



Co-citation Analysis of Organizational Forgetting and Cognitive Mindset Factors Influencing it with a SODA Approach (Case Study: Khark Oil Company)

Ziba Yousefi¹ , Asghar Moshabaki Esfahani² , Mahmoud Dehghan Nayeri³

Abstract

Article Type:

Research-based

Background & Purpose: In the last decade, organizations have increasingly realized the value of knowledge management as one of the tools to improve performance and gain competitive advantage. The two main dimensions of knowledge management are organizational learning and organizational forgetting. The present research consists of two sections. In the first section, a closer examination of organizational forgetting is conducted through statistical analyses, illustrating the growth of scientific productions indexed in the WOS citation database. In the second section, given the complexity of the organizational forgetting phenomenon and the influence of various factors on it, efforts have been made to identify the influential factors and to structure and deepen the understanding of these factors as a basis for proposing optimal solutions to improve organizational processes and effective decision-making.

Methodology: In the first section, a bibliometric analysis was conducted to scientifically validate the concept of organizational forgetting within the time frame of 1994-2023 using CiteSpace and VOSviewer software tools. In the second section, employing the SODA approach, factors influencing this significant phenomenon were studied. At this stage, semi-structured, in-depth interviews were conducted with 12 experienced experts in the oil industry to identify these factors. Finally, using Decision Explorer software, a comprehensive cognitive map was drawn, and by conducting domain and central cognitive analysis, a deeper understanding of the factors influencing this phenomenon was obtained.

Findings: The results of the first section indicate that within the specified timeframe, 1130 studies on organizational forgetting have been indexed in the Web of Science database. The United States ranks first in terms of citations, with Sweden, Spain, and the United Kingdom having higher rates of international collaboration compared to the top ten countries in this research field. Additionally, journals affiliated with top universities worldwide such as Johns Hopkins, Harvard, and Cambridge have the highest number of citations in the field of organizational forgetting research. Conversely, a very small number of articles have been published by these universities. Lexical analysis indicates that topics such as leadership, human capital, and their relationship with other concepts can be considered hot research topics in the future. The results of the second section of the research indicate that factors such as insight, interests, and employee motivation, with domain scores of 12 and centrality of 19/28, as well as insight, interests, and managerial motivation, with scores of 9 and centrality of 16/26, are of utmost importance in mapping the experts' mindset regarding the factors influencing organizational forgetting.

Conclusion: Based on co-citation analyses, researchers interested in this research area can collaborate with countries and institutions that specialize in this field to investigate hot topics, which according to the research results, include leadership and human capital and their relationship with other concepts. Based on the results obtained from the two sections of the research, employees, leaders, and managers play a crucial and fundamental role in organizations regarding organizational forgetting.

Keywords: Strategic Options Development and Analysis (SODA), Problem structuring, Organizational forgetting, CiteSpace, VOSviewer

Corresponding Author:

Mahmoud Dehghan Nayeri

© Authors

Received:

July 18, 2023

Received in revised form:

August 31, 2024

Accepted:

September 23, 2024

Published online:

October 31, 2024

Citation: Yousefi, Ziba; Moshabaki Esfahani, Asghar & Dehghan Nayeri, Mahmoud (2024). Co-citation analysis of Organizational Forgetting and Cognitive Mindset Factors Influencing it with a SODA Approach (Case Study: Khark Oil Company). *Human Capital Assessment and Development*, 1(2), 115-134.

1. Ph.D. Candidate, Department of in Industrial Management, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: ziba.yousefi@modares.ac.ir
2. Prof., Department of Business Management, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: moshabak@modares.ac.ir
3. Associate Prof., Department of in Industrial Management, Faculty of Management and Economics, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran. E-mail: mdnayeri@modares.ac.ir





تحلیل هم‌استنادی فراموشی سازمانی و ذهنیت‌شناختی عوامل مؤثر بر آن با رویکرد سودا (مطالعه موردی: شرکت نفت خارک)

زیبا یوسفی^۱، اصغر مشبکی اصفهانی^۲، محمود دهقان نیری^۳

چکیده	نوع مقاله: پژوهشی
زمینه و هدف: در دهه اخیر، سازمان‌ها به‌طور فزاینده‌ای به ارزش مدیریت دانش، به‌عنوان یکی از ابزارهای بهبود عملکرد و کسب مزیت رقابتی پی برده‌اند. دو بُعد اصلی مدیریت دانش عبارت‌اند از: یادگیری سازمانی و فراموشی سازمانی. پژوهش حاضر دارای دو بخش است که در بخش اول، با نگاه دقیق‌تر به مفهوم فراموشی سازمانی، از طریق تجزیه و تحلیل‌های آماری و چگونگی رشد تولیدهای علمی نمایه شده در پایگاه استنادی وب آو ساینس، به مصورسازی تولیدهای علمی در این زمینه پرداخته شده است. در بخش دوم، با توجه به پیچیدگی پدیده فراموشی سازمانی و تأثیرگذاری عوامل متعدد بر این پدیده، تلاش شده است که ضمن شناسایی عوامل مؤثر بر آن، به ساختاردهی و درک عمیق‌تر این عوامل، به‌عنوان مبنایی برای ارائه راه کارهای بهینه، به منظور بهبود فرایندهای سازمانی و تصمیم‌گیری‌های مؤثر پرداخته شود. روش: در بخش اول، به تجزیه و تحلیل کتاب‌شناختی با هدف علم‌سنجی مفهوم فراموشی سازمانی در بازه زمانی ۱۹۹۴ تا ۲۰۲۳ با کمک نرم‌افزارهای سایت اسپیس و وس‌ویور مبادرت شد. در بخش دوم، با بهره‌گیری از رویکرد سودا، عوامل تأثیرگذار بر این پدیده مهم بررسی شد. در این مرحله، با انجام مصاحبه عمیق نیمه ساختاریافته با ۱۲ نفر از افراد متخصص و با تجربه در صنعت نفت، این عوامل شناسایی شدند. در نهایت با استفاده نرم‌افزار دسیژن اکسپلورر، نقشه جامع شناختی ترسیم و با اجرای تحلیل دامنه‌ای و مرکزی، شناخت عمیق‌تری از عوامل مؤثر بر این پدیده حاصل شد. یافته‌ها: نتایج بخش اول نشان می‌دهد که در بازه زمانی فوق، ۱۱۳۰ پژوهش در زمینه فراموشی سازمانی در سایت وب آو ساینس نمایه شده که کشور آمریکا با بیشترین استناد در رتبه نخست قرار گرفته است و کشورهای سوئد، اسپانیا و انگلستان، نسبت به ۱۰ کشور برتر در این حوزه تحقیقاتی میزان همکاری بین‌المللی بیشتری دارند. همچنین مجله‌های متعلق به دانشگاه‌های برتر جهان، همچون جانز هاپکینز، هاروارد و کمبریج، بیشترین تعداد ارجاع در زمینه تحقیقات فراموشی سازمانی را دارند و از طرفی، تعداد مقاله‌های بسیار کمی در این دانشگاه‌ها منتشر شده است. تحلیل هم‌واژگانی نشان می‌دهد که مباحث رهبری، سرمایه انسانی و ارتباط آن با سایر مفاهیم می‌تواند به عنوان موضوعات داغ تحقیقات آینده مطرح شوند. نتایج بخش دوم، پژوهش حاکی از آن است که عواملی همچون پیش، علایق و انگیزش کارکنان، با امتیاز دامنه‌ای ۱۲ و مرکزیت ۱۹/۲۸، بیش، علایق و انگیزش مدیران با امتیاز ۹ و مرکزیت ۱۶/۲۶ در نگاشت ذهنی خبرگان در زمینه عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی بیشترین اهمیت را دارند. نتیجه‌گیری: با توجه به تحلیل‌های هم‌استنادی، پژوهشگران علاقه‌مند در این زمینه تحقیقاتی، می‌توانند برای بررسی موضوعات داغ که طبق نتایج پژوهش، مباحث رهبری و سرمایه انسانی و ارتباط آن با سایر مفاهیم است، همکاری‌ها لازم را با کشورها و مؤسسه‌هایی داشته باشند که در این زمینه به صورت تخصصی فعالیت دارند. بنا به نتایج حاصل از دو بخش پژوهش، کارکنان، رهبران و مدیران به‌عنوان عناصر کلیدی، نقش بسیار حیاتی و اساسی در سازمان‌ها در زمینه فراموشی سازمانی ایفا می‌کنند. کلیدواژه‌ها: تحلیل و توسعه گزینه‌های استراتژیک (سودا)، ساختاردهی مسئله، فراموشی سازمانی، سایت اسپیس و وس‌ویور	نویسنده مسئول: محمود دهقان نیری © نویسندگان دریافت: ۱۴۰۲/۰۴/۲۷ بازنگری: ۱۴۰۳/۰۶/۱۰ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۷/۰۲ انتشار: ۱۴۰۳/۰۸/۱۰

استناد: یوسفی، زیبا؛ مشبکی اصفهانی، اصغر و دهقان نیری، محمود (۱۴۰۳). تحلیل هم‌استنادی فراموشی سازمانی و ذهنیت‌شناختی عوامل مؤثر بر آن با رویکرد سودا (مطالعه موردی: شرکت نفت خارک). *ارزیابی و رشد سرمایه‌های انسانی*، ۱(۳)، ۱۱۵-۱۳۴.

ziba.yousefi@modares.ac.ir

moshabak@modares.ac.ir

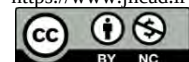
mdnayeri@modares.ac.ir

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه:

۲. استاد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه:

۳. دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران. رایانامه:

