

- وصول مقاله: ۹۹/۴/۲۵
- اصلاح نهایی: ۹۹/۷/۵
- پذیرش نهایی: ۹۹/۷/۷

ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در نظام سلامت

عباسعلی عسگری (امیراشکان نصیری پور) آلیلا نظری منش (آلیلا ریاحی)^۴

چکیده

مقدمه: سازمان‌ها در بازار جهانی پررقابت جهت توسعه و موفقیت به دانش، قابلیت‌ها و تجارب نیروی انسانی نیاز دارند. در سازمان‌های دانشی مانند سازمان‌های بهداشتی، برای حفظ و رشد دانش ضمنی، داشتن یک نظام ارزیابی عملکرد اثربخش؛ ضروری می‌باشد. هدف از این مطالعه، شناسایی مهم‌ترین ابعاد و شاخص‌های متناسب برای ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی می‌باشد.

روش پژوهش: در این مطالعه مروری مقالات منتشرشده در سال‌های ۱۳۸۹-۱۳۹۹ مورد بررسی قرار گرفت. به منظور دستیابی به مستندات علمی مرتبط، جستجوی الکترونیک به دو زبان فارسی و انگلیسی با استفاده از کلیدواژه‌های ارزیابی عملکرد، نظام ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در بانک‌های اطلاعاتی، پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (SID)، بانک اطلاعات نشریات کشور (Magiran)، بانک اطلاعات مقالات علوم پزشکی ایران (Iran Medex)، PubMed، Science، Direct، Ovid، Pro Quest و Google انجام شد.

یافته‌ها: نتایج جستجو در سایت‌های مختلف، دربرگیرنده ۷ مقاله به زبان فارسی در زمینه ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی، به بررسی متغیرهایی مانند استقلال، خلاقیت و خودکنترلی با در نظر گرفتن مدیریت مبتنی بر نتایج و فعالیت‌های آموزشی و پژوهشی پرداخته شده است.

نتیجه‌گیری: در نظام سلامت به‌عنوان یک سازمان دانش‌محور، مدیران بایستی برای پیاده‌سازی سیستم ارزیابی عملکرد دانشی مطلوب برنامه‌ریزی نمایند. بنابراین باید الگوی متناسب برای ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی طراحی گردد، تا علاوه بر مدیریت مؤثر فرایندهای ارائه خدمات، نتایج کیفیت مراقبت سلامت بهتری حاصل شود.

کلیدواژه‌ها: ارزیابی عملکرد، کارکنان دانشی، نظام سلامت.

- ۱- دانشجوی دکتری، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
- ۲- دانشیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)، پست الکترونیک: nasiripour@srbiau.ac.ir
- ۳- استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران
- ۴- استادیار، گروه مدیریت خدمات بهداشتی درمانی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مقدمه

پرورش ظرفیت یادگیری و توسعه آنان نقش تعیین‌کننده‌ای در موفقیت و کسب مزیت رقابتی سازمان‌ها دارد. کارکنان دانشی سرمایه‌های فکری سازمان و مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها هستند، از جهت ماندگاری این افراد در سازمان می‌تواند بسیار مهم باشد [۴] برای نخستین بار واژه‌ی کار دانشی را برای اشاره به کارکنانی که با منابع ناملموس کار می‌کردند استفاده نمود [۵].

در شرکت‌هایی که به علت ماهیت فعالیت‌هایشان کارکنان دانشی زیادی مشغول به کار هستند، فعالیت و ماندگاری هر یک از این افراد برای سازمان بسیار حیاتی است. چرا که سازمان هزینه‌های بسیاری را برای این کارکنان از مرحله کارمند یابی تا استخدام و سپس آشنا شدن با کار و آموزش‌های لازم صرف می‌کند بنابراین، در صورتی که این افراد سازمان را ترک نمایند، علاوه بر از بین رفتن این هزینه‌ها و تکرار آنها برای فرد جایگزین، تجاری که افراد کسب کرده‌اند نیز از دست خواهد رفت. همین‌طور، بسیاری از این کارکنان برای سازمان کلیدی هستند که با ترک سازمان کارها مختل خواهد شد. بنابراین، در چنین شرایطی باید تدابیری اندیشید که سازمان‌ها بتوانند احساس تعهد عاطفی قوی در کارکنان دانشی خود ایجاد نمایند [۶].

ارزیابی عملکرد، ابزاری است که سازمان‌ها و کارکنان را در تأمین اهداف سازمانی کمک می‌کند. اگر این ابزار به‌خوبی طراحی شود و به نحو صحیح مورد استفاده قرار گیرد، وسیله مناسبی برای تشویق، آموزش و بهسازی و بعضاً اصلاح کارکنان خواهد بود. در عصر پیشرفت‌های مداوم، دوران ارزش‌افزوده، عصر انجام فعالیت‌های زیاد با امکانات محدود و بالاخره، دوران ارتقای بهره‌وری، داشتن یک نظام عملکرد نامناسب می‌تواند نارسایی سازمانی قابل‌توجهی باشد که تبعاتی را در پی خواهد داشت. برای جلوگیری از تبعات ارزیابی‌های نامطلوب، نیاز است که روش‌های مناسب و سازگار برای ارزیابی کارکنان استفاده شود [۷]. ارزیابی عملکرد، فرایند شناسایی، مشاهده و بهبود عملکرد انسانی در سازمان

سازمان‌های امروزی در بازار جهانی، با سطح بالایی از رقابت روبرو بوده و در صورتی می‌توانند موفق باشند که به برتری رقابتی دست‌یافته و آن را حفظ نمایند. برتری رقابتی زمانی حاصل می‌شود که عامل این برتری، ویژگی‌های ارزش، کمیایی، غیرقابل تقلید و بدون جانشینی را دارا باشند. بر اساس دیدگاه محققان، کارکنان سازمان تنها منبعی هستند که از ویژگی‌های مذکور برخوردارند و از آنان به عنوان شریک راهبردی و باارزش‌ترین سرمایه سازمان یاد می‌شود بنابراین با توجه به افزایش رقابت در بازارهای ملی و یا بین‌المللی باید اذعان نمود که برتری رقابتی، ایجاد ارزش، تضمین رشد بلندمدت و موفقیت بسیاری از سازمان‌ها به ویژگی‌های نیروی انسانی مانند دانش، مهارت، رفتار، قابلیت‌ها و تجارب کارکنان و سایر توانایی‌ها بستگی دارد [۱].

