

تأثیر تسهیم دانش، تمایل به یادگیری و فناوری اطلاعات بر فراموشی سازمانی هدفمند با مطالعه نقش تعدیل‌گر عدالت سازمانی ادراک‌شده

فرج‌الله رهنورد^۱، فاطمه باقری‌گله^{۲*}

۱. دانشیار، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران.

۲. کارشناسی ارشد، مؤسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه‌ریزی، تهران.

چکیده

امروزه سازمان‌ها در محیطی به‌شدت رقابتی فعالیت دارند؛ از این رو لزوم پویایی‌های دانش برای آن‌ها افزایش یافته است. یکی از این پویایی‌ها پدیده‌ای با عنوان «فراموشی سازمانی هدفمند» است که مدیریت صحیح آن گامی مؤثر در رقابت‌پذیری سازمان محسوب می‌شود. هدف پژوهش حاضر، بررسی تأثیر تسهیم دانش و تمایل به یادگیری و فناوری اطلاعات بر فراموشی سازمانی هدفمند با لحاظ کردن نقش تعدیل‌گر عدالت سازمانی ادراک‌شده در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات است. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی است. برای گردآوری داده‌ها، نمونه آماری شامل ۲۷۵ نفر از کارکنان سازمان فناوری اطلاعات انتخاب شد. ابزار اندازه‌گیری پژوهش شامل پرسشنامه استاندارد تسهیم دانش دیکسون، تمایل به یادگیری فیشر، تمایل به استفاده از فناوری چنگ و عدالت سازمانی نیهوف و مورمن و در نهایت پرسشنامه پژوهشگر ساخته فراموشی هدفمند تدوین شد. برای بررسی و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری t تک‌نمونه‌ای و تحلیل مسیر استفاده شده است که به این منظور به ترتیب نرم‌افزارهای SPSS و PLS به کار رفته‌اند. نتایج نشان داد که تسهیم دانش و تمایل به یادگیری و فناوری اطلاعات بر فراموشی هدفمند تأثیر معناداری دارد و عدالت سازمانی در این رابطه، نقش تعدیلگر را ایفا می‌کند.

کلیدواژه‌ها: تسهیم دانش؛ تمایل به یادگیری؛ فناوری اطلاعات؛ عدالت سازمانی؛ فراموشی سازمانی هدفمند.

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۶/۰۶/۰۷، تاریخ پذیرش مقاله ۱۳۹۶/۱۱/۲۰.

* نویسنده مسئول.

E-mail addresses: f.rahnnavard@yahoo.com; bagheri_fatemeh599@yahoo.com.

۱. مقدمه

دیدگاه مبتنی بر دانش سازمانی بر این باور استوار است که «دانش»^۱، منبع مزیت رقابتی پایدار در سازمان است و تنها راه برای تداوم مزیت رقابتی در سازمان، نیاز به جذب دانش خارجی به‌منظور بهبود عملکرد و نوآوری در سازمان است؛ البته باید عنوان کرد آنچه در سازمان به کسب عملکرد برتر منجر می‌شود، جذب «دانش مفید» است و سازمان نه‌تنها به دانش مضر (اطلاعات نادرست و عادت‌های بددانشی) نیازی ندارد، بلکه آن‌ها به‌عنوان عاملی بازدارنده در جهت عملکرد سازمانی عمل می‌کنند. به‌منظور برطرف کردن این مشکل، سازمان از طریق فراموشی سازمانی عمدی، به‌طور داوطلبانه، دانش مضر را در جهت انطباق با تغییرات محیطی از دست می‌دهد (Anand et al., 1998). چنانچه سازمان در یک محیط پیچیده و ناپایدار در حال فعالیت بوده و روند فراموشی عمدی هم وجود نداشته باشد، سازمان با انبوهی از اطلاعات و رویه‌های قدیمی ناکارآمد روبه‌رو می‌شود که عملکرد سازمان را با مشکل مواجه می‌سازد (Weick, 1993).

دیریکس و کول (۱۹۸۹)، به‌منظور بیان اهمیت مفهوم «فراموشی سازمانی هدفمند» از استعاره «وان حمام» استفاده کرده و فرض کردند که آب درون وان، همان دانش موجود در سازمان است و آبی که از شیر آب به درون وان می‌ریزد، جریان اطلاعات و دانشی است که وارد سازمان می‌شود. هر چقدر جریان اطلاعات در یک سازمان بیشتر باشد، آب وان زودتر سرریز می‌شود و اطلاعات اضافی، به‌طور ناخواسته و تصادفی از سازمان خارج می‌شوند؛ اما فراموشی عمدی مانند درپوش خروجی کف وان، عمل می‌کند که با بازکردن آن، اطلاعات و دانش قدیمی ته وان، به‌صورت برنامه‌ریزی شده از سازمان خارج می‌شود؛ از این رو فراموشی هدفمند باعث از بین بردن دانش بی‌فایده موجود در سازمان و بهبود حافظه سازمانی شده و با تغییر در رویه‌ها و بالابردن ظرفیت تغییر موجب ایجاد آمادگی در سازمان برای ورود فناوری‌ها و پذیرش دانش فناوری جدید می‌شود. به‌عبارت‌دیگر، فراموشی سازمانی قدرت انعطاف‌پذیری سازمان را در رویارویی با تغییرات محیطی و فناوری، افزایش می‌دهد؛ از این رو با توجه به سرعت تغییرات محیطی، نمی‌توان از تأثیر فراموشی بر توسعه فناوری چشم‌پوشی کرد (Akgun et al., 2007). درحقیقت برای نیل به موفقیت سازمانی، تعامل فعال دانشی ضروری است؛ به‌گونه‌ای که از یک طرف کاهش دانش سازمانی (فراموشی) و از طرف دیگر، جذب دانش موردنیاز سازمان (به‌نحوی که تعادل برقرار باشد)، وجود داشته باشد (Huang et al., 2016).

بیشتر پژوهشگران نقش مهم فراموشی سازمانی^۲ عمدی را در یادگیری و یا نوآوری سازمان دست‌کم می‌گیرند (Anand et al., 1998). این موضوع از دهه ۷۰ و ۸۰ میلادی مورد مطالعه و بررسی تعداد اندکی از پژوهشگران فعال در حوزه عملیات و نظریه سازمان قرار گرفت

1. Knowledge

2. Organizational Forgetting

(Fernandez & Sune, 2009) و پژوهشگرانی مانند هیدبرگ (۱۹۷۶) و نیستروم و استارباک (۱۹۸۴)، با توسعه مفهوم یادگیری‌زدایی به معنای کنار گذاشتن دانش منسوخ، حالتی از فراموشی هدفمند را نشان دادند. نخستین بار، هیدبرگ (۱۹۷۶)، مفهوم فراموشی سازمانی را با بیان این نکته که سازمان‌ها می‌توانند به صورت ارادی دانش خود را کنار بگذارند، توسعه داد و تأکید کرد که سازمان‌ها به منظور نیل به پیشرفت، باید دانش قدیمی و غیرضروری خود را به صورت عمدی کنار بگذارند و اگر چنین رفتاری نداشته باشند، بقای آن‌ها با خطر روبه‌رو می‌شود (Hedberg, 1976)

به دو دلیل مهم، پرداختن به پدیده «فراموشی سازمانی» حائز اهمیت است: نخست، ازدست‌دادن دانش سازمانی، هزینه‌های زیادی را به سازمان تحمیل می‌کند. ازدست‌دادن دانش سازمانی به معنای از بین رفتن قابلیت‌های سازمان و کاهش قدرت رقابت‌پذیری آن است؛ دوم، یادگیری سازمانی اغلب با فرآیند فراموشی سازمانی در ارتباط است؛ یعنی سازمان‌هایی که می‌خواهند متحول شوند، نه تنها باید قابلیت‌های جدیدی به دست آورند، بلکه باید دانش قدیمی را که دیگر کاربردی ندارد، فراموش کنند (De Holan, Phillips & Lawrence, 2004).

ضمناً در خصوص فراموشی سازمانی هدفمند، مطالعات داخلی و خارجی اندکی صورت گرفته است و هر یک از پژوهش‌های انگشت‌شمار انجام‌شده در این زمینه، به بررسی تأثیر عامل یا عوامل خاصی بر فراموشی سازمانی هدفمند پرداخته‌اند که هیچ‌یک از این پژوهش‌ها (چه داخلی و چه خارجی)، دارای عامل یا عوامل مشترک با هم نیستند؛ از این رو به علت نوظهور بودن پدیده فراموشی سازمانی، در این زمینه پژوهش‌های اندکی صورت گرفته است و گستره مطالعات انجام‌شده در این خصوص در حدی نیست که بتوان به حکمی کلی و فراگیر دست یافت.

در این پژوهش با بررسی مبانی نظری موجود، سه عامل تمایل به پذیرش فناوری، تمایل به یادگیری و تسهیم دانش، مهم‌ترین عوامل مؤثر شناسایی می‌شود و تأثیر آن‌ها بر فراموشی سازمانی هدفمند در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات استان تهران مورد سنجش و ارزیابی قرار می‌گیرد.

۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

فراموشی سازمانی هدفمند. موضوع فراموشی سازمانی از دهه‌های ۷۰ و ۸۰ میلادی توسط تعداد اندکی از پژوهشگران فعال در حوزه عملیات و نظریه سازمان مطالعه و بررسی شده است (Fernandez & Sune, 2009). نخستین بار هیدبرگ (۱۹۷۶) مفهوم فراموشی سازمانی را با بیان این نکته توسعه داد که سازمان‌ها می‌توانند به صورت خواسته دانش خود را کنار بگذارند. او بیان کرد که سازمان‌ها برای پیشرفت باید دانش قدیمی و غیرضروری خود را به صورت عامدانه

کنار بگذارند و اگر چنین رفتاری نداشته باشند، بقای آن‌ها با خطر روبه‌رو می‌شود. هر چند او به‌صورت مستقیم به فراموشی سازمانی اشاره نمی‌کند، اما به‌طور غیرمستقیم به دو جنبه فراموشی خواسته و ناخواسته اشاره دارد. در بُعد نخست، سازمان دانش فعلی را به‌طور خواسته کنار می‌گذارد و در بُعد دوم نیز سازمان به‌طور ناخواسته دانش سازمانی را از دست می‌دهد (Hedberg, 1976).

