

Designing a Performance Evaluation Model for Gig Human Resources: A Case Study of Companies in Science and Technology Parks of Sistan and Baluchestan, Kerman, and Hormozgan Provinces

Kimia Ghasemi¹ | Nour Mohammad Yaghoubi^{2✉} | Mehdi Kazemi³ | Amin Reza Kamalian⁴ | Habibollah Salarzahi⁵

1. Ph.D Student, Department of Management, Faculty of Management and Economics, Sistan & Blouchestan University, Zahedan , Iran kimya.ghasemi@pgs.usb.ac.ir
2. Professor of Management, Department of Management, Faculty of Management and Economics, Sistan & Blouchestan University, Zahedan. , Iran yaghoubi@mgmt.usb.ac.ir
3. Professor of Management, Department of Management, Faculty of Management and Economics, Shahid Bahounar University, Kerman, Iran mehdykazemi@uk.ac.ir
4. Professor of Management, Department of Management, Faculty of Management and Economics, Sistan & Blouchestan University, Zahedan , Iran kamalian@mgmt.usb.ac.ir
5. Professor of Management, Department of Management, Faculty of Management and Economics, Sistan & Blouchestan University, Zahedan., Iran salarzahi@mgmt.usb.ac.ir

Article Info

ABSTRACT

Article type:

Research Article

Article history: 7 September 2025

Received: 23 October 2025

Received in revised form: 8 December 2025

Accepted: 6 February 2025

Published online: 29 December 2025

Keywords: Gig Economy
Gig Human Resources
Performance Evaluation.

In Iran, science and technology parks, as the primary platforms for the activities of knowledge-based companies, are increasingly employing this type of workforce, while existing evaluation systems continue to rely on traditional models. This situation has created a significant gap in both the literature and practice. In this context, science and technology parks in Iran, which operate as centers supporting knowledge-based companies, are increasingly utilizing the potential of the gig workforce in various projects. However, the evaluation systems in many of these parks are still based on traditional approaches and lack the necessary capacity to accurately assess the performance of this type of workforce. This may lead to reduced productivity, declining project quality, increased job dissatisfaction, and even the termination of collaboration. The main objective of this study is to design a performance evaluation model for gig human resources, with a case study of companies located in science and technology parks in the provinces of Sistan and Baluchestan, Kerman, and Hormozgan. In terms of its objective, the study is fundamental in nature, and in terms of its data collection method, it employs thematic analysis. Ultimately, five overarching themes were identified, including the evaluation of personality and behavioral characteristics, the evaluation of knowledge and organizational awareness, the evaluation of professional competencies, the evaluation of job performance, and the evaluation of marketing and revenue-generation indicators. The findings of this study can significantly contribute to improving performance evaluation systems, enhancing job satisfaction, increasing productivity, and developing the infrastructure of the country's knowledge-based economy.

Cite this article: Ghasemi, K, Yaghoubi, N.M., Kazemi, M, Kamalian, A,R & Salarzahi, H.(2025). Designing a Performance Evaluation Model for Gig Human Resources: A Case Study of Companies in Science and Technology Parks of Sistan and Baluchestan, Kerman, and Hormozgan Provinces. *Journal of Innovation Economic Ecosystem Studies*, 5 (4), 123-158.

<http://doi.org/10.22111/innoeco.2026.52549.1199>



© The Author(s).

Publisher: University of Sistan and Baluchestan

طراحی الگوی ارزیابی عملکرد منابع انسانی گیگ: مطالعه موردی شرکت‌های مستقر در پارک‌های علم و فناوری استان‌های سیستان و بلوچستان، کرمان و هرمزگان

کیمی قاسمی^۱ | نورمحمد یعقوبی^۲ | مهدی کاظمی^۳ | امین رضا کمالیان^۴ | حبیب الله سالارزهی^۵

۱. دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، ایران، زاهدان. رایانامه: kimya.ghasemi@pgs.usb.ac.ir

۲. استاد گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، ایران، زاهدان. رایانامه: yaghoubi@mgmt.usb.ac.ir

۳. استاد گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه شهید باهنر، ایران، کرمان. رایانامه: mehdykazemi@uk.ac.ir