به همین جهت دنیای پرتلاطم و رقابتی حاکم بر فضای کسب و کار سازمان‌ها، مؤلفه نیروی انسانی را تبدیل به یک عامل تأثیرگذار و فرصت بالقوه در حفظ و ارتقای منابع سازمانی و پایداری ماندگار سازمان‌ها کرده است؛ به‌طوری‌که در اختیار داشتن منابع انسانی کیفی و دارای مهارت‌های متناسب با نیازمندی‌های سازمان، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و رشد و توسعه سازمان‌ها که از ارکان مهم توسعه همه‌جانبه اجتماعی و اقتصادی هستند، خود مستلزم وجود افرادی توسعه‌یافته در سازمان‌ها می‌باشد [۲]. با این اوصاف امروزه نیروی انسانی مؤثر عامل اصلی تداوم، موفقیت و تحقق اهداف در سازمان‌های پیچیده‌ای است که در محیط‌های پویا فعالیت می‌کنند [۳].

در عصر کنونی، دانش مهم‌ترین سرمایه سازمان‌ها محسوب می‌شود. از اینرو، باید رویکرد متفاوتی نسبت به مسائل سازمان و کارکنان داشت. تغییر ماهیت فعالیت سازمان به کارهای دانشی موجب اهمیت یافتن روزافزون مدیریت دانش در سازمان‌ها شده است. در مدیریت دانش حفظ و نگهداری کارکنان دانشی،

مشغول نیستند، بلکه با استفاده از نیروی تفکر خویش به خلق ایده‌ها می‌پردازند کارکنان دانشی در صنایع و حرفه‌های بسیاری نظیر حقوق، حسابداری، بهداشت و محیط دانشگاه حضور دارند. با وجود این که گروه از کارکنان به کارکنان کلیدی سازمان‌ها تبدیل شده‌اند، دانش بسیار اندکی در مورد مدیریت آنان در دسترس می‌باشد [۱۳]. ماهیت کارکنان دانشی به‌طور دقیق روشن نیست و پاتون معتقد است که نمی‌توان با اتکا به یک عامل به تعریف آنان پرداخت. این واژه باید با ترکیبی از ویژگی‌های درونی کارکنان دانشی و شماری از عوامل مربوط به زمینه کار که ویژگی‌های بیرونی محسوب می‌شوند، تعریف شود. لی و لن کارکنان دانشی را به‌عنوان کارکنانی توصیف می‌کنند که توانایی درگیر شدن در فرایندهای کاری دانشی، تولید و به‌کارگیری دانش و نوآوری و خلاقیت در فرایندهای دانشی را دارا هستند. کار آنان انتقال سرمایه دانشی و به درون سازمان‌هاست و اعمال کنترل بر فرایندهای کاری این دسته از کارکنان و هم‌چنین سنجش خروجی‌های آنان امری بسیار دشوار است [۱۵]. برای حفظ کارکنان دانشی باید استراتژی‌های ویژه‌ای را به کار گرفت. به‌عنوان مثال، برخی از پژوهشگران معتقدند که برنامه‌های سنتی که بیشتر بر استراتژی پاداش تأکید می‌کنند، در این زمینه کارگشا نخواهد بود. برخلاف نگرش‌های سنتی، تعهد سازمانی نباید به عنوان شاخص تمایل به ماندن برای کارکنان دانشی تعریف شود. جابه‌جایی بالای این کارکنان نشان می‌دهد که چگونه قرارداد روان‌شناختی از حوزه‌ای که تأکید آن بر امنیت شغلی و وفاداری به سازمان بود، به تأکید بر قابلیت استخدام و داشتن وفاداری به مسیر شغلی و مجموعه مهارت‌ها حرکت کرده است. راهکارهای جدید حفظ کارکنان دانشی باید با توجه به ویژگی‌ها، نیازها و انتظارات آنان از سازمانی که در آن عضویت دارند، تدوین گردد، تا بتواند اثربخشی لازم را داشته باشد. توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشی یکی از مهم‌ترین عواملی است که می‌تواند بر ماندگاری آنان در سازمان تأثیرگذار باشد [۱۳]. کارکنان

است [۸]. که صرفاً شامل جمع‌آوری داده نمی‌شود و تحلیلی نظام‌مند همه جنبه‌های یک سازمان را نیز در بر می‌گیرد؛ بنابراین، نتایج ارزیابی در شناخت بهتر، کنترل مؤثرتر و بهبود سازمان مؤثر است [۹]. عملکرد کارکنان سازمان تحت تأثیر اهداف سازمانی شکل و جهت می‌یابد. به همین دلیل، عملکرد کارکنان یکی از عوامل مؤثر برای رسیدن به اهداف خود است. خواه‌ناخواه عملکردها می‌تواند از عوامل دیگری تأثیر بپذیرد و از مسیر رسیدن به اهداف سازمان منحرف شود؛ پس لازم است که مدیران در فاصله‌های زمانی مناسب عملکرد کارکنان را واریسی کنند تا از نبود انحراف در عملکرد کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمان، مطمئن شوند به این واریسی عملکرد، به اصطلاح ارزیابی عملکرد گویند [۱۰]. انجام دقیق مراحل ارزیابی عملکرد کارکنان امری به نسبت مشکل است. طراحی شاخص‌های ارزیابی و پیاده‌سازی صحیح و برنامه‌ریزی شده ارزیابی با مشکلاتی همراه است و از جمله مهم‌ترین مشکلات که بررسی کمتری روی آن صورت گرفته است [۱۱]. نتایج تحقیقات بین‌المللی متعددی که در مورد مباحث مربوط به اقتصاد جهانی صورت گرفته است، عملکرد کارکنان دانشی و مدیریت دانش را در ردیف بزرگ‌ترین چالش‌های پیش روی مدیران ارشد در دهه آینده قرار داده است [۱۲]. کارکنان دانشی از آموزش، تحصیلات و تجربه کاری بالایی برخوردار هستند و به خلق، توزیع، اداره و به‌کارگیری دانش مشغول‌اند و از این طریق به ایجاد ارزش افزوده و کسب مزیت رقابتی برای سازمان می‌پردازند [۱۳]. با توجه به این مطلب که یکی از مهم‌ترین مسائل هزاره سوم مربوط به کارکنان دانشی و بهره‌وری آنان خواهد بود، مدیران باید راهکارهای مناسبی را جهت جذب، آموزش و حفظ آنان اتخاذ نمایند تا بتوانند بر یکی از مهم‌ترین مسائل فراروی سازمان‌های قرن بیست و یکم فائق آیند [۱۴]. واژه کارکنان دانشی نخستین بار در سال ۱۹۵۹ توسط اندیشمند بزرگ مدیریت، پیتر دراگر به کار رفت و منظور وی از به کار بردن این واژه، اشاره به طبقه خاصی از کارکنان بود که به تولید کالا با دست خود