مبانی نظری موجود مربوط به فراموشی هدفمند (عمدی) از سایر نظریه‌های روانشناسی و مدیریت گرفته شده‌اند. فراموشی سازمانی در اصل بر اساس مفهوم یادگیری سازمانی مطرح شد و دانش جدید تولید شده در سازمان باعث از بین رفتن دانش قدیمی به شکل برنامه‌ریزی نشده می‌شد که در اصل همان فراموشی تصادفی یا غیرعمدی بود و پژوهش‌های ابتدایی روی فراموشی سازمانی، در ابتدا نیز بر اساس همین نوع فراموشی (تصادفی) صورت گرفته بود. فراموشی از این نوع که منفعل و برای سازمان مضر بود، یکی از عوامل محل توسعه به‌شمار می‌رفت و سازمان را مجبور به یادگیری دوباره دانش فراموش شده می‌کرد (Argote, 1995).

به‌دنبال این مطالعات اولیه، فراموشی سازمانی عمدتاً از دو دیدگاه موردبررسی قرار گرفته است: طبق دیدگاه نخست، فراموشی فرآیندی آگاهانه است که به موجب آن، برخی از امور روزمره، قوانین، وظایف، نقش‌ها، سیاست‌ها، ارزش‌ها و استراتژی‌های سازمانی قبل از کسب دانش‌های جدید کنار گذاشته می‌شوند؛ اما طبق دیدگاه دوم، فراموشی فرآیند کنار گذاشتن تصادفی یا ناخواسته دانش سازمانی است. این نوع فراموشی تأثیرات نامطلوبی بر بهره‌وری و توان رقابت‌پذیری سازمان دارد و به‌همین منظور باید از آن اجتناب کرد (Fernandez & Sune, 2009). دی هالن و همکاران (۲۰۰۴)، فراموشی سازمانی را به دو بُعد طبقه‌بندی کردند: نخستین بُعد آن، تصادفی و عمدی بودن فراموشی است. در فراموشی عمدی، سازمان دانش غیرضروری که مانع پیشرفت است را به‌صورت برنامه‌ریزی شده از بین می‌برد. در بُعد دوم، تفاوتی که بین دانش جدید و قدیمی وجود دارد، این است که دانشی که به‌طور عمیق در حافظه سازمان تثبیت شده است، اغلب در قالب ارزش‌های سازمانی، نمادهای فرهنگی و غیره نمود پیدا می‌کند. بعد از آن دی هالن و فیلیپس (۲۰۰۴)، پیشنهاد کردند که سازمان باید به‌شکل هدفمند، دانش منسوخ شده و بی‌فایده را دور بریزد. پس از آن بود که پژوهشگران به نقش فراموشی هدفمند (عمدی) بر تغییر و تحول سازمانی، بیش از قبل توجه کردند؛ از این‌رو، فراموشی سازمانی هدفمند که پژوهشگرانی مانند دی هالن از آن به «فراموشی سازمانی داوطلبانه» نیز یاد می‌کنند، تلاش سازمان در جهت هدایت و اصلاح دانش موجود در سازمان است تا انباشت دانش و اطلاعات موجب سردرگمی نشود (Tsang & Zahra, 2008).

دانش تنها آن چیزی نیست که به صورت رسمی و یا مکتوب در سازمان وجود دارد، بلکه دانش اعضای سازمان به شکلی که از آن در سازمان استفاده می‌کنند و بر اساس آن به ایفای نقش می‌پردازند نیز جزو دانش سازمان محسوب می‌شود. تصمیم‌گیری‌های جمعی، گفت‌وگوها و مجموعه اقداماتی که در سازمان صورت می‌گیرند، هسته اصلی دانش سازمانی را تشکیل می‌دهند و حافظه سازمانی، دانش مربوطه را در خود جای می‌دهد (De Holan, 2011). در تعریف فراموشی سازمانی هدفمند، ایده‌های متفاوتی وجود دارد؛ اما گاهی فراموشی سازمانی هدفمند با واژه «از یاد بردن» اشتباه گرفته می‌شود؛ درحالی‌که این دو با هم متفاوت هستند. هر چند هر دو به ازدست‌دادن دانش سازمانی اشاره می‌کنند، از یاد بردن، ازدست‌دادن دانشی است که لزوماً برنامه‌ریزی شده نیست؛ اما فراموشی سازمانی هدفمند، به تلاشی عمدی برای دورریختن دانش ناخواسته و ناکارآمد اشاره دارد و نمونه بارز آن، شرکت‌های چندملیتی هستند که برای گسترش نفوذ خود در سرزمین‌های جدید، باید برخی از قابلیت‌ها و استراتژی‌هایی که در ابتدا آن‌ها را در بازارهای داخلی موفق می‌ساخت، از یاد ببرند؛ زیرا این استراتژی‌ها در مناطق و بازارهای جدید ناکارآمد و بی‌منفعت هستند (Smith & Lyles, 2011).

فراموشی می‌تواند در سطوح مختلف مانند فرد، گروه و یا سازمان رخ دهد. افراد ممکن است خیلی از چیزها را فراموش کنند، از جمله دانش فنی، تجربه و اطلاعات کسب‌وکار. در سطح فردی، فراموشی آسان است. افراد در طول سال، کارهای بسیاری انجام می‌دهند که حافظه‌شان قادر به جذب و حفظ تمام آن‌ها نیست و از طرفی حافظه افراد با بالا رفتن سن، ضعیف‌تر می‌شود. گروه‌ها ممکن است قابلیت‌های جمعی خود را از دست بدهند و یا حتی دچار از دست‌دادن هویت جمعی شوند. اگر گروه، اعضای کلیدی را از دست بدهد، به از دست دادن دانش و تجربه دانش جمعی منجر می‌شود. سازمان‌ها ممکن است استراتژی که در ابتدا موجب موفقیت آن‌ها می‌شد و در اثر گذشت زمان ناکارآمد شده است را از دست بدهند (Smith & Lyles, 2011). در خصوص فراموشی سازمانی هدفمند، مطالعات داخلی و خارجی اندکی صورت گرفته است و در پژوهش‌های انگشت‌شماری که در این زمینه صورت گرفته هر یک تأثیر عامل یا عوامل خاصی را بر فراموشی سازمانی هدفمند سنجیده‌اند که هیچ یک از این پژوهش‌ها چه داخلی و چه خارجی، دارای عامل یا عوامل مشترک با هم نیستند.

در پژوهش فرناندز و سان (۲۰۰۹)، با عنوان «فراموشی سازمانی و علل آن: بررسی تجربی»، نتایج پژوهش نشان داد که دو عامل نوآوری داخلی و منسوخ‌شدن دانش بر فراموشی سازمانی هدفمند تأثیرگذار هستند.

در پژوهش هانگ و همکاران (۲۰۱۶)، با عنوان «تأثیر فراموشی هدفمند بر عملکرد محصول جدید در هر مرحله: با متغیر میانجی ظرفیت جذب»، یافته‌ها نشان داد که فراموشی هدفمند به‌صورت پویا بر مسیر تکامل محصول جدید تأثیر دارد. جابر و خیر (۲۰۰۳)، مدل دوگانه یادگیری - فراموشی (DPLFM) را ارائه دادند. مدل کمی ارائه‌شده، زمان‌های کاری که در آن‌ها کارگران شاغل در محیط‌های صنعتی، یادگیری و فراموشی را تجربه می‌کنند، پیش‌بینی می‌کند. بر اساس این مدل، فراموشی بر اساس نرخ یادگیری کارگر، تجربه قبلی و همچنین طول وقفه‌ای که طی آن تجربه‌های کارگر فراموش می‌شوند، به‌دست می‌آید. این مدل بیان می‌دارد که دو خصیصه مهم کارکنان، یادگیری و فراموشی است.

سنجش فراموشی سازمانی هدفمند. در این پژوهش برای تعیین مؤلفه‌های فراموشی سازمانی هدفمند از مدل دی‌هالن و همکاران (۲۰۰۴)، استفاده شده است. آن‌ها بر اساس دو شاخص روش فراموشی^۱ (تصادفی و هدفمند) و نوع دانش^۲ (قدیمی و جدید) به چهار ترکیب متفاوت از فراموشی سازمانی دست یافتند که عبارتند از: نابودی حافظه، ناتوانی در کسب دانش، یادگیری‌زدایی و اجتناب از عادات بد.

فراموشی تصادفی^۳ اغلب به از دست‌دادن دانش یا ارزش مربوط می‌شود که با فراموش کردن آن، قدرت رقابت‌پذیری سازمان کاهش می‌یابد و سازمان مجبور است دانش فراموش‌شده را مجدداً کسب کند. فراموشی تصادفی ممکن است تنها موجب دوباره‌کاری برای افراد شود؛ اما احتمالاً برای سازمان بسیار مشکل‌زا است (Ciulu & Cuza, 2008). این نوع فراموشی دارای دو بُعد «نابودی حافظه و ناتوانی در تسخیر دانش» است. نابودی حافظه^۴ زمانی رخ می‌دهد که دانش تثبیت‌شده در حافظه سازمان به‌طور تصادفی فراموش شود. از طریق نابودی حافظه، ممکن است مفاهیم، روش‌ها و حتی ارزش‌های سازمانی از دست بروند که با توجه به اینکه سازمان‌ها برای خلق مجدد دانش فراموش‌شده، هزینه‌های زیادی متحمل می‌شوند، این مسئله اغلب نتایج زیان‌باری برای سازمان به‌همراه دارد و باعث از دست‌دادن منابع مهمی از مزیت رقابتی سازمان می‌شود. ناتوانی در تسخیر^۵ دانش نیز زمانی اتفاق می‌افتد که دانش جدید قبل از آنکه کاملاً در حافظه سازمانی تثبیت شود، به‌صورت تصادفی و ناخواسته از دست برود. فرآیند تسخیر دانش به دو بخش مرتبط با هم تقسیم می‌شود. ابتدا باید دانش جدید به‌طور واضح ایجاد شود که به این فرآیند، «بیان دانش» می‌گویند؛ سپس اطلاعات باید به بخش‌های دیگر سازمان منتقل و در

1. Mode of Forgetting
2. Source of knowledge
3. Accidental Forgetting
4. Memory Decay
5. Failure to Capture

قسمت مناسبی از حافظه سازمان تعبیه شوند که به این فرآیند، «نهادینه‌سازی دانش» گفته می‌شود (De Holan & Phillips, 2004).

