

شناسایی ویژگی‌های شخصیتی کارکنان دانشی

احمد شعرباف عیدگاهی

دانشجوی دکتری مدیریت علوم رفتاری دانشگاه فردوسی مشهد

محمد مهر آیین*

استاد دانشگاه فردوسی مشهد

غلامرضا ملک‌زاده

استادیار دانشگاه فردوسی مشهد

علیرضا پویا

دانشیار دانشگاه فردوسی مشهد

DOI: tmj.2021.67281.0/10.22067

نوع مقاله: پژوهشی

چکیده

پژوهش حاضر با هدف شناسایی ویژگی‌های شخصیتی کارکنان دانشی موثر بر موفقیت مدیریت دانش در ایران انجام شده است. روش تحقیق بکاررفته از نوع آمیخته و در مرحله کیفی با استفاده از استراتژی پدیدارشناسی به دنبال دستیابی به تجربه‌های زنده و مستقیم خبرگان حوزه مدیریت دانش بوده است. جامعه آماری مرحله کیفی خبرگان حوزه مدیریت دانش سراسر ایران بودند که دارای سابقه مدیریت یک سازمان و یا پروژه دانشی و تحصیلات مرتبط با این حوزه بودند. برای جمع‌آوری داده‌های کیفی از روش مصاحبه نیمه ساختار یافته با ۲۱ نفر از خبرگان تا حد اشباع و با استفاده از روش نمونه‌گیری گلوله برفی استفاده شد. سپس روش کلایزی برای تحلیل داده‌های کیفی بر روی متن‌های حاصل از مصاحبه‌ها انجام شد و تعداد ۲۷۰ کد باز (خام) رفتاری و ۱۱ کد محوری استخراج گردید. ویژگی‌هایی مانند درون‌گرایی، وظیفه‌شناسی، داوری‌کننده، واقع‌گرایی و روان‌رنجوری از مهمترین ویژگی‌های شخصیتی احصاء شده از کارکنان دانشی هستند که برای موفقیت مدیریت دانشی و پروژه‌های دانشی باید مورد توجه قرار گیرند. سپس در بخش کمی با استفاده از روش تحلیل اهمیت - عملکرد نتایج به‌دست آمده در مرحله کیفی در بین مدیران منابع انسانی و مدیران واحدهای تحقیق و توسعه ۲۳ شرکت شهر مشهد که دارای مجوز گواهی و پروانه تحقیق و توسعه بودند مورد بررسی کمی قرار گرفت و مشخص گردید که ویژگی‌های وظیفه‌شناسی، کنترل‌کنندگی، واقع‌گرایی، سازگاری و تفکری از اهمیت و عملکرد بالایی برخوردارند. بنابراین سازمان‌ها بایستی کارکنانی را برای تصدی مشاغل دانشی انتخاب نمایند که ویژگی‌های شخصیتی مذکور را دارا باشند.

کلیدواژه‌ها: کارکنان دانشی، مدیریت دانش، کار دانشی، پدیدارشناسی، ویژگی‌های شخصیتی.

* نویسنده مسئول: m-lagzian@um.ac.ir

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۰/۲۱ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۲/۲۳

صفحات: ۱۳۴-۱۰۹

مقدمه

در یک دهه گذشته تغییرات فراوانی در محیط‌های کسب و کار جهانی ایجاد شده است بگونه‌ای که کسب و کارهای مبتنی بر دانش جایگزین بسیاری از کسب و کارهای فناوری محور شده‌اند. امروزه سازمان‌ها با چالش بزرگی به نام داده‌های بزرگ روبرو هستند، این داده‌ها از منابع مختلفی مانند تحقیقات بازاریابی، واحدهای تحقیق و توسعه، منابع علمی متعدد، شبکه‌های اجتماعی و منابع متعدد دیگر وارد سازمان می‌گردد حال آنکه سازمان‌ها به جای داده‌های بزرگ به داده‌های کیفی نیاز دارند و همانطور که داوینپورت و پوروساک در کتابشان اشاره کردند: "هیچکدام از داده‌ها و اطلاعات دانش نیستند". در این بین سازمان‌هایی که بتوانند روی تبدیل داده‌ها و اطلاعات به بینش و دانش عملی اقدام کنند می‌توانند ارزش تجاری واقعی داشته باشند و ارزش افزوده ایجاد نمایند (wells, 2019). با نگاهی به لیست برندهای برتر جهانی در سایت اینتربرند می‌توان به مهمترین شرکت‌های دانش محور که موفق به ایجاد ارزش از داده‌ها و اطلاعات شده‌اند پی برد (Adelstein, 2007)، زیرساخت اصلی این برندها برای بهره‌گیری از دانش و تبدیل آن به ثروت سرمایه انسانی یا همان کارکنان دانشی هستند. هم اکنون منابع انسانی مهمترین سرمایه سازمان‌ها محسوب می‌شوند. اما همه کارکنان منبع کسب مزیت رقابتی برای سازمان نیستند (Tho, 2014) بلکه کارکنان دانشی هستند که می‌توانند برای سازمان مزیت رقابتی و ارزش افزوده ایجاد نمایند. از این رو مدیران سازمان‌ها باید بدانند که چگونه محیط و فرصت‌های مناسبی را برای مشارکت بیشتر کارکنان دانشی در سازمان فراهم نمایند. از آنجاییکه فرآیندهای شناسایی، جذب، آموزش، مدیریت و حفظ و نگهداری کارکنان دانشی از سایر کارکنان دشوارتر است (Ghorbanizadeh, Kheirandish & Adnanrad, 2017). سازمان‌ها بایستی با شناخت بیشتر شخصیتی و رفتاری نسبت به کارکنان دانشی برنامه‌های متناسب به ایشان برای جذب، آموزش و نحوه تعامل تدوین نمایند و از این طریق توجه ویژه‌ای را به کارکنان دانشی خود مبذول دارند و راهبردهای لازم را برای تامین رضایت و جلب وفاداری آنان به سازمان اتخاذ نمایند. مسلماً اصول مدیریت و رهبری این دسته از کارکنان با سایر کارکنان تفاوت‌های اساسی دارد و شناخت این تفاوت‌ها با توجه به شرایط به وجود آمده در بازار کار، نیاز مبرم و حیاتی سازمان‌های امروز است (Smaeili, 2008). از سوی دیگر کمبود کارکنان دانشی و جابجایی راحت آنها بین سازمان‌ها مسئله حفظ و نگهداری آنها را برای یک دوره قابل قبول در سازمان به یک عامل کلیدی و حساس تبدیل کرده است. یکی از بزرگترین چالش‌های مربوط به کارکنان دانشی ایجاد انگیزه و رضایت در آنهاست تا بهترین عملکرد خود را ارائه دهند و در سازمان باقی بمانند در حالیکه نتایج تحقیق‌ها نشان می‌دهد کارکنان دانشی تمایل زیادی دارند تا بین سازمان‌ها جابجا شوند و برای این مورد به دنبال دلایل

نارضایتی خود از سازمان فعلی هستند و در صورت بروز پدیده ترک سازمان قبل از رسیدن به مرحله بهره‌وری هزینه‌های مالی و همچنین از دست رفتن فرصت‌های زمانی فراوانی به سازمان تحمیل می‌گردد (Reddy & Govender, 2014). برای پرداختن به عامل کلیدی حفظ و انگیزش کارکنان دانشی مدیران بایستی شناخت کافی از شخصیت، رفتارها، روحیات و انگیزه‌های کارکنان دانشی داشته باشند و با توجه به این موارد برنامه‌های پرسنلی لازم و متناسب را تدوین، اجرا و کنترل نمایند. علیرغم وجود این مساله اکثر مطالعات تاکنون پیرامون عوامل محیطی و انگیزاننده‌های کارکنان دانشی صورت گرفته است و کمتر به ویژگی‌های شخصیتی توجه شده است (Leon, 2015).

حال با توجه به اهمیت و ضرورت برای شناخت ویژگی‌های شخصیتی کارکنان دانشی جهت موفقیت پروژه‌ها و برنامه‌های مدیریت دانشی به خصوص در حوزه سازمان‌های دانش محور و یا واحدهای تحقیق و توسعه همه کسب و کارها، تحقیق حاضر به این مهم پرداخته است تا با به تصویر کشیدن تجربه زنده و مستقیم خبرگان این حوزه ویژگی‌های شخصیتی متداول کارکنان دانشی را که برای موفقیت و یا جلوگیری از شکست کارهای دانشی مورد نیاز هستند تعیین و شناسایی نماید.

مبانی نظری

عبارت «مدیریت دانش» در اواخر دهه ۱۹۸۰ کاربرد عمومی یافت. (Rooney; Hearn & Ninan, 2005) مدیریت دانش به سازمان‌ها کمک می‌کند تا محیطی را فراهم نمایند تا کارکنان دانشی بتوانند دانش ضمنی و آشکار را خلق و به اشتراک بگذارند. مدیریت دانش را می‌توان به‌عنوان ایجاد یک محیط سازمانی برای دستیابی به اهداف سازمانی بر اساس هم‌ترازی دانش و فرآیندها از طریق کاربرد منابع دانش، روش‌ها، تکنیک‌ها و ابزار مناسب تعریف نمود. لیب ویتز مدیریت دانش را به‌عنوان استفاده از منابع دانش و سرمایه ذهنی تعریف می‌کند (Meladkoo, 2011).

جدول (۱): تاریخچه مدیریت دانش (Meladkoo, 2011)

دوره زمانی	پیشرفت مفهوم مدیریت دانش
دهه ۱۹۷۰	مدیریت دانش مطرح شد
دهه ۱۹۸۰	بر اهمیت مدیریت دانش افزوده شد و انتشاران مربوط به مدیریت دانش سیر صعودی به خود گرفت.
اوایل دهه ۱۹۹۰	فعالیت گسترده شرکت‌های آمریکایی، اروپایی، ژاپنی در حوزه مدیریت دانش شدت یافت.
اواسط دهه ۱۹۹۰	شبکه‌های بین‌المللی مدیریت دانش پدید آمد.
اواخر دهه ۱۹۹۰	مدیریت دانش در زمره فعالیت‌های تجاری شرکت‌های بزرگ درآمد.
هزاره سوم	سازمان‌های بزرگ اروپایی حدود ۵۵ درصد درآمد خود را به مدیریت دانش اختصاص می‌دادند.