مناسب نیستند و الگوهای دیرین نامربوط تلقی می‌شود، زیرا در این سازمان‌ها، کارکنان از نظام‌های کار و نظام‌های پاداش خود انتظار آزادی عمل، تأثیرگذاری و چالش بیشتری را دارند و این چالش‌ها را برای تشویق و حمایت در خلاقیت خود و شیوه‌های نوین کار لازم می‌دانند. سازمان‌ها دریافته‌اند که هرگز نظام سنجش یا ارزیابی عملکرد نداشته‌اند تا اهداف و علائق ترجیحی آنها را به کارکنانشان منتقل و پیشرفت کار آنها را دنبال کند. این در حالی است که سازمان‌های دانشی هم‌چنان بر ارزیابی عملکرد تأکید دارند که این سیستم‌ها معمولاً نگاه‌شان به عملکرد کارکنان نگاه پسینی و مچ‌گیرانه از بالا به پایین خواهد بود و نمی‌توانند یکپارچگی و اثربخشی را در کل سیستم برقرار کنند. نظام ارزیابی عملکرد به تنهایی نمی‌تواند توانایی و عملکرد کارکنان را در مسیر اهداف استراتژیک سازمان قرار دهد. هم‌چنین برقراری ارتباط سیستماتیک میان سایر فرآیندهای منابع انسانی مانند: پایش عملکرد و مربی‌گری، حقوق و دستمزد، ارتقاء و ... از طریق نظام ارزیابی عملکرد کارکنان، به‌تنهایی میسر نخواهد بود. که این مهم، موجبات انگیزه کارکنان دانشی را فراهم نخواهد کرد. بنابراین طراحی فرآیند ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در نظام سلامت به طریقی که بتواند مراحل این فرآیند را به‌صورت یکپارچه تا تحقق اهداف سازمان سلامت مدیریت کند، ضروری است. مسلم است که طراحی دقیق و اجرای مناسب نظام ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی و ارایه بازخورد مناسب به مدیران در سطوح مختلف سازمان، ارزیابی کنندگان و ارزیابی شونده‌گان سبب می‌شود تا شرایط موجود سازمان و میزان دستیابی به اهداف روشن شده و نقاط قوت و قابل بهبود شناسایی شوند و برای اصلاح و رفع نارسایی‌های موجود اقدامات و برنامه ریزی‌های لازم انجام گردد. نتایج ارزیابی عملکرد نه تنها برای تصمیم‌گیری در مورد موقعیت کارکنان دانشی مانند ترفیع، ابقا در سازمان و یا خاتمه خدمت مفید است بلکه، عامل مؤثری در بهبود منابع انسانی بوده و با

دانشی بسیار باارزش‌اند. آن‌ها در تعیین موفقیت و شکست سازمان نقش اساسی ایفا می‌کنند. این کارکنان سازمان را در حال تولید و مشتریان را راضی نگه می‌دارند، محصولات جدید را تولید می‌کنند و ستون اصلی سازمان محسوب می‌شوند [۱۶]. بر اساس یافته‌های تحقیقاتی در آمریکا، اروپا و آفریقا، نرخ ترک خدمت کارکنان دانشی از دیگر نیروهای کار بالاتر است. اساس کارکنان دانشی نسبت به سایر کارکنان، انتظارات متفاوتی از کارفرمایان خود دارند. آنها نیازها و انتظارات ویژه‌ای دارند و برآورده نشدن این نیازها و بی‌توجهی به آنها ممکن است منجر به آن شود که این کارکنان داوطلبانه یا به‌اجبار، سازمان را ترک کنند. بنابراین، سازمان‌ها باید برنامه‌های دقیقی برای حفظ نیروی دانشی خود داشته باشند. این در حالی است که تئوری‌های قدیمی در مورد ترک خدمت کارکنان کمک چندانی به حفظ کارکنان دانشی نمی‌کند [۱۳].

در نظام سلامت محوریت بر مبنای بیماران قرار دارد، مهم‌ترین سرمایه نظام سلامت منابع انسانی و به طریقی اولی کارکنان دانشی آنهاست و هرچه این سرمایه کیفیت مطلوب‌تری داشته باشد، احتمال بقا، موفقیت و ارتقای این شرکت‌ها بیشتر خواهد شد. بنابراین باید برای بهبود کیفی نیروی انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزش‌های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر فعالیت کند، می‌تواند عامل مهمی در اثربخشی هر سازمانی به یژه سازمان‌های سلامت باشد. هم‌چنین سازمان‌ها تا زمانی که برای بقا تلاش می‌کنند و خود را نیازمند حضور در عرصه ملی و جهانی می‌دانند، باید اصل بهبود مستمر را سرلوحه فعالیت‌های خود قرار دهند. این اصل حاصل نمی‌شود مگر این که زمینه دستیابی به آن با بهبود عملکرد امکان‌پذیر شود. در واقع عملکرد یک عامل حیاتی برای مدیریت کارا و اثربخشی هر کسب و کاری است. با این حال در محیط‌های کاری متغیر و به سختی قابل پیش‌بینی امروز، بویژه در نظام سلامت، بسیاری از نظام‌های منابع انسانی موجود، چنان که باید،

پژوهش حاضر، همپوشانی در پایگاه داده و فاقد معیارهایی تعیین شده بودند مورد بررسی قرار نگرفتند. به منظور بررسی کیفیت مقاله‌های گردآوری شده، به بازبینی مقاله‌ها از نظر عنوان، چکیده، مقدمه، روش کار، نتایج، بحث و منابع سپس اطلاعات مرتبط به روش فیش‌برداری جمع‌آوری و طبقه‌بندی و مورد بررسی قرار گرفت.