۴. استاد گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، ایران، زاهدان. رایانامه: kamalian@mgmt.usb.ac.ir

۵. استاد گروه مدیریت، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه سیستان و بلوچستان، ایران، زاهدان. رایانامه: salarzahi@mgmt.usb.ac.ir

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۶ شهریور ۱۴۰۴ تاریخ ویرایش: ۰۱ آبان ۱۴۰۴ تاریخ پذیرش: ۱۷ آذر ۱۴۰۴ تاریخ انتشار: ۰۸ دی ۱۴۰۴ واژه‌های کلیدی: اقتصاد گیگ، منابع انسانی گیگ، ارزیابی عملکرد، پارک‌های علم و فناوری.	در ایران پارک‌های علم و فناوری به‌عنوان بستر اصلی فعالیت شرکت‌های دانش‌بنیان به‌طور فزاینده‌ای از این نوع نیروی کار بهره می‌برند، در حالی که نظام‌های ارزیابی موجود همچنان متکی بر الگوهای سنتی هستند. این وضعیت شکافی مهم در ادبیات و عمل ایجاد کرده است. در این میان، پارک‌های علم و فناوری در ایران نیز که به‌عنوان مراکز حمایت از شرکت‌های دانش‌بنیان فعالیت می‌کنند، روزبه‌روز بیشتر از ظرفیت نیروی کار گیگ در پروژه‌های مختلف استفاده می‌کنند. اما سیستم‌های ارزیابی موجود در بسیاری از این پارک‌ها هنوز مبتنی بر رویکردهای سنتی بوده و تونلایی لازم برای سنجش دقیق عملکرد این نوع از نیروی کار را ندارند. این امر می‌تواند منجر به کاهش بهره‌وری، افت کیفیت پروژه‌ها، افزایش نارضایتی شغلی و حتی ترک همکاری شود. هدف اصلی این پژوهش، طراحی الگوی ارزیابی عملکرد منابع انسانی گیگ: مطالعه موردی شرکت‌های مستقر در پارک‌های علم و فناوری استان‌های سیستان و بلوچستان، کرمان و هرمزگان می‌باشد، از حیث هدف بنیادی و از نظر شیوه جمع‌آوری داده‌ها تحلیل مضمون به‌شمار می‌رود. در نهایت، پنج مضمون فراگیر شناخته شدند که شامل ارزیابی ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری، ارزیابی دانشی و آگاهی سازمانی، ارزیابی توانمندی‌های حرفه‌ای، ارزیابی عملکرد شغلی و ارزیابی شاخص‌های بازاریابی و درآمدزایی می‌باشد. یافته‌های این مطالعه می‌تواند به بهبود نظام ارزیابی عملکرد، ارتقاء رضایت شغلی، افزایش بهره‌وری و توسعه زیرساخت‌های اقتصاد دانش‌بنیان کشور کمک شایانی نماید.

استناد: قاسمی، کیمی؛ یعقوبی، نورمحمد؛ کاظمی، مهدی؛ کمالیان، امین‌رضا و سالارزهی، حبیب‌الله. (۱۴۰۴). طراحی الگوی ارزیابی عملکرد منابع انسانی گیگ: مطالعه موردی شرکت‌های مستقر در پارک‌های علم و فناوری استان‌های سیستان و بلوچستان، کرمان و هرمزگان *مطالعات زیست‌بوم/اقتصاد نوآوری*، ۵ (۴)، ۱۲۳-۱۵۸.

<http://doi.org/10.22111/innoeeco.2026.52549.1199>



ناشر: دانشگاه سیستان و بلوچستان

© نویسندگان.

۱- مقدمه

اقتصاد جهانی طی دهه‌های اخیر شاهد تحولات بنیادینی بوده که منجر به شکل‌گیری و گسترش الگوهای جدیدی از اشتغال شده است. یکی از این تحولات، ظهور اقتصاد گیگ است؛ مدلی از اقتصاد که در آن، نیروی کار عمدتاً به صورت مستقل، پروژه‌محور و با انعطاف‌پذیری بالا به ارائه خدمات می‌پردازد. پارک‌های علم و فناوری در ایران، به عنوان یکی از بسترهای اصلی شکل‌گیری و رشد شرکت‌های دانش‌بنیان، نیز تحت تأثیر این تغییرات قرار گرفته‌اند و به طور روزافزون از ظرفیت متخصصان گیگ در اجرای پروژه‌های تحقیقاتی، توسعه‌ای و تجاری بهره می‌برند.

