

## Methodology of using oral history in documentation of organizational history and memory

Abolfazl Hassanabady

PhD in Local History; Director of Documents and Press of Astan Quds Razavi, Mashha, Iran

**Abstract:** Oral history is one of the tools for collecting, organizing and informing knowledge and documenting organizational history in the world, and many organizations and institutions undertake oral history projects. In this article, in addition to dealing with oral history and its functions, memory and organizational history and its components are also defined. The most important research questions are organizational memory and what is organizational history? What are the functions of oral history in documenting organizational history and memory? And what are the disadvantages of research done in Iran in the field of memory and organizational history? The research method is library and an attempt has been made to use external and internal research in writing the article. Research findings show that the use of oral history in recent years has been seriously used in documenting organizational history.

However, in the methodology of using oral history in projects related to organizational history and memory, certain standards have not been observed, and at the same time, the components related to these two, such as organizational knowledge and organizational culture, have not been properly defined. And it is necessary to act methodically while observing the general standards of oral history, especially in these fields.

**Key Words:** Oral history, Organizational Memory, Organizational History, Methodology.

## روش‌شناسی استفاده از تاریخ شفاهی در مستندسازی سازمانی و حافظه سازمانی

ابوالفضل حسن آبادی\*

دکتری تاریخ محلی، مدیر اسناد و مطبوعات آستان قدس رضوی، مشهد، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۱/۰۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۸/۲۳

### چکیده

تاریخ شفاهی یکی از ابزارهای جمع‌آوری، سازماندهی و اطلاع‌رسانی دانش و مستندسازی تاریخ سازمانی در دنیا است و بسیاری از سازمان‌ها و مؤسسات اقدام به انجام پروژه‌های تاریخ شفاهی می‌کنند. در این مقاله، ضمن پرداختن به تاریخ شفاهی و کارکردهای آن، حافظه و تاریخ سازمانی و مؤلفه‌های آن نیز تعریف می‌شود. مهم‌ترین سؤالات پژوهش عبارت است از: حافظه سازمانی و تاریخ سازمانی چیست؟ کارکردهای تاریخ شفاهی در مستندسازی تاریخ و حافظه سازمانی چه است؟ و چه آسیب‌هایی در پژوهش‌های انجام‌شده در ایران در زمینه حافظه و تاریخ سازمانی وجود دارد؟ روش پژوهش، کتابخانه‌ای است و تلاش شد از تحقیقات خارجی و داخلی در نگارش مقاله استفاده شود. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهند استفاده از تاریخ شفاهی در سال‌های اخیر به‌طور جدی در زمینه مستندسازی تاریخ سازمانی استفاده شده است؛ اما در روش‌شناسی، استفاده از تاریخ شفاهی در پروژه‌های مرتبط با تاریخ و حافظه سازمانی استانداردهای مشخصی رعایت نشده و در عین حال، از ریزمؤلفه‌های مرتبط با این دو مانند دانش سازمانی و فرهنگ سازمانی نیز تعریف درستی انجام نشده است و ضرورت دارد ضمن رعایت استانداردهای کلی تاریخ شفاهی به‌طور خاص در این زمینه‌ها به‌صورت روشمند اقدام شود.

**واژه‌های کلیدی:** تاریخ شفاهی، حافظه سازمانی، تاریخ سازمانی، روش‌شناسی.

## مقدمه

نگاهی به شکل‌گیری تاریخ شفاهی در دوره معاصر نشان می‌دهد پیدایش و گسترش آن محصول نیازهای تاریخی جامعه هر دوره و به تناسب خواست‌ها، آرزوها، ضروریات‌ها و البته برپایه برنامه‌ریزی بوده است. این امر باعث شده است پژوهشگران از تاریخ شفاهی همواره به عنوان ابزار کارآمد و روزآمدی برای جمع‌آوری داده‌های اطلاعاتی، ساماندهی و پردازش آن استفاده کنند. یکی از کارکردهای تاریخ شفاهی، مستندسازی تاریخ سازمان‌ها و مؤسسات مختلف فرهنگی، تجاری، اقتصادی و سیاسی است که با اهداف گوناگون از جمله مدیریت دانش سازمانی، جمع‌آوری روایت‌های گوناگون درباره ابعاد مختلف مؤسسات بررسی شده، کارکردها و عملکردها، نقاط ضعف و قوت به قصد مستندسازی، ایجاد حس افتخار و تقویت فرهنگ سازمانی صورت می‌گیرد. در این مقاله، با طرح سؤالاتی مانند «حافظه سازمانی و تاریخ سازمانی چیست؟ کارکردهای تاریخ شفاهی در مستندسازی تاریخ و حافظه سازمانی چه است؟ و چه آسیب‌هایی در پژوهش‌های انجام‌شده در ایران در زمینه حافظه و تاریخ سازمانی وجود دارد؟» تلاش می‌شود ابعاد مختلف موضوع در راستای مشخص کردن روش‌شناسی موجود در پژوهش‌های انجام‌شده بررسی شود. روش پژوهش، کتابخانه‌ای است و تلاش شده است از تحقیقات خارجی و داخلی در نگارش مقاله، استفاده و به جایگاه تاریخ شفاهی در مستندسازی حافظه و تاریخ سازمانی و بایسته‌های آن با ارائه تعاریف و آسیب‌شناسی تألیفات نگارش‌یافته، پرداخته شود.

بررسی پیشینه پژوهش‌های انجام‌شده نشان می‌دهد عموم کارهای انجام‌شده در دو دهه اخیر مانند تاریخ شفاهی در ایران (حسن‌آبادی، ۱۳۸۵)، مصاحبه در تاریخ شفاهی (کمری، ۱۳۸۶)، روش‌شناسی و موضوع‌یابی مطالعات شهری در تاریخ شفاهی ایران (حسن‌آبادی، ۱۳۹۰)، راهنمای تاریخ شفاهی (کوبین‌لن، سامر، ۱۳۹۲)، تجربه‌ها و تأملات در تاریخ شفاهی (رسولی‌پور، ۱۳۹۴)، تاریخ شفاهی و جایگاه آن در تاریخ نگاری معاصر ایران (نورائی، ابوالحسنی، ۱۳۹۴)، تاریخ شفاهی، مباحث نظری، روش‌شناسی (توکلی، ۱۳۹۵)، نظریه در تاریخ شفاهی (آبرامز، ۱۳۹۷) و تدوین در تاریخ شفاهی