<https://www.jhcad.ir>



This Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

ناشر: دانشکده مدیریت، دانشگاه علوم و فنون هوایی شهید ستاری

ارزیابی و رشد سرمایه‌های انسانی، ۱۴۰۳، پاییز، دوره ۱، شماره ۲، ص. ۱۱۵-۱۳۴

شاپا: ۹۶۴۰

مقدمه

سازمان‌ها برای حضور مؤثر در محیط پیچیده امروزی، به کسب مزیت رقابتی و عملکردی پایدار نیازمندند. تحولات و پیشرفت‌های فناوری در سال‌های اخیر، باعث شده است که شکل محیط رقابتی سازمان‌ها تغییر کند و این تغییرات، شرکت‌ها را در معرض چالش‌ها و فرصت‌های جدیدی قرار داده است. چالش‌ها به‌حدی اساسی هستند که حتی شرکت‌های موفق نمی‌توانند به‌راحتی موفقیت‌های خود را با استفاده از فناوری و تولید همیشگی تکرار کنند. از این رو، نیاز به استراتژی‌های نوین حس می‌شود تا علاوه بر ارائه پاسخ‌های مناسب به چالش‌ها، قادر باشند تا از فرصت‌ها نیز بهره‌مند شوند (مشبکی، عندلیب اردکانی و عندلیب اردکانی، ۱۳۹۱). اکنون، سازمان‌ها دانش را به‌عنوان ارزشمندترین و استراتژیک‌ترین منبع برای خود می‌شناسند و معتقدند که به‌منظور باقی ماندن در محیط رقابتی، باید قابلیت‌ها و منابع فکری خود را به‌دقت مدیریت کنند. دانش سازمانی نه تنها به محدوده ذهن فرد محدود نمی‌شود، بلکه در سیستم حافظه، قوانین، دستورالعمل‌ها، فرهنگ، ساختار و فناوری سازمان نیز جا می‌گیرد (لورنس^۱، ۲۰۱۷). به همین دلیل، سازمان‌های امروزی، مدیریت دانش را به‌عنوان یک عامل ضروری برای ثبات و موفقیت بلندمدت خود تلقی می‌کنند. در این زمینه، توانایی در خلق، انتقال و نگهداری دانش، به‌عنوان یکی از مسائل حیاتی در زمینه مدیریت دانش، در کانون توجه قرار می‌گیرد. بر اساس ادبیات موجود، می‌توان به مدیریت دانش از دو جنبه نگاه کرد. در نگاه نخست، سازمان باید به‌گونه‌ای شایستگی پیدا کند که بتواند دانش نوین را یاد بگیرد؛ این مفهوم در ادبیات مدیریت، به‌عنوان یادگیری سازمانی شناخته می‌شود و در نگاه دوم، سازمان باید قابلیت داشته باشد که بتواند دانش موجود خود را کنترل کند. به عبارت دیگر، علاوه بر جلوگیری از نابودی دانش مفید خود، باید توانایی حذف و نادیده گرفتن بخشی از ذخایر دانشی خود را داشته باشد که از آن به‌عنوان فراموشی سازمانی هدفمند نام برده می‌شود. بنابراین مدیریت دانش، به‌دنبال خلق فرایندهایی است که نه تنها یادگیری و نگهداری آنچه لازم است، تضمین کند، بلکه برای عدم یادگیری و اجتناب از آنچه مهم نیست، تمهیداتی داشته باشد. به بیان دیگر، برای تکمیل یادگیری سازمانی، فراموشی ابزار مهمی است که مدیران موفق آن را به کار می‌گیرند تا به دانش سازمانی، شکل دهند (مشبکی و همکاران، ۱۳۹۱). فراموشی سازمانی^۲، یکی از ابعاد مهم دانش در سازمان‌ها محسوب می‌شود و به دو دلیل، پرداختن به پدیده فراموشی سازمانی حیاتی است. نخست آنکه از دست دادن ناآگاهانه دانش، هزینه‌های زیادی را به آنان تحمیل می‌کند. دوم آنکه، یادگیری سازمانی با فرایند فراموشی سازمانی مرتبط است و سازمان‌هایی که می‌خواهند متحول شوند، هم باید با قابلیت‌هایی جدید دانش آشنا شوند و هم باید فراموش کردن دانش قدیمی را نیز یاد بگیرند. فراموشی سازمانی، همان اندازه در به‌دست آوردن مزیت رقابتی سازمان‌ها مهم است که یادگیری سازمانی اهمیت دارد (دی هالن و فیلیپس^۳، ۲۰۰۴). از طرفی، مقدار و نوع تلاش سازمان‌ها در فراموشی سازمانی، به رابطه بین دانش جدید و دانش قدیمی بستگی دارد (هالن^۴، ۲۰۱۱).

اغلب مطالعات انجام شده در زمینه فراموشی سازمانی، به بررسی ارتباط این پدیده با سایر مفاهیمی همچون چابکی

1. Lowrance

2. Organizational Forgetting

3. de Holan & Phillips

4. Holan

سازمانی، مدیریت و تسهیم دانش، یادگیری سازمانی، رهبری تحول‌گرا، عملکرد سازمان، هوش سازمانی و غیره با استفاده از روش‌های آماری پرداخته شده است. با شناخت عوامل مؤثر بر یک پدیده، سازمان‌ها قادرند به کنترل و فراهم‌سازی شرایط مناسب برای آن بپردازند که در رویکردهای ساخت‌دهی به مسئله، بر این باورند که مهم‌ترین گام در حل مسائل، شناسایی آن است. بدین منظور، در راستای شناسایی اجزای مختلف، روابط آشکار و پنهان بین آن‌ها و پرهیز از ساده‌سازی و غیرواقعی کردن مسئله سازمان، اهمیت ویژه‌ای به این موضوع می‌دهد. رویکردهای ساخت‌دهی مسئله، همانند رویکرد تحلیل و توسعه گزینه‌های استراتژیک (سودا)^۱ با در نظر گرفتن تمامی جوانب موضوع و جمع‌آوری نظرهای خبرگان و همگرایی (اجماع) میان آن‌ها، به هم‌افزایی نتایج به‌دست‌آمده اقدام می‌کند و فرایند تصمیم‌گیری را برای رسیدن به گزینه مورد اجماع تسهیل می‌کند (دهقان نیری، آذر و جاویدمیلانی، ۱۳۹۸). به‌منظور نگاه دقیق‌تر به مفهوم فراموشی سازمانی، ابتدا به کمک داده‌های موجود در پایگاه‌های اطلاعاتی وب آو ساینس، با استفاده از نرم‌افزارهای سایت اسپیس^۲ و وس‌ویور^۳، به تحلیل هم‌استنادی اقدام می‌شود. تحلیل‌های هم‌استنادی، نخستین بار توسط چائومی چن در سال ۲۰۰۴ برای تجزیه و تحلیل‌های آماری از منابع علمی، در بررسی چگونگی رشد یک زمینه علمی و تصویرسازی الگوهای زمانی به‌صورت شبکه‌ای ارائه شد. با استفاده از این روش، می‌توان روابط بین عوامل تأثیرگذار در تولید یک پژوهش یا یک زمینه پژوهشی خاص را همراه روند زمانی آن، در جهت تبیین ساختارهای فکری دانش بررسی کرد (چن^۴، ۲۰۰۴). از طرفی، با توجه به پیچیدگی پدیده فراموشی سازمانی و تأثیرگذاری عوامل مختلف بر این پدیده، در این پژوهش تلاش شده است که با جمع‌آوری دیدگاه‌ها و نظرهای ۱۲ مدیر شرکت نفت خارک، به‌منظور شناسایی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی اقدام کند و با بهره‌گیری از روش سودا، برای ساختاردهی و درک عمیق‌تر این عوامل، به‌عنوان مبنایی برای ارائه راه‌کارهای بهینه، به‌منظور بهبود فرایندهای سازمانی و تصمیم‌گیری‌های مؤثر باشد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

فراموشی سازمانی

در اغلب تحقیقات انجام شده، مفهوم فراموشی سازمانی، به‌عنوان مکمل یادگیری سازمانی شناخته شده است. فراموشی در اصل، به‌عنوان یک جریان مداوم در فرایندهای سازمانی شناخته می‌شود که با هر بار فراموشی، سازمان ممکن است برای خود یادگیری‌های جدیدتری را ایجاد کند و این روند برای پایداری سازمان در محیط رقابتی بسیار مفید است (شبکی و همکاران، ۱۳۹۱). شاید بتوان وایتهد^۵ فیلسوف انگلیسی تبار (۱۸۶۱-۱۹۴۷) را نخستین کسی دانست که مفهوم فراموشی سازمانی را به زبان فلسفی بیان کرد. او معتقد بود که جهان به‌عنوان یک شبکه از روابط متقابل و پیوسته عمل می‌کند و حقیقت نیز چیزی جز یک زنجیره از رویدادهای متوالی و مرتبط با یکدیگر نیست. این جمله از اوست: «دانشی که نتواند اندیشه‌های پیشینیان خود را فراموش کند، گم‌گشته خواهد ماند». از این رو، وی نخستین اندیشمندی است که فراموشی

-
1. Strategic options development and analysis (SODA)
 2. CiteSpace
 3. VOSviewer
 4. Chen
 5. Whitehead

اندیشه‌های قبلی را مقدمه لازم برای یادگیری بعدی دانش قلمداد کرده است. در سال ۱۹۸۱ هدبرگ^۱، مقاله‌ای با عنوان «چگونگی سازمان‌ها یاد می‌گیرند و فراموش می‌کنند»، منتشر کرد و از این تاریخ، اصطلاح فراموشی سازمانی به‌صراحت در متون مدیریت و یادگیری به‌کار گرفته شد (محمد اسماعیل و سید وکیلی، ۱۳۹۴). در جدول ۱ مطالعات انجام شده در این زمینه مرور شده است.