در مقابل فراموشی تصادفی، فراموشی هدفمند^۱ قدرت رقابت‌پذیری سازمان را افزایش می‌دهد و اگر سازمان این نوع فراموشی را به‌درستی مدیریت کند، به‌واسطه آن می‌تواند آن نوع از دانش سازمانی که نتایج نامطلوبی دربردارد را کنار بگذارد. ابعاد فراموشی هدفمند عبارت‌اند از: یادگیری‌زدایی و اجتناب از عادت‌های بد. به‌عقیده کاستاوسون (۱۹۹۹)، یادگیری‌زدایی^۲، تغییر ساختارهای دانش فردی و سازمانی و نیز تغییر بنیادی در فهم و ادراک و فرایند حذف باورهای پایدار است. در اجتناب از عادت‌های بد^۳، سازمان به‌طور هدفمند دانشی را که ثمربخش نیست، قبل از آنکه در حافظه سازمان تثبیت شود، فراموش می‌کند. به‌منظور انجام این کار، سازمان باید قادر به قائل‌شدن تمایز میان «دانش مفید و عادات بد» باشد. توانایی سازمان در اجتناب از عادات بد در یادگیری بهتر سازمان مؤثر است. از طرف دیگر، سازمان‌هایی که در یادگیری بهتر هستند، به همان اندازه در کنار گذاشتن عادات بد و کسب دانش مفید نیز بهتر عمل می‌کنند (De Holan & Phillips, 2004).

عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی هدفمند. در خصوص عوامل مؤثر بر فراموشی سازمانی هدفمند، پژوهش‌های صورت گرفته بسیار اندک است که بیشتر ناظر بر عوامل کلیدی زیر هستند:

تسهیم دانش. دانش به شکل شیوه‌های سازمانی و رویه‌های مشترک میان اعضای سازمان، ذخیره می‌شود. سازمان‌دهی دانش، به توانایی نهادینه‌سازی بر اساس افراد سازمان بستگی دارد؛ با این هدف که دانش نهادینه‌شده در دسترس سایر اعضای سازمان قرار گیرد (Song, 2002). تسهیم دانش^۴ عبارت است از: «انتقال و انتشار دانش از یک فرد، گروه و یا سازمان به فرد، گروه و سازمان دیگر» (Huang, 2009) و فرصتی را برای به‌حداکثر رساندن توانایی سازمان به‌منظور پاسخگویی به نیازها و ارائه راه‌حل‌ها و کسب مزیت رقابتی ایجاد می‌کند (Reid, 2003). تسهیم دانش می‌تواند به‌عنوان «فرهنگ تعامل بین اعضا» تعریف شود که این تبادل، همان دانش، مهارت و تجربه‌های کارکنان در سازمان است؛ از طرف دیگر، تسهیم دانش مجموعه‌ای از ادراکات کارکنان را شامل می‌شود که برگرفته از اطلاعات و دانش استفاده‌شده آنان در سازمان است (Hogel et al., 2003). هدف از تسهیم دانش، ایجاد دانش جدید و کاربرد آن و یا ترکیب

1. Intentional Forgetting
2. Unlearning
3. Avoiding Bad Habits
4. Knowledge sharing

دانش موجود و بهره‌برداری بهتر از دانش موجود است. به‌طور کلی تسهیم دانش در مورد شناسایی دانش در دسترس به‌منظور انتقال و به‌کارگیری آن و بهبود وظایف و انجام سریع‌تر و ارزان‌تر کارها است (Christensen, 2007). علاوه بر مدیریت دانش، پژوهش‌ها در زمینه ذخیره و تسهیم دانش نشان می‌دهند که فناوری اطلاعات، اغلب می‌تواند در زمینه اشتراک دانش بسیار کمک‌کننده باشد. منظور از فناوری اطلاعات در هر سازمان استفاده از اینترنت، اینترانت، نرم‌افزار، پایگاه‌های اطلاعاتی و یا سایر شیوه‌های فناوری اطلاعات است (Song, 2002).

تسهیم دانش در سطوح فردی و سازمانی رخ می‌دهد. برای مثال، در سطح فردی دانش رد و بدل شده در هنگام محاوره و صحبت کردن کارکنان در ارتباط با شغل خود به سریع‌تر و بهتر انجام شدن کارها منجر می‌شود و در سطح سازمانی در اموری مانند سازمان‌دهی، استفاده مجدد با بهره‌مندی از تجربه مبتنی بر دانش مدیران و انتقال آن در سازمان و نیز تصمیم‌هایی که بر اساس این تجربه‌ها در سازمان به کار می‌روند، صورت می‌گیرد (Lin, 2007).

سنجش تسهیم دانش. پژوهشگران متعددی بر زمینه سنجش تسهیم دانش متمرکز شده‌اند که مهم‌ترین دیدگاه‌ها در این حوزه در جدول ۱، ارائه شده است.

جدول ۱. مدل‌های سنجش تسهیم دانش

ابعاد	پژوهشگر
انتقال دانش در این مدل، در چهار مرحله انجام می‌شود: ۱. انتقال توسط فرستنده؛ ۲. اجرا؛ ۳. دریافت توسط گیرنده؛ ۴. یکپارچگی	زووالنسکی (۱۹۹۶)
دیکسون پنج سازوکار برای انتقال دانش پیشنهاد می‌کند: انتقال ترتیبی؛ آشکار؛ پنهان؛ استراتژیک و کارشناسی.	دیکسون (۲۰۰۰)
آن‌ها در دو بُعد به معرفی این متغیر می‌پردازند: تسهیم دانش یا از طریق «دریافت دانش» و یا «اهدای دانش به دیگران» صورت می‌گیرد.	هوف و ریدر (۲۰۰۴)
مدل ارائه‌شده توسط این پژوهشگران بر پنج عنصر استوار است: ۱. ادراک از سهولت یا دشواری رفتار تسهیم دانش؛ ۲. هنجارهای ذهنی در مورد تسهیم دانش؛ ۳. نگرش نسبت به تسهیم دانش؛ ۴. تشویق به تسهیم دانش؛ ۵. ارائه رفتار تسهیم دانش و استفاده از آن.	لین و لی (۲۰۰۴)
چهار عامل به جریان دانش در سازمان‌ها کمک می‌کنند که عبارت‌اند از: رفتار فردی؛ رفتار گروهی؛ کانال‌های ارتباطی و فرهنگ / قوانین سازمانی.	لدهی (۲۰۰۵)
تسهیم دانش در مدل لین در سه بُعد انجام می‌شود: بُعد فردی؛ بُعد سازمانی؛ بُعد فناوری. این دو پژوهشگر بر این باورند که تسهیم دانش به دو شکل صورت می‌گیرد: انتقال دانش کتابی و انتقال دانش تجربی.	لین (۲۰۰۷) هارا و هیو (۲۰۰۷)
معروف معتقد است که تسهیم دانش به دو شکل صورت می‌گیرد: ۱. تسهیم دانش عمومی (کدگذاری شده، کدگذاری نشده)؛ ۲. تسهیم دانش خصوصی (کدگذاری شده، کدگذاری نشده).	معروف (۲۰۰۷)

در میان مدل‌های بیان‌شده، مدل تسهیم دانش دیکسون (۲۰۰۰) که دارای پایایی و روایی بالایی است در این پژوهش استفاده شده است. بر اساس مدل یادشده، حفظ توازن بین دو فعالیت دانشی، یعنی «خلق و انتقال دانش» در سرتاسر سازمان، موضوع مهمی است که سازمان‌ها باید به آن توجه کنند. بر این اساس در مدل دیکسون (۲۰۰۰) با به‌کارگیری یک رویکرد نظام‌مند برای ایجاد سیستم تسهیم دانش، چهار سازوکار مهم (موردتوجه در این پژوهش) بیان می‌شوند که با تبادل و تسهیم دانش ضمنی و آشکار با سایر افراد، ظرفیت برخورد آن‌ها با موقعیت‌ها و مشکلات جدید ارتقا یافته و به ایجاد راه‌حل‌های تازه برای مشکلات پیش رو، کمک می‌کند. چهار سازوکار تسهیم دانش در مدل موردنظر که متغیرهای مستقل پژوهش هستند، به شرح زیر است:

۱. تسهیم دانش ترتیبی؛
۲. تسهیم دانش آشکار؛
۳. تسهیم دانش پنهان؛
۴. تسهیم دانش استراتژیک.

تسهیم دانش ترتیبی. زمانی رخ می‌دهد که گروه یکسانی از کارکنان دانشی، کار مشابهی را یک بار دیگر با به‌کارگیری دانش خود انجام دهند. این امر مستلزم آن است که دانش منحصربه‌فردی که هر فرد به‌دست آورده است در درون یک گروه منتقل شود؛ به‌طوری‌که دانش می‌تواند برای کل گروه معنا و مفهوم پیدا کند. نوع دانشی که در این روش منتقل می‌شود، می‌تواند هم آشکار و هم پنهان باشد.

تسهیم دانش آشکار. زمانی رخ می‌دهد که از تجربه‌های کارکنان یک گروه دانشی در انجام فعالیتی مشابه در گروهی دیگر استفاده شود. دانش گروه به‌طور آشکار و به‌صورت واژگان، اعداد، فرمول علمی یا مشخصات و مانند این‌ها، تسهیم می‌شود. از نظر دیکسون (۲۰۰۰)، در بسیاری از سازمان‌ها این نوع سیستم، مشابه استفاده از «بهترین الگوها» در اجرای پروژه‌ها است.