این دگرگونی در ساختار اشتغال، چالش‌های متعددی را در حوزه مدیریت منابع انسانی و به‌ویژه در زمینه ارزیابی عملکرد کارکنان ایجاد کرده است. در حالی که ارزیابی عملکرد در محیط‌های کاری سنتی عموماً بر مبنای حضور فیزیکی، سلسله‌مراتب سازمانی و وظایف از پیش تعیین‌شده انجام می‌شود، در اقتصاد گیگ، ماهیت قرارداد کاری، نحوه تعامل و نوع وظایف، شکلی متفاوت به خود گرفته است. کارکنان گیگ اغلب فاقد رابطه استخدامی بلندمدت بوده، از مکان‌های متنوعی کار می‌کنند و خدمات خود را با تمرکز بر مهارت‌های تخصصی ارائه می‌دهند، این ویژگی‌ها، فرآیند ارزیابی عملکرد آنان را به مراتب پیچیده‌تر و مستلزم اتخاذ رویکردهایی نوین و منعطف کرده است. عدم وجود نظام‌های ارزیابی دقیق و کارآمد، می‌تواند به کاهش بهره‌وری، افت کیفیت پروژه‌ها و همچنین نارضایتی طرفین شراکت منجر شود.

در این میان، بررسی وضعیت ارزیابی عملکرد در پارک‌های علم و فناوری ایران، از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. نخست، رشد سریع شرکت‌های دانش‌بنیان در کشور و وابستگی روزافزون آن‌ها به نیروهای گیگ، نیاز به سیستم‌های ارزیابی عملکرد متناسب با این واقعیت را پررنگ کرده است. دوم، با وجود اهمیت موضوع، تاکنون تحقیقات جامعی در حوزه ارزیابی عملکرد کارکنان گیگ در ایران انجام نشده است. سوم، ویژگی‌های فرهنگی، ساختاری و مدیریتی خاص ایران، اقتضا می‌کند که مدل‌های ارزیابی عملکرد، بومی‌سازی شده و با شرایط بومی سازگار گردند. این پژوهش با هدف پاسخ به این خلأ علمی، تلاش دارد با تمرکز بر شرکت‌های فعال در پارک‌های علم و فناوری مناطق جنوب شرق کشور (شامل استان‌های کرمان، هرمزگان و سیستان و بلوچستان)، چالش‌ها و فرصت‌های ارزیابی عملکرد منابع انسانی گیگ را مورد واکاوی قرار دهد و راهکارهایی عملی برای ارتقاء کارایی این فرایند ارائه نماید.

علیرغم تلاش‌های فراوان در طراحی سیستم‌های ارزیابی عملکرد، بسیاری از کارکنان همچنان نسبت به این فرایند احساس نارضایتی دارند. نبود عینیت، شفافیت پایین و پیچیدگی روش‌های ارزیابی موجود، از مهم‌ترین عوامل این نارضایتی‌ها به شمار می‌روند (قلی‌پور، ۱۴۰۱). در نتیجه، بسیاری از کارکنان، ارزیابی عملکرد را نه به عنوان ابزاری برای رشد و بهبود، بلکه وسیله‌ای برای مجازات یا حتی سوءاستفاده‌های سیاسی تلقی می‌کنند. این واقعیت، ضرورت بازنگری اساسی در روش‌های سنتی ارزیابی را بیش از پیش آشکار ساخته است. همچنین، با افزایش سهم نیروی کار مستقل، دورکار و موقتی در سازمان‌ها، وابستگی ارزیابی به حضور فیزیکی یا تعامل مستقیم با مدیران دیگر پاسخگو نیست و اطلاعات مورد نیاز مدیران برای سنجش دقیق عملکرد کارکنان را محدود می‌سازد.