اگر اقدامات و وظایف مدیریت دانشی، مؤثر صورت پذیرد، سازمان‌ها می‌توانند از دو نوع منافع کمی و کیفی اجرای موفق مدیریت دانش بهره‌مند گردند. برخی از منافع کمی عبارتند از صرفه‌جویی در هزینه‌ها، افزایش نرخ جذب مشتریان جدید، بهبود عملکرد شرکت، بهبود حاشیه سود، بهبود ارزش‌زایی سازمان، افزایش نرخ حفظ مشتری، افزایش سهم بازار، افزایش تکرار خرید، کاهش هزینه فروش و افزایش ارزش سهام. برخی از منافع کیفی نیز شامل؛ مدیریت اثربخش ایده‌های جدید، کاهش ترک خدمت کارکنان، درک بهتر نیازهای مشتریان، افزایش وفاداری مشتریان، افزایش ارتباط با مشتریان، افزایش رضایت مشتریان، افزایش نوآوری، توانمندسازی کارکنان دانش‌محور، افزایش بهره‌وری کارکنان دانشی، افزایش رضایت کارکنان دانشی، افزایش نرخ نگهداری کارکنان، کسب رهبری بازار، ایجاد ثبات رویه در رفتار سازمان، بهبود کیفیت تصمیم‌گیری‌ها و تغییر فرهنگی مثبت (Meladkoa, 2015).

در مورد عوامل مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش؛ گان و همکاران (۲۰۰۶) سه شاخص: ساختار، فرهنگ و نیروی انسانی را طبقه‌بندی کرده‌اند. لی و چوی (۲۰۰۳) نیز چهار عامل؛ فرهنگ، ساختار، فنآوری اطلاعات و منابع انسانی را به عنوان عوامل کلیدی موفقیت مدیریت دانش معرفی نمودند (Siadat & Noroozivafa, 2016). از سوی دیگر مدل PPT سه شاخص افراد (کارکنان)، فرآیند و تکنولوژی را برای پیاده‌سازی موفق مدیریت دانش در سازمان‌ها ضروری و مهم می‌دانند (Prodan, Prodan, Purcarea, 2019). با بررسی اکثر عوامل کلیدی مؤثر بر موفقیت مدیریت دانش، عامل انسانی یا همان کارکنان دانشی در اکثر مدل‌ها مشترک است.

کاری که کارکنان دانشی در سازمان انجام می‌دهند با کار سایر کارکنان از جنبه‌های مختلفی متفاوت است. برای درک بهتر از ویژگی‌های شخصیتی کارکنان دانشی باید در مورد کار دانشی نیز اطلاعات مناسبی داشته باشیم. جدول شماره ۲ این تفاوت‌ها را همراه با جزئیات بیشتری بیان می‌نماید.

جدول (۲): تفاوت کار دانشی و کار غیر دانشی (Meladkoa, 2011)

ویژگی‌ها	کار دانشی	کار غیر دانشی
ماده اولیه اصلی	دانش	مواد اولیه
فرآیند کار	پنهان	آشکار
قابلیت دیدن کار	پایین	بالا
لینک به نتایج	غیرمستقیم، اثرات با تأخیر	مستقیم و فوری
دانش	پخش‌شده در سر کارکنان	متمرکز در دست مدیران

جدول (۲): تفاوت کار دانشی و کار غیر دانشی (Meladkoo, 2011)

ویژگی‌ها	کار دانشی	کار غیر دانشی
قدرت بر اساس	تخصص، دانش و موقعیت کارمند در ساختارهای قدرت سازمان	موقعیت کارمند در ساختارهای رسمی و قدرت سازمان
کار	غیرخطی	خطی
روشی که کارمند به وضعیت‌های گوناگون پاسخ می‌دهد	کارمند وضعیت را بررسی و خود در مورد نحوه پاسخ‌دهی تصمیم می‌گیرد	بر اساس موقعیت و وظیفه
توسعه استانداردها توسط	خود کارمند	دیگران
کنترل مستقیم بر	کار و نتایج	کارمند
اندازه‌گیری عملکرد به وسیله	مشارکت کارکنان	مطابقت با استانداردها
نقش کارمند	عامل	ابزار

همان‌طور که در جدول ۲ بیان شده است، ماده اولیه اصلی کارکنان دانشی، دانش موجود در مغز کارکنان است. معمولاً خروجی کار آن‌ها پنهان و مشاهده آن دشوار می‌باشد، خروجی کار آن‌ها را به‌سختی می‌توان به فرآیند کاری پیوند داد. قدرت کار دانشی بر اساس تخصص و دانش کارمندی است که آن کار را انجام می‌دهد. بسیاری از کارکنان دانشی در مورد سندروم بی‌بی‌بی^۱ (رختخواب، حمام، اتوبوس) صحبت می‌کنند. این سندروم به این معناست که بهترین ایده‌ها و راه‌حل‌ها اغلب در ساعات اداری ابداع نمی‌شوند بلکه در زمان استراحت کارکنان اتفاق می‌افتند.

دانش، مهم‌ترین ابزار و ماده اولیه کار کارکنان دانشی است (Meladkoo, 2011) اصطلاح کارکنان دانشی اولین بار توسط دراگر (۱۹۵۹) مورد استفاده قرار گرفت. به نظر وی؛ فردی که با اطلاعات کار می‌کند و دانش را در محل کارش توسعه داده یا مورد استفاده قرار می‌دهد، کارمند دانشی است (Zhan, Liefang, Lin, 2014). کارکنان دانشی، کارمندانی هستند که از پیشینه تحصیلی و تجربی بالایی برخوردارند و برای زندگی فکر می‌کنند و عمدتاً در موقعیت‌های فنی و مدیریتی مشغول می‌باشند از سویی نیز، می‌توانند بر شرکت و عملکرد آن تأثیر عمده‌ای داشته باشند (Chen, 2017). ماهیت کار این کارکنان مستلزم سطح بالایی از استقلال (خودمختاری) بوده و آنان معمولاً نیازمند همکاری با همکاران بخش‌های مشابه، سایر بخش‌ها و یا حتی همکاری با کارکنان سازمان‌های متفاوت هستند. کارکنان دانشی یک کار مشابه را، هر روز تکرار نمی‌کنند، پس طبق دستورالعمل‌هایی که به آن‌ها داده می‌شود عمل نکرده، بلکه از دانش فنی و

¹ Bed, Bath, Bus

فکری خود برای انجام وظایف استفاده می‌کنند. بنابراین وجود کارکنان دانشی و توانایی‌هایشان برای موفقیت سازمان ضروری است. انتظار می‌رود که کارکنان دانشی مسائل پیچیده و دشوار را با تکیه بر توانایی‌ها، تصورات، خلاقیت و سطح بالای تحصیلات خود، شناسایی و حل نمایند (Pagani, Pillati, Carvalho, 2009). ویژگی‌های کارکنان دانشی از ابعاد متعددی قابل بررسی است؛ که همین مسأله باعث به وجود آمدن نگرش‌های گوناگون در خصوص این موضوع گردید. به طور کلی می‌توان گفت از آنجایی که کارکنان دانشی، کار دانش را اداره و هدایت می‌کنند، خود را به وسیله توانایی‌هایشان از سایرین متمایز خواهند کرد (Farkas, & Torok, 2011). ژانگ (۲۰۰۶)، مدلی برای شایستگی کارکنان دانشی ارائه کرد که شامل؛ شاخص‌ها و معیارهای استاندارد از قبیل؛ تحصیلات، دانش، ساختار، تجربه کاری و عملکرد شغلی است، از سویی دیگر ویژگی‌هایی مانند خصوصیات شخصی، توانایی برای نوآوری، قابلیت‌های ارتباطی، توانایی مفهومی و توانایی دانش تجاری را نیز دربرمی‌گیرد (Zhang, Li & Wang, 2015). به زعم ژیار (۲۰۰۹) توانایی‌های فردی کارکنان دانشی به دو بخش؛ توانایی فنی و دانشی تقسیم می‌شود. توانایی رفتاری کارکنان دانشی نیز به چهار دسته؛ حرکت و هدف، رفتار پایه، تأثیر (اعتبار) و مدیریت تقسیم می‌شود. هانگ‌فو (۲۰۱۱) سیستم ارزیابی شایستگی کارکنان دانشی را بر اساس دانش، مهارت‌ها، توانایی، شخصیت و انگیزه آنها ارائه داد (Zhang, Li & Wang, 2015). دراکر نیز کارکنان دانشی را کسانی می‌داند که کار آنها مستلزم استفاده از توان ذهنی به جای توان ماهیچه‌ها است (Igielski, 2015).

سازمان بین‌المللی کار^۱، پنج ویژگی خاص کارکنان دانشی را به شرح زیر بیان می‌کند: این افراد موقعیت‌شان را از طریق تحصیلات رسمی کسب می‌کنند، آنها در کارهای دانشی خاص سطح بالا، مشغول فعالیت هستند، به همین دلیل، تمام عمر در معرض فرآیند کسب دانش قرار دارند، آنها بسیار سیار هستند که این موضوع، نشان‌دهنده قابل انتقال بودن دانش است. بنابراین با توجه به ماهیت کارکنان دانشی آنان سخت‌تر در خدمت باقی مانده و حفظ میشوند (Zulkifli, 2010).

سوراوسکی (۲۰۱۹) ویژگی‌های کارکنان دانشی را بصورت زیر تبیین می‌نماید: انجام فرآیندهای شناختی قسمت عمده فعالیت‌های آنهاست، بیشتر به فعالیت‌های ذهنی مشغول هستند تا فعالیت‌های عینی، دانش عظیمی با پشتوانه مدرک دانشگاهی و تجربه زیاد برای انجام کار آنها مورد نیاز

¹ International Labour Organization (ILO)

است. همچنین نیاز مداوم به یادگیری و به روزرسانی دانشی دارند. کاری که انجام می‌دهند بسیار پیچیده است. حل مساله از فعالیت‌های اصلی آنها است. فعالیت‌های دانشی اصلی آنها شامل ایجاد، توزیع و بکارگیری دانش است. به استقلال شغلی و آزادی و اختیار زیاد نیازمندند. استفاده گسترده از اسناد و فناوری اطلاعات دارند. کارکنان دانشی از وضعیت اجتماعی و درآمد بالاتری برخوردارند. آنها معمولاً با بوروکراسی، سلسله مراتب و مدیران مخالف هستند و معمولاً جذب قدرت و پست‌های مدیریتی نمی‌شوند.