تسهیم دانش پنهان. زمانی رخ می‌دهد که گروهی از کارکنان دانشی، کار مشابهی را با به‌کارگیری دانش گروهی دیگر در بافتی دیگر انجام دهند. دانش گروه دیگر از طریق فعالیت اجتماعی به‌صورت دانش پنهان منتقل می‌شود. به‌عقیده دیکسون تسهیم دانش پنهان برای برخی سازمان‌ها بسیار حیاتی است؛ زیرا دانش ضمنی به ایجاد مزیت رقابتی برای سازمان‌ها

منجر می‌شود. این سازوکارها را به دلیل تشابه موجود بین گروه منبع و گروه دریافت‌کننده (نه به دلیل موقعیت فیزیکی)، «تسهیم نزدیک» می‌نامند.

تسهیم دانش استراتژیک. زمانی رخ می‌دهد که یک گروه، مسئولیت کاری که به ندرت اتفاق می‌افتد یا یک پروژه استثنایی را بر عهده می‌گیرد و قصد استفاده از تجربه دیگران در درون سازمان (کار مشابهی انجام داده‌اند) را دارد. در این سازوکار اغلب مدیران سطح عالی سازمان شرکت دارند و نوع دانش موردنیاز برای انجام کار را تعیین می‌کنند. نوع دانشی که منتقل می‌شود، می‌تواند هم پنهان و هم آشکار باشد (هادی‌زاده مقدم و همکاران، ۱۳۹۱).

تمایل به یادگیری. دانش همانند جریان خون در رگ‌های بدن، جوهره وجودی سازمان را تشکیل می‌دهد و در وجود سازمان، جاری است. در سازمان‌های یادگیرنده، دانش افراد بسیار تعیین‌کننده است. این سازمان‌ها به منظور افزایش بهره‌وری، نیازمند افراد دارای تمایل به یادگیری هستند و این امر بر نتایج سازمانی تأثیر می‌گذارد. اینکه افراد چه نگرشی نسبت به پرورش تفکر خود دارند و تمایلات آن‌ها نسبت به آموزش و یادگیری چگونه است، بی‌شک بر روند سازمان تأثیرگذار است. یادگیری و توسعه فردی، پایه و اساس یک سازمان موفق است. در میدان رقابتی قرن ۲۱، سازمان‌ها به طور فزاینده‌ای به دنبال افرادی هستند که قادر به افزایش دانش و مهارت خود باشند؛ به‌ویژه زمانی که سازمان در موقعیت بحران و هرج‌ومرج، محیط بسیار رقابتی و کنترل حداقلی روی کارکنان قرار داشته و اعضای سازمان با تکیه بر توانایی‌های خود به دنبال افزایش توانایی، دانش و مهارت خود باشند (Confessore, 1997).

به‌طور معمول استراتژی برنامه‌های آموزش رسمی به‌عنوان یک استراتژی شایع در سازمان‌ها به کار می‌رود و معمولاً هزینه‌های آموزش به منظور توسعه کارکنان در نظر گرفته می‌شود که این امر اغلب برای سازمان علاوه بر نتایج ناامیدکننده، دارای هزینه است. سازمان‌ها به خوبی دریافته‌اند که در دنیای رقابتی امروز، تمایل کارکنان به یادگیری، یک مزیت رقابتی با کمترین هزینه محسوب می‌شود (Cho & Kwon, 2005).

از آنجاکه تأکید سازمان‌های یادگیرنده بر دانش کلی سازمان است، توجه کمتری به دانش افراد و تمایل آن‌ها به دانش و یادگیری فردی در سازمان شده است؛ درحالی‌که این دانش فردی است که به تعامل بین افراد منجر می‌شود و ماهیت سازمان در تمایل به دانش و یادگیری فردی است. زمانی که افراد به یادگیری دانش تمایل داشته باشند، با افزایش دانش خود باعث بالارفتن ارزش دانش سازمانی می‌شوند. در فعالیتهای یادگیری، معمولاً عناصر ضروری به منظور ارتقای وضعیت یادگیری و آموزش افراد مانند زمان آموزش و یادگیری، منابع مورد استفاده در یادگیری،

رهبر آموزشی و غیره در نظر گرفته شده است؛ اما تمایل فرد به یادگیری، این عناصر و موقعیت‌های رسمی را شامل نمی‌شود و فرد تنها بر اساس توانایی خود به یادگیری، تمایل پیدا می‌کند (کونفسور، ۱۹۹۷). نتایج مطالعه استیجن (۲۰۰۵)، نشان داد که در زمینه تمایل کارکنان به یادگیری، نقش مدیر منابع انسانی بسیار مشهود است و اگر منابع انسانی شرایط مناسبی مانند رضایت شغلی بالاتر، افزایش روحیه و تعهد کارکنان را برای اعضای سازمان فراهم آورد، تمایل فردی کارکنان به یادگیری افزایش می‌یابد. از طرف دیگر، توسعه سازمان در زمینه فناوری اطلاعات، باعث توسعه مهارت کارکنان و تمایل آن‌ها به یادگیری می‌شود؛ در نتیجه می‌توان استدلال کرد که تمایل کارکنان به یادگیری و افزایش مهارت آن‌ها نه تنها به مدیریت منابع انسانی سازمان وابسته است، بلکه در زمینه ارائه امکانات و منابع و توسعه فناوری اطلاعات نیز کارکنان به سمت یادگیری متمایل می‌شوند (Steijn & Tijdens, 2005).

سنجش تمایل به یادگیری. در دهه‌های گذشته رویکردهای متفاوتی در زمینه انتقال یادگیری و استفاده از روش‌های یادگیری استفاده شده است. از جمله این روش‌ها که نقش قابل توجهی در زمینه یادگیری داشته است، می‌توان به «یادگیری خودراهبر^۱» اشاره کرد که به توسعه سازمانی و گستره وسیعی از دستاوردها در میان کارکنان منجر می‌شود. این استراتژی یک مدل یادگیری است که انگیزه و علاقه نسبت به یادگیری را می‌سجد. گوگلیمینو (۱۹۷۷)، با شناسایی هفت عامل خودآموزی به‌عنوان یک یادگیرنده مؤثر، استقلال و ابتکار در یادگیری، پذیرش آگاهانه از مسئولیت برای خودیادگیری، عشق به یادگیری، خلاقیت، جهت‌گیری مثبت نسبت به آینده، توانایی استفاده از مهارت‌های یادگیری و مهارت‌های حل مسئله، نخستین تلاش را برای عملی کردن و اندازه‌گیری یادگیری خودگردان انجام داده است (Straka, 1995). بعدها مقیاس یادگیری خودراهبر فیشر در سال ۲۰۰۱ بازسازی شد. این مقیاس، توسعه نگرش مثبت نسبت به روند یادگیری را نشان می‌دهد که نسبت به شیوه‌های یادگیری سنتی دارای برتری و شامل سه عنصر خودکنترلی، خودمدیریتی و تمایل به یادگیری است (Fisher, 2010). یادآوری این نکته لازم است که در این پژوهش، یکی از ابعاد یادگیری خودراهبر فیشر استفاده شده است.

تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات. یکی از مهم‌ترین عوامل تأثیرگذار در گذار از جامعه صنعتی به جامعه مدرن و اطلاعاتی، ایجاد فناوری‌های اطلاعات و ارتباطات است که امروزه در سازمان‌ها همه‌گیر شده است. از مهم‌ترین عوامل پیشرفت فناوری اطلاعات، سرعت و دقت بالای آن است که در نهایت به عملکرد بهتر افراد منجر می‌شود. علی‌رغم تحول مثبت فناوری

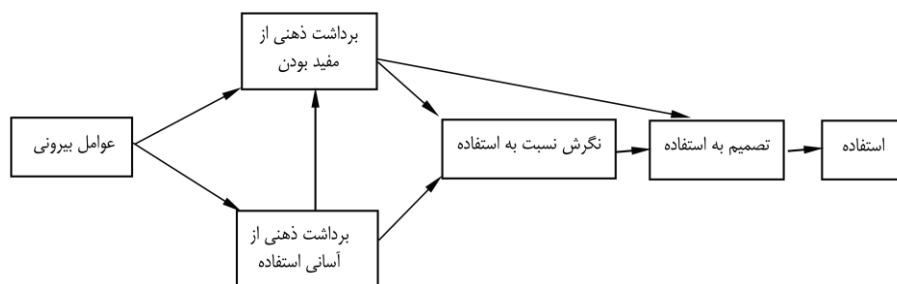
ارتباطات در شغل افراد، استفاده اندک بعضی از افراد و بی‌توجهی آن‌ها به قابلیت‌های فناوری اطلاعات^۱ مشاهده می‌شود (Luran & Lin, 2005). با وجود پژوهش‌های گسترده در زمینه موفقیت استفاده از فناوری اطلاعات و نقش کلیدی آن در کسب مزیت رقابتی و نیز پژوهش‌هایی که نشان می‌دهد فناوری اطلاعات باعث افزایش بهره‌وری کارکنان در سازمان می‌شود، هنوز افرادی در سازمان وجود دارند که اشتیاق چندانی نسبت به استفاده از آن ندارند و حتی اگر فناوری باعث پیشرفت شغلی آن‌ها شود، نسبت به این موضوع، نگرش خصمانه دارند (Igarria & Ivvari, 1995).

در اینجا منظور از پذیرش فناوری اطلاعات، عبارت است از: تمایل قابل‌ملاحظه یک گروه استفاده‌کننده در به‌کارگیری فناوری اطلاعات، به‌منظور انجام وظایفی که این فناوری‌ها اصولاً برای پشتیبانی از آن‌ها طراحی شده‌اند (Dillon & Morris, 1996). گاهی اوقات کارکنان سازمان به‌علت نداشتن اعتماد به‌نفس در داشتن توانایی و مهارت کار با رایانه، مشکل درک در استفاده و یا عدم‌انگیزه در استفاده از یک فناوری جدید، در برابر استفاده از فناوری اطلاعات از خود مقاومت نشان می‌دهند (Igarria & Ivvari, 1995).

