

Second International Conference on Management and Development Culture  
بررسی رابطه ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند با عملکرد کارکنان شهرداری  
شهرستان گرمی

معصومه حسینی

دانشگاه آزاد اسلامی، واحد گرمی، گروه مدیریت، گرمی، ایران

محمد حسن زاده

استادیار، دانشگاه محقق اردبیلی، واحد اردبیل، گروه مدیریت و اقتصاد، اردبیل، ایران

### چکیده

مهمترین هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند بر عملکرد کارکنان در شهرداری شهرستان گرمی می باشد. روش تحقیق از نظر ماهیت کمی، از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها توصیفی می باشد. جامعه آماری این تحقیق ۱۶۰ نفر می باشد و با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۱۲ نفر، میزان نمونه آماری این تحقیق را تشکیل داد. ابزار گردآوری استفاده شده برای این تحقیق پرسشنامه استاندارد می باشد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شد و همچنین در قسمت آمار استنباطی فرضیه ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون یافته ها نشان داد که ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند با عملکرد کارکنان رابطه معنی داری دارند.

واژگان کلیدی: فراموشی سازمانی هدفمند، اجتناب از عاداتهای بد، یادگیری زدایی، عملکرد کارکنان

## Relationship between organizational forgetting of staff performance the city council Germei

Masumeh Hosseini

Department of management, Germei Branch, Islamic Azad University, Germei, Iran

Mohammad Hassanzadeh

Assistant Professor, Department of management and Economy, Ardabil Branch, University of Mohaghegh Ardabili, Ardabil, Iran

### Abstract

The main goal of the study was to investigate the Relationship between organizational forgetting of staff performance the city council Germei. Method of quantitative nature, the objective and the method of data collection is Hatvsyfy. The research is 160 by using the Cochran Formula 112, the sample formed. The survey questionnaire is used for the collection Astandardmy. To analyze the data, the use spss software and also the statistical hypothesis using the Pearson correlation coefficient showed that the dimensions of organizational forgetting significant correlation with performance.

**Keywords:** organizational forgetting, avoid bad habits, learning relaxation, employee performance

## Second International Conference on Management and Development Culture

### مقدمه

سازمانهای امروزی بیش از هر زمان دیگر نیازمند تغییر و تحول استراتژیک هستند. فرصتها و تهدیدهای محیطی امروز بیش از گذشته اثرات خود را در اقتصاد ایران به نمایش گذاشته است. سازمانها در جریان کسب موقعیت رقابتی مناسب شدیداً نیازمند تغییر ساز و کارهای درون سازمانی خود با نیازها و خواسته‌های کارکنان و نیروی انسانی هستند. مطالعه برنامه‌های استراتژیک موفق دنیا، آهنگ تغییر از محصول محوری به منابع انسانی محوری دقیقاً قابل تشخیص است. در عصر حاضر سازمانها به صورت فزاینده‌ای با محیطهای پویا و در حال تغییر مواجهند و بنابراین، به منظور بقا و پویایی خود مجبورند که خود را با تغییرات محیطی سازگار سازند. به بیان دیگر با توجه به سرعت شتابنده تغییرات و تحولات علمی، تکنولوژیک، اجتماعی، فرهنگی و... در عصر حاضر، سازمانهایی موفق و کارآمد محسوب می‌شوند که علاوه بر هماهنگی با تحولات جامعه امروزی، بتوانند مسیر تغییرات و دگرگونیها را نیز در آینده پیش‌بینی کرد قادر باشند که این تغییرات را در جهت ایجاد تحولات مطلوب برای ساختن آینده‌ای بهتر هدایت کنند. چرا که به گفته تافلر «تنها با بهره‌گیری خلاقانه از تغییر برای هدایت کردن خود تغییرات است که می‌توانیم از آسیب شوک آینده در امان بمانیم و به آینده‌ای بهتر و انسانی‌تر دست یابیم». با این وجود مشاهدات و مطالعات نشان می‌دهد که بسیاری از سازمانها نه تنها نوآور و خلاق نیستند، بلکه حتی در هماهنگی با تحولات و پیشرفتهای عصر حاضر نیز ناتوان مانده و اغلب با شیوه‌های ناکارآمد سنتی اداره می‌شوند. به عنوان نمونه «اندرو پتیگرو»<sup>۱</sup> پژوهشگر انگلیسی که در زمینه تصمیم‌گیریهای استراتژیک مطالعه کرده است، از خصوصیات ایستای سازمانها حیرت‌زده شده و به این نتیجه رسیده است که به رغم تغییر پیوسته شرایط دنیا، اغلب سازمانها و شرکتها در ۱۰ سال گذشته زندگی می‌کنند و حدوداً ۱۰ سال از شرایط دنیا عقب هستند (مشبکی و همکاران، ۱۳۹۱).