از این رو، روشن است که مدل‌های ارزیابی عملکرد موجود و شیوه‌های سنتی مدیریت منابع انسانی توان پاسخ‌گویی به نیازهای نیروی کار گیگ را ندارند. ارائه یک نظام ارزیابی عملکرد شفاف، کارآمد و مبتنی بر شاخص‌های عینی، در این شرایط ضروری به نظر می‌رسد. این مسئله از آن جهت اهمیت دوچندان پیدا می‌کند که کارکنان گیگ، به عنوان

ارائه‌دهندگان خدمات خط مقدم در تعامل مستقیم با مشتریان، نقش تعیین‌کننده‌ای در تجربه مشتری دارند (سینگ^۱ و همکاران، ۲۰۲۴؛ دیویدسون^۲ و همکاران، ۲۰۲۳). فقدان سیستم‌های ارزیابی منصفانه و مؤثر، نه تنها انگیزه و بهره‌وری این کارکنان را کاهش می‌دهد، بلکه می‌تواند به افزایش نرخ ترک همکاری نیز منجر شود. آمارها حاکی از آن است که تنها ۱۳ درصد از کارکنان گیگ احساس می‌کنند که عملکرد آن‌ها به‌طور منظم و عادلانه مورد ارزیابی قرار می‌گیرد (آرندت^۳ و همکاران، ۲۰۲۲). علاوه بر این، پژوهش‌ها در زمینه قراردادهای روان‌شناختی نشان داده‌اند که تحقق یا نقض این قراردادها تأثیر مستقیمی بر ترک همکاری دارد، برای مثال، در چین، داده‌های قوی نشان می‌دهند که در میان ۳۷۴ شرکت‌کننده در صنعت حمل‌ونقل آنلاین و ۴۲۶ نفر در صنعت تحویل غذا، تحقق قرارداد روانی رابطه منفی و معناداری با تمایل به ترک همکاری دارد. از جهتی دیگر، کمبود نظام‌های ارزیابی دقیق و کارآمد در محیط اقتصاد گیگ می‌تواند تأثیرات ملموسی داشته باشد. مطالعات نشان داده‌اند که تا ۱۴٪ کارکنان گیگ کمتر از حداقل دستمزد فدرال ایالات متحده دریافت می‌کنند و ۶۲٪ از آن‌ها به دلیل مشکلات فنی در سیستم، قسمتی از حقوقشان را از دست می‌دهند (یو و عبدالحمید^۴، ۲۰۲۴). این شرایط، به علاوه ناپایداری درآمد و نبود پوشش حمایتی، موجب افت انگیزه و افزایش نرخ ترک همکاری می‌شود؛ به گونه‌ای که ۵۵٪ کارکنان گیگ قصد دارند ظرف سه ماه آینده شغل فعلی خود را ترک کنند (اسمیت و جوهن^۵، ۲۰۲۵).

علی‌رغم رشد سریع اقتصاد گیگ و توجه روزافزون محققان بین‌المللی به این فضا، مرور پژوهش‌های داخلی نشان می‌دهد که تاکنون عمده مطالعات در ایران بر ارزیابی عملکرد در ساختارهای سنتی منابع انسانی متمرکز بوده‌اند مثلاً در مطالعه میراحمدی و همکاران (۱۴۰۱) با یک سنتز پژوهی جامع، آسیب‌شناسی نظام ارزیابی عملکرد در ایران را در ابعاد ساختاری، فناورانه، مدیریتی و... بررسی کرده‌اند، اما تمرکز این مطالعه بر ساختارهای عمومی نظام اداری است و به فضای اقتصاد گیگ اشاره‌ای ندارد. همچنین مقاله حکاک و همکاران (۱۴۰۳) در بررسی مشکلات ارزیابی در یکی از استانداری‌های کشور، مسائلی مانند ضعف مدیریتی، اجرای ناصحیح فرآیند ارزیابی، و فقدان منابع مناسب را شناسایی کردند و باز هم اشاره‌ای به وضعیت ویژه نیروی کار مستقل یا گیگ نشده است، همچنین کدرستمی و همکاران (۱۳۹۴) با استفاده از روش تحلیل پوششی داده‌ها، عملکرد کارکنان شعب بانک را ارزیابی کرده‌اند. این مطالعات رویکرد کمی خوبی دارند، اما فضای مطالعه محدود به شعب بانکی بوده و باز هم نیروی کار گیگ مورد بررسی نبوده است. بنابراین، پژوهشی که به‌طور خاص به نیروی کار گیگ و به‌ویژه در بستر پارک‌های علم و فناوری ایران بپردازد، مشاهده نمی‌شود.