جدول ۱. پیشینه پژوهش

نام محقق	هدف از پژوهش	روش پژوهش
مرعشی و همکاران (۱۴۰۰)	مدل‌یابی معادلات ساختاری، برای عوامل مؤثر بر شکل‌گیری پدیده فراموشی سازمانی در سازمان‌های دولتی	معادلات ساختاری
حسن‌پور، جعفری‌نیا، وکیلی و مرعشی (۱۴۰۰)	مدل‌یابی معادلات ساختاری، برای عوامل مؤثر بر شکل‌گیری پدیده فراموشی سازمانی در سازمان‌های دولتی	معادلات ساختاری
دورودیان و غفارزاده (۱۴۰۱)	تأثیر مدیریت استعداد بر فراموشی سازمانی هدفمند با نقش میانجی چابکی سازمانی	آزمون‌های هم‌بستگی و معادلات ساختاری
بردبار و فلاحتی (۱۳۹۷)	تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر فراموشی سازمانی آگاهانه	معادلات ساختاری
بهادری جهرمی، زارعی متین، رحمتی و احوان علوی (۱۳۹۷)	ارائه مدل جامعی از عوامل مؤثر، سازوکارها و پیامدهای فراموشی سازمانی هدفمند	تحلیل محتوا
اسماعیلی، محمدیاری و موسوی چشمه کبودی (۱۳۹۵)	بررسی تأثیر هوش سازمانی بر فراموشی سازمانی هدفمند در سازمان‌های دولتی	آزمون‌های هم‌بستگی، رگرسیون و معادلات ساختاری
مشبکی و همکاران (۱۳۹۱)	بررسی تأثیر سبک‌های رهبری بر فراموشی سازمانی هدفمند	معادلات ساختاری
آیدوغ و آقاوغلو ^۲ (۲۰۲۳)	نقش میانجی فراموشی سازمانی آگاهانه در رابطه بین یادگیری سازمانی و مدیریت نوآوری	آمار توصیفی و معادلات ساختاری
بونگرس چیکانو ^۳ (۲۰۲۲)	یادگیری از طریق عمل، فراموشی سازمانی و چرخه کسب‌وکار	مدل RBC
کاووسی و همکاران ^۴ (۲۰۲۱)	مدل‌سازی هوش سازمانی، یادگیری، فراموشی و چابکی	معادلات ساختاری
ماریانو، کیسی و اولیورا ^۵ (۲۰۱۸)	ارزیابی چگونگی تأثیر مدیران بر فراموشی سازمانی آگاهانه و ناآگاهانه	معادلات ساختاری
محمد اسماعیل و همکاران (۱۳۹۷)	تأثیر ساختار سازمانی بر فراموشی سازمانی	آزمون‌های هم‌بستگی
تابولی ^۶ (۲۰۱۶)	بررسی تأثیر روش رهبری تحول‌آفرین بر یادگیری سازمانی با نقش میانجیگری فراموشی سازمانی	آمار توصیفی و آزمون‌های هم‌بستگی

1. Hedberg

2. Ayduğ & Ağaoğlu

3. Bongers Chicano

4. Kavosi et al

5. Mariano, Casey & Olivera

6. Taboli

از دیدگاه پیترز^۱ (۱۹۹۷)، فراموشی سازمانی، پاک کردن اطلاعات زائد حافظه سازمانی است. وی در کتاب خود با عنوان «حلقه نوآوری» بیان می‌کند: «شما نمی‌توانید بدون پاک‌کن زندگی کنید». وی در ادامه اشاره می‌کند که مهم‌تر از یادگیری در سازمان، پاک کردن آموخته‌های قبلی و فراموشی است. همان‌طور که انسان‌ها به‌صورت عاقلانه فراموش می‌کنند، سازمان‌ها نیز باید با برنامه‌ریزی مدون برای فراموش کردن آموخته‌های قبلی، به نوآوری و تحول مستمر بپردازند (لندری^۲، ۱۹۹۹). دی‌هالن و فیلیپس (۲۰۰۴) برای تعریف فراموشی سازمانی، آن را مفهومی مقابل یادگیری سازمانی مطرح کرده‌اند. به‌زعم آنان، در صورتی که یادگیری سازمانی افزودن دانش به ذخیره علمی و تخصصی سازمان تعریف شود، فراموشی سازمانی به‌عنوان یک عملی معکوس و متضاد در نظر گرفته می‌شود. به عبارت دیگر، فراموشی سازمانی، به حذف یا کنار نهادن دانش کهنه از مجموعه دانش سازمانی اشاره دارد. بر اساس این نگرش، همان‌طور که انسان عادت رفتاری قبلی خود را کنار نگذارد، نمی‌تواند شیوه جدید رفتاری را در پیش گیرد، سازمان‌ها نیز ملزم هستند آموخته‌های پیشین خود را فراموش کنند تا بتوانند یادگیری تازه‌ای را جایگزین آن کنند که این مفهوم را فراموشی سازمانی نامیده‌اند (محمد اسماعیل و سید وکیلی، ۱۳۹۴). بر اساس تعریف صاحب‌نظران، فراموشی سازمانی، ناتوانی در یادگیری موضوعات سازمانی نیست، بلکه فراموشی فرایندی است که پس از یادگیری اتفاق می‌افتد. از این رو می‌توان فراموشی سازمانی را به‌صورت زیر تعریف کرد: «فراموشی سازمانی، پیامد مجموعه اقدام‌های درون سازمانی است که در آن، سازمان آگاهانه (هدفمند) یا ناآگاهانه (تصادفی)، بخشی از دانش موجود در سازمان را از دست می‌دهد. فراموشی سازمانی هدفمند، به مجموعه اقدام‌هایی اشاره دارد که سازمان انجام می‌دهد تا فراموشی داده‌های غیرلازم را تسهیل و از نابودی داده‌های مفید جلوگیری کند. این مجموعه اقدام‌ها در سه حوزه برنامه‌ریزی، اجرا و ارزیابی صورت می‌پذیرد. در خصوص فراموشی تصادفی، ذکر این نکته ضروری است که مهم‌ترین موضوعی که سازمان را به‌سمت فراموشی سوق می‌دهد، ناتوانی در کسب و انتشار یادگیری است. به‌کارنگرفتن دانش حاصل از یادگیری، ناتوانی در کدگذاری و مستندسازی دانش و نداشتن انگیزه لازم برای تسهیم آن، مهم‌ترین عوامل فراموشی دانش در سازمان‌هاست (مرعشی، حسن‌پور، جعفری‌نیا و وکیلی، ۱۴۰۰).

تحلیل و توسعه گزینه‌های استراتژیک (سودا)

رویکردهای ساخت‌دهی مسئله، به تصمیم‌گیرندگان این امکان را می‌دهد که ساختار مسئله را به‌دقت شناسایی و نتایج و پیامدهای احتمالی هر تصمیم را مشخص و آگاهی از تعهدات و تبعات ناشی از تصمیم‌های متوالی را فراهم کنند. بنابراین، رویکردهای ساخت‌دهی، به دنبال اهدافی واقعی‌تر و جامع‌تر از یافتن پاسخ بهینه هستند. اگر مسائل را از نظر ساختاری در دو سر یک طیف در نظر بگیریم، در یک سر طیف مسائل سخت وجود دارند، به عبارت دیگر، مسائلی که ساختاریافته‌اند و می‌توان آن‌ها را به‌صورت خلاصه فرموله و راه‌حل بهینه‌ای برای آن‌ها پیدا کرد. اما در سر دیگر این طیف، مسائلی با ابعاد بیشتر وجود دارند و به راحتی فرموله نمی‌شوند. این نوع مسائل به نام «مسائل نرم» شناخته می‌شوند. رویکردهای ساخت‌دهی مسائل، روش‌های مدل‌سازی مشارکتی هستند که هدف آن‌ها، کمک کردن به کاهش پیچیدگی موقعیت مسئله‌زاست. موقعیت‌های پیچیده توسط بازیگران متعدد، دیدگاه‌های چندگانه، منافع متضاد و ناسازگار، حساسیت‌های ناملموس و عدم قطعیت شناخته می‌شوند (دهقان نیری و همکاران، ۱۳۹۸).

1. Peters

2. Landry

تحلیل و توسعه گزینه‌های استراتژیک (سودا) روشی است که برای نخستین بار در سال ۱۹۸۹ توسط ادن و اکرمین مطرح شد (اکرمین و ادن^۱، ۲۰۲۰). سودا یکی از روش‌های مناسب برای حل و چارچوب‌بندی مسائل پیچیده است. این رویکرد از نگاشت شناختی بهره می‌برد و می‌کوشد از نحوه تفکر انسان‌ها در ارتباط با مسئله و آنچه ممکن است در باب آن رخ دهد و همچنین تعبیر آن‌ها از تجربه‌های‌شان درکی ایجاد کند (آذر، خسروانی و جلالی، ۱۳۹۸). نگاشت شناختی تکنیکی است که برای آشکارسازی و شکل‌دهی مدل‌های ذهنی یا سیستم‌های اعتقادی، به‌منظور درک وضعیت افراد به‌کار گرفته می‌شود (ریونولدز و هالول^۲، ۲۰۱۰). این رویکرد بر این باور استوار است که هر فردی به جهان و مسائل خاص مربوط به آن، دیدگاه شخصی خود را دارد. این باور فردی، مبتنی بر خرد اوست و تجربه‌های هر فرد را می‌توان از این طریق استخراج کرد. از سوی دیگر، این رویکرد به فرد یا افراد خاص این امکان را می‌دهد تا از جنبه‌هایی از مشکل آگاه شوند که ممکن است تا آن زمان نمی‌دانستند (ابوبارا و پاوکار کاسرس^۳، ۲۰۲۱). این روش بر مبنای دو دیدگاه اساسی اجرا می‌شود. SODAI بر پایه نقشه‌های شناختی فردی است که به ما در مواجهه با وضعیت‌های پیچیده کمک می‌کند. بر اساس دیدگاه ادن، تحلیلگر باید با استفاده از روش مذاکره با افراد مصاحبه و بحث کند. همچنین در این رویکرد، افراد شرکت کننده در این فرایند به نظرهای یکدیگر احترام می‌گذارند و همکاری لازم را نیز دارند. همان‌طور که اشاره شد در SODAI تحلیلگر با استفاده از روش مذاکره افراد را در موضوع دخیل می‌کند. سپس، تحلیلگر مفاهیم مرتبط با مصاحبه را استخراج و نقشه شناختی هر فرد را ترسیم می‌کند. در نهایت با موافقت افراد درگیر در پروژه، تحلیلگر باید تمامی نقشه‌های شناختی را که نقشه جامع نامیده می‌شود، تجزیه و تحلیل کند و ارتباطات هر کدام از آن‌ها را با موضوع مطرح شده، به‌وسیله ابزار نقشه شناختی تکمیل کند. اما در SODAI ابتدا نقشه راهبردی را به‌طور هم‌زمان با کمک افراد درگیر در پروژه تشکیل می‌دهد؛ سپس تجزیه و تحلیل مذکور انجام می‌شود. به‌طور کلی در SODAI از طریق مصاحبه و مذاکره، تحلیلگر نظرهای ذی‌نفعان درباره طرح را جمع‌آوری و سپس نگاشت شناختی حاصل از آن را ترسیم می‌کند. در SODAI، در یک جلسه گروهی با حضور تمامی ذی‌نفعان طرح، تحلیلگر نظرهای افراد را جمع‌آوری و در یک نگاشت شناختی ترسیم می‌کند (دهقان نیری و همکاران، ۱۳۹۸).