(ططری، ۱۳۹۷) عموماً به مباحث نظری و کاربردی تاریخ شفاهی به صورت عمومی پرداخته‌اند و به صورت تخصصی به این موضوع توجه نشده است. از بررسی کتاب‌هایی مانند تاریخ شفاهی پیشنهادها در شرکت پالایش گاز شهید هاشمی‌نژاد (مزینانی و دیگران، ۱۳۹۸) روی ریل خدمت (تاریخ شفاهی خط یک قطار شهری مشهد (رجایی و دیگران، ۱۳۹۶) و تاریخ شفاهی آموزش عالی به روایت دکتر مصطفی معین (الوندی، ۱۳۹۳) که در بخش آسیب‌شناسی به طور ویژه به آنها پرداخته خواهد شد چنین برداشت می‌شود که استفاده از عنوان و روش تاریخ شفاهی در موضوع تاریخ سازمان‌ها و نهادها به صورت آگاهانه و اشراف کامل نبوده است و در بهترین حالت با تاریخ شفاهی و کارکردهای آن آشنا بوده‌اند. در این میان، نخستین همایش تاریخ شفاهی دستگاه‌های اجرایی که سازمان اسناد و کتابخانه ملی در سال ۱۳۹۶ برگزار کرد، نخستین گام مهم در توجه به تاریخ سازمانی بوده است. دو مقاله «ظرفیت‌های تاریخ شفاهی در دستیابی به الگوی مدیریت منابع انسانی؛ با تأکید بر افزایش سطح بهره‌وری» (بیطرفان، ۱۳۹۶) و «کاربرد تاریخ شفاهی در تدوین تاریخ مؤسسه‌ها» (محرابی، ۱۳۹۶) به طور گذرا به اهمیت تاریخ شفاهی در زمینه تاریخ مؤسسات پرداخته‌اند. در بین مقالات ترجمه، مقاله «فواید تاریخ شفاهی برای تحقیقات سازمانی و مدیریت‌های عالی» (کولن، کروز، ۲۰۱۰) به طور ویژه به این موضوع توجه کرده و برخی رهنمودهای علمی در راستای انجام تاریخ شفاهی سازمانی و کاربردهای آن داده است.

در مجموع، از بررسی پژوهش‌های انجام‌شده در زمینه کارکرد تاریخ شفاهی در مستندسازی تاریخ و حافظه سازمانی چنین برداشت می‌شود که روش‌شناسی استفاده از تاریخ شفاهی در پروژه‌های مرتبط با تاریخ و حافظه سازمانی استانداردهای مشخصی رعایت نشده و در عین حال، از ریزمؤلفه‌های مرتبط با این دو مانند دانش سازمانی و فرهنگ سازمانی نیز تعریف درستی انجام نشده است.

## تاریخ سازمانی، حافظه سازمانی، تعاریف و کارکردها

بسیاری از مؤسسات و سازمان‌ها نسبت به نگهداری اسناد و مدارک سازمانی و مستندسازی فرآیندهای کاری حساس‌اند.

حقایق و هر نوع دانش دیگر است (Harell, 2020: 1) و از تلفیق تجربیات فردی با سازمانی با استفاده از دو حافظه اصلی آشکار<sup>۱۱۱</sup> مانند خاطرات و احساسات و ضمنی (Ledoux, 1999: 188) به دست می‌آید. حافظه سازمانی در واقع ابزاری است برای مدیریت دانش؛ با این تفاوت که هدف آن، حذف بروکراسی و ساختارهای خشک در به جریان انداختن دانش در کلیه سطوح سازمان است. حافظه سازمانی، دانش مدیران را به چالش می‌کشد و آنها را به بهبود مستمر خود و سازمان ملزم خواهد ساخت. حافظه سازمانی، وجهی منعطف و قابل حصول از مدیریت دانش است که در هر سازمانی با هر ابعادی قابل اجرا است و ضمانت اجرایی بیشتری دارد تا در مواقع نیاز بتوانند از تجربیات گذشته حداکثر استفاده را ببرند و در هنگام برخورد با مشکلات یا موارد خاص با توجه به موارد مشابه قبلی سریع‌تر و مطمئن‌تر تصمیم‌گیری کنند. به عبارت دقیق‌تر، در این کاربردها حافظه سازمانی، ابزاری برای انتقال دانشی است که در گذشته کسب شده و فعالیت‌های جاری تأثیرگذار است. در این حالت، حافظه سازمانی بستر مناسبی را برای یادگیری سازمانی مهیا می‌کند و به تبادل تجارب و آموخته‌ها بین افراد و گروه‌های کاری مختلف می‌پردازد.

والش و انگسون برای نخستین بار این اصطلاح را در دهه ۹۰ به کار بردند و بیشتر بر محتوا و مکان ذخیره برای سازماندهی تفکرات تأکید داشتند که می‌تواند در تصمیم‌گیری‌های سازمانی مؤثر باشد (Walsh & Ungson, 1991: 61). بررسی‌ها نشان می‌دهند بعد از مطرح شدن این واژه در دهه نود، ۴۳۷ مقاله تا سال ۲۰۰۱ درباره آن نوشته شد که بیشتر بر حافظه انسانی دلالت داشتند و البته نوعی سردرگمی در برداشت از محتوا نیز در آن دیده می‌شود (Casey, 2003: 9)؛ اما در مجموع، دیدگاه این دوره درباره حافظه سازمانی به عنوان انبار ثابت اطلاعاتی و قرار گرفتن دانش سازمانی در ذیل آن پذیرفته شده محققان بعدی بوده است (Deholan & Philips, 2004: 1606).

برای مستندسازی حافظه سازمانی باید چهار مؤلفه تطبیق، اهداف، پیوستگی الگوهای فرهنگی و رفتاری در یک دوره سازمانی بررسی شوند (Casey, 2003: 8). این مؤلفه‌های

انجمن آرشیویست‌های آمریکا حافظه سازمانی را اطلاعات در قالب مدارک و دانش فردی سازمانی معرفی می‌کند که زمینه درک اطلاعات از تاریخ گروهی سازمانی و فرهنگ به‌ویژه اطلاعاتی را آماده می‌کند که در پشت تصمیم‌گیری‌ها وجود دارد. حافظه سازمانی برای فراهم‌آوری و تسریع دسترسی به اطلاعات گذشته است تا از طریق ضبط تجربیات به مواردی مانند درک اهمیت گذشته، بررسی زمینه‌های موفقیت یا شکست و تأثیرگذاری و تأکید بر نکات مهم سازمانی در نقاط عطف دوره‌ای و موقعیت‌های خاص از طریق دیدگاه‌های مختلف اطلاعاتی بپردازد.<sup>۱۱۲</sup> حافظه سازمانی بدنه دانش سازمانی رسمی و غیر رسمی است که به کارکرد مؤثر یک سازمان در همه سطوح از جمله مهارت‌ها و تجربیات مختلفی می‌پردازد که می‌تواند در تصمیم‌گیری‌ها و تصمیم‌سازی‌ها مؤثر باشد و نگاه‌های جدیدی برای بازسازی هویت سازمانی در ارتباط بین حوادث و تصمیمات، زمان‌ها و وقایع مهم یا کنش و واکنش‌های سازمانی در راستای غنی‌سازی فهم و درک از آن چیزی که در گذشته اتفاق افتاده است، ارائه دهد.<sup>۱۱۳</sup> این مسئله ضمن آنکه زیربنای مدیریت دانش سازمانی است که براساس رفتارها، دیدگاه‌ها، فرهنگ و ساخته‌ها شکل گرفته ترکیبی از تجربیات، مهارت‌ها، تصمیمات و واکنش‌هایی را در بر می‌گیرد که اغلب در ذهن کارگران به عنوان دانش خاموش یاد می‌شود و باید در حافظه رسمی باقی بماند (Atwood, 2002: 3). حافظه سازمانی می‌تواند به عنوان رهیافتی برای جمع‌آوری تاریخ مؤثر یک سازمان در ارتباط بین حوادث مهم با تصمیمات تأثیرگذار، پروژه‌ها و کلیه موضوعاتی استفاده شود که از هر فرد در جای خودش در سازمان دارای ارزش است (Brendell et al, 1964) و به عنوان دانشی در گذشته مطرح شود که در زمان حال قابل استفاده است و در یک چهارچوب خاص جمع‌آوری، سازماندهی و قابل برداشت است.

