، دوره ۲، شماره ۵، صفحات ۷۵-۳۵.
۲. امیرخانی، طیبه، و پورعزت، علی‌اصغر (۱۳۸۷). تأملی بر امکان توسعه سرمایه اجتماعی در سازمان دولتی. نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۱، صفحات ۱۹-۳۲.
۳. بخش‌چناری، امین‌رضا، عیدی، حسین، و عباسی، همایون (۱۳۹۴). تحلیل ارتباط فراموشی سازمانی و چابکی سازمانی با عملکرد سازمانی (مطالعه موردی: وزارت ورزش و جوانان). مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، دوره ۲، شماره ۵، صفحات ۱۱-۲۰.
۴. پورحاتمی، عاطفه، زارعی‌متین، حسن، حیاتی، بهزاد، و عطایی، مهدی (۱۳۹۴). بررسی اثر فراموشی سازمانی هدفمند و غیرهدفمند بر فرایند یادگیری سازمانی (مورد مطالعه: دفتر مرکزی جهاد دانشگاهی). مدیریت فرهنگ سازمانی، دوره ۱۳، شماره ۴، صفحات ۱۲۰۰-۱۱۷۹.
۵. حسن‌پور، اکبر، و معماری، محبوبه (۱۳۹۰). فراموشی سازمانی. نشریه تدبیر، سال ۲۲، شماره ۲۳۸، صفحات ۵۳-۵۹.
۶. حسینی، سید یعقوب، جلالی، رضا، و خسروانی، فرزانه (۱۳۸۹). فراموشی سازمانی؛ چالش مهم مدیران در عصر جدید کسب‌وکار. پژوهش‌نامه مدیریت تحول، سال ۲، شماره ۴، صفحات ۹۷-۱۱۷.
۷. حسینی، یعقوب، و مغانی، رضا (۱۳۹۲). اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی: استفاده از مدل تحلیل شبکه‌ای فازی با رویکرد برنامه‌ریزی غیرخطی. پژوهش‌نامه مدیریت اجرایی، سال ۵، شماره ۹، صفحات ۱۲-۳۶.
۸. رابینز، استفن پی. (۱۳۸۴). مبانی رفتار سازمانی. تهران: نشر دفتر پژوهش‌های فرهنگی.

۹. سرلک، محمدعلی، کشاورز، آرزو، و کشاورز، الهام (۱۳۹۴). بررسی نقش مدیریت دانش در اولویت‌بندی منابع انسانی. *مطالعات دانش‌شناسی*، سال اول، شماره ۳، صفحات ۲۱-۳.
۱۰. صادقیان، رحمت‌اله، یعقوبی، نورمحمد، و اعزازی، محمداسماعیل (۱۳۹۱). بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، سال ۵، شماره ۱۷، صفحات ۱۲۰-۱۰۳.
۱۱. ظفری فرود، محمد (۱۳۹۵). بررسی تأثیر سرمایه فکری بر نوآوری سازمانی نقش میانجی فراموشی سازمانی (مورد مطالعه: مرکز همکاری‌های فناوری و نوآوری). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت MBA، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.
۱۲. عباس‌زاده، محمد، و مقتدایی، لیلا (۱۳۸۸). بررسی جامعه‌شناختی تأثیر سرمایه اجتماعی بر دانش‌آفرینی، *مجله جامعه‌شناسی ایران*، دوره ۱۰، شماره ۱، صفحات ۲۸-۳.
۱۳. علی‌محمدی، صدیقه (۱۳۹۰). بررسی رابطه میان میزان شکاف‌های دانشی و سطح فراموشی سازمانی (مطالعه موردی: سازمان جهاد دانشگاهی استان هرمزگان). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته مدیریت فناوری اطلاعات - گرایش کسب‌وکار، دانشگاه سیستان و بلوچستان.
۱۴. فیلد، جان (۱۳۸۵). *سرمایه اجتماعی*. ترجمه جلال متقی، تهران: مؤسسه عالی پژوهش تأمین اجتماعی.
۱۵. قلیچ‌لی، بهروز، و مشبکی، اصغر (۱۳۸۵). نقش سرمایه اجتماعی در ایجاد سرمایه فکری سازمان. *فصل‌نامه دانش مدیریت*، سال ۱۹، شماره ۷۵، صفحات ۱۴۷-۱۲۵.
۱۶. قیاسی، رضا، یآوری، امیرحسین، آهی، پرویز، قنبری، حبیب، و آل‌طه، حسن (۱۳۹۴). تبیین ابعاد فراموشی سازمانی و ظرفیت جذب دانش سازمانی. *فصل‌نامه علمی پژوهشی آموزش در علوم/تنظیمی*، سال ۳، شماره ۴، صفحات ۳۶-۱۳.
۱۷. مشبکی، اصغر، بستام، هادی، و ده‌یادگاری، سعید (۱۳۹۱). ارتقای عملکرد سازمانی از طریق فراموشی سازمانی هدفمند. *نشریه مدیریت سلامت*، دوره ۱۵، شماره ۴۸، صفحات ۱۰۵-۹۳.
۱۸. مشبکی، اصغر، و ربیعی، مسعود (۱۳۸۸). فراموشی سازمانی هدفمند (استراتژیک): اکسیر

رقابت‌پذیری در سازمان. فصل‌نامه مدرس علوم انسانی، دوره ۱۳، شماره ۴، صفحات ۲۱۸-

۱۹۴.