یافته‌ها

یافته‌های این پژوهش نشان داد که در ۱۰ سال اخیر، تعداد ۷ مقاله پژوهشی به زبان فارسی در زمینه ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در کشور ایران منتشر شده است. بعد از بررسی مقالات توسط گروه پژوهش، تمام مقالات به علت برخورداری از معیارهای مورد نظر، وارد مرحله بررسی شدند. جهت انجام این مطالعه، تلاش گردید از تمام پژوهش‌های مرتبط با ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در حوزه سلامت تا حد امکان استفاده گردد. اما در جستجوهای انجام‌شده در بانک‌های اطلاعاتی مختلف، منابع مرتبط با این موضوع به حد کافی در دسترس نبودند. به نظر می‌رسد علیرغم اهمیت موضوع عملکرد کارکنان دانشی در سازمان‌های مختلف و از جمله نظام سلامت، هنوز مطالعات چاپ‌شده در این زمینه به حد کافی مشاهده نمی‌شود و این مسئله را می‌توان از محدودیت‌های این مطالعه به شمار آورد. به‌منظور رعایت ملاحظات اخلاقی، تلاش گردید نهایت امانت‌داری و صداقت در استفاده از منابع، ذکر رفرنس‌ها و نام نویسندگان در نظر گرفته شود. از بین پژوهش‌های انجام شده، ۴ مورد (۵۷ درصد) در شهر تهران و بقیه در شهرهای دیگر کشور انجام شده بودند. ۱ مورد (۱۴ درصد) از این پژوهش‌ها از نوع مطالعه موردی و بقیه از نوع توصیفی-تحلیلی بودند که در ۵ مورد (۵۰ درصد) به تعیین الگوی ارزیابی و شناسایی شاخص‌های با اهمیت پرداخته‌اند. ویژگی‌های پژوهش‌های مرور شده در جدول ۱ به اختصار آمده است. (جدول ۱)

ایجاد انگیزه در کارکنان به پیشرفت حرفه‌ای آنها کمک می‌کند. از آنجایی که کارکنان دانشی بعنوان در خط مقدم ارائه خدمات بهداشتی و درمانی قرار دارند، عملکرد آنها تا حد زیادی تعیین کننده کیفیت مراقبت‌های بهداشتی و درمانی است. بنابراین، توجه به نظام ارزیابی عملکرد این گروه و فرایند اجرای آن از اهمیت بسزایی برخوردار است. این مطالعه، با هدف تعیین مهم ترین ابعاد نظام ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی انجام شد تا نقطه نظرات و پیشنهادهای این گروه در مورد بهبود و یا تغییر نظام ارزیابی مشخص گردد..

روش پژوهش

در این پژوهش، مقالات منتشر شده بین سال‌های ۱۳۸۹-۲۰۲۰ (۲۰۱۰-۲۰۲۰ میلادی) مرور گردید. به منظور دستیابی به مستندات علمی مرتبط، جستجوی الکترونیک به دو زبان فارسی و انگلیسی با استفاده از کلیدواژه‌های ارزشیابی عملکرد، نظام ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در بانک‌های اطلاعاتی، پایگاه اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی (SID)، بانک اطلاعات نشریات کشور (Magiran)، بانک اطلاعات مقالات علوم پزشکی ایران (Iran Medex)، Pub، Science Inter، Science Direct، Med، Ovid، Quest Pro و Googel انجام شد. معیارهای ورود مقالات به مرحله بررسی شامل:

- ۱) انجام پژوهش در کشور ایران،
 - ۲) پژوهش‌های مرتبط با ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی،
 - ۳) پژوهش‌های انجام‌شده بین سال‌های ۱۳۸۹-۱۳۹۹،
 - ۴) انتشار مقاله به زبان فارسی یا انگلیسی
 - ۵) تمام متن بودن مقالات
 - ۶) برخورداری از ساختار مناسب بوده است.
- تعداد مقالاتی که بر اساس کلید واژه‌های تعیین شده ۵۷ مقاله بود که تعداد ۷ مقاله بر اساس استانداردهای تعیین شده وارد مطالعه گردیده و مقالاتی به دلیل عدم دسترسی به کل مقاله، عدم ارتباط موضوع مقاله با

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که اکثر پژوهش‌های انجام شده در طی ده سال اخیر به توصیف وضعیت موجود ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی پرداخته و به ارایه راه حل‌هایی برای بهبود این نظام اشاره نموده اند. تمام سازمان‌ها از جمله دانشگاه‌های علوم پزشکی سیاست‌ها و برنامه‌های ویژه‌ای برای منابع انسانی خود دارند و از جمله سیاست‌های گزینش، سیاست‌های پرداخت، برنامه‌های ارزیابی عملکرد، رشد و بالندگی و سایر برنامه‌ها با توجه به این که منابع انسانی ارزشمندترین سرمایه‌های هر سازمانی می‌باشند، بایستی به صورت مستمر پایش‌ها و ارزیابی‌هایی به منظور آسیب‌شناسی سیاست‌ها و برنامه‌ها در سازمان‌ها صورت گیرد تا سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان بتوانند از نقاط ضعف خود مطلع شوند و در جهت رفع آنها برآیند. اهمیت و ضرورت مطالعه ارزیابی کارکنان دانشی، به علت نقش و اهمیت آنها در تولد، بقا و رشد یک سازمان سرمایه‌گذاری مخاطره‌آمیز است. بنابراین با توجه به آثار مفید ارزیابی کارکنان دانشی ضروری به نظر می‌رسد. کارمندان و مدیران حوزه سلامت برای آن که بتوانند نقش خود را به خوبی ایفا کنند و در کار خود با توفیق روبرو شوند به دانش و مهارت‌های گوناگون نیاز خواهند داشت. ضعف دانش شغلی و مهارت در هر زمینه، آنها را با مشکلات جدی روبرو خواهد ساخت و این مشکلات بی‌گمان بر عملکرد کارکنان حوزه سلامت اثر خواهد گذاشت. با توجه به وجود نیروی انسانی کارآمد و متعهد در بین کارکنان حوزه سلامت و با عنایت به نقش بی‌بدیل منابع انسانی حوزه سلامت در ایجاد تحول آن ضروری به نظر می‌رسد برنامه‌ریزی لازم جهت پیاده‌سازی طراحی الگوی ارزیابی کارکنان دانشی صورت گیرد. لذا در این پژوهش، پژوهشگر بر آن است تا به تبیین الگوهایی ارزیابی کارکنان دانشی بپردازد. علیرغم انجام مطالعات بسیار در زمینه ارزیابی کارکنان دانشی، با این حال هنوز مفهوم روشن و آشکاری برای موضوع شناسایی و طبقه‌بندی عوامل مؤثر بر ارزیابی