از سوی دیگر، ویژگی‌های فرهنگی و سازمانی ایران مانند ساختارهای سلسله‌مراتبی در روابط کاری، ضعف در شفافیت مدیریتی، محدودیت زیرساخت‌های فناوری برای پایش عملکرد آنلاین و تفاوت در قراردادهای کاری نسبت به کشورهای توسعه‌یافته موجب می‌شود مدل‌های ارائه‌شده در مطالعات خارجی به‌طور کامل با شرایط ایران سازگار نباشند. برای نمونه، در بسیاری از شرکت‌های دانش‌بنیان ایرانی، فرایندهای ارزیابی همچنان مبتنی بر حضور فیزیکی یا گزارش‌های غیررسمی مدیران است، در حالی که ماهیت کار گیگ مبتنی بر پروژه‌های کوتاه‌مدت و تعاملات مجازی

¹ Singh² Davidson³ Arndt⁴ Yu & Abdul Hamid⁵ Smith & Johnson

است. این تضاد، نشان‌دهنده خلأی جدی در طراحی و بومی‌سازی نظام‌های ارزیابی عملکرد متناسب با شرایط کشور است.

پارک‌های علم و فناوری، به‌عنوان نهادهایی میان‌رشته‌ای که در پی ایجاد ارتباط بین دانشگاه، صنعت و بازار هستند، بستر مناسبی برای فعالیت نیروهای گیگ فراهم آورده‌اند. بسیاری از شرکت‌های مستقر در این پارک‌ها، ارائه‌دهنده خدمات فضای کار اشتراکی و میزبان فعالان مستقل در حوزه‌هایی همچون مشاوره مالی، طراحی سایت، تولید محتوا، عکاسی، ویرایش ویدئو و موارد مشابه هستند. لذا، بررسی عملکرد این کارکنان و تدوین راهکارهایی جهت بهبود نظام‌های ارزیابی در این فضا، می‌تواند نقشی مؤثر در توسعه زیرساخت‌های اقتصاد دانش‌بنیان کشور ایفا کند.

از این رو، این پژوهش می‌کوشد با تمرکز بر شرکت‌های مستقر در پارک‌های علم و فناوری استان‌های سیستان و بلوچستان، کرمان و هرمزگان، شکاف موجود در ادبیات را پر کند و الگویی بومی و کارآمد برای ارزیابی عملکرد منابع انسانی گیگ ارائه دهد. بدین ترتیب، علاوه بر غنای ادبیات علمی در حوزه منابع انسانی در ایران، نتایج این پژوهش می‌تواند مبنایی برای تصمیم‌گیری مدیران و سیاست‌گذاران در جهت ارتقای بهره‌وری نیروی کار مستقل و توسعه اقتصاد دانش‌بنیان کشور فراهم سازد.

۲- مبانی نظری و پیشینه تحقیق

۲-۱- منابع انسانی گیگ

منابع انسانی گیگ به آن دسته از نیروی کار اطلاق می‌شود که در آن افراد به‌جای اشتغال دائم، در قالب همکاری‌های کوتاه‌مدت، پروژه‌ای یا مستقل برای چند کارفرما یا مشتری کار می‌کنند. این نوع از فعالیت اقتصادی می‌تواند از طریق پلتفرم‌های دیجیتال و یا به‌صورت مستقیم و سنتی‌تر، مثلاً از طریق قراردادهای شخصی، شبکه‌های اجتماعی یا معرفی، انجام گیرد. ویژگی بارز اقتصاد گیگ، فقدان ساختار رسمی سازمانی، انعطاف زمانی، پرداخت بر اساس کار انجام‌شده، و تمرکز بر مهارت و خروجی به‌جای جایگاه شغلی است. آنچه منابع انسانی گیگ را متمایز می‌سازد، میزان بالای استقلال در تصمیم‌گیری، تنوع در نوع پروژه‌ها، تعامل غیرمتمرکز با کارفرما و حرکت آزاد بین صنایع مختلف است. در اقتصاد گیگ، تعاملات کاری لزوماً از طریق زیرساخت‌های پلتفرمی رخ نمی‌دهد؛ بلکه بسیاری از مشارکت‌ها، خارج از بستر دیجیتال رسمی و از طریق تعاملات انسانی، پروژه‌های موردی، یا قراردادهای محلی بین افراد شکل می‌گیرد. این ساختار کاری، مرز میان خوداشتغالی و کارمندی سنتی را از بین برده و نوعی سومین مدل اشتغال را شکل داده است که قابلیت انطباق با شرایط متغیر بازار و نیازهای متنوع کارفرمایان را دارد.