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر با استفاده از نرم‌افزار سایت اسپیس و وس‌ویور، به‌دنبال تجزیه و تحلیل‌های آماری هم‌استنادی از منابع علمی است تا بتوان این منابع را به نمودارهای تجسمی تبدیل کرد. در نقشه‌های تصویری ایجاد شده توسط نرم‌افزار، گره‌ها معمولاً نویسنده، مجله، کشور، مؤسسه، کلمه کلیدی و غیره هستند و پیوندها استناد یا هم‌بستگی بین این گره‌ها را نشان می‌دهند که با مطالعه این گره‌ها و روابط بین آن‌ها، می‌توان اطلاعات ارزشمندی ترسیم کرد. ابتدا از طریق فیلترنویسی در سایت وب آو ساینس، به‌عنوان پایگاه داده‌های خام، این دو نرم‌افزار و تمام پژوهش‌های حد فاصل سال‌های ۱۹۹۴ (اولین سال نمایه موضوع فراموشی سازمانی در وب آو ساینس) تا ۲۰۲۳ به‌صورت فرمت متنی ساده استخراج شد. با ورود این داده‌ها به نرم‌افزار، موضوعات زیر بررسی شدند:

1. Ackermann & Eden
2. Reynolds & Holwell
3. Abuabara & Paucar-Caceres

- کدام کشورها به مطالعه پدیده فراموشی سازمانی می‌پردازند و کدام کشورها در اجرای تحقیقات در زمینه فراموشی سازمانی بیشترین همکاری بین‌المللی را داشته‌اند؟
- کدام مؤسسه‌ها بیشترین تعداد استنادها و ارجاعات را دارند؟
- چه مسائلی به‌عنوان مهم‌ترین و اصلی‌ترین موضوعات، در بحث‌های حوزه تحقیق مطرح شده‌اند و در حال حاضر موضوعات داغ چه مسائلی هستند؟

در ادامه، ضمن شناسایی عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی از طریق اجماع نظرهای خبرگان، به ساختاردهی این عوامل از طریق روش سودا پرداخته می‌شود. جامعه آماری این پژوهش، مدیران و خبرگان شرکت نفت خا رک بودند که در بین این افراد با استفاده از روش نمونه‌گیری غیرتصادفی و به‌صورت هدفمند، ۱۲ نفر انتخاب شد و با هر یک از افراد، مصاحبه عمیق نیمه‌ساختاریافته صورت گرفت. پژوهش حاضر از نظر نوع داده‌ها، پژوهش کیفی شناخته می‌شود؛ زیرا نتایج آن، از طریق تفسیر و تحلیل محتوای به‌دست‌آمده از مصاحبه عمیق با خبرگان و بررسی اسناد جمع‌آوری شده است. به‌علاوه، این پژوهش در زمینه مدل‌سازی نرم قرار می‌گیرد و از نظر افق زمانی، مطالعه مقطعی محسوب می‌شود؛ زیرا در یک بازه زمانی خاص انجام شده و در دوره‌های زمانی دیگر تکرار نخواهد شد. اعتبارپذیری در تحقیقات کمی و کیفی، اهمیت بسیار زیادی دارد. در تحقیقات کیفی می‌توان از تکنیک‌هایی برای افزایش اعتبار پژوهش بهره برد؛ برای مثال تکنیک تثلیث نظیر استفاده از منابع تأییدگر شامل نشریه‌های علمی، کتاب‌های معتبر، وبسایت‌های قابل اعتماد، ارجاع به تحقیقات و نتایج افراد معتبر طی فرایند جمع‌آوری و تحلیل داده؛ تکنیک کسب اطلاعات دقیق موازی و کنترل اعضا، از طریق ارائه تحلیل‌های داده‌ای و در اختیار قراردادن نتایج آن به متخصصان امر و پاسخ‌گویی به‌منظور دریافت بازخورد از نظرهای آن‌ها و در نهایت، خودبازبینی محقق، طی فرایند جمع‌آوری و تحلیل داده (ریگ^۱، ۲۰۰۳). در این تحقیق با بهره‌گیری هم‌زمان از تکنیک‌های فوق، این امکان فراهم آمده است تا به مدلی با دقت و اعتبار بیشتر دست یابیم. از طرفی، ما را قادر می‌سازد تا از زوایای مختلف به موضوع نگاه کنیم و با تطبیق و ترکیب داده‌ها، به درک عمیق‌تر موضوع مورد تحقیق دست پیدا کنیم و در نهایت تحلیل کامل‌تر و جامع‌تری از پدیده مورد مطالعه به‌دست آوریم.

یافته‌های پژوهش

با توجه به موضوع پژوهش، برای تحلیل استنادها و تحقیقات صورت گرفته، عبارت مدنظر برای جست‌وجو به‌صورت ذیل استخراج شد:

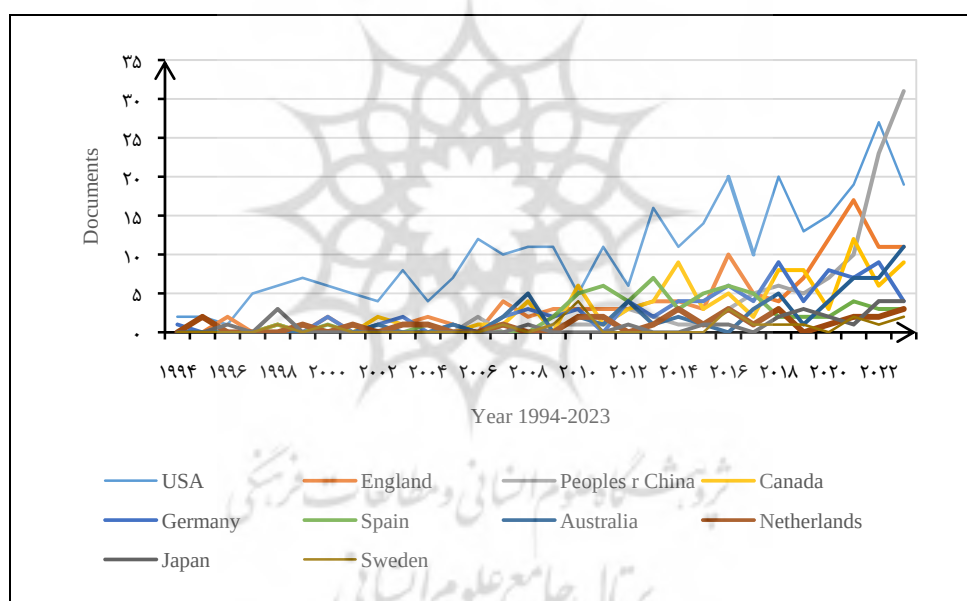
Topic: "organizational forget*" OR "intentional forget*" OR "Purposeful forget*" OR "accidental forget*" OR "unlearning" OR "knowledge loss"

همچنین پایگاه‌های اطلاعاتی مورد استفاده عبارت بودند از:

- Science Citation Index Expanded (SCI-EXPANDED)
- Social Sciences Citation Index (SSCI)

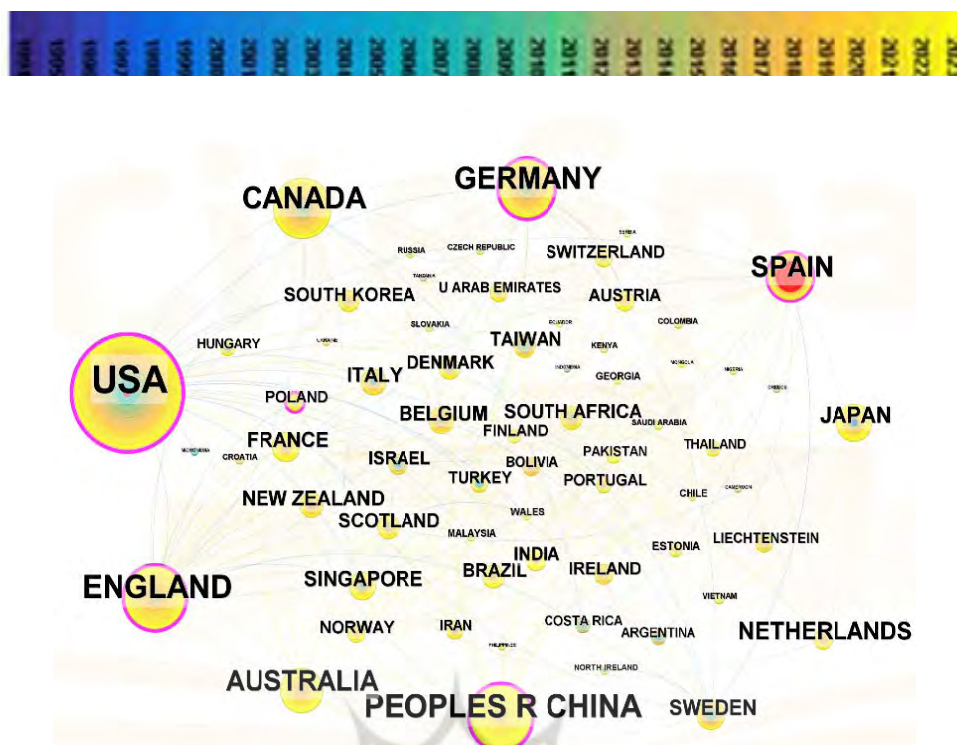
تجزیه و تحلیل تعداد استنادها و همکاری کشورها

استناد از اصول اساسی تألیف پژوهشی و مهارت‌های ارتباط علمی محسوب می‌شود و در تولید و نشر اطلاعات نقش بارزی دارد. همچنین، تعداد پژوهش‌ها نیز در ارزیابی‌های علم‌سنجی از اهمیت چشمگیری برخوردار است (راهدان مفرد، رامشت و صفاری، ۱۳۹۸). موضوع فراموشی سازمانی برای نخستین بار توسط هدیبرگ در سال ۱۹۸۱ میلادی در مقاله‌ای مطرح شد؛ اما اولین پژوهش منتشر شده در سایت وب آو ساینس به سال ۱۹۹۴ برمی‌گردد. طبق اطلاعات سایت وب آو ساینس، ۱۱۳۰ پژوهش در زمینه فراموشی سازمانی صورت گرفته که از این تعداد، ۸۹۰ مقاله در ۱۰ کشور برتر جهان انجام شده است. همان‌طور که شکل ۱ نشان می‌دهد، کشورهای ایالات متحده آمریکا، انگلستان و چین، به‌ترتیب بیشترین پژوهش را در این زمینه انجام داده‌اند که با توجه به اهمیت موضوع، این روند رو به رشد بوده است. علاوه‌براین، نتایج نشان می‌دهد که پیش از سال ۲۰۱۳، به‌جز ایالات متحده آمریکا، سایر کشورها در خصوص این موضوع تحقیقات اندکی انجام داده‌اند و به اهمیت موضوع پی نبرده بوده‌اند. با توجه به تحقیقات آتی و شیب نمودار، انتظار می‌رود کشور چین، یکی از پیشروها در این زمینه تحقیقاتی باشد.