ویژگی‌های شخصیتی کارکنان دانشی

شخصیت یکی از عمده‌ترین عواملی است که می‌توان در اولین تماس، متقاضی شغل را ارزیابی کرد. از آنجا که توجه به وضع متقاضی در بسیاری از محیط‌ها و در وضعیت‌های مختلف امری دشوار به نظر می‌رسد، از اطلاعات شخصیتی فرد می‌توان برای پیش‌بینی رفتار آینده او کمک گرفت (Memarzadeh & Mehrnia, 2010). برخی از مهمترین مدل‌های شخصیتی که در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفتند عبارتند از:

الف. مدل پنج عاملی مک‌کری و کاستا که پنج عامل یا ویژگی غالب شخصیتی در مدل مذکور عبارت‌اند از درون‌گرایی در مقابل برون‌گرایی^۱، وظیفه‌شناسی یا باوجدانی^۲، روان‌رنجوری در برابر ثبات احساسی^۳، گشودگی یا استقبال از تجربیات^۴ و سازگاری یا تطابق‌پذیری^۵.

ب. مدل شخصیتی MBTI که براساس چهاربعد منبع انرژی (درون‌گرا - برون‌گرا)، روش گردآوری اطلاعات (شهودی-حسگر)، نحوه تصمیم‌گیری (احساسی-تفکری) و در نهایت نحوه ارتباط با دنیای بیرون (مشاهده‌گر-داوری‌کننده) به تقسیم‌بندی تیپ‌های شخصیتی می‌پردازد.

ج. یکی دیگر از مدل‌های اساسی تیپ‌شناسی شخصیت که در سال‌های گذشته مورد استفاده قرار گرفته است؛ مدل شخصیتی اینیاگرام است. بر اساس این مدل نه تیپ شخصیتی در سه گروه سه‌گانه شخصیتی تقسیم‌بندی می‌شوند. سه گروه بنیادین عبارت‌اند؛ از گروه‌های احساس‌گرا، تفکرگرا و غریزه‌گرا. هر کدام از سه گروه بنیادین از سه گروه شخصیتی تشکیل می‌شود (Riso & Hudson, 2017).

1 Introverson / Extroversion

2 Conscientiousness

3 Neuroticism / Emotional stability

4 Openness

5 Agreeableness

پژوهش‌گران ویژگی‌های عمومی کارمندان دانشی را در چند مورد خاص خلاصه کرده‌اند. اسنچور (۲۰۰۸) کارکنان دانشی را به عنوان کارمندی که وظایفش را با نیروی ذهنی، خلاقیت و اختیار انجام می‌دهد، تعریف می‌کند که شامل؛ متخصصان و کارکنان غیرمتخصص با مهارت‌های عمیق و مدیران ارشد است. این گروه از کارکنان معمولاً در زمینه‌های تحقیق و توسعه، مهندسی طراحی، بازاریابی و خدمات قانونی در شرکت‌های تجارت الکترونیک فعالیت می‌کنند. کای (۲۰۰۶) بیان می‌کند که کارکنان دانشی سرمایه انسانی سطح بالایی هستند که به دنبال استقلال، خلاقیت، شخصی‌سازی و محتوای متنوع کاری هستند. آن‌ها با استفاده از اطلاعات و دانش ارزش خلق می‌کنند و در حال یادگیری و ایجاد برای تطبیق با تغییرات پیچیده و پویا هستند. هوش تجاری نیز یکی از ویژگی‌های کارکنان دانشی است. هوش تجاری سیستم و ابزارهایی است برای ثبت و کار کردن با داده‌ها با هدف تصمیم‌گیری هوشمندانه که شامل ابزارهایی برای گزارش‌گیری، داده‌کاوی و مدیریت دانش می‌شود (Farkas, Torok, 2011).

ژان و همکاران (۲۰۱۵) اذعان می‌دارد که ۱۰ ویژگی شخصیتی کارکنان دانشی که در مطالعات بیشتری به آن‌ها اشاره شده شامل: استقلال، سطح بالای چرخش کار (ترک خدمت)، خلاقیت، دشواری نظارت بر فرآیندهای کاری، درک ارزش خود، دشواری اندازه‌گیری نتایج کاری، سرمایه دانش، توجه و علاقه کم به قدرت و رهبری، وفاداری به شغل به جای وفاداری به کارفرما، ویژگی‌های فردی خاص (Zhan, et al., 2014).

خلاقیت و کاردانشی ارتباط تنگاتنگی باهم دارند. گاهی اوقات لازم است کارکنان دانشی راه خلاقانه‌ای را برای انجام وظایف خود دنبال نمایند. همچنین دونه و همکاران (۱۹۹۷)، ملادکوا (۲۰۱۵)، جانسون (۲۰۰۶)، لئون (۲۰۱۱)، لیندبرگ (۲۰۰۸)، ساهلبرگ و بس (۲۰۱۰) به ریسک‌پذیری، به عنوان یک شاخص ضروری برای موفقیت شغلی کارکنان دانشی اشاره دارند. ریسک‌پذیری در مقابل محافظه‌کاری به میزان پذیرش ابهام در نتایج اشاره دارد.

موفقیت در کاردانشی به آنچه فرد خودش انجام می‌دهد وابسته است نه به دستوراتی که به وی داده می‌شود. در چنین شرایطی فردی به موفقیت دست می‌یابد که مستقلانه فکر کند، از خلاقیتش استفاده کند و در جستجوی چالش‌ها باشد (Pagani, 2009). البته رفتارها و ویژگی‌های موثر دانشی با توجه به نقش دانشی که پرسنل انجام می‌دهند می‌تواند متفاوت باشد.

پیشینه تحقیق

شیخ و همکاران (۲۰۱۹) در مقاله‌ای با عنوان «سایبرلوفینگ و ویژگی‌های شخصیتی»، به بررسی این رفتار بین کارکنان دانشی ایرانی پرداخته‌اند. این تحقیق به بررسی رابطه عوامل شخصیتی و رفتار سایبرلوفینگ کارکنان دانشی به عنوان یک رفتار دانشی در تعدادی از شرکت‌های خدمات حرفه‌ای دانش‌بنیان در ایران می‌پردازد. روش تحقیق بکار رفته پیمایشی بوده است. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد که عصبی بودن، برون‌گرایی و بازبودن در تجربه در رفتار سایبرلوفینگ تاثیر مثبت دارد، و توافق‌پذیری تاثیر منفی بر رفتار سایبرلوفینگ کارکنان دانشی داشته است.

حسن‌زاده (۲۰۱۶) در مطالعه‌ای با هدف انجام مطالعات استقرار نظام مدیریت دانش در سازمان بندرها و دریانوردی کاربرگی به منظور شناسایی تیپ شخصیتی کارکنان و مدیران ستاد مرکزی سازمان بندرها و دریانوردی در زمینه‌ی مدیریت دانش فردی طراحی شد. تعداد پاسخ‌دهندگان به پرسشنامه طراحی شده ۲۳۰ نفر بود. نتایج اولویت‌بندی شش تیپ شخصیتی کارکنان دانشی بیان‌گر این نکته است که تیپ غالب شخصیتی دانشی کارکنان جمع‌آوری کننده است که برای موفقیت در مرحله اجتماعی سازی دانش کاربرد حیاتی دارد. بعد از آن؛ به ترتیب تیپ‌های شخصیت خالق، نقاد، پیوند دهنده، تعامل کننده و مصرف کننده قرار دارند؛ که سه مورد اول در مراحل بیرونی سازی و ترکیب دانش نقش اساسی دارند؛ اما حداقل بودن میانگین عددی مربوط به تیپ شخصیتی مصرف کننده، اشاره به نکته‌ای حائز اهمیت داشته که باید برای استقرار نظام دانشی موفق سطح آن را ارتقاء داد.

یوسفی امیری، قلی‌پور، عباسی و قربانلو (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان «نقش ویژگی‌های شخصیتی در تسهیم دانش (مورد مطالعه: دانشجویان شاغل دانشکده مدیریت دانشگاه تهران)»، در میان نمونه‌ای متشکل از ۳۳۲ نفر از دانشجویان دانشکده مدیریت مطالعه شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه و روش تحقیق پیمایشی-همبستگی و به طور مشخص مبتنی بر مدل معادلات ساختاری است. یافته‌های تحقیق نشان دادند که بین بعد سازگاری و رفتار تسهیم دانش رابطه مثبت و معنادار و بین چهار شاخص دیگر رابطه منفی و معناداری وجود دارد.

عصار و اباصلتیان (۲۰۱۵) در تحقیقی با عنوان «مطالعه رفتار تسهیم دانش با در نظر گرفتن سازه‌های شخصیتی و شایستگی افراد (مورد مطالعه؛ سازمان‌های پروژه محور منتخب ناجا)» با نمونه آماری ۱۳۰ نفر از کارکنان سازمان‌های پروژه محور تابعه نیروی انتظامی استان اصفهان، تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر رفتار تسهیم دانش مورد مطالعه قرار گرفت. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و به صورت توسعه‌ای است. یافته‌های تحقیق حاکی از آن است که ویژگی روان‌رنجوری ارتباط منفی و معناداری با رفتار تسهیم دانش

دارد و ارتباط مثبت و معنادار ویژگی‌های برون‌گرایی، انعطاف‌پذیری، توافق‌پذیری و مسئولیت‌پذیری با رفتار تسهیم دانش به تأیید رسید.