۲-۱-۱- عوامل زمینه‌ای گسترش اقتصاد گیگ

رشد سریع اقتصاد گیگ حاصل تقاطع چند عامل کلان‌مقیاس در حوزه فناوری، اقتصاد، اپیدمی‌ها و دگرگونی‌های نسلی است. این عوامل به‌صورت هم‌افزا، زمینه تحول الگوی اشتغال و ظهور مدل‌های کاری منعطف و غیررسمی را فراهم کرده‌اند.

۱. **دیجیتالی شدن بازار کار و توسعه فناوری‌های ارتباطی:** ظهور فناوری‌های دیجیتال و توسعه زیرساخت‌های اینترنتی، شکل‌گیری بسترهای شغلی پلتفرمی و خدمات پروژه‌محور را تسهیل کرده است. این فرایند منجر به جهانی‌شدن بازار نیروی کار و حذف مرزهای زمانی و مکانی شده است (چن^۱، ۲۰۲۳). اگرچه اغلب مشاغل گیگ از طریق پلتفرم‌های دیجیتال انجام می‌گیرند، اما بسیاری از کارکنان مستقل نیز خارج از این پلتفرم‌ها، از طریق ارتباطات فردی و شبکه‌های حرفه‌ای فعالیت دارند.

۲. **رکودهای اقتصادی و نیاز به ساختارهای کاری کم‌هزینه‌تر:** تجربه رکودهای اقتصادی، به‌ویژه بحران ۲۰۰۸ و پاندمی اخیر، نشان داده که در شرایط فشار اقتصادی، شرکت‌ها تمایل بیشتری به استفاده از نیروی کار موقت و پروژه‌ای دارند. مدل گیگ برای شرکت‌ها امکان انعطاف‌پذیری و کاهش هزینه‌های استخدام رسمی را فراهم می‌کند (گراالد^۲، ۲۰۲۰).

۳. **همه‌گیری کووید-۱۹ و تسریع کار از راه دور:** کرونا با تحمیل الگوی کار از راه دور و کاهش فرصت‌های استخدام رسمی، منجر به تقویت ساختارهای کاری گیگ شد. در بسیاری از کشورها، اقتصاد گیگ به یکی از ابزارهای اصلی جبران بیکاری و ایجاد فرصت‌های درآمدی تبدیل شد (ساتیاران^۳، ۲۰۲۳).

۴. **تغییر نگرش نسل جوان به اشتغال:** نسل Z و نسل‌های پس از آن با گرایش به استقلال مالی، انعطاف در سبک زندگی و ادغام کار و زندگی شخصی، سازگاری بالایی با مدل گیگ دارند. ویژگی‌های شخصیتی این نسل، همراه با تمایل به معنادار بودن شغل، موجب شده که کار گیگ به انتخاب اول بسیاری از آن‌ها تبدیل شود (لی^۴، ۲۰۲۲).

۲-۲-۱- کارکردهای منابع انسانی گیگ

اگرچه پژوهش‌های پیشین به جنبه‌هایی از مدیریت منابع انسانی در اقتصاد گیگ نظیر استخدام، آموزش، انگیزش، یا رضایت شغلی پرداخته‌اند، اما تاکنون الگوی جامعی که به‌طور اختصاصی به ارزیابی عملکرد کارکنان گیگ بپردازد و ابعاد خاص این نوع از اشتغال را در قالب یک مدل ساختاریافته تحلیل کند، ارائه نشده است. در ادامه، به برخی از کارکردهای شناسایی‌شده در مطالعات قبلی اشاره می‌شود که زمینه‌ساز توسعه مدل حاضر در این پژوهش بوده‌اند.