شکل ۱. ده کشور برتر بر اساس تعداد مقاله‌ها در حوزه فراموشی سازمانی

شکل ۱ شبکه‌ای از همکاری بین کشورهای مختلف جهان را نشان می‌دهد که اندازه گره‌ها گویای تعداد مقاله‌های منتشر شده در هر کشور است و ایالات متحده آمریکا با ۳۰۷ مقاله، در این زمینه تحقیقاتی رتبه اول را دارد. رنگ خطوط بین گره‌ها نشان‌دهنده همکاری‌های کشورها در طول سال‌های مختلف است که با توجه به نقشه، بیشترین همکاری‌ها در بازه زمانی ۲۰۰۵ تا ۲۰۱۳ رخ داده است. علاوه‌براین، اندازه دایره قرمز درون هر گره، نشان می‌دهد که مقاله‌های منتشر شده در آن کشور، بیشترین ارجاعات را در مقاله‌های دیگر داشته‌اند. همان‌طور که مشاهده می‌شود، کشور اسپانیا که جزء ده کشور برتر بر اساس تعداد مقاله‌هاست، دارای بالاترین ارجاع است.



شکل ۲. همکاری بین کشورهای مختلف در حوزه فراموشی سازمانی

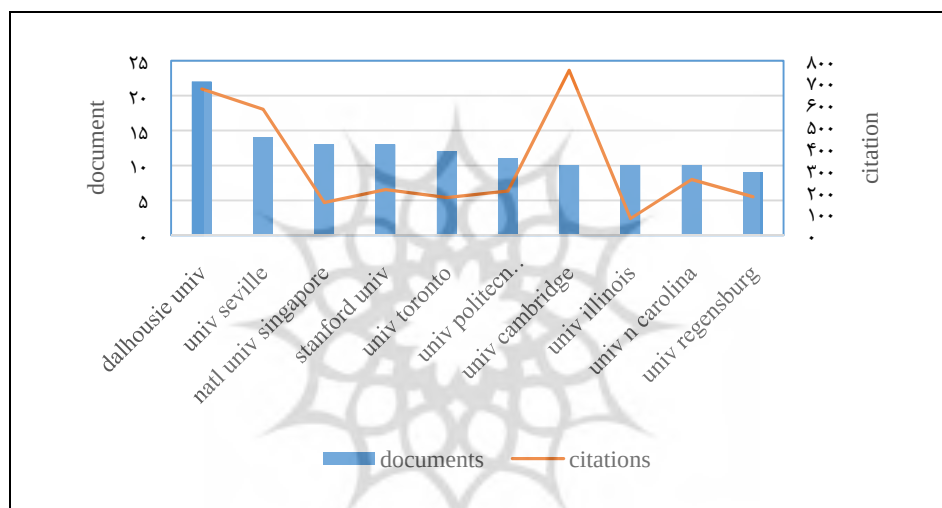
با تحلیل روابط همکاری مشخص شده در جدول ۲، می‌توان دریافت که سوئد، اسپانیا و انگلستان، همکاری بین‌المللی بیشتری نسبت به ده کشور برتر در این حوزه تحقیقاتی داشته‌اند؛ پس این کشورها به برقراری ارتباطات بین‌المللی توجه بیشتری داشته‌اند. از طرفی، از زمان پیدایش موضوع فراموشی سازمانی، پیشینه تحقیقاتی این سه کشور از سال ۱۹۹۸ بوده است؛ ضمن اینکه ژاپن و ایالات متحده آمریکا با پایین‌ترین درصد همکاری، کار گروهی داخلی را ترجیح داده‌اند.

جدول ۲. همکاری بین ده کشور برتر در حوزه فراموشی سازمانی

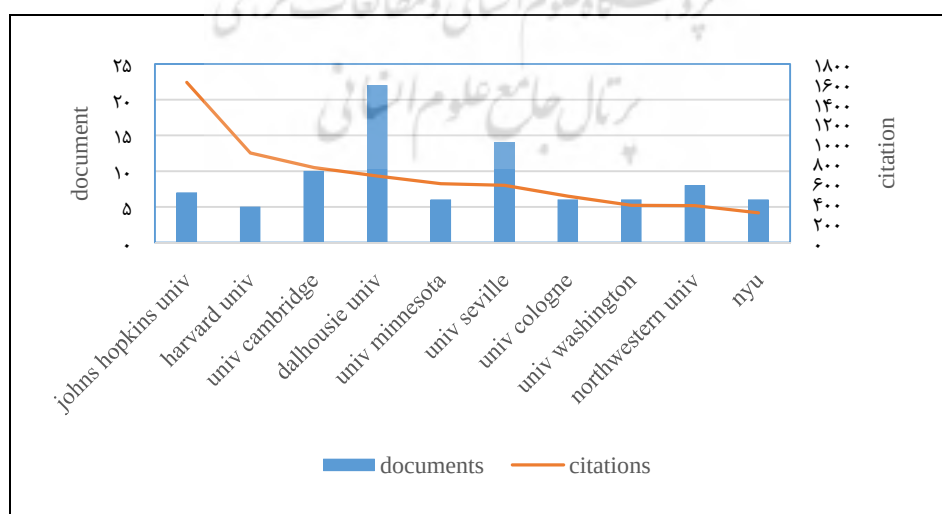
کشورها	تعداد پژوهش	تعداد همکاری	درصد همکاری
آمریکا	۳۰۷	۶۰	۰/۱۹
انگلستان	۱۱۵	۵۱	۰/۴۴
چین	۱۰۲	۲۶	۰/۲۵
کانادا	۹۰	۳۳	۰/۳۷
آلمان	۸۲	۲۹	۰/۳۵
اسپانیا	۶۲	۳۰	۰/۴۸
استرالیا	۵۸	۱۸	۰/۳۱
هلند	۳۱	۱۱	۰/۳۵
ژاپن	۲۴	۲	۰/۰۸
سوئد	۱۹	۱۰	۰/۵۳

تجزیه و تحلیل مؤسسه‌ها

یکی از نتایج مهم علم‌سنجی، شناسایی مراکز علمی فعال در زمینه مدنظر است. در شکل‌های ۳ و ۴، ده مؤسسه برتر بر اساس تعداد استنادها و ارجاعات در حوزه فراموشی سازمانی آورده شده است. نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهد که دانشگاه دل با ۲۲ استناد در میان تمام مجله‌ها نمایه شده در پایگاه وب آو ساینس، رتبه نخست را دارد. مسئله دیگری که مورد بحث قرار گرفته است، اهمیت شاخص تعداد ارجاعات، به‌عنوان یکی از شاخص‌های کلیدی در علم‌سنجی است. دانشگاه دل بر اساس تعداد ارجاعات، در رتبه چهارم قرار دارد؛ بنابراین می‌توان بر اساس تعداد استنادها و ارجاعات، استنباط کرد که این دانشگاه به‌طور تخصصی در این حوزه فعالیت دارد. در این مطالعه، مشاهده می‌شود که مجله‌های متعلق به دانشگاه‌های برتر جهان، همچون جانز هاپکینز، هاروارد و کمبریج دارای بالاترین تعداد ارجاعات در زمینه تحقیقاتی فراموشی سازمانی هستند و از طرفی، تعداد مقاله‌های بسیار کمی در این دانشگاه‌ها منتشر شده است.



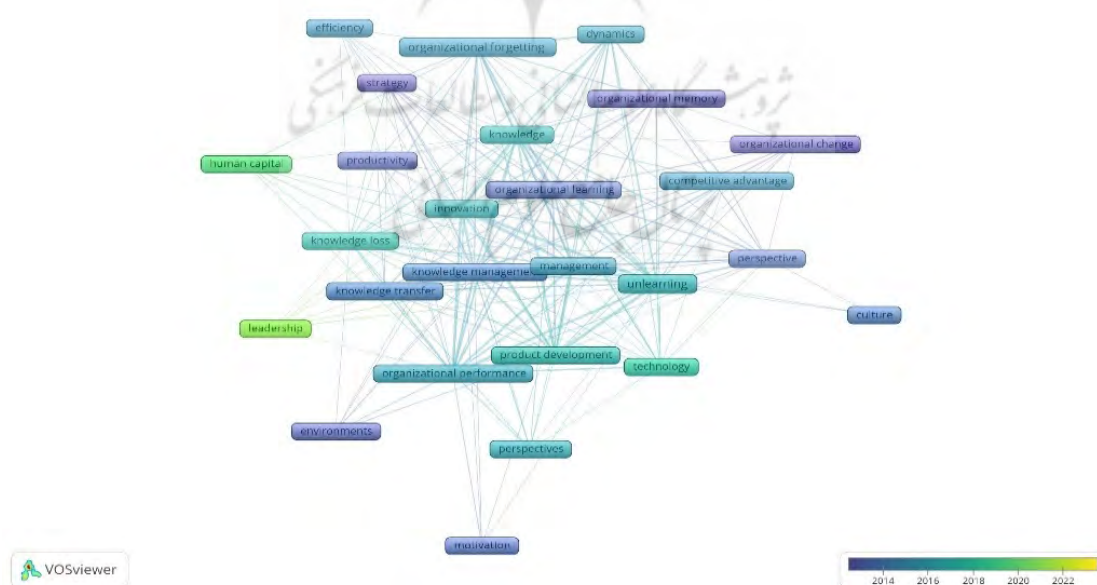
شکل ۳. نمودار ده مؤسسه برتر بر اساس تعداد استنادها در حوزه فراموشی سازمانی