عسگری و همکاران (۲۰۱۴) در تحقیقی با عنوان توصیف نیمرخ شخصیتی مشاغل تحقیق و توسعه در یک سازمان صنعتی و با هدف توصیف نیمرخ شخصیتی محققان شاغل در یک سازمان صنعتی انجام شده است. بدین منظور از پرسشنامه‌های سنخ سنجی مایرز بریگز، پرسشنامه هوش هیجانی بارآن و پرسشنامه خلاقیت عابدی استفاده شد. گروه خونی محققان و نمره ارزیابی عملکرد آنان نیز از سیستم منابع انسانی شرکت استخراج گردید. نمونه این تحقیق ۱۰۰ کارمند شاغل در بخش تحقیق و توسعه یک شرکت فعال در حوزه الکترونیک است که میانگین سابقه کاری آنان ۱۴ سال بود. تحلیل داده‌ها با بسته نرم‌افزاری SPSS16 نشان داد که ۲۵ درصد محققان دارای تیپ شخصیتی ISTJ و ۲۱ درصد دارای تیپ شخصیتی ISTP هستند. همچنین ۶۹ درصد شخصیت درون‌گرا و ۳۱ درصد شخصیت برون‌گرا دارند. از سوی دیگر در میان محققان فراوانی گروه‌های خونی B و AB بیشتر از میزان مورد انتظار بوده و گروه خونی A از فراوانی مورد انتظار کمتر است. علاوه بر این گروه خونی، تأثیری بر عملکرد، هوش هیجانی و خلاقیت کارکنان ندارد. معادله رگرسیون نیز نشان داد که ارتباط میان عملکرد با هوش هیجانی و خلاقیت محققان معنادار نیست. اگرچه ارتباط معناداری میان خلاقیت و هوش هیجانی محققان مشاهده می‌شود.

فلاتح (۲۰۱۹) در مقاله‌ای با عنوان «جابجایی کارکنان دانشی در سازمان با توجه به تفاوت‌های فردی آنها» به مطالعه اثر تفاوت‌های شخصیتی بر ترک سازمان‌های نوآور و دانشی پرداخته است. شخصیت با مدل پنج عاملی مورد مطالعه قرار گرفته است، ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه و روش تحقیق پیمایشی با بررسی شش فرضیه بوده است. نتایج تحقیق نشان می‌دهد کارکنان دانشی با نمره بالای گشودگی و برون‌گرایی سازمان را راحت‌تر ترک می‌کنند، در مقابل کارکنانی که نمره بالاتر توافق‌پذیری، وجدان و روان‌رنجوری را دارند کمتر و دشوارتر سازمان را ترک می‌کنند.

لطفی، مختار، الگوپو و کمیک (۲۰۱۶) در تحقیقی به بررسی اثر ابعاد پنج‌گانه شخصیت بر رفتار اشتراک دانش پرداختند. هدف این مقاله بررسی تأثیر ابعاد شخصیتی پنج‌گانه بر رفتار شخصی اشتراک دانش بوده است. براین اساس تأثیر ابعاد برون‌گرایی، گشاده‌رویی، وجدان و وظیفه‌شناسی، سازگاری و ثبات هیجانی بر رفتار اشتراک دانش کارکنان ستادی دانشگاه‌های ملی مالزی سنجیده شد. نتایج مشخص نمود سه عامل؛ برون‌گرایی، گشاده‌رویی و وجدان کاری در رفتار اشتراک دانش تأثیر بسیار فراوانی دارند. گشودگی

نسبت به تجربه مهم‌ترین عامل تأثیرگذار بر رفتار اشتراک دانش شناخته شد و دو عامل سازگاری و ثبات هیجانی تأثیر منفی دارند.

سعد و همکاران (۲۰۱۶) در تحقیقی با عنوان "ویژگی‌های کارکنان برای انتقال دانش" به مطالعه ویژگی‌های کارکنان جهت انتقال دانش در سازمان‌های غیرانتفاعی پرداخته‌اند. بر اساس این مطالعه و مطالعات مشابه مشکل اصلی در مدیریت دانش عدم استقبال کارکنان جهت اشتراک دانش است، از این رو تعیین ویژگی‌های کارکنان جهت استقبال از اشتراک دانش می‌تواند کمک بزرگی به سازمان‌ها داشته باشد. روش جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بوده است و نتایج نشان می‌دهد که عواملی همچون کمک به دیگران، اعتماد، پاداش‌ها و شخصیت کارکنان بر رفتار انتقال دانش آن‌ها مؤثر است.

ملاذکوا (۲۰۱۵ و a) در تحقیقی به بررسی تأثیر شخصیت کارکنان دانشی بر کاردانشی آن‌ها پرداخت. پرسش اصلی این پژوهش این است که آیا نوع شخصیت کارکنان دانشی بر کاردانشی آن‌ها مؤثر است؟ و اگر پاسخ مثبت است، این تأثیرگذاری چگونه است؟ روش تحقیق مورد استفاده در این تحقیق مرور مبانی نظری قبلی در این زمینه بوده است و پس از جمع‌آوری مفاهیم اولیه پرسشنامه‌ای جهت آزمون فرضیه‌ها طراحی گردید. نتایج حاوی ایده‌هایی در مورد نحوه انتخاب افراد مناسب برای مشاغل مختلف دانشی، نحوه مدیریت آن‌ها و نحوه تیم‌سازی آن‌ها است.

ته و همکاران (۲۰۱۱) در تحقیقی با عنوان "آیا عوامل پنج‌گانه شخصیتی بر رفتار اشتراک دانش مؤثرند" به بررسی تأثیر عوامل پنج‌گانه شخصیتی بر رفتار اشتراک دانش جامعه آماری پرداختند. داده‌های پژوهش از ۲۵۵ دانشجوی دانشگاه‌های مالزی و با استفاده از ابزار پرسشنامه جمع‌آوری گردید. بر اساس نتایج این پژوهش برون‌گرایی و روان‌رنجوری تأثیری مثبت و معنادار بر رفتار اشتراک دانش دارند. استقبال از تجربه رابطه معکوس با نگرش نسبت به اشتراک دانش دارد؛ و بین دو عامل سازگاری و وظیفه‌شناسی ارتباطی با رفتار اشتراک دانش یافت نشد.

در مجموع در مورد کارکنان دانشی تحقیق‌های زیادی صورت گرفته است، ولی نوآوری این تحقیق نسبت به موارد قبلی در چند مورد زیر است:

- ۱- معمولاً تعریف کارکنان دانشی متغیری از تعریف مشاغل دانشی و یا مهارت‌های مورد نیاز آنها بوده است، در صورتیکه در این تحقیق کارکنان دانشی از جنبه ویژگی‌های شخصیتی مطالعه و تعریف شدند.
- ۲- بیشتر تحقیق‌های قبلی به بررسی مدل BIG-5 بر عملکرد کارکنان دانشی پرداخته‌اند، در حالیکه در این تحقیق مدل‌های شخصیتی متنوعی مورد توجه قرار گرفتند.

روش تحقیق

این تحقیق به صورت آمیخته و در دو بخش کیفی و کمی انجام شده است، فلسفه حاکم بر بخش کیفی آن تفسیری است و سعی شده است تا از طریق معانی که افراد به پدیده‌ها می‌دهند پدیده‌ها درک شوند. مبنای فلسفی آن نیز پدیدارشناسی توصیفی است. در بخش دوم تحقیق که به صورت کمی انجام شده است، از فلسفه اثبات‌گرایی استفاده شد. جامعه مورد مطالعه در بخش کیفی خبرگان مدیریت دانش که به عنوان مدیر پروژه‌های دانشی یا واحدها و شرکت‌های دانشی دارای سابقه فعالیت هستند و در بخش کمی نیز مدیران منابع انسانی و مدیران واحد تحقیق و توسعه ۲۳ شرکت دارای واحد تحقیق و توسعه مشهود می‌باشند. نمونه‌گیری مرحله کیفی به صورت گلوله برفی تا حد اشباع صورت گرفت که با انجام بیست و یک مصاحبه اشباع نظری حاصل شد و برای جمع‌آوری داده‌های بخش کمی از سرشماری استفاده شد و پرسشنامه الکترونیکی برای تمام اعضای جامعه آماری ارسال گردید. ابزار جمع‌آوری اطلاعات در مرحله کیفی مصاحبه نیمه ساختاریافته بود. برای این منظور محورهای چندگانه‌ای برای مصاحبه طراحی گردید و قبل از هر جلسه مصاحبه برای مشارکت‌کنندگان ارسال گردید. در محورهای مصاحبه پس از درخواست از مشارکت‌کننده برای معرفی و بیان سابقه و تجربه دانشی خود از وی پرسیده می‌شد که مهمترین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان دانشی موثر بر موفقیت مدیریت دانش را تبیین نماید و در نهایت خبرگان دیگری را برای ادامه مصاحبه‌ها تا حد اشباع معرفی نماید. ابزار جمع‌آوری داده‌های مرحله کمی پرسشنامه محقق ساخته بود که وضعیت اهمیت و عملکرد عوامل را با طیف لیکرت اندازه‌گیری می‌کرد. برای طراحی پرسشنامه از ۴۱ گویه برای سنجش وضعیت اهمیت و عملکرد ویژگی‌های شخصیتی در دو پرسشنامه جداگانه استفاده گردید. گویه‌ها خروجی مرحله کیفی بودند که روایی آنها برای طراحی پرسشنامه مرحله کمی مورد تأیید قرار گرفت. تجزیه و تحلیل اطلاعات مرحله کیفی با روش کلاسیزی بر روی داده‌های حاصل از پدیدارشناسی صورت گرفت و در مرحله کمی نیز با استفاده از روش‌های آماری، میانگین هندسی هر ویژگی محاسبه گردید و وضعیت اهمیت و عملکرد ویژگی‌ها ترسیم گردید. برای تأیید روایی بخش کیفی این تحقیق از استراتژی مرور و بازخورد هم‌تایان استفاده گردید. برای تأیید پایایی از دو نفر از افرادی که در سطح محقق به موضوع مسلط بودند برای کدگذاری فایل متنی مصاحبه‌ها استفاده گردید، سپس میزان همگرایی کدها با یکدیگر مقایسه شد که پس از ارائه چند پیشنهاد از طرف هم‌تایان کدهای استخراج شده بصورت کامل تأیید گردید. برای تحلیل داده‌های حاصل از مصاحبه‌ها از نرم‌افزار MAXQDA استفاده شد. در این تحقیق برای بررسی روایی صوری در پرسشنامه، سؤالات با توجه به مؤلفه‌های حاصل شده از مرحله کیفی، طراحی گردید و از اساتید راهنما و مشاور و چند تن از خبرگان

درخواست گردید که در جهت سنجش روایی پرسشنامه، اظهارنظر نمایند. پس از دریافت نظرات اساتید و خبرگان، اصلاحات مربوطه در پرسشنامه اعمال گردید و روایی صوری آن تأیید شد. برای سنجش پایایی داده‌ها و نتایج حاصل از بخش کمی نیز از محاسبه ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. آلفای پرسشنامه اهمیت ۰.۹۴۵ و آلفای پرسشنامه عملکرد ۰.۹۵۶ محاسبه گردید.