در مجموع، حافظه سازمانی در زمره موضوعات میان‌رشته‌ای است که با مباحث گوناگونی مانند یادگیری سازمانی و مدیریت دانش مرتبط است و مجموعه‌ای از دانش‌های به‌دست‌آمده به‌وسیله گروهی از مردم در یک ساختار است که دربرگیرنده مفاهیم، تجربیات، سیاست‌ها،

قراردادها، تجربیات شخصی، آموزش، نقل قول‌ها، استانداردها، قوانین و مقررات شکل می‌گیرد.

مطالعات تاریخ سازمانی نیازمند استفاده از تئوری برای شرح و پژوهش است که در سه منظر شرح، روایت و تحلیل بررسی می‌شود و بر توجه به عامل انسانی و عملکرد او شکل می‌گیرد (3: Lawrence, 2009). در بررسی گذشته سازمانی، به آگاهی از شیوه‌های مختلف تحقیق نیاز است که تاریخ‌نگاری یکی از این شیوه‌هاست. درک تاریخی از سازمان به‌منزله راهی برای فهم‌پذیرکردن گذشته اهمیت ویژه‌ای دارد (Decker et al, 2020: 26). دیدن گذشته سازمان در آن چیزی که هست و نه آن چیزی که باید باشد و بی‌توجهی به مشکلات و حواشی از آسیب‌های مطالعات سازمانی است. این رهیافت گاهی به تجاهل نسبت به برخی از نقاط حساس تاریخ سازمانی و درک و فهم آن بر می‌گردد (Lubinski, 2018: 179).

مطالعات تاریخ سازمانی در سال‌های اخیر در دو گروه عمده شکل گرفته است:

- دیدن گذشته سازمان از لنز تاریخ با نگرش آرشیوی و برپایه خاطرات و اسناد و از روش‌های گذشته‌نگر استفاده می‌کنند.

- رهیافت زمان حال با رویکرد بیشتر مطالعات درون‌سازمانی که متمایل به زمان حال است، بر منابع جدید و روایی از زمان حال تأکید دارد (Decker et al, 2020: 13).

در تاریخ سازمانی به تناسب نوع مؤسسه و کارکردهای آن و اهداف اولیه از کار، از شیوه‌های مختلف تاریخ‌نگاری با رویکرد تحلیلی توصیفی یا تشریحی استفاده می‌شود؛ البته ساختار پژوهشی و تحلیلی انجام آن تفاوت‌های اساسی یا هم‌پوشانی با حافظه سازمانی دارد. درک این مسئله و مرزبندی آگاهانه در انجام در این نوع پژوهش‌ها اهمیت زیادی دارد. در مجموع، بین مستندسازی تاریخ و حافظه سازمانی مشابهت‌های زیادی وجود دارد؛ اما در هدفمندی در جمع‌آوری و روشمندی در ارائه در تاریخ سازمانی بیشتر است و حافظه سازمانی دامنه وسیع‌تر و گسترده‌تری را در بر می‌گیرد که باید در تعریف پروژه‌های تاریخ شفاهی مرتبط رعایت شود.

ساختاری در چهار رهیافت عمده دیدگاه کارکردگرایی<sup>v</sup> بررسی حافظه سازمانی درباره تأثیرگذاری‌ها، اختراعات، شایستگی‌ها، دستاوردها، تولیدات و خلاقیت‌ها و دانش‌های فراموش‌شده یا به‌حاشیه‌رفته دیدگاه تفسیری<sup>v</sup> در زمانی که روایت قابل اعتماد از گذشته نباشد، با استفاده از این روش به بازسازی تاریخ گذشته از طریق نشانه‌ها و داستان‌ها پرداخته می‌شود. دیدگاه انتقادی<sup>vi</sup> استفاده از نگرش انتقادی برای بررسی مسائل و مشکلات سازمانی، به چالش کشیدن تصمیمات و مدیریت انتقادی در کار و دیدگاه اجرایی<sup>vii</sup> چگونگی به نمایش گذاشته شدن دیدگاهها، عقاید و گفت‌وگوها دنبال کرد (Foroughi, 2020: 18). مستندسازی حافظه سازمانی در سه مرحله تخصصی‌سازی دانش، قابل اعتبارسازی و هماهنگ‌سازی در فرآیند و جایگاه هر فرد در مفهوم‌سازی و معناسازی دانش بررسی می‌شود (Jackson, 2011: 402) و برای این کار تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری درباره چگونگی ذخیره‌سازی و نحوه دسترس‌پذیری اهمیت بسیاری دارد. علاوه بر ساختار رسمی حافظه سازمانی مواردی مانند علائق سازمانی، احساسات، روابط درون‌گروهی، شکست‌ها، تغییر مدیریت و چالش‌ها تعامل زندگی کاری با شغلی نیز وجود دارد که با مستندسازی حافظه نانوخته سازمانی نگهداری می‌شود که در مواردی از اطلاعات ثبت شده، مهم‌تر است و بیشتر با استفاده از خاطرات عمومی و فردی و در قالب روایت تجربیات منتقل می‌شود. انواع حافظه سازمانی و تاریخ سازمانی به نوع نهاد و مؤسسه و کارکرد آنها بستگی مستقیم دارد و ممکن است در سازمان میراث‌محور یا جدید یا زمان‌های اقتصادی با فرهنگی با هم متفاوت باشد.

حوزه مطالعات تاریخ سازمانی مانند حافظه سازمانی، میان‌رشته‌ای است و محققان، در سال‌های اخیر، به تکیه بر تاریخ و روش‌های تاریخی توجه داشته‌اند. استفاده از تئوری در تاریخ‌نگاری سازمانی برای ایجاد نظریه و بررسی چرایی و چگونگی اهمیت بسیاری دارد (Durepos et al, 2019: 16). بازخوانی تاریخ سازمانی به دلایل مختلفی مانند توصیف، بازنمایش، اثبات کارآمدی، ایجاد تکیه‌گاه سازمانی، تأمین منافع سازمانی، کارکرد مقایسه‌ای بین حال و گذشته اهمیت داشته و با بررسی مواردی مانند گزارش‌ها، انتشارات،

آرای فردی منفرد یا ایجاد همسازگاری بین آن با گروه‌های بزرگ‌تر مؤثر است (حسن‌آبادی، ۱۳۹۰: ۴۹).

استفاده از تاریخ شفاهی در پژوهش‌های کیفی و تجزیه و تحلیل موضوعات در دو دهه اخیر در دنیا مرسوم شده است. تاریخ شفاهی و پژوهش کیفی در مواردی مانند مصاحبه عمیق، مشاهده دقیق و استفاده از مدارک، درست گوش کردن و درست نگاه کردن، درک متقابل از مصاحبه شونده، یادآوری نکات کلیدی و حساس و استفاده از کدهای کیفی برای شرح تجربیات زندگی، مشترک‌اند (shopes, 2011: 5).