سنجش تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات. به‌منظور سنجش میزان استفاده از فناوری اطلاعات و پذیرش آن، مدل‌های بسیاری وجود دارد که از مهم‌ترین مدل‌های مطرح در زمینه پذیرش نوآوری می‌توان به مدل نظریه گسترش فناوری اطلاعات (Venkatesh et al., 2000) (و مدل پذیرش فناوری (Ajzen, 2002) و مدل سه‌بخشی فناوری، محیط، سازمان (Fichman, 2000) اشاره کرد. یکی از این مدل‌ها، «مدل پذیرش فناوری^۲ دیویس» است که پایه بسیاری از مدل‌های دیگر بوده و در شکل ۱، نشان داده شده است. با توجه به شکل ۱، این مدل بر اساس دو عامل «برداشت از مفیدبودن و برداشت از آسانی استفاده» بنا می‌شود که در استفاده از یک فناوری تأثیر گذاشته و منجر به تصمیم‌گیری برای استفاده می‌شوند. برداشت از مفیدبودن به معنی ادراک فرد از اینکه فناوری مورد استفاده در شغل به افزایش عملکرد شغلی منجر شده و به‌عبارتی تمام فناوری‌های موجود و در دسترس در محیط کار باعث بهبود روند کاری می‌شوند، است. چنانچه جواب مثبت باشد افراد استفاده بیشتری از فناوری خواهند کرد. برداشت از آسانی استفاده نیز به این موضوع اشاره دارد که فرد بر این باور است که استفاده از فناوری به تلاش کمی برای یادگیری نیاز دارد و فرد توانایی لازم را برای استفاده از فناوری اطلاعات دارد. فناوری هر چقدر به تلاش کمتری برای نحوه استفاده از آن نیاز داشته باشد، بیشتر مورد استفاده قرار می‌گیرد (Davis & Venkatesh, 2000).

1. Information Technology

2. Technology Acceptance Model (TAM)



شکل ۱. مدل پذیرش فناوری دیویس (۲۰۰۰)

نتایج تجربی نشان می‌دهد که سطح سهولت استفاده و کاهش ریسک ادراک شده به‌طور معناداری بر عقاید پذیرندگان تأثیر می‌گذارد؛ با این حال این دو بر کسانی که این خدمات را نمی‌پذیرند، تأثیری ندارد. دیویس (۱۹۸۹)، به این نتیجه رسید که سهولت استفاده ادراک شده می‌تواند مقدمه علیتی برای سودمندی ادراک شده باشد؛ در نتیجه شاخص مستقیم استفاده از سیستم است. به بیان دیگر، سیستم‌هایی که به آسانی مورد استفاده قرار گرفته‌اند و مداخله ساده و آسانی دارند، سیستم‌های مفیدی برای افراد در شغلشان هستند.

تمامی مدل‌های بالا، استفاده افراد از فناوری اطلاعات را می‌سنجند؛ بنابراین چون در پژوهش حاضر، سنجش استفاده صرف مدنظر نیست و تمایل افراد برای سنجش موردنظر است، با مرور مبانی نظری و بررسی پیشینه و مدل‌های متفاوت، ابزار سنجش تمایل به فناوری اطلاعات، ابزاری بود که بر پایه مدل دیویس بنا نهاده شده است؛ با این تفاوت که تمایل افراد به استفاده از فناوری اطلاعات را می‌سنجد. این ابزار سنجش برگرفته از مقاله چنگ و همکاران (۲۰۱۳)، است. در این مقاله سه عامل کیفیت سیستم و فناوری، کیفیت اطلاعات و کیفیت خدمات، تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات را می‌سنجد. آن‌ها بیان می‌کنند که هر چه کیفیت این سه عامل در استفاده از فناوری بیشتر باشد، تمایل افراد در استفاده از فناوری افزایش می‌یابد (Cheng et al., 2013).

عدالت سازمانی ادراک شده. عدالت سازمانی را می‌توان «ادراک کارکنان از انصاف و رفتارهای عادلانه شغلی» تعریف کرد. به‌طور کلی عدالت سازمانی ادراک شده برگرفته از احساسات کارکنان و ادراک آن‌ها از انصاف و عدالت درون سازمان است که این ادراک، قضاوت کارکنان درباره منصفانه بودن جبران خدمات و میزان حقوق و موقعیت شغلی و نیز رفتار مدیران با کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (Sert et al., 2014). به عبارت دیگر، ادراکات ذهنی کارکنان برگرفته از احساسات و ادراک آن‌ها از تجربه‌های شغلی خود است و این احساسات به برداشت کارکنان از

وجود عدالت در سازمان، شکل می‌دهد که قضاوت آن‌ها، به شکل پیامدهای مثبت و یا منفی در رفتار و عملکرد آن‌ها ظاهر می‌شود (Hillebrandt & Barclay, 2013).

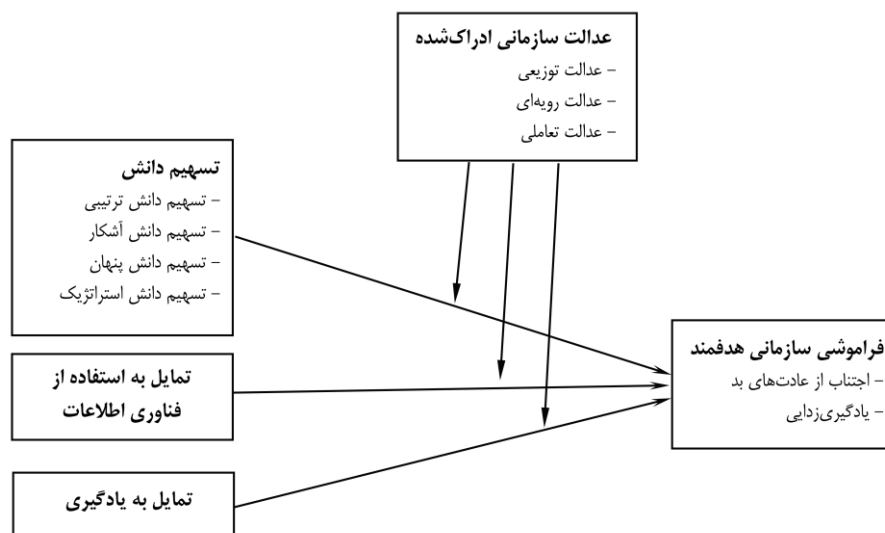
سنجش عدالت سازمانی ادراک‌شده. تقسیم‌بندی‌های متفاوتی در زمینه انواع عدالت سازمانی صورت گرفته است که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به تقسیم‌بندی نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، اشاره کرد. به عقیده آن‌ها، عدالت سازمانی بر سه قسم است: عدالت توزیعی؛ عدالت رویه‌ای و عدالت تعاملی (Niehoff & Moorman, 1993). کالکویت (۲۰۰۱)، آن‌ها را در چهار بُعد عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت اطلاعاتی و عدالت بین‌فردی قرار داده است. کانشیرو (۲۰۰۸)، بُعد دیگری از عدالت سازمانی را به ابعاد بیان‌شده توسط دیگر پژوهشگران اضافه کرد و عدالت سازمانی را به چهار نوع عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت تعاملی و عدالت سیستمی، تقسیم‌بندی کرد. بر اساس مدل کانشیرو (۲۰۰۸)، می‌توان عدالت سیستمی ادراک کارکنان را نسبت به رفتار عادلانه همکاران و سرپرستان و همچنین عادلانه‌بودن رویه‌های کاری تعریف کرد (Kaneshiro, 2008). در پژوهش حاضر از تقسیم‌بندی عدالت سازمانی ادراک‌شده مدل نیهوف و مورمن (۱۹۹۳)، استفاده شده است و بر اساس تقسیم‌بندی‌های این مدل به توضیح ابعاد عدالت سازمانی پرداخته می‌شود.

عدالت توزیعی. این شکل از عدالت به‌عنوان ادراک از انصاف در مورد ستاده‌های عینی مانند حقوق تعریف می‌شود. این نوع از عدالت به موارد زیر اشاره دارد: رفتار منصفانه و برابر در ارائه پاداش‌ها و تشویق‌ها به افرادی که در موقعیت یکسان، کار یکسانی انجام می‌دهند؛ تخصیص هزینه‌ها و مزایا برای رسیدن به وضعیتی که برابر در روابط این بُعد از عدالت نیازمند رعایت سه قاعده مساوات، ۲. نیاز (نیازمندترین فرد بیشترین میزان جبران را دریافت دارد) و ۳. انصاف، است (قلاوندی، ۱۳۹۳).

عدالت رویه‌ای. به‌عنوان انصاف ادراک‌شده از خط‌مشی‌ها، رویه‌ها و معیاری که به‌وسیله تصمیم‌گیرندگان به کار می‌رود تا به انتهای یک مذاکره یا منازعه برسیم، تعریف شده است. عدالت رویه‌ای به واکنش افراد به فرایندهایی مربوط است که از طریق آن‌ها پاداش تعیین می‌شود و به‌عنوان ادراک از انصاف در مورد رویه‌های تصمیم‌گیری تعریف می‌شود (علیزاده و همکاران، ۱۳۹۶).

عدالت مروده‌ای. عدالت مروده‌ای با عنوان «ادراک از انصاف در مورد چگونگی تصویب و ارائه قوانین توسط مدیران»، تعریف شده است و بر روابط بین فردی تمرکز می‌کند. این بُعد از عدالت به‌طور گسترده‌ای به منصفانه‌بودن رفتار بین فردی در مدتی که رویه‌ها به اجرا درمی‌آیند، اشاره دارد. عدالت تعاملی با بی‌طرفی رفتار اشخاص که در طول اجرای رویه‌ها، ادراک می‌شود در ارتباط است (عزیزی، ۱۳۸۹).

مدل مفهومی پژوهش. مدل مفهومی یادشده برگرفته از مطالعه و بررسی پیشینه متغیرهای مربوطه است. علی‌رغم اینکه این مدل و چهار متغیر اصلی آن در هیچ پژوهشی در ارتباط با هم نبوده‌اند، بر اساس مطالعات قیدشده در مبانی نظری این پژوهش، می‌توان نتیجه گرفت که تمایل به تسهیم دانش، تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات و تمایل به یادگیری بر فراموشی سازمانی هدفمند تأثیر می‌گذارد و متغیر عدالت سازمانی ادراک‌شده در این رابطه به‌عنوان متغیر تعدیل‌گر ظاهر می‌شود.