کارکنان دانشی وجود ندارد. با توجه به این که تاکنون هیچ تحقیق داخلی و خارجی در زمینه شناسایی و طبقه‌بندی ابعاد و متغیرهای مؤثر بر ارزیابی کارکنان دانشی انجام نشده است و مدلی در تحقیقات ارائه نشده که بتوان با استفاده از آن ترتیب و توالی عامل‌ها را دید، می‌توان به ضرورت یک مطالعه هدفمند در این رابطه پی برد.

عملکرد کارکنان سازمان تحت تأثیر اهداف سازمانی شکل و جهت می‌یابد. به همین دلیل، عملکرد کارکنان یکی از عوامل مؤثر برای رسیدن به اهداف خود است. خواه‌ناخواه عملکردها می‌تواند از عوامل دیگری تأثیر بپذیرد و از مسیر رسیدن به اهداف سازمان منحرف شود؛ پس لازم است که مدیران در فاصله‌های زمانی مناسب عملکرد کارکنان را واریسی کنند تا از نبود انحراف در عملکرد کارکنان برای رسیدن به اهداف سازمان، مطمئن شوند به این واریسی عملکرد، به اصطلاح ارزیابی عملکرد گویند [۱۰]. انجام دقیق مراحل ارزیابی عملکرد کارکنان امری به نسبت مشکل است. طراحی شاخص‌های ارزیابی و پیاده‌سازی صحیح و برنامه‌ریزی شده ارزیابی با مشکلاتی همراه است و از جمله مهم‌ترین مشکلات که بررسی کمتری روی آن صورت گرفته است [۱۱]. نتایج تحقیقات بین‌المللی متعددی که در مورد مباحث مربوط به اقتصاد جهانی صورت گرفته است، عملکرد کارکنان دانشی و مدیریت دانش را در ردیف بزرگ‌ترین چالش‌های پیش روی مدیران ارشد در دهه آینده قرار داده است [۱۲]. کارکنان دانشی از آموزش، تحصیلات و تجربه کاری بالایی برخوردار هستند و به خلق، توزیع، اداره و به‌کارگیری دانش مشغول‌اند و از این طریق به ایجاد ارزش افزوده و کسب مزیت رقابتی برای سازمان می‌پردازند [۱۳].

نتایج این پژوهش نشان داد که پژوهش‌های انجام شده در طی ده سال اخیر به توصیف وضعیت موجود ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در نظام سلامت پرداخته خیلی محدود بوده و به ارائه راه‌حل‌هایی برای بهبود این نظام اشاره نموده‌اند. نتایج پژوهش الوانی و همکاران [۲۲]،

دانش‌گرا: استقلال، خلاقیت و خودکنترلی می‌باشد. طبق مطالعات اخوان خرازیان و همکاران، ترکیب رویکرد مدیریت مبتنی بر نتایج و مدل‌های غیر شعاعی تحلیل پوششی داده‌ها، در حوزه مدیریت منابع انسانی، به عنوان نوآوری پژوهش حاضر مد نظر قرار گرفته است.

عملکرد کارکنان حوزه سلامت نسبت به دانش بسیار حساس می‌باشد. نحوه استفاده کارکنان از دانش و کاربرد و مدیریت مؤثر آن در فرآیند درمانی، تأثیر حیاتی در ارائه خدمات و کیفیت مراقبت از بیمار دارد. بنابراین لازم است سیستم‌های مدیریت دانش از فناوری اطلاعات بهره گرفته و در جهت ارائه مؤثر فرآیند مراقبت سلامت از فرایندهای مدیریت دانش استفاده نمایند. جهت پیاده‌سازی عملکردی دانشی نیاز به بسترسازی فرهنگ‌سازمانی مطلوب وجود دارد. به منظور اجرای کارآمد و اثربخش فرآیند ارزیابی عملکرد دانش در کارکنان بایستی ابتدا با توجه به دانش‌های آشکار و پنهان موجود در سازمان، راهبرد مدیریت دانش انتخاب شود تا جهت‌گیری اصلی سازمان برای سرمایه‌گذاری در زمینه مدیریت دانش تعیین گردد. بنابراین جهت استقرار دانش، لازم است پیش از هر اقدامی با توجه به ماهیت کاری و دانش‌های موجود و مرتبط با حرفه درمانی، نحوه بهره‌برداری مطلوب از سرمایه‌های دانشی آشکار و پنهان در بلندمدت مشخص گردد. سازمان‌های بهداشتی باید به لحاظ راهبردی، منابع و قابلیت‌های دانشی خود را ارزیابی و راهبرد دانش خود را به منظور تمرکز بر شکاف میان آنچه سازمان می‌داند و آنچه سازمان باید بداند، مشخص کنند. در نتیجه راهبرد دانش سازمان‌ها بایستی از طریق فرایندهای خلق، به اشتراک‌گذاری و کاربرد دانش برای پر کردن آن شکاف بهره‌گیرند. سرمایه‌گذاری بیشتر در بانک‌های اطلاعاتی مناسب، برگزاری همایش‌های بین‌المللی، مشارکت فعال کارکنان نظام سلامت در تصمیم‌گیری‌هایی از این دست، دادن اهمیت بیشتر به ایده‌های خلاقانه از طرف کارکنان و سرمایه‌گذاری برای این قبیل ایده‌ها و