یافته‌های تحقیق

روش مورد استفاده در این تحقیق پدیدارشناسی توصیفی براساس روش کلازیری بوده است. برای انجام تحلیل مراحل زیر انجام شد:

ابتدا متن‌های مصاحبه به صورت کامل و با ذکر سؤال‌های اصلی و فرعی پرسیده شده و بدون تغییر از حالت صوتی به حالت نوشتاری تبدیل گردید.

پس از مرور مجدد متن و تطبیق با فایل‌های صوتی، در هر متن، گفته‌های اساسی برجسته گردید؛ زیر آن خط کشیده شد یا پررنگ‌تر درج گردید. همچنین گفته‌های تکراری، جمله‌های معترضه، گفته‌های انحرافی و سایر داده‌های نامربوط نادیده گرفته شدند. سپس جهت اطمینان از نادیده گرفته نشدن مطالب برجسته، مجدداً کل متن مرور گردید، همچنین از هم‌تایان نیز جهت افزایش اطمینان و تأیید این بخش کمک گرفته شد.

سپس دوباره متن اولیه جهت مرور گفته‌های اساسی برجسته شده، بررسی گردید و مجموعه‌ای از کدها از پاسخ‌های داده شده به هر سؤال استخراج گردید و عناوین ساده‌ای به آن‌ها اختصاص یافت. روشن است که از اولین متون پیاده شده، تعداد زیادی کد استخراج شده بود، اما به تدریج، از متن‌های بعدی تعداد عناوین استخراج شده کاهش یافت؛ زیرا افراد به نکات مشابهی اشاره کرده‌اند. در مجموع ۲۷۰ کد باز در این مرحله استخراج گردید. در مرحله، بعد به فهرست کدها مراجعه شد و تا حد امکان کدهایی که امکان ترکیب داشتند با یکدیگر ترکیب شدند. همچنین عناوین بی‌ربط و غیر مرتبط و تکراری از فهرست موجود حذف شدند و در نهایت تعیین مقوله‌ها با توجه به طبقه‌بندی‌ها و کدهای مستخرج از مراحل قبل، به گونه‌ای که بتوان عبارات، کدها و طبقات قبلی را با مقوله‌های نهایی تفسیر کرد بر این اساس یازده مقوله شخصیتی استخراج گردید که در جدول ۳ آورده شده‌اند.

۱. درون‌گرایی

یکی از متداول‌ترین طبقه‌بندی‌هایی که روان‌شناسان برای شخصیت به کار می‌برند درون‌گرایی و برون‌گرایی می‌باشد. درون‌گرایان در مقایسه با برون‌گرایان خوددارترند و از بروز احساسات خود بیشتر

جلوگیری می‌کنند. از اینکه با خود باشند انرژی می‌گیرند، اول فکر می‌کنند و بعد عمل می‌کنند. موضوعات را در ذهن خود ارزیابی می‌کنند و بیشتر از آنکه حرف بزنند گوش می‌کنند.

جدول (۳): فراوانی کدهای مستخرج از مصاحبه‌ها

فراوانی	تم‌ها	مقوله‌ها (ویژگی‌ها)	فراوانی	تم‌ها	مقوله‌ها (ویژگی‌ها)
۹	محافظه کار هستند	ریسک‌گریزی (۲۴)	۱۸	درون‌گرا	درون‌گرایی (۴۱)
۲	عدم تحمل استرس		۱۲	آزادی عمل	
۱	عدم تحمل فشار کاری		۱۰	علاقه به استقلال شغلی	
۱۱	رفتار منفی در برابر بحران		۱	عدم مراجعه برای بیان مشکلات	
۱	ترسو		۱۰	وجدان کاری دارند	با وجدان و وظیفه‌شناس (۳۲)
۱۳	خودشیفته هستند	خودشیفتگی (۲۴)	۶	وظیفه‌مدار هستند	عدم نیاز به تفریح و کار مهمترین تفریح
۷	خودمحور		۹	عدم نیاز به تفریح و کار مهمترین تفریح	
۱	کمال طلب		۷	سالم و مطمئن هستند	
۲	مدعی هستند		۷	احساس کمبود وقت	کنترل‌کنندگی (۳۱)
۱	بزرگنمایی نتایج کار خود	۶	نتیجه‌گرا		
۹	تفکر زیاد	تفکری (۱۶)	۱۴	اولویت کار بعد پول و مقام	اولویت کار بعد پول و مقام
۴	وسواس فکری		۲	علاقه به مفید بودن	
۱	توانایی استدلال		۱	علاقه به پیشرفت و موفقیت	
۲	دقیق		۱	به دنبال احترام	
۱۲	مرکز کنترل درونی	خودکنترلی (۱۳)	۱۱	واقع‌گرا هستند	واقع‌گرا و حسی (۲۹)
۱	عدم نیاز به نظارت		۷	کوتاه مدت‌نگری	
۲	بدنبال کسب تجربه	گشودگی (۷)	۲	حسی	
۱	یادگیری از تجربه‌ها		۷	عاطفی	
۴	خلاق		۱	انعطاف‌پذیری	
			۱	مثبت‌اندیشی	
			۱۰	روان‌رنجوری	روان‌رنجوری (۲۸)
			۱۰	رفتارهای منفی	
			۸	پیچیده هستند	
			۱۲	ارتباطات ضعیف با همکاران	ناسازگاری (۲۵)
			۱	عدم انطباق با سازمان	
			۲	بقیه را قبول ندارند	
			۵	در نظرنگرفتن مخاطب	
			۵	ارتباط ضعیف با واحدهای ستادی	

یکی از ابعاد شخصیتی که در اکثر مدل‌ها مورد توجه قرار گرفته است، درون‌گرایی و برون‌گرایی افراد است. در این تحقیق مقوله‌هایی مانند درون‌گرایی، عدم مراجعه برای بیان مشکلات و علاقه به استقلال شغلی منطبق با بعد درون‌گرایی شخصیت در نظر گرفته شد.

مطابق نتایج حاصل از مصاحبه‌ها اجماع نظرات با درون‌گرایی بیشتر کارکنان دانشی بود.

۲. باوجدان و وظیفه‌شناس

مقوله‌هایی مانند سلامت کاری، مطمئن بودن و وظیفه‌شناسی در رابطه با بعد شخصیتی با وجدانی و وظیفه‌شناسی در نظر گرفته شدند. این بعد شخصیتی، سی و دو مرتبه در جریان مصاحبه‌ها مورد اشاره قرار گرفت. مواردی مانند وجدان کاری، تعهد، ساده و قابل اطمینان بودن، از کدهایی بود که به تعداد فراوان اشاره گردید.

۳. داوری‌کننده

مقوله‌هایی مانند احساس کمبود وقت، نتیجه‌گرا بودن، اهمیت موفقیت کاری، علاقه به مفید بودن و علاقه به پیشرفت در رابطه با بعد کنترل‌کنندگی شخصیتی در نظر گرفته شدند. بعد کنترل‌کنندگی یا داوری‌کننده شخصیت؛ سی و یک مرتبه در طول مصاحبه‌ها توسط خبرگان اشاره شد.

۴. واقع‌گرایی یا حسی بودن

مقوله‌هایی مانند کوتاه‌مدت‌نگری، حسی بودن، توجه کمتر به احساسات و عواطف و مثبت‌اندیشی در رابطه با بعد واقع‌گرایی شخصیت در نظر گرفته شدند. افراد حسی به آنچه مطمئن و منسجم است اعتماد می‌کنند، تنها در صورتی از ایده‌های جدید استقبال می‌کنند که قابلیت اجرایی داشته باشند. به واقع‌گرایی و عقل سلیم، بهاء می‌دهند. به عملی بودن پیشنهاد و به جزئیات آن، و زمان حاضر توجه دارند. حسی بودن کارکنان در مقابل شمی بودن آنها قرار دارد.

۵. روان‌رنجوری

مقوله‌هایی مانند پیچیدگی خلق و خو، بروز رفتارهای غیرحرفه‌ای، شاکی بودن نسبت به همه امور، بی‌حوصلگی، بهانه‌گیر بودن، جامعه‌ستیزی و بداخلاقی در رابطه با بعد شخصیتی روان‌رنجوری در نظر گرفته شدند. بعد شخصیتی روان‌رنجوری بیست و هشت مرتبه در متن مصاحبه‌ها اشاره گردید.

۶. ناسازگاری

مقوله‌هایی مانند قبول نداشتن بقیه، ارتباطات ضعیف با سازمان و واحدهای ستادی، در نظر نگرفتن مخاطب و مسائل محیطی و روابط اجتماعی ضعیف در رابطه با بعد شخصیتی ناسازگاری در نظر گرفته شدند. بعد شخصیتی ناسازگاری، بیست و پنج مرتبه در مصاحبه با خبرگان به صورت کد مورد اشاره قرار گرفت.

۷. محافظه کار

مقوله‌هایی مانند عدم علاقه به ابهام، عدم تحمل استرس، عدم کارایی در بحران و ترسو بودن مرتبط با بعد شخصیتی محافظه کاری (عدم ریسک‌پذیری) در نظر گرفته شدند. کدهای بعد محافظه کاری؛ بیست و چهار مرتبه در جریان مصاحبه با بیست و یک خبره ملاحظه گردید. این بعد شخصیتی در برابر ریسک-پذیری قرار می‌گیرد.