تاریخ شفاهی ابزار مناسبی در رابطه با مستندسازی حافظه سازمانی است که بیشتر مرتبط با دانش ضمنی است. حافظه سازمانی از سه نوع خاطرات مختلف شکل می‌گیرد؛ خاطرات شخصی یا خاطرات افراد درگیر، خاطرات فرهنگی شامل تعاملات اجتماعی و قوانین رفتارهای اجتماعی و حافظه معنوی<sup>viii</sup> که هر سه مورد ممکن است به وسیله مصاحبه جمع‌آوری شود (Corbett, 2000: 288). استفاده از حافظه جمعی برای تاریخ سازمانی، روش خوب برای غنی‌سازی آن است و بر غنای آرشیوها نیز می‌افزاید (Fouroghi, 2020: 148)؛ زیرا به وسیله آن منابع اطلاعاتی متنوعی مانند تاریخ رسمی: روایت‌های شخصی، تاریخ رسمی: روایت‌های اداری و تاریخ غیر رسمی: روایت‌های شخصی و تاریخ غیررسمی: روایت‌های اداری منتقل می‌شود و به تناسب ماهیت پروژه، نوع سازمان‌ها، اندازه کار، روایت‌های جدیدی از مشکلات و معضلات و نگرانی‌ها و حواشی‌های محل کار ارائه می‌شود.

استفاده از تاریخ شفاهی برای مفهوم‌سازی وقایع و حوادث گذشته، جمع‌آوری منابع تاریخی و هویت‌سازی فردی در قالب خاطرات جمعی در دوره‌های مختلف تاریخی در ذیل منابع آرشیوی ضروری است (Rowlinson et al, 2014: 25) و باید به صورت آگاهانه برای جمع‌آوری خاطرات به عنوان نشانه‌ای از گذشته در راستای هویت سازمانی از آن استفاده کرد تا بتوان با خاطرات جمعی و دیدگاه‌های گوناگون، اطلاعات را شفاف و قطعی کرد (Bernstein, 2008: 171). در جمع‌آوری خاطرات افراد در یک سازمان بین خاطرات جمع‌شده در سازمان<sup>ix</sup> با خاطرات افراد در یک

## اهمیت تاریخ شفاهی در مستندسازی تاریخ و حافظه سازمانی

یکی از مهم‌ترین راه‌های ماندگاری یک موضوع و تأثیرگذاری آن، جمع‌آوری، نگهداری، ساماندهی و اطلاع‌رسانی درباره آن است که در قالب خاطرات، تاریخ شفاهی و اسناد مکتوب امکان‌پذیر است. تاریخ شفاهی از ابزارهای جمع‌آوری و ساماندهی خاطرات شفاهی درباره یک موضوع است که امروزه به طور گسترده‌ای در حوزه‌های مختلف سیاسی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی استفاده می‌شود. ماهیت احساسی تاریخ شفاهی که برپایه روابط انسانی و تعاملات دوجانبه بنا می‌شود، امکان ضبط خاطراتی را می‌دهد که کمتر امکانی برای بروز داشته یا به صورت مکتوب قابلیت تأثیرگذاری و رسانندگی صوت و تصویر را نداشته است. کاربرد تاریخ شفاهی را نه تنها در کشف حوادث، در تکمیل و بهبود اسناد مکتوب نیز می‌توان جستجو کرد (thompson, 1999: 81)؛ جایی که اسناد و منابع معتبری وجود ندارد و منابع به عنوان منابع دست اول و در دسترس استفاده می‌شوند. در واقع تاریخ شفاهی ابزار مناسبی برای انتقال تمام تجربیات و حواشی پشت آن از یک نسل، گروه و یا طبقه با همه فرآیندها و عناصرش است.

از دیگر کارکردهای مهم تاریخ شفاهی، پرداختن به تاریخ غیررسمی است. منظور از تاریخ رسمی، آن دسته از مباحثی است که توسط رسانه‌ها، کتب و ... به تبلیغ یا به آن استناد شود و ممکن است ماهیت ایدئولوژیک و انعطاف‌ناپذیری نیز داشته باشد. قطعاً گروه‌هایی که در چهارچوب تعاریف رسمی و قرائت‌های واحد از موضوع نمی‌گنجند، هیچ‌گاه آثاری از آنان نیز بر جای نمی‌ماند. اینجا است که تاریخ شفاهی به علت دامنه معنایی گسترده خود تعارض بین تاریخ و اهداف سیاسی و ... را حل می‌کند. پرداختن به تاریخ غیررسمی در تاریخ شفاهی همواره دامنه‌های موضوعی نو را مطرح می‌کند و رهیافت‌های جدیدی را پیش روی محققان و پژوهشگران قرار می‌دهد که می‌توان از آن در ساخت تاریخ حرفه‌ای و غیرحرفه‌ای استفاده کرد. از دیگر نقاط قوت تاریخ شفاهی، امکان خاطره نگاری جمعی و استفاده از دیدگاه‌های مختلف برای مستندسازی است. تاریخ شفاهی در برقراری ارتباط بین

و استفاده از تاریخ شفاهی را به‌منظور بررسی هویت‌سازی تاریخی، چالش‌های سازمانی، تجربه‌گرایی سازمانی، مدیریت دانش سازمانی و تاریخ سازمانی فراهم می‌کند. در مجموع، باید بین انجام پروژه‌های تاریخ شفاهی، چه در زمینه تاریخ سازمانی و چه حافظه سازمانی با پژوهش در این زمینه‌ها تفکیک قائل شد. انجام هر یک از این دو کار از ساختار خاص خود برخوردار است و باید در ابتدای کار برای انتخاب نوع کار تعیین تکلیف کرد تا بتوان به تناسب آن از تاریخ شفاهی به صورت هدفمند و ساختاریافته یا نیمه‌ساختاریافته استفاده کرد.

### آسیب‌شناسی برخی از آثار انجام‌شده در زمینه تاریخ و حافظه سازمانی در ایران

در این قسمت به‌منظور استخراج روش‌شناسی استفاده از تاریخ شفاهی در کارهای انجام‌شده در زمینه تاریخ و حافظه سازمانی در ایران، ابتدا برخی از آثار مرتبط با موضوع به صورت جداگانه، بررسی و در ادامه، نقاط ضعف و قوت آن دسته‌بندی می‌شوند.