### پیشینه تحقیق

در این بخش از تحقیق به مواردی از تحقیقات که مشابه و همراستا با تحقیق ما در داخل و خارج از کشور است می‌پردازیم. این موارد به صورت خلاصه در جدولی به شرح زیر نشان داده شده است:

### تحقیقات داخلی:

محققان	سال	عنوان تحقیق	نتیجه
صلواتی و همکاران	۱۳۹۲	فراموشی سازمانی و مقاومت در برابر تغییر	بین فراموشی سازمانی و ابعاد آن (شامل هدفمند بودن و تصادفی بودن) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و فراموشی سازمانی مبنایی برای مقاومت در برابر تغییر در سازمان است.
صادقیان و همکاران	۱۳۹۱	بررسی رابطه فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمان	بین فراموشی سازمانی هدفمند و چابکی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد و فراموشی سازمانی عامل مهمی در ایجاد تغییرات سازمانی و به دنبال آن چابکی سازمان است.
مشبکی و همکاران	۱۳۹۱	ارتقای عملکرد سازمانی از طریق فراموشی سازمانی هدفمند	مدیران جهت ارتقاء و بهبود عملکرد سازمان باید ظرفیت مدیریت دانش سازمان خود را بالا ببرند.

<sup>۱</sup> Andro Petigro

نتیجه	عنوان تحقیق	سال	محققان
به چارچوبی برای فراموشی سازمانی دست یافتند که نتیجه مورد تجزیه و تحلیل شامل طبقه‌بندی فراموشی سازمانی و مجموعه گزاره‌هایی در مورد علل آن بود.	فراموشی سازمانی و علل آن	۲۰۱۲	فرناندز و سون
مدیران باید ظرفیت مدیریت دانش خود را به منظور بهبود عملکرد سازمانی توسعه دهند.	بررسی تاثیر فراموشی سازمانی ویر بهبود عملکرد سازمانی	۲۰۱۴	احمدی و همکاران
به این نتیجه رسید که بین سرمایه انسانی، ساختاری و مشتری و عملکرد کارکنان و تیمهای تشکیل دهنده آنها رابطه معناداری وجود دارد.	سرمایه فکری و عملکرد کارکنان	۲۰۱۲	وانگ

### قلمرو تحقیق

قلمرو پژوهش از لحاظ موضوعی، مکانی و زمانی به شرح زیر می باشد:

### قلمرو موضوعی تحقیق

قلمرو موضوعی تحقیق حاضر بطور اعم در چارچوب علم مدیریت و بطور اخص در زمینه رفتار سازمانی می باشد.

### قلمرو مکانی تحقیق

قلمرو مکانی تحقیق حاضر شهرداری شهرستان گرمی می باشد.

### قلمرو زمانی تحقیق

قلمرو زمانی تحقیق حاضر شش ماهه اول سال ۱۳۹۳ می باشد.

### ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند

ابعاد فراموشی سازمانی هدفمند و شاخص های آن به شرح زیر که در جدولی آورده شده است می باشد:

ابعاد و شاخص های فراموشی سازمانی هدفمند

شاخص ها	ابعاد	
اعتقاد به فراموشی روشها و رویه‌های قبلی جهت بهبود فرایندها کنار گذاشتن دانش و فنون قبلی همراه با شروع فعالیت و ارائه خدمات جدید امکان تغییر در چارچوب فکری کارکنان امکان تغییر قوانین و مقررات	یادگیری‌زدایی	فراموشی سازمانی هدفمند
نادیده گرفتن برخی از دانش موجود به علت ناراضی بودن از تجارب گذشته عدم استفاده از اطلاعات و دانش غیر مفید در رویه‌ها و روشهای کاری جلوگیری از خریداری و ورود تکنولوژیهای جدید نامتناسب با شرایط کاری سازمان امکان تغییر در فرهنگ و سنت حاکم بر سازمان	اجتناب از عاداتهای بد	

## Second International Conference on Management and Development Culture

## فرضیه های تحقیق

- یادگیری زدایی رابطه معنی داری با عملکرد کارکنان دارد.
- اجتناب از عادت های بد رابطه معنی داری با عملکرد کارکنان دارد.

## روش تحقیق

ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه می باشد. به منظور سنجش پایایی ابزار اندازه گیری، ابزار آلفای کرونباخ استفاده می شود. روش تحقیق این تحقیق از نوع همبستگی می باشد. این تحقیق از لحاظ گردآوری تحقیقات توصیفی پیمایشی می باشد و نتایج این تحقیق می تواند برای بهبود وضع موجود مورد استفاده قرار بگیرد، از این رو این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی می باشد.

## جامعه آماری

جامعه آماری عبارتست از کلیه عناصر و افرادی که در یک مقیاس جغرافیایی مشخص دارای یک یا چند صفت مشترک باشند، هر چه جامعه آماری کوچکتر باشد می توان آنرا دقیق تر از یک جامعه آماری بزرگتر مطالعه نمود. تحقیق علمی با هدف شناخت یک پدیده در یک جامعه آماری انجام می شود. به این دلیل موضوع تحقیق ممکن است متوجه صفات و ویژگی ها، کارکردها و متغیرهای آن باشد یا اینکه روابط بین متغیرها، صفات، کنش و واکنش و عوامل تاثیر گذار در جامعه را مورد مطالعه قرار دهد (حافظ نیا، ۱۳۸۵). جامعه آماری این تحقیق کارکنان شهرداری شهرستان گرمی می باشد که هم کارکنان اجرایی و هم ستادی را شامل می شود.

## حجم نمونه و روش نمونه گیری

با توجه به ویژگی ها و شکل پراکندگی کارکنان حاضر در سطح جامعه آماری روش نمونه گیری در تحقیق حاضر از نوع تصادفی طبقه بندی شده خواهد بود. به این ترتیب تعداد جامعه ما جمعاً ۱۶۰ نفر می باشد که تعداد ۱۸ نفر زن و تعداد ۱۳۵ نفر مرد می باشد.

$$n = \frac{N.pq.z^2}{Nd^2 + z^2.pq} = \frac{160.(0/5).(0/5).(1/96)^2}{160.(0/05)^2 + (1/96)^2.(0/5).(0/5)} = 112$$

حجم نمونه: ۱۱۲ نفر

روش نمونه گیری: برای نمونه گیری از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

## ابزار جمع آوری اطلاعات

جمع آوری اطلاعات مورد نیاز پژوهش حاضر، از نوع توصیفی- پیمایشی و با توجه به هدف از نوع کاربردی بود که روش جمع آوری اطلاعات آن به شکل پرسشنامه ای انجام می شود. در این تحقیق از پرسشنامه استاندارد آزاده دل و همکاران (۱۳۹۱) که مشتمل بر ۲۰ سؤال بود استفاده شده است.

## آزمون نرمال بودن

برای پی بردن به اینکه توزیع متغیرهای تحقیق نرمال می باشد می توان از آزمون ناپارامتری کولموگوروف- اسمیرنوف استفاده کرد. فرض صفر و فرض مقابل این آزمون به صورت زیر است:  
فرض صفر  $H_0$ : توزیع داده ها نرمال می باشد.

<sup>1</sup>Null Hyp

<sup>2</sup> Alternative Hpy

Second International Conference on Management and Development Culture

فرض خلاف  $H_0$ : توزیع داده‌ها نرمال نمی‌باشد.