۸. خودشیفتگی

مقوله‌هایی مانند مدعی بودن، بزرگنمایی نتایج و نسبت دادن موفقیت‌ها به عملکرد خودشان، خودمحور بودن و کمال‌طلبی افراطی مرتبط با بعد خودشیفتگی شخصیت در نظر گرفته شدند. خودشیفتگی نیز از مواردی بود که بیست و چهار مرتبه اشاره شد:

کارکنان دانشی از نظر دانش برجسته هستند. به همین دلیل در مقایسه با کارمندان سنتی از قدرت و تخصص بیشتری در سازمان برخوردارند. نتایج تحقیقات فراوان نشان می‌دهد؛ خودشیفتگی از عوامل شکست-های شغلی کارکنان دانشی محسوب می‌گردد. کارکنان دانشی خودشیفته؛ خود را برتر، منحصر به فرد و خاص می‌دانند. این افراد توانمندی‌های خود را به شدت بزرگ جلوه می‌دهند. ورود این گونه افراد دانشی به سازمان، سرآغاز مشکلات فراوانی خواهد بود.

۹. تفکری

مقوله‌هایی مانند توانایی استدلال، علاقه به تفکر، وسواس فکری و دقیق بودن در رابطه با بعد تفکری شخصیت در نظر گرفته شدند. بعد تفکری شخصیت کارکنان دانشی، شانزده مرتبه در مصاحبه‌ها اشاره گردید، یکی دیگر از ابعاد شخصیت بعد فکری در برابر بعد احساسی است. کارکنان دانشی فکری به طور طبیعی عیب و ایرادها را می‌بینند و انتقاد می‌کنند. معمولاً بی‌ترحم و بی‌توجه به حساب می‌آیند و تحت تاثیر میل به موفقیت انگیزه پیدا می‌کنند. این گونه افراد، دارای قدرت استدلال بالایی هستند.

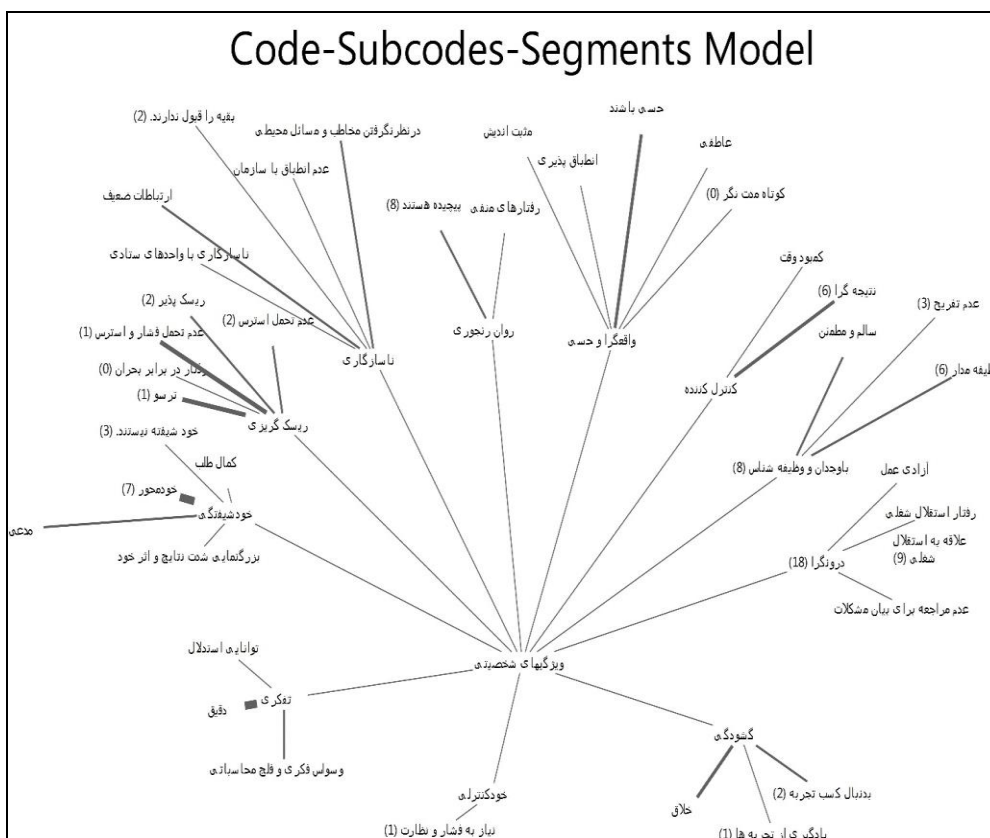
۱۰. خودکنترلی

خودکنترلی، ایجاد حالتی است درون فرد که او را به انجام وظایفش متمایل می‌سازد، بدون آنکه عامل خارجی او را در کنترل داشته باشد، هدفی که در خودکنترلی دنبال می‌شود، ارائه یک شخصیت سالم

است که به بلوغ فکری رسیده است (Abtahi & Kheyrandish, 2009)؛ این مورد سیزده مرتبه مورد اشاره قرار گرفت .

۱۱. گشودگی

مقوله‌هایی مانند به دنبال کسب تجربه، خلاق بودن، یادگیری از تجربه‌ها و استقبال از مفاهیم جدید مرتبط با بعد گشودگی شخصیت در نظر گرفته شدند. کدهای بعد گشودگی شخصیت، هفت مرتبه در جریان مصاحبه‌ها اشاره گردید.



شکل ۱: خروجی نرم افزار Maxqda

نتایج بخش کمی

پس از محاسبه میانگین هندسی پاسخ‌های داده شده در پرسشنامه‌ها و محاسبه حد وسط پاسخ‌ها که عدد ۳.۳۳ برای بعد اهمیت و عدد ۳.۰۳ برای عملکرد محاسبه گردید، شاخص‌ها در چهار ربع ماتریس اهمیت

– عملکرد تقسیم بندی شدند که شش مورد مهم تشخیص داده شدند و از سوی دیگر کارکنان دانشی از وضعیت عملکردی قابل قبولی نیز برخوردار بودند. سه ویژگی در ربع سوم قرار گرفتند؛ یعنی مواردی که هم از اهمیت پائینی برخوردارند و هم عملکرد کارکنان دانشی نیز نمره‌ای کم‌تر از متوسط کسب کرده است. در نهایت دو ویژگی که از نظر پاسخ‌دهندگان چندان مهم نبود دارای نمره‌ای بیش از متوسط در حوزه عملکردی کارکنان دانشی بود.

جدول (۴): ربع‌بندی شاخص‌ها از لحاظ اهمیت و عملکرد			
ویژگی	اهمیت ۳.۳۳	عملکرد ۳.۰۳	ربع
درون‌گرا	۲.۶۳	۲.۷۵	سوم
باوجدان و وظیفه شناس	۴.۲۴	۳.۹۲	اول
کنترل کننده	۳.۹۵	۳.۶۹	اول
واقع‌گرا	۳.۸۱	۳.۴۰	اول
روان رنجوری	۳.۲۴	۲.۷۸	سوم
سازگار	۴.۱۴	۳.۳۱	اول
ریسک‌گریز	۳.۰۹	۲.۹۹	سوم
خودشیفته	۲.۹۳	۳.۲۰	چهارم
تفکری	۴.۲۶	۳.۹۱	اول
خودکنترلی	۲.۷۹	۳.۱۲	چهارم
گشودگی	۴.۱۲	۳.۸۳	اول

بحث و نتیجه‌گیری

اولین ویژگی شخصیتی مهم احصاء شده برای کارکنان دانشی، درون‌گرا بودن آنها است. افراد درون‌گرا تمام توجه خود را معطوف به دنیای درونی کرده و از آن انرژی دریافت می‌کنند، بیشتر می‌اندیشند و در بسیاری مواقع ایده‌ها و تصورات خود را با دنیای واقعی ارزیابی نمی‌کنند. البته طبق تاکیدی که خبرگان داشتند بعد شخصیت درون‌گرایی به معنای انزوا و گوشه‌گیری نبود. این ویژگی در مطالعات فراوانی مورد توجه قرار گرفته است از جمله با توجه به نتیجه تحقیق؛ عسگری و همکاران (۲۰۱۴): درون‌گرایی ویژگی موثر کارکنان دانشی برای انجام کار دانشی است. در حالی که نتایج تحقیق‌های؛ ایوب و همکاران

(۲۰۱۹)، ته و همکاران (۲۰۱۱)، لطفی و همکاران (۲۰۱۶) و وانگ و یانگ (۲۰۰۷)، نشان می‌دهد برون-گرایی باعث موفقیت بیشتر کارکنان دانشی در انجام کار دانشی می‌شود.

وظیفه‌شناسی (کارمداری)، دومین بعد شخصیتی مهم احصاء شده از کارکنان دانشی در جریان مصاحبه‌ها است. بر این اساس کارکنان دانشی از وجدان کاری، قابل اطمینان، و تعهد کاری بالایی برخوردارند. این ویژگی در مطالعات قلی پور و همکاران (۲۰۱۳) و ملاکوا و همکاران (۲۰۱۵) نیز ملاحظه گردید.

سومین بعد شخصیتی کارکنان دانشی، بعد کنترل‌کنندگی امور و وظایف است. مواردی مانند نتیجه‌گرایی، در این بعد قرار می‌گیرد. با توجه به این بعد شخصیتی به جای اینکه افراد دانشی تحت کنترل سازمان باشند بایستی خروجی و نتایج کارشان مورد توجه، کنترل و ارزیابی قرار گیرد.

چهارمین بعد شخصیتی، واقع‌گرایی یا حسی بودن است. افراد حسی به آنچه مطمئن و منسجم است اعتماد کرده، و تنها در صورتی از ایده‌های جدید استقبال می‌کنند که قابلیت اجرایی داشته باشند. به واقع‌گرایی و عقل سلیم بهاء می‌دهند. به عملی بودن پیشنهاد و به جزئیات آن، و به زمان حاضر توجه دارند. براساس مدل MBTI، حسی بودن کارکنان در مقابل شمی بودن آنها قرار دارد.