نشان داد که مراکز بهداشتی-درمانی به منظور رسیدن به مرز کارایی بایستی رضایت‌مندی مراجعین را از طریق ارائه خدمات، آگاه‌سازی و آموزش آنان افزایش دهند. اکبری حقیقی و همکاران نشان داد که مهم‌ترین نقطه ضعف نظام ارزشیابی عملکرد کارکنان بیمارستان، عدم اجرای صحیح آن می‌باشد. که یکی از دلایل روشن آن عدم برگزاری دوره آموزشی و توجیهی در زمینه ارزشیابی عملکرد کارکنان برای تمام مدیران، به عنوان ارزیاب بوده است. ملکی و همکاران [۲۰]، به این نتیجه رسیدند که در حیطه‌ی آموزش امتیاز ضعیفی را کسب نمود. این امر نشان‌دهنده لزوم توجه هر چه بیشتر به مدیریت دانش به خصوص، در حیطه‌ی آموزش است. بر این اساس، تدوین برنامه‌های کارا و اثربخش جهت ارتقای مدیریت دانش در این بیمارستان ضروری به نظر می‌رسد. نیکوکار و همکاران [۵]، نشان دادند که شاخص‌های مربوط به فعالیت‌های پژوهشی بیشترین وزن را به خود اختصاص دادند و فعالیت‌های علمی، آموزشی و اجرایی به ترتیب در رده‌های بعدی قرار گرفتند.

در مطالعه میر غفوری و همکاران [۲۱] نتایج نشان دادند که به کارگیری دانش در بین کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان یزد در وضعیت مطلوبی قرار دارد ولی در سایر ابعاد فرآیند مدیریت دانش مطلوب نیست. بین هریک از ابعاد فرآیند مدیریت دانش نیز تفاوت معناداری وجود دارد. هم‌چنین در مطالعه گل‌محمدی و همکاران [۱۹]، با ارزیابی عملکرد و نظرسنجی از خبرگان، الگوی اولیه در دو بخش توانمند ساز (ابعاد یادگیری و رشد - شراکت و منابع) و بخش نتیجه (ابعاد نتایج مشتری - آمادگی و اقدام طراحی گردید که نتایج نشان داد مؤلفه‌های فرهنگ و یادگیری و ارزش‌های پزشکی و اخلاقی اولویت اول را به خود اختصاص داد. بر اساس مطالعه سیدنقوی و همکاران [۱۸]، ارزیابی عملکرد دانشگاهیان باید بر اساس کنترل درونی و خودارزیابی باشد تا این که از سوی دیگران کنترل شوند.

در مطالعه ریاحی و همکاران [۱۷] نتایج به دست آمده نشان داد که مناسب‌ترین شاخص‌های ارزیابی عملکرد

اجتماعات کاری و جلسات بحث و مناظره. به کارگیری دانش کسب شده از تجارب قبلی و اطلاعات موجود در منابع اطلاعاتی سازمان جهت انجام وظایف و دستیابی به روش‌های نوین در کسب اهداف فردی و سازمانی، همکاری کارکنان با یکدیگر در حل مسائل و استفاده از افراد متخصص در تصمیم‌گیری‌ها، ایجاد فرایند و سیستمی مناسب جهت ارزیابی و کنترل کیفیت اطلاعات جمع‌آوری شده، تطابق اطلاعات در دسترس با نیاز کارکنان و امکان دریافت نظرات آنان، گزارش و اصلاح انحرافات از نتایج مورد انتظار و بررسی اثرات کمی و کیفی فرآیند با توجه به هزینه‌های صورت گرفته پذیرد.

بدین منظور با توجه به اهمیت حاکمیت فرآیندهای دانش و جهت کاربرد مطلوب‌تر دانش در عملکرد کارکنان سلامت در این زمینه بطور مؤثری فرهنگ‌سازی انجام شده و ضمن ایجاد بسترهای لازم جهت استفاده از مدیریت دانش، ابعاد عملکردی کارکنان دانشی نیز در سازمان‌های سلامت مورد استفاده قرار بگیرد. همچنین طراحی یک محور جداگانه ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی، و اجرای آن با طراحی مدل بومی سازی شده در ایران میتوان به بهبود تحقق هدف‌های عملکردی سازمان‌های سلامت در کشورمان کمک نمود.

این مطالعه بر تحلیل محتوای کمی مقالات متمرکز شده است و لازم است در مطالعات بعدی بر روی تحلیل کیفی مقالات سرمایه‌گذاری شود. بررسی وضعیت کیفی و کمی مقالات در سال‌های بعد می‌تواند روند توسعه و تکامل مقالات چاپ شده در مجلات در حوزه سلامت را روشن سازد.

تشکر و قدردانی

این مقاله بخشی از رساله دکترای مدیریت خدمات بهداشتی درمانی در دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران دارای تاییدیه اخلاقی با کد IR.IAU.SRB.REC.1398.159 می‌باشد.

نوآوری‌ها نمونه‌هایی از فعالیت‌های مناسب جهت کمک به مدیریت دانش است. نشر دانش و ایجاد محیطی دانش‌محور از مهم‌ترین مؤلفه‌های مؤثر بر افزایش عملکرد هر سازمانی است و مدیران بایستی حرکت به سمت یادگیرنده بودن را آغاز نمایند. چراکه در حقیقت در چنین محیطی است که خلاقیت، نوآوری، خودباوری و باروری ایده‌ها و تبدیل آنها به دانش صورت می‌گیرد.