تاریخ شفاهی شبکه بهداشت کشور، خاطرات دکتر حسین ملک افضلی از مدیران وزارت بهداشت است که آقای روشنفکر در سال ۱۳۹۳ به چاپ رساند. این کتاب حاصل دوازده ساعت مصاحبه با یکی از مدیران رده بالای بهداشت است (روشنفکر، ۱۳۹۳: مقدمه). سؤالات در متن کتاب معلوم نیست و اساس محتوا چنانچه تدوینگر در متن اشاره کرده، همان صحبت‌های نظام‌مند مصاحبه‌شونده به همراه ویرایش اوست که نیمی از آن را بدون اشاره به دلیل و چگونگی حذف کرده است. چینش کتاب براساس سال‌نگاری زندگی مصاحبه‌شونده در چهارچوب زندگی خانوادگی، علمی و شغلی انجام شده و تنظیم محتوا براساس نقاط عطف زندگی راوی بوده است. این کتاب هرچند سفارش سازمانی نیست، شیوه آشنایی مصاحبه‌کننده و احساس دین و احترامی است که به راوی دارد و باعث شده است صرفاً شنوای خوبی برای اطلاعات باشد و از چالش در محتوا خبری نیست؛ البته مصاحبه‌کنندگان نیز از سابقه تاریخ شفاهی برخوردار نیستند. مخاطب کتاب مشخص نیست و به نظر می‌رسد با هدف

موضوع خاص با در نظر گرفتن متن اجتماعی و تاریخی تفاوت وجود دارد. (Kansteiner, 2002: 186). خاطرات جمعی صرفاً یادآوری خاطرات یک فرد متعلق به یک جمع نیست؛ بلکه جایگاهی که در آن قرار داشته‌اند و نحوه عملکرد نیز اهمیت بسیاری دارد و یک خاطرات جمعی هوشمندانه به زبان، روایت و گفت‌وگوی درست استوار است (Olick, 1999: 342).

کروز با تأکید بر استفاده تخصصی از تاریخ شفاهی در غیاب دیگر منابع تاریخی به هدفمندبودن کاربرد تاریخ شفاهی در دوره‌های خاص و استفاده از خاطرات جمعی و مشترک در پاسخ به سؤالات مختلف در جهت تصویرسازی از گذشته و پژوهش درباره آن اشاره دارد (Cruz, 2014: 450). کولن و کروز انجام پروژه تاریخ شفاهی در زمینه تاریخ سازمانی را در دو مرحله جداگانه پیشنهاد داده‌اند. در مرحله نخست، انجام مصاحبه‌ها بدون گزینش افراد و سؤالات هدفمند و صرفاً در چهارچوب اصول یادگیری تاریخ در چشم انداز گسترده؛ به طوری که مصاحبه‌شونده بتواند آزادانه درباره موضوع تحقیق و تجربیات حرفه‌ای و شخصی مربوط به سازمان یا تشکیلاتش سخن بگوید و سپس محققان نتایج به‌دست‌آمده را تجزیه و تحلیل کنند و با منابع و اسناد مکتوبی مانند اظهارات اعضای هیئت‌مدیره، یادداشت‌ها و دیگر مکاتبات داخلی مقایسه کنند. این مرحله از کار با بحث انجام حافظه سازمانی همخوانی بیشتری دارد و در طی آن، خاطرات تک‌تک افراد مرتبط با یک سازمان فارغ از جایگاه و اهمیت آنها گرفته می‌شود. در مرحله دوم، به‌منظور هدفمندی در خروجی و به دست آوردن اطلاعات موثق، چهارچوب مصاحبه‌ها خاص‌تر و نوع سؤالات نیز متناسب با خروجی تدوین می‌شوند و سرانجام به‌منظور یادآوری جمعی و مستندسازی خاطرات، جلسات مناظره ای درباره سازمان، اهداف و دیدگاه‌های آنها برگزار می‌شود (کولن و کروز، ۲۰۱۰: ۴).

پیشنهاد کولن و کروز در راستای انجام مصاحبه‌های ساختاریافته و غیرساختاریافته در قالب خاطرات جمعی در مطالعات حافظه و تاریخ سازمانی تقسیم می‌شود. ایجاد یک آرشیو غنی از انواع خاطرات زمینه تشکیل حافظه به‌هم‌پیوسته سازمانی و انجام پژوهش‌های تاریخ سازمانی را فراهم می‌کند

(رجایی و دیگران، ۱۳۹۶). مخاطب‌شناسی در کتاب لحاظ نشده است و چنانچه انتقال تجربیات در کتاب بیشتر مدنظر قرار می‌گرفت، می‌توانست برای دیگر شرکت‌های مترو در ایران نیز مفید باشد.

کتاب *تاریخ شفاهی بانک مرکزی*، چنانچه طبایی، تدوینگر آن، اشاره کرده است، با هدف گردآوری و مستندسازی خاطرات و تجارب مدیران، انتقال تجربیات به مدیران داخلی، حفظ و صیانت از منابع مادی و معنوی، تقویت و ترویج فرهنگ انتقال تجربه و آشنایی با نظام فکری و اقتصادی تألیف شده است (طبایی، ۱۳۸۹: ز). مقدمه درباره پروژه، مصاحبه‌ها، اهداف، تدوین و انتخاب مصاحبه‌شوندگان اطلاعاتی ندارد و فقط ذکر شده است که در هر مصاحبه، مجری، مشاوران و کارشناسان طرح حضور داشته‌اند (همان: ج). این نوع حضور در مصاحبه‌ها با توجه به شخصیت مصاحبه‌شوندگان، بیشتر شائبه رسمی بودن و سفارشی بودن کار را می‌رساند و البته رسمی بودن سؤالات بدون پرنسنگ شدن برخی چالش‌های دوره تصدی بیانگر آن است که با تاریخ شفاهی رسمی به رویکرد مدیریت دانش سازمانی در قالب مصاحبه با افراد خاص پرداخته شده است. مصاحبه‌های انجام‌شده در این پروژه بر مبنای شغلی بوده‌اند و بُعد زندگی‌نامه شخصی و علمی ندارد.

*تاریخ شفاهی آموزش عالی* به روایت دکتر مصطفی معین، اثری موضوعی مرتبط با تاریخ آموزش و عالی است. برای این کتاب که قرار بوده در سه جلد به چاپ برسد، پروژه مفصلی به همراه تیم ناظر و کارشناسی تدارک دیده شده است. اطلاعاتی درباره تعداد جلسات، محل انجام، شیوه تدوین نیامده است؛ اما تدوینگر در مقدمه آورده که قبل از هر جلسه، موضوع مصاحبه، مشخص و آمادگی لازم برای انجام مصاحبه برای مصاحبه‌کننده و شونده ایجاد می‌شده است. ناظر محتوایی، متن را بعد از پیاده‌سازی، بازبینی می‌کند و بعد از حذف اضافات، ویراستاری می‌شود. در ذیل این مصاحبه جلساتی برای تبیین مسئله با دیگر مدیران آموزش و عالی انجام شده که البته اطلاعات مستندی درباره آن آورده نشده است. هدف از نگارش کتاب، انتقال تجربیات با نگاه روایی و انتقادی به موضوع است (رحیم زاده و دیگران، ۱۳۹۳: ۱۰).

اطلاع‌رسانی و در کنار آن بیان تجربیات به صورت عام انجام شده است.