شکل ۲. مدل مفهومی اولیه

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: میزان فراموشی سازمانی هدفمند در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات، بیشتر از حد متوسط است.

فرضیه دوم: تسهیم دانش بر فراموشی سازمانی هدفمند، تأثیر دارد.

فرضیه سوم: تمایل به یادگیری بر فراموشی سازمانی هدفمند، تأثیر دارد.

فرضیه چهارم: تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات بر فراموشی سازمانی هدفمند، تأثیر دارد.

فرضیه پنجم: عدالت سازمانی ادراک‌شده در رابطه بین هر یک از متغیرهای مستقل و متغیر وابسته فراموشی سازمانی هدفمند در نقش تعدیل‌کننده ظاهر می‌شود.

۳. روش‌شناسی

این پژوهش از نظر هدف‌شناختی از نوع کاربردی است و در قالب پژوهش‌های همبستگی و پیمایشی قابل‌بیان است. جامعه آماری آن تمام کارکنان «سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات» شهر تهران است که در مجموع ۷۵۰ نفر هستند.

برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است که با توجه به جامعه آماری، حجم نمونه ۲۵۸ نفر تخمین زده شد. واحد تحلیل این پژوهش، فرد است. در پژوهش حاضر ۳۱۵ پرسشنامه به روش نمونه‌گیری تصادفی سیستماتیک، توزیع و ۲۸۶ پرسشنامه دریافت شد که از این تعداد ۱۱ پرسشنامه غیرقابل‌قبول و ۲۷۵ پرسشنامه معتبر شناسایی شد. پرسشنامه پژوهش از پنج قسمت اساسی به شرح زیر تشکیل شده است: در بخش نخست به منظور سنجش فراموشی سازمانی هدفمند از پرسشنامه‌ای پژوهشگر ساخته استفاده شده است. بدین ترتیب که سؤال‌های پرسشنامه بر اساس تعاریف موجود درباره فراموشی سازمانی هدفمند توسط پژوهشگر طراحی و با بهره‌گیری از دیدگاه‌های خبرگان اصلاح و تأیید شدند.

پرسشنامه مورد استفاده شامل ۱۴ سؤال است. سؤال‌های پرسشنامه یادشده با در نظر گرفتن دو بُعد اصلی فراموشی سازمانی هدفمند، یعنی یادگیری‌زدایی (تازه‌گردانی دانش) و اجتناب از عادت‌های بد، طراحی شدند. بخش دوم شامل گویه‌های مربوط به تسهیم دانش است که از مدل دیکسون (۲۰۰۰)، استفاده شد. بخش سوم تمایل به یادگیری است که از یکی از ابعاد مدل (SDL) فیشر استفاده شد.

بخش چهارم، گویه‌های مربوط به تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات است که از مدل چنگ و همکاران (۲۰۱۳) بهره گرفته شد. در نهایت در بخش پنجم، به منظور سنجش عدالت سازمانی ادراک‌شده از مدل نیهوف و مورمن (۱۹۹۳) استفاده شد. ۶ سؤال نیز در مورد مشخصات فردی (جنسیت، سن، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، قومیت و سابقه خدمت) مطرح شده است. سؤال‌های پرسشنامه از نوع بسته هستند و برای پاسخ به سؤال‌های اصلی پرسشنامه از طیف هفت‌تایی لیکرت استفاده شده است.

روایی پرسشنامه با استفاده از روایی صوری (ظاهری) ارزیابی و تأیید شد. این نوع روایی نشان می‌دهد که عناصر موردسنجش به‌طور ظاهری توانایی اندازه‌گیری مفهوم پژوهش را دارند. برای سنجش روایی پرسشنامه، تعدادی پرسشنامه در میان ۲۸ نفر از اعضای جامعه آماری توزیع شد و با توجه به نظرهای پاسخ‌دهندگان، سؤال‌ها اصلاح و روایی پرسشنامه سنجیده شد؛ به‌علاوه روایی پرسشنامه‌ها بر اساس مبانی نظری و کسب دیدگاه‌های خبرگان و با مشورت استادان، مورد تأیید قرار گرفت؛ همچنین به‌منظور کسب اطمینان از پایایی ابزار پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است.

روش آلفای کرونباخ برای سنجش همبستگی درونی در پایایی یک متغیر کاربرد دارد که مرسوم‌ترین و پرکاربردترین روش سنجش پایایی است. برای این منظور ابتدا یک نمونه اولیه شامل ۲۸ پرسشنامه، پیش‌آزمون شد و سپس با استفاده از داده‌های به‌دست‌آمده از این پرسشنامه‌ها و به کمک نرم‌افزار آماری SPSS، میزان ضریب اعتماد با روش آلفای کرونباخ برای این ابزار محاسبه شد که در جدول ۲، مقادیر آلفای کرونباخ اولیه و ثانویه برای هر یک از متغیرها آورده شده است.

جدول ۲. ضرایب آلفای کرونباخ برای هر یک از متغیرهای پژوهش

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ نهایی
فراموشی سازمانی هدفمند	۰/۷۶۴
تسهیم دانش	۰/۹۰۷
تمایل به یادگیری	۰/۸۶۳
تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات	۰/۹۶۵
عدالت سازمانی ادراک‌شده	۰/۹۲۰

۴. تحلیل داده‌ها و یافته‌ها

نتایج داده‌های مربوط به ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (جنسیت، سن، میزان تحصیلات و تجربه کاری پاسخ‌دهندگان) در قالب جدول ۳، ارائه شده است.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی پاسخ‌دهندگان

ویژگی	ابعاد	فراوانی	درصد فراوانی	جمع
جنسیت	مرد	۱۴۴	۴/۵۲	۲۷۴
	زن	۱۳۰	۳/۴۷	
سن	۲۱ تا ۳۰ سال	۵۰	۱۸/۲	۲۷۵
	۳۱ تا ۴۰ سال	۱۱۴	۴۱/۵	
	۴۱ تا ۵۰ سال	۷۵	۲۷/۳	
	۵۱ تا ۶۰ سال	۳۴	۱۲/۴	
	۶۱ سال بالاتر	۲	۰/۷	
تحصیلات	سیکل	۲	۰/۷	۲۷۵
	دیپلم	۴	۱/۵	
	فوق دیپلم	۱۲	۴/۴	
	لیسانس	۶۸	۲۴/۷	
	فوق لیسانس	۱۵۴	۵۶/۰	
	دکتری و بالاتر	۳۵	۱۲/۷	
	زیر ۵ سال	۵۹	۲۱/۵	
تجربه کاری	۵ تا ۱۰ سال	۵۲	۱۸/۹	۲۷۵
	۱۰ تا ۱۵ سال	۴۷	۱۷/۱	
	۱۵ تا ۲۰ سال	۴۳	۱۵/۶	
	۲۰ سال و بالاتر	۷۲	۲۶/۲	

سؤال اول پژوهش: میزان فراموشی سازمانی هدفمند در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات در چه سطحی است؟ به منظور پاسخ به این سؤال، فرضیه‌های آماری زیر مطرح شده است:

میانگین فراموشی سازمانی هدفمند کوچک‌تر یا مساوی حد متوسط است
 $H_0: \mu \leq 4$
 میانگین فراموشی سازمانی هدفمند بزرگ‌تر از حد متوسط است
 $H_1: \mu > 4$
 برای آزمون فرضیه از آماره t تک‌نمونه‌ای در نرم‌افزار SPSS استفاده شد که نتایج آن در جدول ۴، آمده است.

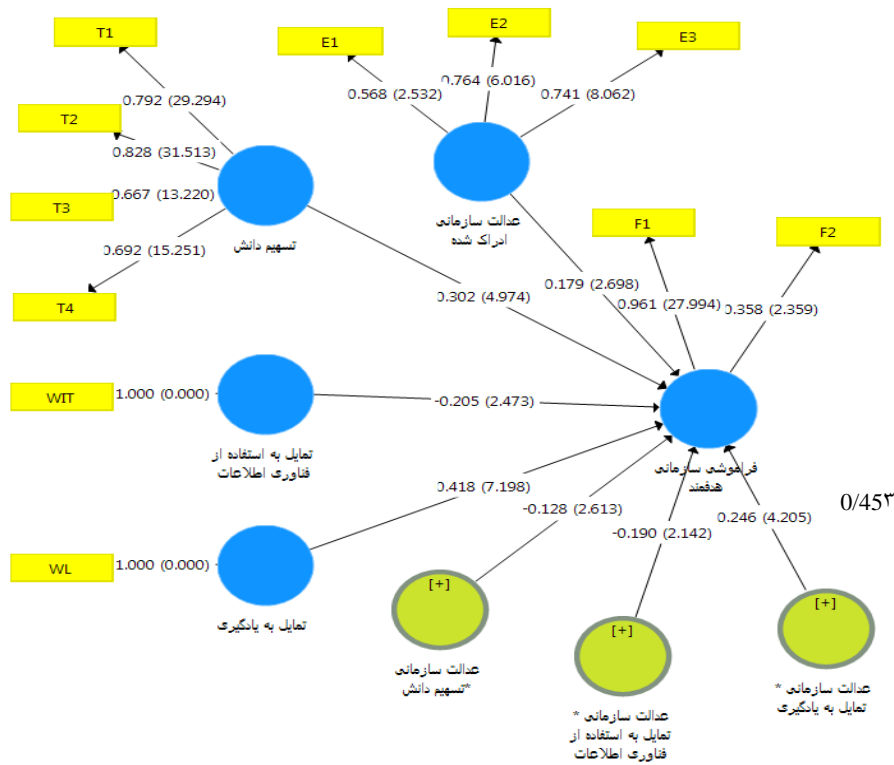
جدول ۴. آزمون t تک‌نمونه‌ای به منظور سنجش متغیر فراموشی سازمانی هدفمند

ارزش آزمون = ξ					
متغیر	t	درجه آزادی ^۱	سطح معناداری ^۲	میانگین	فاصله اطمینان ۹۵٪
				کران پایین	کران بالا
فراموشی سازمانی هدفمند	۱۰۷/۱۰۰	۲۷۴	۰/۰۰۰	۴/۰۳	۳/۹۵۹۸
				۴/۱۰۸۱	

- Degrees of freedom
- significant

همان‌طور که مشاهده می‌شود، سطح معناداری برای فراموشی سازمانی هدفمند کمتر از ۰/۰۵ است؛ بنابراین در فاصله اطمینان ۹۵ درصد فرض H_0 رد شده و فرض H_1 تأیید می‌شود؛ به عبارت دیگر میانگین سطح فراموشی سازمانی هدفمند در سازمان مورد مطالعه از حد متوسط بیشتر بوده و مقدار آن طبق جدول، برابر ۴/۰۳ است.