اگرچه تعداد پژوهش‌های مرور شده محدود بود، برخی از آنها تعداد نمونه کم بود، از شیوه‌های غیر تصادفی برای انتخاب نمونه‌ها استفاده شده بود و یا برای طراحی ابزارها پژوهشگر ساخته مراحل دقیق (تدوین عبارات، روایی و پایایی) آن گزارش نشده بود. چنانکه اشاره شد ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در سازمان‌های دانش‌محور یکی از مهم‌ترین وظایف مدیریت در عصر دانشی است چرا که ارتقا و پیشرفت دادن این دسته از نیروی کار و به تبع آن سازمان دانش‌محور در گرو ارائه بازخور به آنها و همچنین رعایت عدالت در جبران خدمات می‌باشد. با توجه به نتایج به دست آمده و برای بهبود نظام ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی پیشنهاد می‌شود که طراحی برنامه‌ای تفصیلی و مکتوب پیرامون چگونگی پیاده‌سازی مدیریت دانش با توجه به اهداف فردی و سازمانی، اختصاص بودجه قابل قبول، تفویض اختیار برنامه‌های مدیریت دانش و حمایت مدیران سازمان، همچنین ایجاد رویه‌ای مناسب جهت دستیابی به اطلاعات و دانش موجود در درون یا بیرون سازمان، تلاش در جهت توسعه ایده‌ها و افکار جدید، آموزش‌های مناسب، الگوبرداری از روش‌های بهینه انجام کار، تشویق و ارائه پاداش به کارکنان، جمع‌آوری، گزینش، طبقه‌بندی، سازمان‌دهی و مستندسازی اطلاعات، دانش و تجارب سازمانی، ایجاد فرایندهایی جهت تسهیم و انتشار اطلاعات و دانش در سطحی وسیع از طریق کانال‌های ارتباطی و شبکه‌های مجازی، رفع موانع فردی، سازمانی و تکنولوژیکی در تسهیم دانش، استفاده از فرایند چرخش شغلی، توجه به

جدول ۱ - ویژگی‌های پژوهش‌های مرور شده پیرامون ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی ۱۳۸۹-۱۳۹۹

نویسنده	هدف	نوع پژوهش	روش نمونه-گیری	ابزار	نتایج پژوهش
اخوان خرازیان و همکاران (۱۳۹۶)	ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی واحد تحقیق و توسعه در شرایط برون‌سپاری	مطالعه موردی	تحلیل پوششی داده‌ها (DEA)	تشخیص و قضاوت خبرگان سازمانی	به کارگیری مدل‌های غیر شعاعی تحلیل پوششی داده‌ها ضمن تفکیک‌پذیری بالاتر کارایی‌ها، افزایش دقت مدل در ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی در شرایط برون‌سپاری مدنظر قرار گرفت. ترکیب رویکرد مدیریت مبتنی بر نتایج و مدل‌های غیر شعاعی تحلیل پوششی داده‌ها، در حوزه مدیریت منابع انسانی، به عنوان نوآوری پژوهش حاضر مدنظر قرار گرفته است.
ریاحی و همکاران (1395)	شناسایی شاخص‌های مؤثر در ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی با استفاده از AHP فازی	توصیفی پیمایشی (روش فریدمن)	نمونه‌گیری کوکران	پرسشنامه محقق ساخته	مناسب‌ترین شاخص‌های ارزیابی عملکرد دانشگران: استقلال، خلاقیت و خودکنترلی می‌باشد
نیکوکار و همکاران (۱۳۹۳)	ارائه مدلی جهت ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی	توصیفی تحلیلی و از نوع همبستگی	روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای	پرسشنامه محقق ساخته	نتیجه این تحقیق منجر به توسعه مدلی گردید که شامل چهار دسته فعالیت برای ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی و ۲۵ شاخص برای اندازه‌گیری این فعالیت‌ها می‌باشد. شاخص‌های مربوط به فعالیت‌های پژوهشی بیشترین وزن را به خود اختصاص دادند و فعالیت‌های علمی، آموزشی و اجرایی به ترتیب در رده‌های بعدی قرار گرفتند.
میرتقوی و همکاران (۱۳۹۲)	اولویت‌بندی منابع ارزیابی عملکرد کارکنان دانشی	توصیفی پیمایشی (فرایند تحلیل سلسله مراتبی)	سرشماری	پرسشنامه	نتایج این پژوهش نشان داد که ارزیابی عملکرد دانشگران باید بر اساس کنترل درونی و خودارزیابی باشد تا اینکه از سوی دیگران کنترل شوند.
گلمحمدی و همکاران (۱۳۹۰)	طراحی الگوی ارزیابی عملکرد سازمانی بیمارستان‌های ناجا	توصیفی - مقطعی (آزمون تحلیل واریانس فریدمن)	روش نمونه‌گیری تصادفی	پرسشنامه محقق ساخته	با ارزیابی عملکرد و نظرسنجی از خبرگان، الگوی اولیه در دو بخش توانمند ساز (ابعاد یادگیری و رشد - شراکت و منابع) و بخش نتیجه (ابعاد نتایج مشتری - آمادگی و اقدام طراحی گردید که نتایج نشان داد مؤلفه‌های فرهنگ و یادگیری و ارزش‌های پزشکی و اخلاقی اولویت اول را به خود اختصاص داد. رسد.
ملکی و همکاران (۱۳۹۰)	ارزیابی عملکرد بیمارستان هاشمی نژاد بر اساس معیار سنجش، تحلیل و مدیریت دانش الگوهای آموزش و بهداشت - درمان	توصیفی - مقطعی	روش نمونه‌گیری تصادفی	چک‌لیست استاندارد و جهانی Malcolm Baldrige	طبق روش Likert، عملکرد این بیمارستان در حیطه‌ی درمان در رده‌ی متوسط قرار گرفت و در حیطه‌ی آموزش امتیاز ضعیفی را کسب نمود. این امر نشان‌دهنده‌ی لزوم توجه هر چه بیشتر به مدیریت دانش به‌خصوص، در حیطه‌ی آموزش است. بر این اساس، تدوین برنامه‌ای کارا و اثربخش جهت ارتقای مدیریت دانش در این بیمارستان ضروری به نظر می‌رسد.
میر غفوری و همکاران (۱۳۸۹)	ارزیابی عملکرد بخش بهداشت و درمان شهرستان یزد در به کارگیری فرآیند مدیریت دانش	توصیفی - تحلیلی	روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای	پرسشنامه	به کارگیری دانش در بین کارکنان مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان یزد در وضعیت مطلوبی قرار دارد ولی در سایر ابعاد فرآیند مدیریت دانش مطلوب نیست. بین هریک از ابعاد فرآیند مدیریت دانش نیز تفاوت معناداری وجود دارد.