شکل ۴. نمودار ده مؤسسه برتر بر اساس تعداد ارجاعات در حوزه فراموشی سازمانی

تجزیه و تحلیل کلمات کلیدی

در خصوص نگاشت نقشه هم‌پوشانی کلمات کلیدی، پاک‌سازی کلمات از اهمیت زیادی برخوردار است؛ به گونه‌ای که بسیاری از کلمات هیچ‌گونه ارتباطی با حوزه و رشته تحقیقاتی ما نداشتند و باید این کلمات حذف می‌شدند. از این رو، بررسی پیشینه تحقیقاتی حائز اهمیت است تا کلمات بی‌ارتباط شناسایی و حذف شود و تمرکز روی مفاهیم مرتبط با حوزه مدنظر صورت گیرد. در شکل ۵ نقشه هم‌پوشانی کلمات کلیدی بعد از پاک‌سازی نمایش داده شده است. در این نقشه، افزایش اندازه گره‌ها نمایانگر این است که کلمه مدنظر در مقاله‌ها بیشتر به کار رفته است. در واقع، هرچه گره‌ها بزرگ‌تر باشند، فراوانی بیشتر کلمه در متون مرتبط با موضوع را نشان می‌دهند. در اینجا کلمات فراموشی سازمانی، یادگیری‌زدایی، نوآوری و عملکرد سازمانی، بیشترین فراوانی را در مقاله‌ها دارند که گویای اهمیت زیاد این مفاهیم، در ارتباط با موضوع فراموشی سازمانی است. همچنین، نزدیکی و دوری کلمات بیانگر این است که مقاله‌های موجود، به چه اندازه درباره ارتباط آن کلمات صحبت کرده‌اند و تأثیرات آن‌ها را بر هم سنجیده‌اند. یک ویژگی برجسته این نقشه، وجود نشانگر سال به شکل یک مستطیل بلند است که تحول موضوع را در سال‌های مختلف نشان می‌دهد. این نمای مستطیلی، در گوشه پایین و سمت راست نقشه قرار گرفته است که هرچه از سمت رنگ سرمه‌ای به سمت رنگ زرد پیش می‌رویم، نشان‌دهنده آن است که این کلمات در تحقیقات اخیر بیشتر به کار رفته‌اند. این اطلاعات به گونه‌ای هستند که می‌توان از آن‌ها موضوعات داغ پژوهش‌های آتی را استخراج کرد. موضوعات داغ، معمولاً فرصت‌های تحقیقاتی فعلی را نشان می‌دهند و روند توسعه آینده را پیشنهاد می‌کنند (ونگ، ژائو، گو و لی^۱، ۲۰۱۸). همان‌طور که در شکل ۵ مشاهده می‌شود، مباحث رهبری و سرمایه انسانی و ارتباط آن با سایر مفاهیم، می‌تواند به عنوان موضوعات داغ تحقیقات آینده مطرح شود. یکی دیگر از نتایج قابل استخراج از نرم‌افزار، خوشه‌بندی گره‌ها بر اساس رویکرد اکتشافی است که در جدول ۳، خوشه‌بندی کلمه‌های کلیدی و میزان فراوانی هر یک از این کلمه‌ها در زمینه فراموشی سازمانی آورده شده است.



شکل ۵. نقشه هم‌پوشانی کلمه‌های کلیدی در نرم‌افزار وی‌وی‌و

جدول ۳. خوشه‌بندی کلمه‌های کلیدی در حوزه فراموشی سازمانی

خوشه ۱						خوشه
کلمات	استراتژی	پویایی	اثر بخشی	دانش	یادگیری سازمانی	فراموشی سازمانی
۱۱	۳۴	۵	۷۱	۳۰	۱۲۵	فراوانی
خوشه ۲						خوشه
کلمات	از دست دادن دانش	تکنولوژی	چشم‌انداز	مدیریت دانش	سرمایه انسانی	فراوانی
۳۵	۱۳	۵	۵۶	۵	۵	فراوانی
خوشه ۳						خوشه
کلمات	توسعه محصول	عملکرد سازمانی	انگیزش	نوآوری	محیط	فراوانی
۴۳	۶۷	۷	۷۲	۵	۵	فراوانی
خوشه ۴						خوشه
کلمات	بهره‌وری	رهبری	انتقال دانش			فراوانی
۷	۸	۱۷				فراوانی
خوشه ۵						خوشه
کلمات	یادگیری‌زدایی	مدیریت	فرهنگ			فراوانی
۷۲	۷۴	۱۱				فراوانی
خوشه ۶						خوشه
کلمات	حافظه سازمان	تغییر سازمان	مزیت رقابتی			فراوانی
۱۳	۷	۸				فراوانی

گام‌های اجرایی سودا

مطابق روش سودا، گام‌های زیر به‌منظور ترسیم نقشه شناختی جامع عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی اجرا شده است:

گام اول: تشریح هدف طرح و متدولوژی برای هر یک از خبرگان

برای دستیابی به همکاری‌های لازم و درک بیشتر، ابتدا هدف اصلی مطرح و مسیرهای اجرایی پژوهش برای هر یک از خبرگان تشریح شد؛ سپس مفهوم فراموشی سازمانی و رویکرد سودا به‌صورت کامل و شفاف توضیح داده شد.

گام دوم: تعیین رویکرد مناسب سودا

در این مرحله، رویکرد مناسب SODAI به‌کار گرفته شده است. همان‌گونه که بیان شد، رویکرد سودا بر مبنای دو دیدگاه اساسی است که با توجه به ماهیت سازمان و عدم امکان اجتماع مدیران و خبرگان در یک جلسه گروهی و همچنین وجود موانع عملیاتی در انجام این کار از SODAI استفاده شد.

گام سوم: مصاحبه با خبرگان

در این پژوهش با توجه به نوع مسئله و جنس موضوع، مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شد. در اینجا پژوهشگر با هر یک از مصاحبه‌شوندگان سازمان، به‌صورت مستقل، مصاحبه عمیق انجام داد و ذهن خبره مدنظر را به‌سمت مسئله هدایت و نظرهای او را با دقت ثبت کرد. هدف این مرحله، درک عمیق نگرش ذهنی و شخصی هر فرد، در ارتباط با عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی، در جهت ترسیم نقشه‌های فردی و موضوعی بود.

گام چهارم: نگاشت داده‌های جمع‌آوری شده

در این مرحله، به‌منظور ایجاد نقشه‌ی مرتبط با هر خبره، پژوهشگر با استفاده از اطلاعات جمع‌آوری شده، نقشه‌ای ذهنی را به‌صورت جداگانه برای هر فرد خبره ترسیم کرد. در این راستا، برای ترسیم نقشه‌ی شناختی هر فرد، ابتدا مفاهیم اصلی شناسایی و پس از آن، روابط بین مفاهیم مشخص شد. این فرایند به شناخت کامل ذهنیت افراد نیاز دارد.

گام پنجم: ادغام نقشه‌های شناختی

هدف این مرحله، تبدیل تمامی نظرها و دیدگاه‌های خبرگان به یک نقشه جامع است. پژوهشگر با ادغام نقشه‌های فردی، نقشه‌ای واحد را تشکیل داد. از سویی دیگر، پژوهشگر ملزم است که مفاهیم مشابه را ادغام و ارتباطی بین آن‌ها برقرار کند.

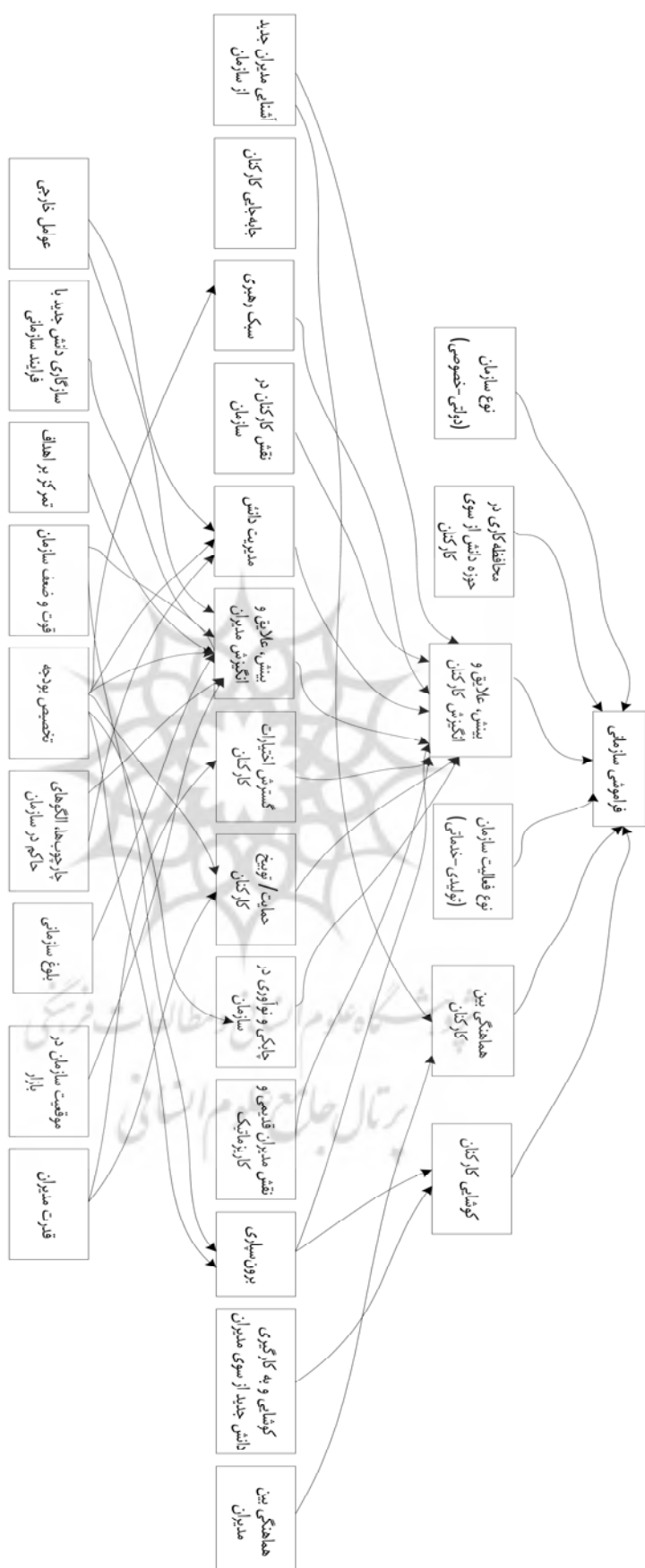
گام ششم: وارد کردن نقشه شناختی جامع در نرم‌افزار

هر تلاشی برای درک و تفسیر نظره‌های دیگران، به ایجاد اطلاعاتی منجر می‌شود که به سازمان‌دهی و تحلیل نیازمند است. این کارها را می‌توان به‌صورت دستی انجام داد؛ اما هنگامی که حجم اطلاعات زیاد باشد، این کار طولانی و خسته‌کننده می‌شود. همچنین نتایج از دقت لازم برخوردار نخواهد بود؛ از این رو برای بهبود این فرایند، به ابزاری نیاز است که امکان دهد مفاهیم و ارتباط آن‌ها تحلیل و بررسی شود و بتوان به یک نمودار گروهی مشترک دست یافت. نرم‌افزار دسیژن اکسپلورر^۱ تک‌کاربره است که در این پژوهش برای ترسیم نقشه جامع شناختی و تحلیل‌های لازم به‌کار گرفته شده است.