مدل ساختاری. به منظور پاسخ به سؤال‌های دو تا شش از روش PLS استفاده شد. روش PLS یکی از فنون چندمتغیره آماری است که بر خلاف وجود محدودیت‌هایی مانند ناشناخته بودن نوع توزیع متغیرها، کم بودن حجم نمونه و وجود همبستگی میان متغیرهای مستقل که در روش‌های رگرسیونی و معادلات ساختاری لازم به رعایت بودند، می‌تواند مدل‌هایی را با چند متغیر مستقل و وابسته برازش کند. در این روش، شاخص T-Statistic هر مسیر نباید کمتر از قدرمطلق ۱/۹۶ باشد. وقتی مقادیر T-Statistic در بازه بیشتر از ۱/۹۶ باشند، نمایانگر معنای دار بودن پارامتر مربوطه و متعاقباً تأیید سؤال‌های پژوهش است. نتیجه فرضیه‌های دو تا شش در جدول ۵، آمده است.



شکل ۳. مدل معادلات ساختاری همراه با شاخص T

جدول ۵. بررسی معناداری نتایج ضرایب مسیر مدل ساختاری پژوهش (بر اساس t آماری یک طرفه)

تأیید/رد	سطح معناداری	T آماری	ضرایب مسیر	تفسیر
تأیید	۰/۰۰۰	۴/۹۷	۰/۳۰	تسهیم دانش ← فراموشی سازمانی هدفمند
تأیید	۰/۰۱۳	۲/۴۷	-۰/۲۰	تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات ← فراموشی سازمانی هدفمند
تأیید	۰/۰۰۰	۷/۱۹	۰/۴۱	تمایل به یادگیری ← فراموشی سازمانی هدفمند
تأیید	۰/۰۰۹	۲/۶۱	-۰/۱۲	عدالت سازمانی* تسهیم دانش ← فراموشی سازمانی هدفمند
تأیید	۰/۰۳۲	۲/۱۴	-۰/۱۹	عدالت سازمانی* تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات ← فراموشی سازمانی هدفمند
تأیید	۰/۰۰۰	۴/۲۰	۰/۲۴	عدالت سازمانی* تمایل به یادگیری ← فراموشی سازمانی هدفمند

برازش مدل

جدول ۶. بررسی برازش و تأیید مدل پژوهش

متغیر مکنون	ابعاد	بار عاملی	روایی نماگر	پایایی مرکب	پایایی نماگر	AVE
تسهیم دانش	تسهیم دانش ترتیبی	۰/۷۹۲	۰/۶۲۷	۰/۸۳۴	تأیید	۰/۵۵۹
	تسهیم دانش آشکار	۰/۸۲۸	۰/۶۸۵			
	تسهیم دانش پنهان	۰/۶۶۷	۰/۴۴۴			
	تسهیم دانش استراتژیک	۰/۶۹۲	۰/۴۷۸			
عدالت سازمانی	عدالت رویه‌ای	۰/۵۶۸	۰/۳۲۲	۰/۷۳۶	تأیید	۰/۴۸۵
	عدالت توزیعی	۰/۷۶۴	۰/۵۸۳			
	عدالت تعاملی	۰/۷۴۱	۰/۵۴۹			
فراموشی هدفمند	یادگیری‌زدایی	۰/۹۶۱	۰/۹۲۳	۰/۶۴۸	تأیید	۰/۵۲۶
	اجتناب از عادت‌های بد	۰/۳۵۸	۰/۱۲۸			

در مدل‌سازی معادلات ساختاری به روش PLS برخلاف روش کواریانس‌محور، شاخصی برای سنجش کل مدل وجود ندارد؛ اما شاخص نیکویی برازش (GOF) توسط تنهاوس و همکاران (۲۰۰۵)، پیشنهاد شده است. این شاخص هر دو مدل اندازه‌گیری و ساختاری را شامل شده و به صورت دستی به شرح زیر محاسبه می‌شود:

$$GOF = \sqrt{\text{Communality} \times R^2}$$

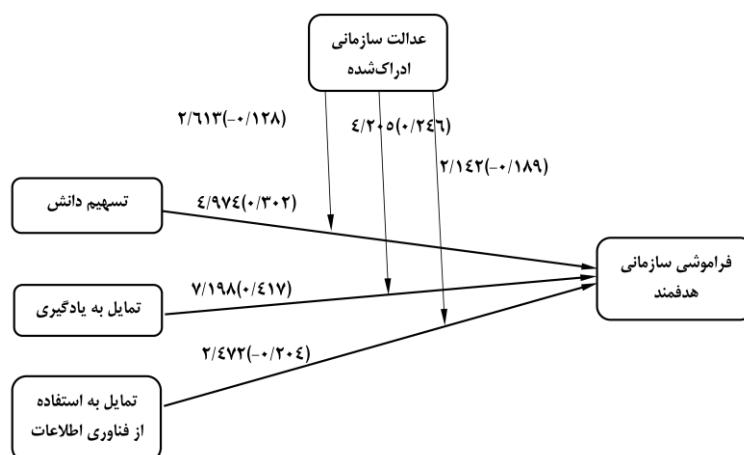
این شاخص، مجذور ضرب دو مقدار متوسط اشتراکی^۱ و متوسط ضریب تعیین است. حدود این شاخص بین صفر و یک بوده و سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ به ترتیب نشان دهنده ضعیف، متوسط و قوی برای شاخص نیکویی برآزش است. در این پژوهش مقدار شاخص GOF، ۰/۳۳۴ است که این مقدار نشان می‌دهد مدل پژوهش از شاخص نیکویی برآزش قوی برخوردار است.

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش نتیجه‌گیری کلی این پژوهش به شرح جدول ۷، قابل تبیین است.

جدول ۷. نتیجه‌گیری

نتیجه	عنوان فرضیه	فرضیه
تأیید	میزان فراموشی سازمانی هدفمند در سازمان فناوری اطلاعات و ارتباطات بیشتر از حد متوسط است.	اول
تأیید	تسهیم دانش بر فراموشی سازمانی هدفمند، تأثیر دارد.	دوم
تأیید	تمایل به یادگیری بر فراموشی سازمانی هدفمند، تأثیر دارد.	سوم
تأیید	تمایل به استفاده از فناوری اطلاعات بر فراموشی سازمانی هدفمند، تأثیر دارد.	چهارم
تأیید	عدالت سازمانی در رابطه بین فراموشی سازمانی و متغیرهای مستقل به‌عنوان نقش تعدیل‌کننده تأثیر دارد.	پنجم



شکل ۴. مدل نهایی پژوهش پس از آزمون فرضیه‌ها

پیشنهادها. با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱. با توجه به شکل‌گیری عصر اطلاعات و حرکت سازمان‌ها به سمت سازمان‌های دانش‌محور، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها از رویکرد هدفمند فراموشی سازمانی به‌عنوان یک استراتژی اثربخش در کسب دانش‌ها و قابلیت‌های جدید بهره‌گیرند.

۲. سنجش فراموشی سازمانی هدفمند در سازمان مورد مطالعه برای نخستین بار انجام می‌شد و به همین دلیل شناخت کارکنان در مورد موضوع فراموشی سازمانی، نسبتاً اندک بود. از آنجاکه مبنای شناخت هر موضوعی، اندازه‌گیری میزان آن است، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های مورد مطالعه برای افزایش آگاهی خود، طی دوره‌های زمانی یک‌ساله و یا بیشتر نسبت به سنجش فراموشی هدفمند در سطح سازمان خود اقدام کنند.

۳. با توجه به اینکه تغییر در دانش کارکنان در بسیاری از سازمان‌ها اندک است و از طرف دیگر، تغییر دانش بر وقوع فراموشی سازمانی هدفمند تأثیرگذار است، پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها فرصتی را در محیط کاری افراد به‌وجود آورند که نخست، افراد با دانش‌های جدید و مورد نیاز سازمان آشنا شوند و دوم، با برگزاری دوره‌های آموزشی مؤثر، آن‌ها را در کسب دانش‌های جدید یاری رسانند.

۴. با توجه به اینکه در این پژوهش، شاخص تسهیم دانش و تمایل به یادگیری کارکنان از دارای بیشترین تأثیر بر فراموشی هدفمند هستند، پیشنهاد می‌شود سازمان‌ها شرایطی را برای کارکنان فراهم آورند تا آن‌ها فرصت یادگیری دانش جدید و اشتراک آن را داشته باشند.

۵. با توجه به نتایج پژوهش، میانگین شاخص تمایل به فناوری اطلاعات بیشتر از حد متوسط است. از آنجاکه این شاخص در وقوع فراموشی سازمانی هدفمند، نقش مؤثری دارد، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌های مورد مطالعه همسو با تحولات فناوری، نرم‌افزارهای مورد استفاده خود را به‌روز کنند. نکته حائز اهمیت آن است که در انتخاب نوع مناسب نرم‌افزارهای مورد نیاز باید دقت شود؛ زیرا انتخاب نادرست، سازمان را وامی‌دارد نرم‌افزارهای جدید را کنار بگذارد. در چنین حالتی سازمان به‌جای بهره‌مندی از مزایای فراموشی، هزینه‌های مضاعفی را متحمل می‌شود.