Reference:

- 1- Kelemenis A, Askounis DA .New TOPSIS-based multi-criteria approach to personnel selection. *Expert Systems with Applications*, 2010; 37(3): 4999–5008.
- 2- Abili K .Human resource management (with emphasis on new approaches). Tehran: Industrial Management Organization; 2010; 39.
- 3- Carcich GM, Rafti KR. Experienced registered nurses' satisfaction with using self-learning modules versus traditional lecture/discussion to achieve competency goals during hospital orientation. *Nurses Staff Dev*, 2007; 23(5): 214-200.
- 4- Grohsjean J, Claussen T, Luge J, Probst G. Talent management and career development: What it takes to get promoted. *World Business*, 2013; 49(2): 236-244.
- 5- Nikokar G, H Mahdavi, M Mousavi, M Alidadi, Talkhtestani S J. Presenting a Model for Evaluating the Performance of Knowledge Staff. *Human Resource Management Research*, 2014; 6(20): 39-55. [In Persian]
- 6- Babashahi J, Yazdani H, Tahmasebi R, Rajab Pour E. Designing of Competency model for knowledge workers in RIPI. *Human Resource Management in Oil Industry*, 2017; 8(32): 3-24. available at ssrn:URL: <http://iieshrm.ir/article-1-165-fa.html>. [In Persian]
- 7- Mir Ahmadi M. Atafar A . Ketabi S. Determining the criteria for evaluating the performance of employees of a production company, 2015; 4: 213-234. [In Persian]
- 8- Abbaspour A. Advanced Human Resource Management (Process and Functions Approach). Tehran: Samat: Eighth Edition, 2014; 45.
- 9- Kharazian M, Shahbazi M M, Fatehi M. Evaluating the performance of knowledge staff of the Research and Development Unit in terms of outsourcing, 2017; 8(14): 139-456. [In Persian]
- 10- Gaini A. Najjari R. Human Resources Management (with Islamic approach) Volume II. Qom. Seminary and University Research Institute. First Edition; 2013: 70.
- 11- Hassanpour A. Mahdavi H. Strategies to promote ethical dimensions in the performance appraisal system of employees, 1396; 13(3): 108-115. [In Persian]
- 12- Holtshouse D .knowledge work. Thinking ahead about knowledge work on the Horizon, 2010; 18(33):193-203 .
- 13- Ghorbanizadeh V, Kheurandish M, Adnan Rad A. Factors Affecting the Retention of Knowledge Employees with the aim of developing quality of work life programs in the Institute of International Energy Studies. *Human Resource Management in the Oil Industry*, 2017; 8(23): 149-176. [In Persian]
- 14- Hung Y, Wu Y. Talent management A strategy for improving employee recruitment. Retention and engagement withine hospitaliaty organazition, 2010; 20(7): 743-757.
- 15- Lei H, Lan J. Research into the influence factors of knowledge workers sharing residual claims rights.journal of knowledge based innovation in china, 2013; 5(1): 60-72.
- 16- Abtahi H, Kheirandish M. Knowledge Management: with an organizational context approach. first edition. Tehran: Farda Managers Publishing; 2011: 55.
- 17- Riahi Najme. Identify effective factors in evaluating the performance of knowledge workers using fuzzy AHP.

M.S. Thesis: 2016. Kharazmi University Faculty of management. [In Persian]

18-Syednaghavi MA, Esmaili S. The Prioritization of the Performance Appraisal sources in Evaluating the Workers. 6th Knowledge Management Conference, Feb 2014, Beheshti Intl Conference Center, Tehran, Iran, 2014. [In Persian]

19- Gol Mohammadi A A, Samadi S, Mohammadi A, Rezapour T. Designing an Organizational Performance Evaluation Model for NAJA: Headquarter of Police Force Medicine, 2012; 1(1): 37-45. [In Persian]

20-Maleki M R, Fatehpanah A, Gohari M. Evaluating the performance of Hasheminejad Hospital based on the criteria of measuring. Analyzing and managing knowledge of education and health-treatment patterns. Health Information Management, 2011; 8(4). [In Persian]

21-Mirghfour S H, Farhangnejad M A, Sadeghi A Z. Evaluating the performance of the health sector of Yazd city in applying the knowledge management process, human resource management research, 2016; 2. [In Persian]

23-Akbari Haghighi F, Zeraati H, Karimi S, Arab Mohammad, Akbari Mousiabadi M. The Role of Training Managers and Decision-Making Network in Evaluating the New Appraisal System of Government Employees in Isfahan Hospitals. Health Information Management, 2011; 8(5): 689. [In Persian]

22-Alvani S M, Vaezi R, Honarmamd R, A Study on the role of positive organization behavior in redusing of organizational silence journal of management studies in devilmnt& evolution, 2016; 24(79): 1-26. [In Persian]

Evaluation Performance of Knowledge Workers in the Health System

Asgari AA¹, Nasiripour AA², Nazari Manesh L³, Riahi L⁴

Abstract

Introduction: Organizations to develop and succeed need the knowledge, capabilities, and experience of human resources in a highly competitive global market. In knowledge organizations such as health organizations, is essential existence of performance evaluation system to maintain and grow tacit knowledge. The purpose of this study is to identify the most important dimensions and appropriate indicators for evaluation the performance of knowledge workers.

Methods: This study was a narrative review articles and reports on the knowledge workers health system between 2010 and 2020. In order to access related scientific documents, electronic search in both Persian and English using the keywords performance evaluation, performance evaluation system of knowledge workers, Scientific (SID), Iran Medical Sciences Articles Database (Magiran), Iran Medex article database (Iran Medex), PubMed, Science Direct, Inter Science, Ovid, Pro Quest.

Results: The search results in different sites, including 7 articles in Persian in the field of evaluating the performance of knowledge workers, have been paid a survey variable such as independence, creativity and self-control by considering the results-based management and educational and research activities.

Conclusion: In the health system as a knowledge-based organization, managers must plan to implementation an optimal knowledge performance evaluation system. Thus fit model should be design to evaluation performance of knowledge workers, so that in addition an effective management of service delivery processes better health care quality outcomes.can be achieved.

Keywords: Performance assessment, Knowledge workers, Health system.

1- PhD Student, Department of Health Services Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

2- Associate Professor, Department of Health Services Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran, (Corresponding Author), nasiripour@srbiau.ac.ir

3- Assistant Professor, Department of Health Services Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran

4- Assistant Professor, Department of Health Services Management, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran, Iran