گام هفتم: تحلیل نقشه جامع شناختی

هدف از این تحلیل‌ها، دستیابی به خروجی مدنظر از نقشه جامع شناختی است. نتایج حاصل از تحلیل دامنه‌ای و مرکزی، به شناخت بهتر گزینه‌های مهم و موضوعات کلیدی منجر می‌شود. در تحلیل دامنه‌ای، تعداد ورودی و خروجی‌های هر گره مشخص می‌شود و در واقع، شلوغ بودن هر گره را محاسبه می‌کند. هرچه مقدار به‌دست‌آمده برای هر گره بیشتر باشد، آن گره به‌عنوان گره‌ای مهم و اساسی در نظر گرفته می‌شود. در تحلیل مرکزی، ساختار مدل به‌گونه‌ای بررسی می‌شود که مشخص شود کدام اظهارنظرها، بیشترین مرکزیت را دارند (اکرم‌ن و ادن، ۲۰۲۰).

طی گام‌های ذکر شده، نقشه جامع شناختی در محیط نرم‌افزار دسیژن اکسپلورر ترسیم شد. برای وضوح بیشتر مفاهیم به‌کار گرفته شده در مدل، از نرم‌افزار ویزو، به‌منظور ترسیم آن با کلمه‌های فارسی استفاده شد که در شکل ۶ آورده شده است. این نقشه با استفاده از رویکرد سودا، به‌عنوان یک مدل مشارکتی و جامع، تمامی موضوعات اساسی و کلیدی مطرح شده در مصاحبه با خبرگان را شامل می‌شود. این رویکرد با تأکید بر کار تیمی و تلفیق نظره‌های خبرگان و یکپارچه‌سازی نقشه‌های فردی شکل می‌گیرد. نتایج حاصل از مصاحبه نشان می‌دهد که عوامل متعددی بر پدیده فراموشی سازمانی تأثیرگذار است. بر اساس نظره‌های خبرگان، مفاهیمی همچون انتظارات سهام‌داران، رقبا، فشار تکنولوژی، مشتریان، سازمان‌های بالادستی، قوانین زیست‌محیطی و مصرف انرژی، مسائل سیاسی، اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی در مفهوم عوامل خارجی گنجانده شده است. همچنین در مدل استخراجی، مفاهیمی همچون فرایند یادگیری، اشتراک و انتخاب صحیح دانش، برنامه‌ریزی و بررسی جوانب مدیریت دانش، خروج انحصاری دانش، ثبت و ضبط دانش، زمان و مکان کافی برای ایجاد دانش جدید، سازگاری دانش جدید با فرایند سازمانی، شناسایی دانش محرمانه و تغییرناپذیر و مقطعی بودن دانش در مفهوم مدیریت دانش آورده شده است.



شکل ۶. خروجی نرم‌افزار ویزو

براساس ساختار شبکه‌ای ایجاد شده در ادامه به تحلیل‌های گسترده‌تری شامل تحلیل دامنه‌ای و مرکزی که در جدول ۴ آورده شده است، پرداخته خواهد شد. نتایج به‌دست‌آمده، به شناخت و درک بهتر عوامل کلیدی مؤثر بر فراموشی سازمانی منجر می‌شود؛ به‌گونه‌ای که موضوعات کلیدی می‌توانند به‌عنوان مواردی دیده شوند که نیاز به مصرف منابع دارند. همان‌طور که بیان شد تحلیل دامنه‌ای، میزان خروجی و ورودی کمان‌ها به هر گره (مفهوم) را بررسی می‌کند و تحلیل مرکزی، به بررسی موقعیت و نقش هر مفهوم در ساختار کلی شبکه، در میان سایر مفاهیم می‌پردازد. این تحلیل دوسویه، نه تنها به ارائه تصویر دقیق از میزان تعامل مفاهیم با یکدیگر می‌پردازد، بلکه ویژگی‌ها و اهمیت هر گره را در کنار نقش کلان ساختار شبکه بررسی می‌کند. هرچه امتیاز تحلیل دامنه‌ای و مرکزی افزایش یابد، نقش و اهمیت مفهوم مدنظر به میزان بیشتری تقویت خواهد شد. چنانچه نتایج نشان می‌دهد، بینش و علایق و انگیزش کارکنان با امتیاز دامنه‌ای ۱۲ و مرکزیت ۱۹/۲۸ و بینش، علایق و انگیزش مدیران با امتیاز ۹ و مرکزیت ۱۶/۲۶ در نقشه جامع‌شناختی بیشترین مقدار دامنه‌ای و مرکزی را دارند.

جدول ۴. تحلیل دامنه‌ای و مرکزی

ردیف	عنوان اصلی	نماد	دامنه	مرکزی
۱	بینش، علایق و انگیزش کارکنان	IS	۱۲	۱۹/۲۸
۲	بینش، علایق و انگیزش مدیران	IM	۹	۱۶/۲۶
۳	فراموشی سازمانی	OF	۶	۱۵/۲۸
۴	تخصیص بودجه	B	۶	۱۳/۲۳
۵	برون‌سپاری	O	۴	۱۳/۲۷
۶	مدیریت دانش	KM	۴	۱۲/۲۶
۷	حمایت/ توییح کارکنان	SE/RE	۳	۱۲/۲۶
۸	کوشایی کارکنان	ES	۳	۹/۲۱
۹	هماهنگی بین کارکنان	CS	۳	۸/۱۹
۱۰	آشنایی مدیران جدید از سازمان	ANM	۲	۱۲/۲۷
۱۱	گسترش اختیارات کارکنان	EPE	۲	۱۱/۲۶
۱۲	قدرت مدیران	PM	۲	۶/۱۴
۱۳	سبک رهبری	LS	۲	۱۱/۲۶
۱۴	چارچوب‌ها، الگوهای حاکم در سازمان، قوانین و مقررات، استانداردها، فرایندها و روش‌ها	S	۲	۹/۲۰
۱۵	چابکی و نوآوری در سازمان	IO	۲	۱۱/۲۶
۱۶	قوت و ضعف سازمان	SW	۲	۹/۲۲
۱۷	عوامل خارجی	EFS	۲	۹/۲۰
۱۸	کوشایی و به‌کارگیری دانش جدید از سوی مدیران	EF	۱	۴/۱۰
۱۹	هماهنگی بین مدیران	CM	۱	۳/۸
۲۰	نقش مدیران قدیمی و کاربزماتیک	ROM	۱	۱۰/۲۶

ردیف	عنوان اصلی	نماد	دامنه	مرکزی
۲۱	نقش کارکنان در سازمان	RS	۱	۱۰/۲۶
۲۲	جابه‌جایی کارکنان	TS	۱	۱۰/۲۶
۲۳	محافظه‌کاری در حوزه دانش از سوی کارکنان	CKE	۱	۷/۱۹
۲۴	بلوغ سازمانی	OM	۱	۸/۲۰
۲۵	نوع سازمان (دولتی - خصوصی)	TO	۱	۷/۱۹
۲۶	نوع فعالیت سازمان (تولیدی - خدماتی)	TOA	۱	۷/۱۹
۲۷	تمرکز بر اهداف	FO	۱	۸/۲۰
۲۸	موقعیت سازمان در بازار	PO	۱	۸/۲۰
۲۹	سازگاری دانش جدید با فرایند سازمانی	CKP	۱	۸/۲۰

نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر، تحلیل هم‌استنادی فراموشی سازمانی و ذهنیت‌شناختی مدیران در رابطه با عوامل مؤثر بر آن با رویکرد تحلیل و توسعه گزینه‌های استراتژیک (سودا) بود. این رویکرد از جمله رویکردهای ساختاردهی و مدل‌سازی مشارکتی است که هدف آن، کمک به کاهش پیچیدگی موقعیت مسئله‌زا است. با توجه به تحلیل‌های انجام شده در بخش هم‌استنادی، طبق اطلاعات سایت وب آو ساینس، ۱۱۳۰ پژوهش در زمینه فراموشی سازمانی صورت گرفته است. از بین ۱۱۳۰ پژوهش، ۸۹۰ مقاله در ۱۰ کشور برتر جهان انجام شده و ایالات متحده آمریکا با ۳۰۷ مقاله، رتبه اول را در این زمینه تحقیقاتی دارد. کشورهای سوئد، اسپانیا و انگلستان نیز نسبت به ۱۰ کشور برتر در این حوزه تحقیقاتی، همکاری بین‌المللی بیشتری داشته‌اند. پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند برای بررسی موضوعات داغ که طبق نتایج پژوهش، مباحث رهبری و سرمایه انسانی و ارتباط آن با سایر مفاهیم است، همکاری‌های لازم را با این کشورها داشته باشند. از طرفی با توجه به اینکه دانشگاه دل با ۲۲ استناد در میان تمام مجله‌های نمایه شده در پایگاه وب آو ساینس، در رتبه نخست تعداد استنادها و رتبه چهارم در تعداد ارجاعات قرار دارد، می‌تواند به عنوان یکی از مجله‌های معتبر برای چاپ مقاله‌ها در حوزه فراموشی سازمانی باشد.