پنجمین ویژگی شخصیتی، روان‌رنجوری است که در مدل BIG-5 ملاحظه می‌گردد. نگرانی نسبت به مسائل کاری، به راحتی آشفته و پریشان شدن، نوسانات روحی مکرر داشتن، به راحتی آزرده خاطر شدن و احساس ناراحتی و نارضایتی در اکثر اوقات، برخی از ویژگی‌های افراد روان‌رنجور است. براساس نتایج این تحقیق، روان‌رنجوری یک بعد شخصیتی افراد دانشی است که باید بتوان آن را مدیریت کرد. این نتیجه با نتایج تحقیق ته و همکاران (۲۰۱۱) نیز مشابهت دارد.

ششمین ویژگی احصاء شده از مصاحبه‌ها، ناسازگاری بود. البته این به معنای مطلوب بودن ناسازگاری به عنوان یک ویژگی کارکنان دانشی نیست. بر اساس گفتگوی بیشتری که با خبرگان در این مورد صورت گرفت، اشاره کردند؛ کارکنان دانشی باید با سازمان و سایرین سازگار باشند ولی چون صرفاً در مراکز علمی (مدرسه و دانشگاه) درس خوانده‌اند، ارتباطات ضعیفی دارند، بقیه را قبول ندارند، نگاه ضعیفی به غیر خودی دارند و خروجی کار آنها اغلب، مناسب مصرف‌کننده نیست. با دانستن این مهم، سازمان بایستی برنامه‌ای برای مدیریت این ویژگی دانشی داشته باشد که در قسمت پیشنهادها به آن اشاره خواهد شد. این نتیجه با نتایج تحقیق‌های لطفی و همکاران (۲۰۱۶) و یوسفی امیری و همکاران (۲۰۱۵)، مطابقت دارد در حالی که در تحقیق ته و همکاران (۲۰۱۱) ارتباطی بین سازگاری و موفقیت دانشی حاصل نشده است.

محافظه‌کاری به عنوان هفتمین ویژگی شخصیتی کارکنان دانشی ایرانی در مصاحبه‌ها احصاء گردید. ریسک‌پذیری در طیفی در مقابل محافظه‌کاری به میزان پذیرش ابهام در نتایج اشاره دارد. اینکه آیا کارکنان دانشی بایستی ریسک‌پذیر باشند یا خیر سوال مهمی است که نمی‌توان با توجه به اهداف این تحقیق به آن پاسخ داد. جانسون (۲۰۰۶)، دونه و همکاران (۱۹۹۷)، ساهلبرگ و بس (۲۰۱۰)، لئون (۲۰۱۱)، لیندبرگ (۲۰۰۸) و ملادکوا (۲۰۱۵)، به ریسک‌پذیری، به عنوان یک شاخص ضروری برای موفقیت شغلی کارکنان دانشی اشاره دارند. این تناقض بین تحقیق‌های خارجی و تحقیق حاضر می‌تواند ریشه‌های فرهنگی، اقتصادی و آموزشی فراوانی داشته باشد که کارکنان دانشی ایرانی معمولاً ریسک‌پذیر نیستند.

خودشیفتگی؛ هشتمین ویژگی شخصیتی کارکنان دانشی است که بخصوص در سال‌های ابتدایی فعالیت این کارکنان مشهود است. عدم نقدپذیری، قبول نداشتن دیگران ویژگی این افراد است. قلی‌پور و همکاران (۲۰۱۳) معتقدند که خودشیفتگی از عوامل شکست‌های شغلی محسوب می‌گردد. کارکنان دانشی خودشیفته خود را برتر، منحصر به فرد و خاص می‌دانند. این افراد توانمندی‌های خود را به شدت بزرگ جلوه می‌دهند و ورود این گونه افراد دانشی به سازمان سرآغاز مشکلات فراوانی خواهد بود. در این مورد هم نظر خبرگان این است که خودشیفتگی ویژگی مناسبی نیست، ولی پیدا کردن کارکنان دانشی که از این ویژگی برخوردار نباشند نیز دشوار است، بنابراین سازمان‌های دانش محور بایستی برنامه‌ای برای مدیریت آن داشته باشند.

بعد فکری شخصیتی، نهمین ویژگی شخصیتی کارکنان دانشی است که در مصاحبه‌ها اشاره گردید. بعد فکری در برابر بعد احساسی است. کارکنان دانشی فکری به‌طور طبیعی عیب و ایرادها را می‌بینند و انتقاد می‌کنند. معمولاً بی‌ترحم و بی‌توجه به حساب می‌آیند و تحت تأثیر میل به موفقیت انگیزه پیدا می‌کنند. این گونه افراد دارای قدرت استدلال بالایی هستند. این ویژگی با نتایج تحقیق شیرازی و اژدری (۲۰۱۴) مشابهت دارد و یکی از ابعاد مدل‌های شخصیتی MBTI و یونگ نیز است.

ویژگی خودکنترلی؛ دهمین ویژگی شخصیتی احصاء شده کارکنان دانشی از مصاحبه‌های این تحقیق است. افراد خودکنترل دارای مرکز کنترل درونی بوده و با استفاده از انگیزه درونی؛ نظم و چارچوبی که برای خود ایجاد می‌نمایند، بدون نظارت بیرونی یا با یک نظارت محدود و حساب شده می‌توانند موفقیت شغلی لازم را به‌دست آورند. این مورد با نتایج حاصل از تحقیق؛ اعتباریان و همکاران (۲۰۱۰)، ملادکوا (۲۰۱۵)، باگانی و همکاران (۲۰۰۹) مشابهت دارد.

ویژگی گشودگی شخصیت نیز هر چند کم، ولی هفت مرتبه در مصاحبه‌ها اشاره گردید. لطفی و همکاران (۲۰۱۶) نیز عامل گشودگی را برای موفقیت کار دانشی مهم دانستند. این ویژگی زیرمجموعه مدل پنج عاملی مک کری و کاستا است. افرادی که این صفت را به میزان زیادی دارند نیز دارای طیف گسترده‌ای از علائق هستند. آنها در مورد جهان و افراد دیگر کنجکاو بوده و مشتاق یادگیری چیزهای جدید و لذت بردن از تجربیات جدید هستند. افرادی که این صفت را به میزان زیادی دارند، متمایل به ماجراجویی و خلاقیت بیشتر می‌باشند، و همواره به دنبال یادگیری و تجربه رویدادهای جدید هستند. نتایج به دست آمده از پرسشنامه تحلیل اهمیت-عملکرد را می‌توان در جدول شماره ۵، بصورت ساده‌تری بیان نمود.

جدول (۵): وضعیت اهمیت-عملکرد ویژگی‌های احصاء شده شخصیتی

ربع	وضعیت	ویژگی شخصیتی
اول	اهمیت زیاد و عملکرد مطلوب	P2 , P3 , P4 , P6 , P9 , P11
دوم	اهمیت زیاد و عملکرد نامطلوب	---
سوم	اهمیت پائین و عملکرد نامطلوب	P1 , P5 , P7 ,
چهارم	اهمیت پائین و عملکرد مطلوب	P8 , P10

در بعد شخصیتی ویژگی وجدان و وظیفه‌شناسی دارای اهمیت و عملکرد بالاتر از متوسط مشخص گردید که این ویژگی در مطالعات قلی پور و همکاران (۲۰۱۳) و ملاکوا و همکاران (۲۰۱۵) نیز ملاحظه گردید. ویژگی سازگاری که دارای اهمیت و عملکرد بالاتر از متوسط مشخص گردید از یکسو با نتایج بخش کیفی در تناقض است و از سوی دیگر این نتیجه با نتایج تحقیق‌های لطفی و همکاران (۲۰۱۶) و یوسفی امیری و همکاران (۲۰۱۵)، مطابقت دارد در حالی که در تحقیق ته و همکاران (۲۰۱۱) ارتباطی بین سازگاری و موفقیت دانشی حاصل نشده است.

ویژگی تفکری با تحقیق شیرازی و اژدری (۲۰۱۴) و ویژگی گشودگی نیز با تحقیق لطفی و همکاران (۲۰۱۶) مطابقت دارد.

همچنین نتیجه به دست آمده در مورد ویژگی درونگرایی که در بخش کمی دارای اهمیت و عملکرد کمتر از متوسط مشخص گردید هم با نتایج بخش کیفی و هم با نتایج ایوب و همکاران (۲۰۱۹)، ته و همکاران (۲۰۱۱)، لطفی و همکاران (۲۰۱۶) و وانگ و یانگ (۲۰۰۷) در تناقض است.

پیشنهادها

- در زمان استخدام کارکنان دانشی، تست‌های شخصیتی متداول انجام گردد تا افرادی با نزدیک‌ترین تیپ شخصیتی به کارهای دانشی انتخاب و جذب گردند، عدم رعایت این مهم باعث تحمیل هزینه‌های زیادی به سازمان می‌گردد.
- یکی از مهمترین نتایج این تحقیق شناسایی ویژگی درون‌گرایی کارکنان دانشی به‌عنوان یک بعد شخصیتی کلیدی بود. با توجه به ویژگی درون‌گرایی مناسب است در فراهم کردن محیط کار مناسب افراد درون‌گرا تلاش گردد. فراهم‌سازی زمینه استراحت فکری - مانند محیط پیاده‌روی، ورزش، استراحت و حتی خواب حین کار. این موارد در برخی شرکت‌های معتبر جهانی انجام شده است که می‌تواند با توجه به آنها در شرکت‌های دانش محور ایرانی نیز صورت پذیرد. (لازم به توضیح است در زمان انجام مصاحبه‌ها، پس از مراجعه به یکی از شرکت‌ها که با مدیرعامل آن قرار مصاحبه هماهنگ شده بود، مشاهده شد که کارکنان دانشی دو ساعت بین کار زمان عبادت، صرف ناهار و چای، استراحت و خواب و ورزش و تفریح دارند).
- با توجه به نتیجه دیگر این تحقیق که اشاره به مرکز کنترل درونی کارکنان دانشی دارد، از نظارت و کنترل مستقیم خارجی بر روی فرآیند کار آنها خودداری گردد و نظارت و کنترل بر روی خروجی کارشان تعریف گردد.
- با توجه به نتیجه دیگر این تحقیق مبنی بر وجود ویژگی روان‌رنجوری کارکنان دانشی، پیشنهاد می‌شود، از تحمیل استرس و فشار کاری و تعیین بازه زمانی کوتاه مدت برای آنها خودداری گردد و فشارهای ناشی از محیط متغیر و غیرقابل پیش بینی توسط واحد مدیریت پروژه یا سایر واحدها به شکل تلطیف شده‌ای به کارکنان دانشی منتقل بشود .
- با توجه به چند ویژگی به دست آمده ضروری به نظر می‌رسد؛ فرآیندهای سازمانی برای کارکنان دانشی بازتعریف گردند و تعاملات با واحدهای ستادی به گونه ساده و سریع برای کارکنان دانشی تدوین شود. حتی در صورت لزوم از دو نوع فرآیند برای کارکنان دانشی و کارکنان غیردانشی استفاده گردد.
- با توجه به ویژگی تفکری کارکنان دانشی پیشنهاد می‌گردد شرایط محیطی لازم برای در اختیار گذاشتن محیطی آرام جهت تفکر فراهم گردد.