19. Akgün, A. E., Byrne, J. C., Lynn, G. S., & Keskin, H. (2007). Organizational unlearning as changes in beliefs and routines in organizations. *Journal of Organizational Change Management*, 20(6), 794-812.
20. Azmi, F. T. (2005). Mapping the Learn-Unlearn-Relearn model imperatives for strategic management. *Indian Journal of Training & Development*, 20, 4-14.
21. Azmi, F. T. (2008). Mapping the Learn-Unlearn-Relearn model imperatives for strategic management. *European Business Review*, 20(3), 240-259.
22. Cheng, S. K., Liu, C. I., Lee, J. R., Hung, D. L., & Tzeng, O. J. (2012). Intentional forgetting might be more effortful than remembering: An ERP study of Item-method directed forgetting. *Biological Psychology*, 89(2), 283-292.
23. De Holan, P. M., & Phillips, N. (2003). Organizational forgetting. In M. Edited by Smith, M. E. & Lyles, M. A. *Handbook of Organizational Learning and Knowledge Management*, Oxford: Blackwell, (pp.393-409).
24. De Holan, P. M., Phillips, N., & Lawrence, T. B. (2004). Managing organizational forgetting. *MIT Sloan Management Review*, 45(2), 44-52.
25. Fernandez, V., & Sune, A. (2009). Organizational forgetting and its causes: An empirical research. *Journal of Organizational Change Management*, 22(6), 620-634.
26. Fukuyama, F. (1995). *The Social Virtues and the Creation of Prosperity*. New York: Free Press.
27. Gagnon, R. J., & Sheu, C. (2000). The impact of learning, forgetting and capacity profiles on heacquisition of advanced technology. *Omega*, 28(1), 51-76.
28. Grama, B., & Todericiu, R. (2016). Change, resistance to change and organizational cynicism. *Studies in Business and Economics*, 11(3), 47-54.
29. Hador, B. B. (2017). Three levels of organizational social capital and their connection to performance. *Journal of Management Development*, 36(3), 348-360.
30. Hedberg, B. (1981). How organizations learn and unlearn. In Nystrom, P. & Starbuck, W. (eds), *Handbook of Organizational Design*, Oxford: Oxford University Press, (pp.3-27).
31. Hoffman, J., Hoelscher, M. L., & Sherif, K. (2005). Social capital, knowledge management and sustained superior performance. *Journal of Knowledge Management*, 9(3), 93-100.
32. Hong, J. (1999). Structuring for organizational learning. *The Learning Organization*, 6(4), 179-185.
33. Hoseinzehi, K., Elhami, Z., Jangizehi, S., & Omidi, Y. (2016). Provide a mechanism to prevent random organizational forgetting relying on social capital. *Journal of Social Sciences and Human Studies*, 2(2), 1-7.
34. Jiang, Y., & Fu, Q. (2010). Management of organizational foregetting in construction of organizational absorptive capacity, e-product e-service and e-entertainment (ICEEE), 1-6.

35. Kanck, S., & Keefer, P. (1997). Does social capital have an economic payoff? Across-country investigation. *The Quarterly Journal of Economics*, 112(4), 1251-1288.
36. Lumsden, L. (2006). *The development of tools to measure and describe social capital in specific communities and in organisations*. Thesis, Philosophy in Organizational Psychology, Griffith University.
37. Manning, P. (2009). Explaining and developing social capital for knowledge management purposes. *Journal of Knowledge Management*, 14(1), 83-99.
38. McElroy, M. W., Jorna, R. J., & Van Engelen, J. (2006). Rethinking social capital theory: A knowledge management perspective. *Journal of Knowledge Management*, 10(5), 124-136.
39. Mu, J., Peng, G., & Love, E. (2008). Inter firm networks, Social capital, and knowledge flow. *Journal of Knowledge Management*, 12(4), 86-100.
40. Smith, M. E., & Lyles, M. A. (2011). In praise of organizational forgetting. *Journal of Management Forgetting*, 20(3), 311-316.
41. Wong, P., Cheung, S., Yiu, R., & Hardie, M. (2012). The unlearning dimension of organizational learning in construction projects. *International Journal of Project Management*, 30(1), 94-104.
42. Zeng, J., & Chen, S. (2010). The relation ship between intentional organizational forgetting and organizational innovation: The mediating effect of organizational learning capability. *Advanced Management Science*, 3(1), 47-53.