در بخش دوم پژوهش، در تحلیل ذهنیت‌شناختی مدیران در رابطه با عوامل مؤثر، می‌توان چنین اذعان کرد که عوامل متعددی به صورت ساختارمند بر فراموشی سازمانی تأثیرگذارند که در بین این عوامل بینش، علایق و انگیزش کارکنان با مقدار دامنه‌ای ۱۲ و مرکزیت ۱۹/۲۸ و بینش، علایق و انگیزش مدیران با مقدار ۹ و مرکزیت ۱۶/۲۶ در نقش جامع‌شناختی، بیشترین مقدار دامنه‌ای و مرکزی را دارند. به عبارتی، این دو عامل، بر فراموشی سازمانی نقش مهم و تأثیرگذاری دارند. بنا بر نتایج حاصل از دو بخش پژوهش، کارکنان، رهبران و مدیران به عنوان عناصر کلیدی، نقش بسیار حیاتی و اساسی در سازمان‌ها ایفا می‌کنند.

منابع

- آذر، عادل؛ خسروانی، فاطمه و جلالی، رضا (۱۳۹۸). تحقیق در عملیات نرم، رویکردهای ساختاردهی مسئله. تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- اسماعیلی، محمود رضا؛ محمدیاری، زهره و موسوی چشمه کبودی، کیوان (۱۳۹۵). نقش هوش سازمانی بر فراموشی سازمانی هدفمند. *مطالعات منابع انسانی*، ۶(۲۲)، ۴۵-۷۰.
- بردبار، غلامرضا و فلاحی، محمدباقر (۱۳۹۷). تأثیر رهبری تحول‌آفرین بر فراموشی سازمانی آگاهانه (مورد مطالعه: کارکنان شرکت البرز دارو). *مطالعات منابع انسانی*، ۸(۲۹)، ۶۹-۹۰.
- بهادری جهرمی، فاطمه؛ زارعی متین، حسن؛ رحمتی، محمدحسین و اخوان علوی، حسین (۱۳۹۷). طراحی مدل فراموشی سازمانی هدفمند، مورد مطالعه: شهرداری قم. *پژوهش مدیریت سازمان‌های دولتی*، ۷(۱)، ۱۳۳-۱۵۲.
- حسن‌پور، اکبر؛ جعفری‌نیا، سعید؛ وکیلی، یوسف و مرعشی، سید جواد (۱۴۰۱). مدل‌یابی معادلات ساختاری عوامل مؤثر بر شکل‌گیری پدیده فراموشی سازمانی در سازمان‌های دولتی. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۳۱(۱۰۳)، ۹۷-۱۱۵.
- دورودیان، علی اصغر و غفارزاده، محمدرضا (۱۴۰۱). تأثیر مدیریت استعداد بر فراموشی سازمانی هدفمند با نقش میانجی چابکی سازمانی (مطالعه موردی: اداره کل ورزش و جوانان استان تهران). *مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش*، ۱۱(۵)، ۱-۱۳.
- دهقان‌نیری، محمود؛ آذر، عادل و جاویدمیلانی، شایان (۱۳۹۸). ترسیم نقشه راه فناوری با بهره‌گیری از رویکرد توسعه و تحلیل گزینه‌های راهبردی: شرکت مزارع نوین ایرانیان. *مدیریت بهبود*، ۱۳(۳)، ۱-۲۲.
- راهدان مفرد، محمد؛ رامشت، محمدحسین و صفاری، امیر (۱۳۹۸). بررسی و آنالیز هم‌استنادی رابطه انسان و محیط در حوزه ژئومورفولوژی از ۱۹۷۰ تا ۲۰۱۸. *پژوهش‌های جغرافیای طبیعی*، ۵۱(۴)، ۷۳۳-۷۶۰.
- محمد اسماعیل، صدیقه و سید وکیلی، سیده ریحانه (۱۳۹۷). تأثیر فراموشی سازمانی بر استقرار مدیریت دانش. *مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۷(۸۹)، ۳۹-۷۱.
- مرعشی، سید جواد؛ حسن‌پور، اکبر؛ جعفری‌نیا، سعید و وکیلی، یوسف (۱۴۰۰). ارائه مدل شکل‌گیری پدیده فراموشی سازمانی در سازمان‌های دولتی. *مدیریت منابع در نیروی انتظامی*، ۹(۳)، ۱۲۷-۱۶۰.
- مشبکی، اصغر؛ عندلیب اردکانی، نادر و عندلیب اردکانی، داوود (۱۳۹۱). بررسی تأثیر سبک‌های رهبری بر فراموشی سازمانی هدفمند: رویکرد نوین در مدیریت دانش. *مدیریت سلامت*، ۱۴(۴۴)، ۴۱-۵۴.

References

- Abuabara, L. & Paucar-Caceres, A. (2021). Surveying applications of strategic options development and analysis (SODA) from 1989 to 2018. *European Journal of Operational Research*, 292(3), 1051-1065.
- Ackermann, F. & Eden, C. (2020). Strategic options development and analysis. In *Systems approaches to making change: A practical guide*, 139-199. London: Springer London.
- Ayduğ, D. & Ağaoğlu, E. (2023). The mediation role of intentional organizational forgetting in the relationship between organizational learning and innovation management. *Journal of Workplace Learning*, 35(1), 17-34.

- Azar, A., Khosravani, F. & Jalali, R. (2013). *Soft operation research: Structured approaches to problem*. Publication of Industrial Management Institute. (in Persian)
- Bahadori Jahromi, F., Zareie Matin, H., Rahmati, M.H. & Akhavan Alavi, H. (2018). Designing Model for Purposeful Organizational Forgetting, Case of Study Qom Municipality. *Public Organizations Management*, 7(1), 133-152. (in Persian)
- Bongers-Chicano, A.M. (2023). Learning by doing, organizational forgetting, and the business cycle. *Bulletin of economic research*, 75(1), 141-150.
- Bordbar, G.R. & Falahi, M. B. (2019). The effects of transformational leadership on purposeful organizational forgetting (Case of study: employees of Alborz Pharmaceutical Company). *Journal of Human Resource Studies*. 8(29), 69-90. (in Persian)
- Chen, C. (2004). Searching for intellectual turning points: Progressive knowledge domain visualization. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 101(suppl_1), 5303-5310.
- de Holan, P.M. & Phillips, N. (2004). Organizational forgetting as strategy. *Strategic Organization*, 2(4), 423-433.
- Dehghan Nayeri, M., Azar, A. & Javid Milani, S. (2019). Technology Road Mapping (TRM) based on Strategic Option Development and Analysis: Mazare Novin Iranian Company. *Journal of Improvement Management*, 13(3), 1-22. (in Persian)
- Drodiyan, A.A. & Ghafarzadeh, M.R. (2022). The effect of talent management on purposeful organizational forgetting with the mediating role of organizational agility (Case of study: General Directorate of Sports and Youth Affairs of Tehran Provin). *Journal of Management and Organizational Behavior in Sport*, 11(5), 1-13. (in Persian)
- Esmaeli, M. R., Mohamadyari, Z. & Mosavi, K. (2017). The Role of Organizational Intelligence on Purposeful Organizational Forgetting. *Journal of Human Resource Studies*, 6(22), 45-70. (in Persian)
- Hasanpour, A., Jafarinia, S., Vakili, Y. & Marashi, S. J. (2022). Modeling Structural Equations of Factors Affecting the Formation of Organizational Forgetfulness in Public Organizations. *Management Studies in Development and Evolution*, 31(103), 97-115. (in Persian)
- Kavosi, Z., Delavari, S., Kiani, M.M., Bastani, P., Vali, M. & Salehi, M. (2021). Modeling organizational intelligence, learning, forgetting and agility using structural equation model approaches in Shiraz University of Medical Sciences Hospitals. *BMC research notes*, 14(1), 1-8.
- Landry, J.R. (1999, January). Forgetful or bad memory?. In *Proceedings of the 32nd Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences*. 1999. HICSS-32. Abstracts and CD-ROM of Full Papers (pp. 8-pp). IEEE.
- Lowrance, T.L. (2017). *Exploring the Four Modes of Organizational Forgetting in an Organization Post Acquisition* (Doctoral dissertation, The George Washington University).
- Marashi, S. J, Hasanpour, A., Jafarinia, S. & Vakili, Y. (2021). A Model for the Formation of the Phenomenon of Organizational Forgetfulness in Government Organizations. *Resource Management in Police*, 9(3), 127-160. (in Persian)
- Mariano, S., Casey, A. & Olivera, F. (2020). Organizational forgetting Part II: a review of the literature and future research directions. *The Learning Organization*, 27(5), 417-427.

- Martin de Holan, P. (2011). Agency in voluntary organizational forgetting. *Journal of Management Inquiry*, 20(3), 317-322.
- Mohamad Esmael, S. & Seyed Vakili, R. (2018). The effect of organizational forgetfulness on the establishment of knowledge management. *Journal of Management Studies in Development & Evolution*, 27(89), 39-71. (in Persian)
- Moshabbeki, A., Ardakani, N. A. & Ardakani, D. A. (2011). The impact of leadership styles on organizational forgetting of public and private hospitals in Tehran province. *Journal of Health Administration (JHA)*, 14(44), 41-54. (in Persian)
- Rahdan Mofrad, M., Ramesht, M.H. & Saffari, A. (2019). Co-citation analysis of human-environment relationship in Geomorphology from 1970 to 2018. *Physical Geography Research Quarterly*, 51(4), 733-760. (in Persian)
- Reynolds, M., & Holwell, S. (Eds.). (2020). *Systems approaches to making change: a practical guide* (Vol. 2). London: Springer London.
- Riege, A.M. (2003). Validity and reliability tests in case study research: a literature review with “hands-on” applications for each research phase. *Qualitative market research: An international journal*, 6(2), 75-86.
- Taboli, H., & Rezaeian, M. R. (2016). Examining the effect of transformational leadership method on organizational learning according to organizational forgetting moderator in Astara custom organization. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 7(4), 160-170.
- Wang, J., Zhao, X., Guo, X. & Li, B. (2018). Analyzing the research subjects and hot topics of power system reliability through the Web of Science from 1991 to 2015. *Renewable and Sustainable Energy, Reviews*, 82, 700-713.