*تاریخ شفاهی پیشنهادها* در شرکت پالایش گاز شهید هاشمی‌نژاد، تخصصی‌ترین کتاب در زمینه مستندسازی تجربیات و حافظه سازمانی است که براساس زندگی‌نامه افراد تنظیم نشده است. در مقدمه، اطلاعات نسبتاً کاملی درباره اهداف پروژه، مدت زمان مصاحبه‌ها، علت انجام و نحوه آن آمده است (مزینانی و دیگران، ۱۳۹۸: ۱۱۱-۱۳). ساختار نگارشی براساس ۵۲ ساعت مصاحبه و اسناد در دسترس تنظیم شده است. این کتاب می‌توانست در نوع خود چنانچه از صاحبان ایده‌ها و تجربیات مستندشده در مصاحبه‌ها استفاده می‌کرد، یک پروژه مستندنگاری تجربی و حافظه سازمانی باشد؛ اما به دلیل سفارشی بودن اثر و روایت غالب اداری در سیستم ثبت تجربیات، به یک اثر سازمانی پذیرفتنی تبدیل شده است که مخاطب خاص دارد و به نظر نمی‌رسد اطلاعات آن فراتر از کاربرد سازمانی داخلی باشد.

*روی ریل خدمت* (تاریخ شفاهی خط یک قطار شهری مشهد) از دیگر کتاب‌هایی است که با محور تاریخ شفاهی در رابطه با یک پروژه خاص، تدوین و در محتوا از اسناد و عکس نیز استفاده شده است. کتاب، مقدمه علمی پذیرفتنی درباره تاریخ شفاهی، پروژه انجام‌شده، ساعات مصاحبه و نحوه تدوین ندارد. محتوا با بررسی سابقه مترو و تراموا شروع می‌کند و بعد به سابقه خط یک قطار شهری مشهد و چگونگی شروع، ادامه و تکمیل آن می‌پردازد. استفاده از محتوای مصاحبه‌ها یکدست نیست. در مواردی شکل غالب تدوین، استفاده از اسناد و مدارک و در جاهایی استفاده از تاریخ شفاهی است. بیشتر مطالب کتاب از مصاحبه‌ها با مسئولان و برخی از دست‌اندرکاران پروژه گرفته شده است. به دلیل سفارشی بودن، محتوای چالشی در کتاب وجود ندارد؛ اما گاهی اطلاعات خوبی از مسائل و مشکلات پروژه و تصمیمات گرفته‌شده ارائه می‌دهد. محتوای کتاب را می‌توان بین تجربه و حافظه سازمانی تقسیم کرد؛ اما چون اطلاعاتی درباره مصاحبه‌شوندگان، پایگاه آنها و میزان اطلاعات گرفته‌شده نمی‌دهد، نمی‌توان اظهارنظر قاطعی درباره نسبت میزان اطلاعات گرفته‌شده در این دو حوزه و ارزش آن کرد

در فرآیند توصیف و مستندکردن اطلاعات داشته باشد و گاهی به شعارزدگی بگراید.

- بیشتر پروژه‌های تاریخ شفاهی از شخصیت افراد و زندگی فردی آنها تأثیر گرفته و تجربه سازمانی افراد هم در چهارچوب شخصیت کاری مصاحبه‌شونده و نه نیازهای اطلاعاتی سازمان تدوین شده است. در واقع زندگی محوری و تجربه‌نگاری شخصی بر دانش اداری و سازمانی و فرآیندهای ایجاد آن چربیده است.

- در بحث تاریخ سازمانی و کارکرد تاریخ شفاهی کمتر به نقش آرشیوها در سازماندهی، ارزشگذاری و اطلاع‌رسانی تجربیات توجه شده و عموماً مصاحبه‌ها با رویکرد اثرمحوری و کارکرد استفاده در مجلدات مختلف انجام شده است. با توجه به اینکه در انجام این کار سازمان‌ها و مؤسسات مختلف بر آرشیوها پیشی گرفته‌اند و ارتباط مستمری بین آن وجود ندارد، اطلاعات جمع‌آوری شده اغلب در دسترس دیگر پژوهشگران و حتی سازمان نیز قرار نمی‌گیرد و در آینده از ارزش زیادی در استفاده درون‌سازمانی و برون‌سازمانی برخوردار نیست. در این میان، برخی پروژه‌های تاریخ شفاهی مرکز اسناد آستان قدس مانند تاریخ کتابخانه مرکزی آستان قدس و تاریخ اداری آستان قدس و پروژه‌های موزه و مرکز اسناد وزارت نفت به دلیل تعریف سازمانی از پروژه، جامعیت افراد مصاحبه‌شونده در رده‌های مختلف اداری، استمرار انجام کار و دسترس‌پذیر بودن محتوا از اهمیت بیشتری برخوردارند. این عدم تفکر آرشیوی باعث شده است حتی پروژه‌هایی مانند تاریخ شفاهی بانک مرکزی که با رویکردهایی مانند گردآوری و مستندسازی خاطرات و تجارب مدیران، استفاده از تجربیات مدیران فعلی، حفظ و صیانت از منابع مادی و معنوی، تقویت و ترویج فرهنگ اعتقادی و آشنایی با نظام فکری و مدیریتی در یک دوره تاریخی به انجام رسیده‌اند، قابلیت دسترس‌پذیری نداشته باشند (طباطبایی، ۱۳۸۹: ۳).

- تاریخ شفاهی را می‌توان در حوزه میان‌رشته‌ای دسته‌بندی کرد؛ این امر باعث شده است تا افراد مختلف با تخصص‌های گوناگون از آن برای اهداف خود استفاده کنند. بیشتر افرادی که پروژه‌های تاریخ شفاهی سازمانی را انجام داده‌اند، افراد علاقمند غیر متخصص بوده و آشنایی چندانی

کتاب در چهارچوب زندگی شغلی معین تدوین شده است و اطلاعات اندکی از زندگی شخصی وی دارد. ساختار نگارش رسمی است که البته مشخص نشده با سفارش کجا تدوین شده است. کتاب با مقدمه‌ای از مصاحبه‌کننده شروع می‌شود و نشان می‌دهد روایت فردمحور از موضوعات اتفاق‌افتاده و نگاه تجربه محور یا حافظه سازمانی در آن مطرح نیست و نگرش فردی مصاحبه‌شونده اولویت دارد.

درمجموع از بررسی کتاب‌های منتشرشده در زمینه تاریخ شفاهی سازمان و نهادها موارد زیر شایان توجه است:

- تخصصی به نام تاریخ سازمانی و مورخ سازمانی وجود ندارد؛ به همین دلیل استفاده از تاریخ شفاهی در راستای تاریخ‌پژوهی سازمانی جایگاه تخصصی ندارد و به تبع نوع پژوهش و جایگاه فرد در زمان مصاحبه یا سفارشی و غیر سفارشی بودن کتاب، نگاه برون و درون‌سازمانی داشته است.

- استفاده از تاریخ شفاهی برای به دست آوردن اطلاعات جدید یا تکمیل اطلاعات موجود و پرکردن فاصله‌های اطلاعاتی است و نگاه توصیفی بر نقادی و چالشی غلبه دارد. این پژوهش‌ها در زمینه تاریخ اقتصادی جذابیت بیشتری دارد و در زمینه تاریخ اداری کمتر شایان توجه قرار گرفته است. از این نوع کارها می‌توان به روی ریل خدمت اشاره کرد.