نتایج آزمون کولموگوروف - اسمیرنوف

یادگیری‌زدایی	اجتناب از عاداتی بد	
۱۱۲	۱۱۲	N
۳/۱۴	۳/۵۳	میانگین
۰/۸۵	۰/۶۹	انحراف معیار
۰/۰۵۶	۰/۰۵۱	سطح معناداری آزمون کولموگوروف اسمیرنوف

مطابق اطلاعات مندرج در جدول بالا و با توجه به اینکه سطح معناداری برای متغیرهای تحقیق که بیشتر از ۰/۰۵ (میزان خطای محاسباتی در سطح اطمینان ۹۵٪) می‌باشد، لذا می‌توان چنین برداشت نمود که متغیرهای تحقیق دارای توزیع نرمال می‌باشد.

آزمون فرضیات تحقیق

در این بخش از تحقیق برای آزمودن فرضیات تحقیق، با توجه به اینکه توزیع متغیرها نرمال می‌باشد از ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌شود.

یادگیری‌زدایی رابطه معنی‌داری با عملکرد کارکنان دارد.

$H_0$ : یادگیری‌زدایی رابطه معنی‌داری با عملکرد کارکنان ندارد.

$H_1$ : یادگیری‌زدایی رابطه معنی‌داری با عملکرد کارکنان دارد.

ضریب همبستگی پیرسون بین یادگیری‌زدایی با عملکرد کارکنان

متغیر	تعداد نمونه	عملکرد کارکنان	سطح معناداری
یادگیری‌زدایی	۱۱۲	۰/۴۶۵	۰/۰۰

با توجه به اطلاعات مربوط به این فرضیه که در جدول آورده شده است، مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین یادگیری‌زدایی و عملکرد کارکنان برابر ۰/۴۶۵ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری محاسبه شده برای این آزمون ۰/۰۰ که کمتر از ۰/۰۵ (سطح خطای محاسباتی) می‌باشد بنابراین می‌توان نتیجه گرفت رابطه معناداری بین یادگیری‌زدایی و عملکرد کارکنان وجود دارد همچنین با توجه به علامت مثبت ضریب همبستگی پیرسون می‌توان گفت رابطه مستقیم و معنی‌داری بین یادگیری‌زدایی و عملکرد کارکنان وجود دارد به عبارت دیگر با افزایش میزان یادگیری‌زدایی عملکرد کارکنان هم افزایش یافته و با کاهش آن عملکرد کارکنان هم کاهش می‌یابد.

اجتناب از عادات های بد رابطه معنی‌داری با عملکرد کارکنان دارد.

$H_0$ : اجتناب از عاداتی بد رابطه معنی‌داری با عملکرد کارکنان ندارد.

$H_1$ : اجتناب از عاداتی بد رابطه معنی‌داری با عملکرد کارکنان دارد.

ضریب همبستگی پیرسون بین اجتناب از عادات های بد با عملکرد کارکنان

متغیر	تعداد نمونه	عملکرد کارکنان	سطح معناداری
اجتناب از عاداتی بد	۱۱۲	۰/۶۴۲	۰/۰۰

با توجه به اطلاعات مربوط به این فرضیه که در جدول آورده شده است، مقدار ضریب همبستگی پیرسون بین اجتناب از عادات های بد و عملکرد کارکنان برابر ۰/۶۴۲ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری محاسبه شده برای این آزمون ۰/۰۰ که کمتر از

## Second International Conference on Management and Development Culture

۰/۰۵ (سطح خطای محاسباتی) می‌باشد بنابراین می‌توان نتیجه گرفت رابطه معناداری بین اجتناب از عادات بد و عملکرد کارکنان وجود دارد همچنین با توجه به علامت مثبت ضریب همبستگی پیرسون می‌توان گفت رابطه مستقیم و معنی‌داری بین اجتناب از عادات بد و عملکرد کارکنان وجود دارد به عبارت دیگر با افزایش میزان اجتناب از عادات بد عملکرد کارکنان هم افزایش یافته و با کاهش آن عملکرد کارکنان هم کاهش می‌یابد.