محدودیت ذاتی پرسشنامه. با توجه به اینکه پرسشنامه ادراک افراد را از واقعیت می‌سنجد، ممکن است این ادراک کاملاً منطبق با واقعیت نباشد. این موضوع در پژوهش حاضر نیز مصداق دارد. یکی دیگر از محدودیت‌های ذاتی پرسشنامه در ارتباط با تعداد سؤال‌های پرسشنامه است. هرچه تعداد سؤال‌های یک پرسشنامه بیشتر باشد دقت ابزار بالا می‌رود؛ ولی تمایل به پاسخ کمتر می‌شود و برعکس هر چه تعداد سؤال‌ها کمتر باشد دقت ابزار پایین‌تر می‌رود، اما تمایل به پاسخ بیشتر می‌شود.

محدودیت تعمیم. از آنجاکه یافته‌های این پژوهش در رابطه با سازمان اطلاعات و فناوری تهران است در خصوص تعمیم آن به دیگر سازمان‌ها باید جانب احتیاط را رعایت کرد. محدودیت مدل احصاء شده: از آنجاکه در این پژوهش مدل احصاء شده بر مبنای روش آماری PLS ترسیم شده است با در نظر گرفتن محدودیت این روش در تبیین معادلات ساختاری، مدل احصاء شده، جامعیت لازم برای تبیین واقعیت را ندارد.

پیشنهاد به سایر پژوهشگران. با توجه به مسائلی که در حین پژوهش برای پژوهشگر مطرح شده است، در همین راستا به پژوهشگران آتی پیشنهاد می‌شود که در صورت تمایل در موضوع-های زیر به پژوهش بپردازند:

- انجام پژوهش در سازمان‌های دیگر با هدف ایجاد مدل بومی جامع؛
- انجام پژوهش با لحاظ کردن دیگر متغیرهای احتمالی میانجی و تعدیل کننده؛
- بررسی مدل فراموشی سازمانی تصادفی (بُعد دیگر فراموشی سازمانی)؛
- استفاده از سایر ابزارهای جمع‌آوری اطلاعات، نظیر مصاحبه در پژوهش‌های آتی.

منابع

۱. علیزاده، معصومه؛ قلاوندی، حسن؛ اشرفی، فرشید (۱۳۹۶). پیش‌بینی اخلاق کاری بر اساس مؤلفه‌های عدالت‌سازمانی ادراک شده. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۱۲(۱)، ۶۲-۷۴.
۲. عزیزی، آمنه (۱۳۸۹). رابطه بین عدالت سازمانی و وجدان کاری و دل‌بستگی شغلی در میان کارکنان ستادی ادارات آموزش و پرورش شهر اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد. مدیریت دولتی، دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی، دانشگاه اصفهان.
۳. قلاوندی، حسن؛ علیزاده، معصومه (۱۳۹۳). تحلیل همبستگی ویژگی‌های رهبری خدمت‌گزار مدیران، عدالت‌سازمانی ادراک شده و وجدان کاری. *فصلنامه فرآیند مدیریت توسعه*، ۲۷(۳)، ۴-۲۰.
۴. هادیزاده مقدم، اکرم؛ قلیچلی، بهروز؛ محبی، پروین (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین تسهیم دانش و نوآوری در سازمان های خدمات مالی. *پژوهش های مدیریت در ایران*، ۱۷(۱)، ۱۸۸-۲۰۶.
5. Akgun, 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.
6. Ajzen, I. (2002). Perceived Behavioral Control, Self-Efficacy, Locus of Control, and the Theory of Planned Behavior1. *Journal of applied social psychology*, 32(4), 665-683.
7. Anand, V., Manz, C. C., & Glick, W. H. (1998). An organizational memory approach to information management. *Academy of Management Review*, 23(4), 796-809.
8. Argote, L., Epplé, D. (1990). Learning curves in manufacturing. *Science*, 247, 920-924.
9. Cheng, w., Tang, Y., Lo, H. J. (2013). A Study on the Willingness to Use Information System of Sport Event Based on Information System Success Model. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 9(2), 31-40.
10. Cho, D. Y., & Kwon, D. B. (2005). Self-directed learning readiness as an antecedent of organizational commitment: a Korean study. *International Journal of Training and Development*, 9(2), 140-152.
11. Christensen, P. H. (2007). Knowledge sharing: moving away from the obsession with best practices. *Journal of Knowledge Management*, 11(1), 36-47.
12. Confessore, S. J. (1997). Building a Learning Organization: Communities of Practice, Self-Directed Learning, and Continuing Medical Education. *The Journal of Continuing Education in the Health Professions*, 17, 5-11.
13. Colquitt, J. A.; Conlon D. E.; Wesson, M. J.; Porter, C. O. L. H.; & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: A metaanalytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445.
14. De Holan, P. M. (2011). Agency in Voluntary Organizational Forgetting. *Journal of Management Inquiry*, 20(3), 317-322.
15. De Holan, P. M., Phillips, N., Lawrence, T. B. (2004). Managing organizational forgetting. *MIT Sloan Management Review*, 45(2), 45-51.
16. Dierickx, I., & Cool, K. (1989). Asset Stock Accumulation and Sustainability of Competitive Advantage. *Management Science*, 35, 1-11.

17. Dillon, A., & Morris, M. G. (1996). User Acceptance of Information Technology: Theories and Models. *Annual Review of Information Science and Technology*, 14(4), 3-32.
18. Dixon, N. M. (2000). *Common Knowledge: How Companies Thrive by Sharing What They Know*. Harvard Business School Press Boston, MA, USA.
19. Fernandez, V., Sune, A. (2009). Organizational forgetting and its causes: an empirical research. *Journal of Organizational Change Management*, 22(6), 620-634.
20. Fichman, R. G. (2000). The diffusion and assimilation of information technology innovations (pp. 105-128): Citeseer.
21. Fisher, M. J., King, J. (2010). The self-directed learning readiness scale for nursing education revisited: A confirmatory factor analysis. *Nurse Education Today*, 30, 44-48.
22. Greve, H. R., Taylor, A. (2000). Innovations as catalysts for organizational change: Shifts in organizational cognition and search. *Administrative Science Quarterly*, 45(1), 54-80.
23. Guglielmino, L. M. (1977). *Development of the Self-directed Learning Readiness Scale*. Unpublished doctoral dissertation University of Georgia, Georgia, USA.
24. Hara, N., & Hew, K. F. (2007). Knowledge-sharing in an online community of health-care professionals. *Information Technology & People*, 20(3), 235-261.
25. Hedberg, B. L., Nystrom, P. C., Starbuck, W. H. (1976). Camping on seesaws: Prescriptions for a self-designing organization. *Administrative Science Quarterly*, 21(1), 41-65.
26. Hillebrandt, A., & Barclay, L. J. (2013). Integrating organizational justice and effect: New Insights, Challenges, and Opportunities. *Social Justice Research*, 26(4), 513-531.
27. Hoegl, M., Parboteeah, K. P., & Munson, C. L. (2003). Team-level antecedents of individuals' knowledge networks. *Decision Sciences*, 34(4), 741-770.
28. Hooff, B. V., & Ridder, J. A. (2004). Knowledge sharing in context: the influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of knowledge management*, 8(6), 117-130.
29. Huang, D., Chen, S., & Jia, R. (2016). Effects of Intentional Organizational Forgetting on New Product Performance of Each Stage: The Moderating Effect of Absorptive Capacity. *Management of Engineering and Technology (PICMET): Technology Management for Social Innovation*, 16, 1968-1975.
30. Huang, C. C. (2009). Knowledge sharing and group cohesiveness on performance: An empirical study of technology R&D teams in Taiwan. *Journal of Technovation*, 29, 786-797.
31. Igbaria, M., & Ilvari, J. (1995). The effects of self-efficacy on computer usage. *International Journal Management Science*, 23(6), 587-605.
32. Jaber, M. Y., Kher, H., & Davis, D. (2003). Countering forgetting through training and deployment. *Production Economics*, 85, 33-46.
33. Kaneshiro, P. (2008). *Analyzing the organizational justice, trust, and commitment relationship in A public organization*. Doctor of philosophy. North Central University.
34. Lin, H. F., Lee, G. G. (2004). Perceptions of senior managers toward knowledge sharing behavior. *Management Decision*, 42(1), 108-125.

35. Lin, H. F. (2007). Knowledge sharing and firm innovation capability: an empirical study. *International Journal of Manpower*, 28(3/4), 315-332.
36. Lodhi, S. A. (2005). *Culture Based Knowledge Sharing Model*. (doctoral dissertation), National College of Business Administration & Economics.
37. Luarn, P., Lin, H. H. (2005). Toward an understanding of the behavioral intention to use mobile banking. *Computers in Human Behavior*, 21, 873-891.
38. Marouf, L. N. (2007). Social networks and knowledge sharing in organizations: a case study. *Journal of knowledge management*, 11(6), 110-125.
39. Niehoff, B. P., Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.
40. Reid, F. (2003). Creating a knowledge sharing culture among diverse business units. *Employment Relations Today*, 30(3), 43-49.
41. Sert, A., Elçi, M., Uslu, T., Şener, I. (2014). The effects of organizational justice and ethical climate on perceived work related stress. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 1187-1198.
42. Smith, M. E., Lyles, M. A. (2011). In Praise of Organizational Forgetting. *Journal of Management Inquiry*, 20(3), 311-316.
43. Song, S. (2002). An Internet knowledge sharing system. *Journal of Computer Information Systems*, 42(3), 25-30.
44. Steijn, B., Tijdens, k. (2005). Workers and Their Willingness to Learn: Will ICT-Implementation Strategies and HRM Practices Contribute to innovation?. *Creativity and Innovation Management*, 14(2), 151-159.
45. Straka, G. A., Nenniger, P. (1995). A conceptual framework for self-directed learning readiness. In H. B. Long and Associates (Eds.), *New dimensions in self-directed learning*, 243-256.
46. Szulanski, G. (1996). Exploring Internal Stickiness: Impediments to the Transfer of Best Practice Within the Firm. *Strategic Management Journal*, 17(Special Issue: Knowledge and the Firm), 27-43.
47. Tsang, E. W. K., & Zahra, S. A. (2008). Organizational unlearning. *Human Relations*, 61(10), 1435-1462.
48. Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46(2), 186-204.
49. Weick, K. E. (1993). The collapse of sensemaking in organizations: the Mann Gulch disaster. *Administrative Science Quarterly*, 38(4), 628-652.