- تاریخ شفاهی به عنوان شاکله خروجی است که مبنای کار به صورت کامل در چهارچوب تدوین مصاحبه‌های تاریخ شفاهی عمومی‌ترین روش استفاده از تاریخ شفاهی است که در پروژه‌های درون‌سازمانی و برون‌سازمانی و سفارشی و غیر سفارشی از آن استفاده می‌شود؛ البته ساختار نگارشی این آثار با هم متفاوت است و صرفاً در مصاحبه با فرد مدنظر مشترک‌اند. خروجی این کتاب‌ها بسته به میزان اطلاعات مصاحبه‌شونده، سلیقه مصاحبه‌کننده و مرجع سفارش‌دهنده فرق می‌کند.

- علاقه به مستندسازی تاریخ ادارات که به‌ویژه در چند سال اخیر بعد از دستور دولت مبنی بر مستندسازی تاریخ ادارات روند روبه‌افزایشی داشته، باعث شده است تا استفاده ابزاری از تاریخ شفاهی در چهارچوب انجام مصاحبه‌ها سرعت زیادی پیدا کند و بدون توجه به ساختار و کارکرد استفاده از آن در قالب تاریخ و حافظه سازمانی، نقش عمده‌ای



- تعیین اولویت‌ها در تاریخ شفاهی سازمانی مانند نسبت بین سؤالات فردی با جمعی، موضوعی رویکرد تحلیلی یا توصیفی؛
- گذر از واقعه‌نگری و موضوع‌نگاری و سیاست تعمیق محتوای اطلاعات در راستای توجه به دانش سازمانی؛
- پرهیز از استفاده از تدوین رسمی برای مطرح کردن موضوعات خاص؛
- پرهیز از توجه بیش از حد به حافظه رسمی سازمانی و بی‌توجهی به حافظه غیررسمی؛
- پرهیز از درهم‌شدن مرزهای اطلاعاتی بین زندگی فردی و شغلی و در نظر گرفتن اهمیت هریک از این حوزه‌ها؛
- توجه به ماهیت و کارکرد تاریخ شفاهی و استفاده از روش‌شناسی و تئوری‌پردازی؛
- شأنیت‌دادن به آرشیو در تاریخ شفاهی و رعایت استانداردهای آن از جمله پیاده‌سازی، نمایه‌سازی و گویاسازی محتوا؛
- برقراری رابطه مناسب بین اسناد و مدارک مکتوب و شواهد شفاهی در آرشیو؛
- تاریخ شفاهی مشارکتی برای توصیف حافظه سازمانی و توجه به تحلیل؛
- پرهیز از تقابل دیدگاه‌های رسمی با غیررسمی در حافظه سازمانی، به نحوی که حافظه یکپارچه را دچار تشتت محتوایی بکند؛
- چینش صحیح محتوایی برای رسیدن از کل به جزء یا جزء به کل در حافظه سازمانی؛
- توجه به مشکلات حافظه فردی و اتقان محتوای به‌دست‌آمده در راستای مستندسازی حافظه سازمانی در تاریخ شفاهی؛
- توجه به خواسته‌ها، دیدگاهها و نیازهای تاریخی هر دوره در بررسی حافظه سازمانی.

### ارزیابی نهایی

- واقعیت آن است که در تاریخ شفاهی که بر مبنای برداشت‌ها و روایت‌های فردی استوار است، همواره مسئله سوءاستفاده یا کم‌گویی و پرگویی در بیان مطالب مطرح بوده

با تاریخ شفاهی نداشته‌اند و در عین حال از مبحث تاریخ سازمانی، حافظه سازمانی و مدیریت دانش نیز آگاهی لازم را ندارند؛ به همین دلیل می‌توان با جرئت بیان کرد بیشتر آن باوجود برخی برنامه‌ریزی‌ها از نبود برنامه‌ریزی منسجم در طراحی یک پروژه تاریخ شفاهی سازمانی رنج می‌برند و سازماندهی مناسبی در این زمینه نداشته‌اند.

- ضعف مقدمه علمی یکی از نقاط ضعف کتاب‌های مرتبط با تاریخ شفاهی سازمانی است. باوجود آنکه گاهی در برخی از آن اطلاعاتی درباره هدف، انگیزه، شیوه تدوین و خروجی کار اطلاعات پراکنده‌ای آمده است، در هریک از آنها گاهی اطلاعات ناقصی وجود دارد.

- اصولاً مباحثی مانند حافظه سازمانی، تاریخ سازمانی و دانش سازمانی در کارهای چاپ‌شده با عنوان تاریخ شفاهی مرتبط با این حوزه، مطرح نشده‌اند و نویسندگان آن اطلاعات خاصی در این زمینه ندارند.

درمجموع، از بررسی کتاب‌ها چنین به نظر می‌رسد که انجام پروژه‌های تاریخ شفاهی سازمانی همواره با چالش‌های متعددی روبه‌رو است که عبارت‌اند از: به ساختار پروژه‌های فردی یا جمعی در تاریخ شفاهی سازمانی و تعامل بین حافظه فردی با جمعی، روایت‌زدگی در تاریخ شفاهی، توجه بیش از حد یا کم‌توجهی به روایت‌های مدیران و کارکنان، استفاده فوری در تاریخ شفاهی سازمانی در قالب‌های مختلف خروجی و کم‌توجهی به مسئله آرشیوسازی منابع، عدم تعادل محتوایی بین حافظه رسمی و غیررسمی سازمانی، تأثیرات حاشیه‌ای بر تاریخ شفاهی سازمانی کم‌توجهی به گویاسازی حافظه سازمانی و نبود تناسب نسبت بین اجزا به نسبت کل، غلبه برخی از مؤلفه‌های ذکرشده در بالا و نبود تناسب بین آن، مانند توجه بیش از حد به مسائل سیاسی یا اقتصادی و بی‌توجهی به دانش سازمانی و فرهنگ سازمانی. برای پرهیز از این مشکلات رعایت موارد زیر ضروری است:

- تدوین درست پروژه‌های تاریخ شفاهی با در نظر گرفتن استانداردهای پروژه‌ای و مراحل مختلف تعریف پروژه؛
- پرهیز از کل‌گرایی یا جزء‌گرایی بیش از حد در تعریف سؤالات و در نظر گرفتن نسبت‌های سازمانی؛