### پیشنهادات در راستای نتایج تحقیق

۱. با توجه به این که یادگیری‌زدایی رابطه معنی‌داری با عملکرد کارکنان دارد، لذا در این خصوص به مدیران شهرداری گرمی پیشنهاد می‌شود با استفاده از برنامه‌ریزی دقیق و عملی و واقع‌بینانه در راستای ایجاد پایگاه داده (دیتا بیس) در خصوص سازمان‌دهی و سامان‌دهی به دانش کارکنان و همچنین ایجاد ارتباطات مؤثر و کارا به صورت افقی و عمودی در زمینه کنار گذاشتن دانش و فنون قبلی کارکنان و تغییرات بنیادین و اساسی در چارچوب فکری کارکنان گام‌های جدی و عملی بردارند.
۲. با توجه به این که اجتناب از عادات بد رابطه معنی‌داری با عملکرد کارکنان دارد، به مدیران و مسئولین شهرداری گرمی پیشنهاد می‌شود با ایجاد بینش عمیق و پذیرش اصول سه‌گانه کسب و کار از طریق برنامه‌ریزی استراتژیک آموزش منابع انسانی در کارکنان این نگرش ساختاری را در آنها القا نمایند که؛
  - هیچ چیز ثابت نیست؛
  - هیچ کس کامل نیست؛
  - همه چیز نسبی و وابسته به چیزهای دیگر است.که این امر زمینه‌ساز قبولی ورود تکنولوژی‌های جدید اداری و سازمانی و تغییر فرهنگ سنتی را فراهم می‌نماید.

### محدودیت‌های تحقیق

۱. محدودیت‌های در باب عدم همکاری یا پایین بودن روحیه همکاری در بین کارکنان و پاسخ‌دهندگان در شهرداری.
  ۲. محدودیت‌های در باب عدم همکاری مسئولین ارشد شهرداری گرمی در خصوص جمع‌آوری اطلاعات که ناشی از دیدگاه‌های سنتی آنها در خصوص تحقیقات دانشگاهی است.
  ۳. محدودیت‌های در باب عدم دسترسی به برخی کارکنان شهرداری به منظور جمع‌آوری اطلاعات.
- با وجود محدودیت‌های فوق، این محدودیت‌ها تأثیری بر نتایج تحقیق حاضر نداشت.

### منابع

- حافظ نیا م. ر. ۱۳۸۵. مقدمه‌ای بر روش تحقیق در علوم انسانی. تهران: انتشارات سمت، ۳۳۳ صفحه.
- صادقیان ر، یعقوبی ن، اعزازی م. ۱۳۹۱. بررسی رابطه فراموشی سازمانی و چابکی سازمان. پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۱۷: ۱۲۰-۱۰۳.
- صلواتی ع، باغبانیان م، زندی ر. ۱۳۹۲. فراموشی سازمانی و مقاومت در برابر تغییر. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و سوم، شماره ۷۲، ص ۴۹ تا ۷۳.
- مشبکی ا، بستم ه، ده یادگاری س. ۱۳۹۱. ارتقای عملکرد سازمانی از طریق فراموشی سازمانی هدفمند. فصلنامه مدیریت سلامت، ۴۸: ۹۳-۱۰۴.
- مشبکی ا، عندلیب اردکانی ن، عندلیب اردکانی د. ۱۳۹۰. بررسی تأثیر سبک‌های رهبری بر فراموشی سازمانی هدفمند: رویکردی نوین در مدیریت دانش. فصلنامه مدیریت سلامت، ۴۴: ۴۴-۵۴.

Ferreira, Inês. (2014). "Museums in the Twenty First Century – The Importance of Critical Thinking and Creative Thinking", Alice Semedo, Faculdade de Letras da University of Porto, FLUP.

**Second International Conference on Management and Development Culture**

Fernandez V.San A.(2009). “Organizational Forgetting and its Causes: an Empirical Research”. Journal of Organizational Change Management ,22: 620-634

Ahmadi, Ali Akbar, Shahbazi, Mahdi and AtefehJalili. (2014). “Investigating the Impact of Organizational Forgetting on Improvement of Organizational Performance”, Journal of Economics and Management, Vol. 3 Issue 2 February 2014.