محدودیت‌های تحقیق

انجام هر تحقیق در حیطه علوم انسانی به دلیل وجود و دخالت متغیرهای فراوان دارای محدودیت‌هایی است که برخی از آن‌ها عبارتند از: با توجه به اینکه تحقیق در بخش کیفی و کمی در یک نمونه علمی مشخص و محدود انجام شده است، نتایج به دست آمده بصورت مطلق و کامل قابل تعمیم به هر جامعه‌ای نیست. همچنین با توجه به اینکه در بخش کمی داده‌ها با پرسشنامه جمع‌آوری گردیده است، محدودیت‌های خاص ناشی از ابزار پرسشنامه در این تحقیق نیز وجود دارد.

References

- Adelstein, J. (2007). Disconnecting knowledge from the knower: the knowledge worker as Icarus. *Equal Opportunities International* 26(852):871.
- Asar, M., & Abasaltian, A. (2015). Study of knowledge sharing behavior considering personality structures and intelligence competence of individuals. *Human resource Magazin of NAJA*. 39(10). Pp. 1-20. (in persian)
- Asgari, G.; Ganji, R., & Asadi, M. R. (2014). Describe the personality profile of research and development jobs in an industrial organization. *Journal of Organizational Behavior Studies*. 1(2). pp 31-46. (in persian)
- Ayub, M. U.; Kanwal, F., & Kausar, A. (2019). Developing knowledge creation capability: the role of big-five personality traits and transformational leadership". *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*. 13(1). 30-61.
- Chen, S. H. (2017). *An Evolutionary game model of knowledge workers' counterproductive work behaviors based on preferences, complexity*, Vol 2017, <https://doi.org/10.1155/2017/3295436>.
- Choi, B., & Lee, H. (2003). An Empirical investigation of knowledge management styles and their effect on corporate performance". *Information & Management* 40(5):403-417.
- Dunne, E.; Bennett, N., & Carre, C. (1997). Higher education: core skills in learning society. *Journal of Education Policy*, 12(6), 511-525.
- Etebarian, A.; Arefi, M., & Salehizadeh, S. (2010). Assessing the level of knowledge-technical and behavioral competence of the staff of Isfahan municipality cultural and recreational organization. *Economy & Business Journal*. (2). pp. 1- 13. (in persian)
- Farkas, M. F., & Torok, L. G. (2011). Knowledge workers, competencies, virtuality and management. *Polish Journal of Management Studies*. Vol 4. pp 67 – 77.

Falltah, M. I. (2019). Knowledge workers mobility in innovative organizations: the role of individual differences. *International Journal of Business and Management*. 14(9). pp 23 – 35.

Ghorbanizadeh, V.; Kheyrandish, M., & Adnanrad, A. (2017). Factors affecting the retention of knowledge employees with the aim of developing quality of work life programs at the institute for international energy studies. *Journal of Human Resource in Oil industry*. 8(32). pp 149 – 176. (in Persian)

Gholipoor, R.; Amiri, A. N.; Mahdizadeh, M. R., & Zamanifar, M. (2013). Identifying the factors affecting the retention of knowledge workers in Iran petroleum refining and distribution company. *Journal of organizational culture*. 11(2). pp 133-161. (in persian)

Hasanzadeh, M. A. (2016). National requirements for the establishment of knowledge management. *Monthly Knowledge Management of Iranian Port and Maritime Society*. 1(1). pp 3-7. (in persian)

Igielski, M. (2015). Assumptions to the model of managing knowledge workers in modern organizations. *Management*. 21(1) pp 133- 147.

Johnson, D. (2006). Skills for the knowledge worker. *Teacher Librarian*, 34(1), 8-13.

Lindberg, M. E. (2008). Higher education-to-work transitions in the knowledge society: the initial transition and positional competition point of view. *Higher Education in Europe*, 33(4), 375-385.

Leon, R.D., (2011). Creating the future knowledge worker. *Management & Marketing Challenges for the Knowledge Society*. 6(2), pp. 205-222.

Lotfi, M.; Muktar, S. N.; Ologbo, A. C., & Chiemek, K. C. (2016). The influence of the big-five personality traits dimensions on knowledge sharing behavior. *Mediterranean Journal of Social Sciences*. 7(1).pp 250 – 241.

Lindberg, M.E. (2008). Higher education-to-work transitions in the knowledge society: the initial transition and positional competition point of view. *Higher Education in Europe*, 33(119).

Mládková, L. (2011). Knowledge management for knowledge workers. *The Electronic Journal of Knowledge Management* 9(3). pp 248-258, available online at www.ejkm.com.

Memarzadeh, Gh., & Mehrnia, A. (2010). Investigating the necessity of proportion of employed personality with high-risk operational jobs "proper recruitment and employment. *Management Researches in Iran*. 14(3). pp 227-249. (in persian).

Mladkova, L. (2012). leadership in management of knowledge workers. *Procedia-social and behavioral sciences* 41:243-250

Mlakova, L. (2015, a). Impact of personality of knowledge worker on his work with knowledge. *International Businesses Management* 9(1): 93-98.

Mlakova, L. (2015, b). Knowledge workers and the principle of 3s (self-management, selforganization, self-control). *3rd international conference on leadership, technology and innovation management. procedia - social and behavioral sciences* 181.pp 178 – 184.

Mlakova, L.; Zouharová, J., & Nový, J. (2015). Motivation and knowledge workers”. 11th international strategic management conference 2015. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 207. pp 768 – 776.

Pagani, R. N.; Pillati, L. A., & Carvalho, H. G. (2009). Characteristics and necessary abilities to the knowledge worker. knowledge workers: issues and perspectives. *Agartala: The ICFAI University Press - IUP*, v. p. 52-65.

Prodan, M.; Prodan, A., & Purcarea, A. A. (2019). Three new dimensions to people, process, technology improvement model. *Advances in Intelligent Systems and Computing* 353:481-490. DOI: 10.1007/978-3-319-16486-1_47

Reddy, K., & Govender, K. K. (2014). Retaining knowledge workers: a case study of a leading south african bank. *5(23)*. 2768-2776.

Riso, D. R., & Hudson, R. (2017). Personality types: using the enneagram for self-discovery. translate by Iraj Saberi & Shirin Jazayeri. *Arjmand Publishing*. (in Persian)

Rooney, D.; Hearn, G., & Ninan, A. (2005). Handbook on the knowledge economy. *Edward Elgar Publishing*.

Saide, Hsiao-Lan Wei, Apol Pribadi Subriadi, Okfalisa, Nurul Aini, and Nesdi Evrilyan Rozanda (2016). Employee’s characteristics in knowledge transfer and performance. *Computer Science & Information Technology*. DOI: 10.5121/csit.2016.60707.

Sahlberg, P., & Boce, E. (2010). Are teachers teaching for a knowledge society? *Teachers and Teaching*, 16(1), 31-48

Sheihk, A.; Aghaz, A., & Mohammadi, M. (2019). Cyberloafing and personality traits: an investigation among knowledge-workers across the Iranian knowledge-intensive sectors. *Behaviour & information thechnology*. 38(12). pp 1213-1224.

Shirazi, A., & Azhdari, G. (2014). A Model for designing and assessing scholars' job competencies: case study. *Human resource management Journal*. 4(2). pp 65-82. (in Persian)

Siadat, S. H., & Noroozivafa, R. (2016). Measuring the readiness of knowledge management implementation according to key success factors. *Chemanadaz Modiriat Dolati*. 27. pp 145-163. (in Persian)

Surawski, B. (2019). Who is a “knowledge worker” – clarifying the meaning of the term through comparison with synonymous and associated terms? *Management*. 23(1). 105-133.

Tho, N. D., & Trang, N. T. M. (2015). Can knowledge be transferred from business schools to business organizations through in-service training students? SEM and fsQCA findings. *Journal of Business Research*. 68(6), June 2015, Pages 1332-1340.

Teh, P. L.; Yong, C. C., & Chong, C. W. (2011, April). Do the big five personality factors affect knowledge sharing behaviour? a study of malaysian universities. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 16(1), 47–62.

Wang, C. C., & Yang, Y. J. (2007). Personality and intention to share knowledge: an empirical study of scientists in an R&D laboratory. *Social Behavior and Personality: an International Journal*, 35(10), 1427–1436.4), 375-385

Wells, J. (2019). *KMWorld 100 companies that matter in knowledge management 2019*. www.Kmworld.com

Yousofi Amiri, M.; Gholipoor, A.; Abbasi, D., & Ghorbanloo, M. (2015). Investigating the role of personality traits in knowledge sharing (case study: employed students of the faculty of management, university of Tehran). *Journal of organizational culture*. 13(3). pp 647-665. (in Persian)

Zhan, H.; Liefang, P.; Ma, Y., & Lin, J. (2014). The Research on characteristics of e-commerce enterprises’ knowledge workers and their motivating factors: a review and comparison study. *25th Australasian Conference on Information Systems*.

Zhang, L.; Fei, W., & Wang, L. (2015). P-J Matching model of knowledge workers”. 19th international conference on knowledge based and intelligent information and engineering systems, *Procedia Computer Science* 60. pp 1128 – 1137.

Zulkifli, I. (2010). Knowledge worker training in malaysia. thesis for the degree of doctor of philosophy. international islamic university Malaysia.