- طباطبائی، وحید. (۱۳۸۹). تاریخ شفاهی بانک مرکزی، تهران: پژوهشکده پولی و بانکی.
- کولن، شوروت، کروز، رونالد "فواید تاریخ شفاهی برای تحقیقات سازمانی و مدیریت‌های عالی" مترجم فتحعلی آشتیانی، <http://oral-history.ir>
- مزینانی، سیدعلی، نوعی، غلامحسین، عیسانی، مولود. (۱۳۹۸). تاریخ شفاهی نظام پیشنهادات پالایشگاه گاز شهید هاشمی‌نژاد (خانگیان)، مشهد: کتیبه.
- Atwood, Michael (2002) "Organizational memory systems: challenges for information technology" Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences. DOI:10.1109/HICSS.2002.994042.
- Bernstein, Daniel, Nourkova, Veronika and Loftus, Elizabeth (2008) "From Individual Memory to Oral history" Advances in Psychology Research, Volume 54.
- Braendle, Udo, Corbin, Thomas, Akram Al Matarneh (2019) "Institutional Memory: An Undervalued Commodity in Gulf Region Human Resource Management" The Journal of Human Resource and Adult Learning, Vol. 15, No. 1, June.
- de Holan, Pablo Martin, and Nelson Phillips (2004) "Remembrance of things past? The dynamics of organizational forgetting" Management Science, Vol. 50.
- Harell, Tanya (2020) How Can Institutional Memory Affect Us?, <https://www.betterhelp.com/advice/memory/how-can-institutional-memory-affect-us/>.
- Kansteiner, Wulf (2002) "Finding meaning in memory: A methodological critique of collective memory studies" History and Theory, Vol. 41, No. 2, May.
- Olick, Jeffrey K. (1999) "Collective memory: Two cultures". Sociological Theory, Vol. 17, Issue. 3, <https://doi.org/10.1111/0735-2751.00083>.
- Casey, Andrea (2003) "Learning from the past: A review of the organizational memory literature theme: the nature of learning and knowledge" Organizational Learning and Knowledge 5th International Conference Friday, 30th May – Monday, 2nd June.
- Casey Andrea and Olivera Fernando (2011) "Reflections on organizational memory and forgetting" Journal of Management Inquiry, Vol. 20, Issue. 3, September. <https://doi.org/10.1177/1056492611408264>
- Corbett, J. M (2000) "On being and elephant in the age of oblivion: Computer-based information systems and organisational memory" Information, Technology, and People, Vol. 13, No. 4, DOI:10.11080/9593840010359482.

است؛ به همین سبب است که داده‌های حاصل از تاریخ شفاهی را شواهد شفاهی و نه اسناد شفاهی می‌نامند و همواره در استفاده از مصاحبه‌ها بر راستی‌آزمایی و مستندسازی تأکید می‌شود. استفاده از تاریخ شفاهی با اما و اگرهایی در مستندسازی حافظه سازمانی همراه است که باید به آن توجه کرد. تعریف صحیح پروژه‌های تاریخ شفاهی، در نظر گرفتن جوانب مختلف کار، توجه به حافظه یکپارچه سازمانی و پرهیز از درهم‌شدگی زندگی شغلی با زندگی فردی می‌تواند خروجی کار را اتقان بیشتری ببخشد. مسئله مهم دیگر در استفاده از تاریخ شفاهی، تعریف درست استفاده فوری و آینده‌نگری در نگهداری و اطلاع‌رسانی اطلاعات جمع‌شده است که می‌توان با آرشيو صحیح منابع صورت گیرد. با توجه به تعاریف ارائه‌شده در زمینه تاریخ و حافظه سازمانی و کارکرد تاریخ شفاهی در این زمینه و همچنین، آسیب‌شناسی پژوهش‌های انجام‌شده به نظر می‌رسد ضعف جدی در زمینه روش‌شناسی استفاده از آن وجود دارد و ضروری است با توجه به گستردگی استفاده از تاریخ شفاهی و توجه روزافزون به استفاده از آن، با تدوین آیین‌نامه و دستورالعمل‌های کاری در مراحل مختلف کار تلاش شود تا گام‌های جدی درباره مستندسازی تاریخ اداری کشور از ابعاد مختلف صورت گیرد.

#### منابع

- حسن‌آبادی، ابوالفضل. (۱۳۹۰). روش‌شناسی و موضوع‌یابی در مطالعات شهری، مشهد: سازمان کتابخانه‌ها، موزه‌ها و مرکز اسناد آستان قدس رضوی.
- رجایی، سیدجلال، نوعی، غلامحسین، مزینانی، سیدعلی، حمیدزاده، جواد. (۱۳۹۶). روی ریل خدمت: تاریخ شفاهی خط یک قطار شهری مشهد، مشهد: شفا.
- رحیم‌زاده، فریدون، خانیکی، هادی، الوندی، پدرام، داوری، احمد (۱۳۹۳). تاریخ شفاهی آموزش عالی ایران به روایت دکتر مصطفی معین: آموزش عالی، تحول ساختاری و توسعه علمی، تهران: فرهنگ صبا.
- روشنفکر، پیام. (۱۳۹۳). تاریخ شفاهی شبکه بهداشت کشور: مروری بر خاطرات دکتر حسین ملک‌افضلی اردکانی، تهران: دریچه نو.

*institutional memory.*

i-

[www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&task=doc](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc) How to organize and preserve the institutional memory

ii - <https://www.iknow.us/services/institutional-memory>

iii - Explicit memory

iv - functional perspective

v - interpretive perspective

vi - critical perspective

vii - performance perspective

viii - prosthetic memory

ix - collected memory

Cruz J (2014) "Memories of trauma and organizing: Market women's susu groups in postconflict Liberia" *Organization studies*, Vol. 21, No.4.

Decker, Stephanie, Rowlinson, Michael, Hassard, John (2020) "Rethinking history and memory in organization studies: The case for historiographical reflexivity" *Human relation*, Vol. 74, Issue 8, August.

Durepos, Gabrielle, Shaffner, Ellen, Scott Taylor (2019) "Developing critical organizational history: Context, practice and implications" *Organization*. <https://doi.org/10.1177/1350508419883381>.

Jackson, Paul (2011) "Requirements for an information system to support transactive memory" *The Journal of Information and Knowledge Management Systems*, Vol. 41, No. 4, November.

Lubinski Christina (2018) "From history as told to history as experienced: Contextualizing the uses of the past" *Organization Studies* Vol. 39, No. 12, December

LeDoux, Joseph (1999) *The emotional brain: The mysterious underpinnings of emotional life*. London, UK: Phoenix

Rowlinson, Michael, Hassard and John, Decker, Stephanie (2014) "Research Strategies for Organizational History: A Dialogue Between Historical Theory and Organization Theory, *Academy of Management Review*, Vol.39, No. 3,

Sajjad M. Jasimuddin "Understanding Organizational Memory" *Encyclopedia of Knowledge Management*, /Editor(s): David Schwartz (Bar-Ilan University, Israel) and Dov Te'eni (Tel-Aviv University, Israel) DOI:10.4018/978-1-59904-931-1.ch146

Olick, Jeffrey (1999) "Collective memory: Two cultures". *Sociological Theory*, Vol. 17, Issue. 3, November, <https://doi.org/10.1111/0735-2751.00083>.

Bernard Leca, Lawrence, Thomas. Suddaby, Roy Suddaby (2009) "Introduction: Theorizing and studying institutional work" In *Actors and agency in institutional studies of organizations*: Cambridge: Cambridge University Press..

Shopes, Linda (2011) "Editing Oral History For Publication" *Oral History Forum d'histoire orale*, Vol. 31.

Thompson, Paul (1999), *Voice Of The Past (Oral History and Historian)*, oxford university.

Walsh, J. P, & Ungson, P (1991) "Organizational memory" *Academy of Management Review*, Vol. 16, No.1, jan.

<https://www.iknow.us/services/institutional-memory> Working the Past: Narrative and Institutional Memory

[www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&task=doc](http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc) How to *organize and preserve the*