¹ Chen

² Gerald

³ Sathyan

⁴ Lee

کیفیت شغلی و تنوع در ساختار مشاغل گیگ: اقتصاد گیگ با تنوع قابل توجهی در کیفیت اشتغال مواجه است. از یک سو، بسیاری از مشاغل گیگ فاقد چارچوب‌های سنتی مانند قرارداد رسمی، امنیت شغلی، مسیر ارتقاء و مزایای اجتماعی هستند و ماهیتی کوتاه‌مدت و انعطاف‌پذیر دارند. با این حال، در برخی موارد، شرکت‌ها ترجیح می‌دهند با کارکنان گیگ خود به‌عنوان کارمند تمام‌وقت برخورد کرده و حتی مزایایی مانند بیمه درمانی یا دستمزد ساعتی بالا را فراهم کنند (کالبرگ و دان^۱، ۲۰۱۶). تفاوت اساسی مشاغل در اقتصاد گیگ در میزان استقلال، سطح مسئولیت‌پذیری و نوع قرارداد قابل مشاهده است.

سازوکار جذب و استخدام در اقتصاد گیگ: شرکت‌ها با بهره‌گیری از متخصصانی که به ترتیبات غیررسمی گرایش دارند، امکان دسترسی به مهارت‌های تخصصی و صرفه‌جویی در هزینه‌های استخدام رسمی را می‌یابند. جذب اثربخش در این حوزه مستلزم به‌کارگیری استراتژی‌هایی چون برندسازی شخصی، راستی‌آزمایی مهارت‌ها، و استفاده از ابزارهای دیجیتال برای ارزیابی عملکرد گذشته کارکنان است. همچنین کشورهایی که خواهان تبدیل شدن به قطب نیروی کار گیگ هستند، باید آموزش، سازماندهی و سیاست‌گذاری کلان منابع انسانی را به‌عنوان اولویت تلقی کنند (ریکاردو^۲، ۲۰۲۳).

آموزش و یادگیری در محیط‌های گیگ: کارکنان گیگ از منظر نیازهای آموزشی، طیف بسیار متنوعی را شامل می‌شوند. در حالی که بخش‌هایی از این نیروها در حوزه‌هایی چون خدمات حضوری، وظایف روتین و مشاغل سطح پایین فعالیت دارند، بخش دیگری شامل فریلنسرهای متخصص در زمینه‌هایی چون طراحی، برنامه‌نویسی و بازاریابی دیجیتال هستند که نیاز به ارتقاء مهارت مستمر دارند، مطالعات نشان می‌دهند این گروه‌ها از یادگیری همتایانه، تعامل با مشتریان باتجربه و آموزش غیررسمی بهره می‌برند. به‌علاوه، آموزش برای توانمندسازی تصمیم‌گیری آگاهانه، تقویت یادگیری خودراهبر و مقابله با تبعیض و طرد اجتماعی نیز ضروری است (یانگ و بونچاپاتانساکدا^۳، ۲۰۲۳).

پویایی دستمزد و امنیت شغلی: دستمزد نیروی کار گیگ تابعی از مهارت، تخصص، انگیزه و ریسک‌پذیری است (اوکادا^۴، ۲۰۲۳). اگرچه انعطاف‌پذیری کاری در این فضا برای بسیاری از کارگران جذاب است، اما محرومیت از مزایای رسمی مانند بیمه، بازنشستگی و ثبات شغلی یکی از چالش‌های اساسی است. به‌ویژه در شرایطی که طبقه‌بندی شغلی آنان به‌عنوان پیمانکار مستقل صورت می‌گیرد، بسیاری از حمایت‌های قانونی و اجتماعی نیز از آنان سلب می‌شود. این وضعیت موجب احساس بی‌ثباتی، کاهش رضایت شغلی، و در نهایت افت کیفیت خدمات یا افزایش نرخ خروج نیروی کار می‌شود (بریانت^۵، ۲۰۲۰؛ باجوا^۶ و همکاران، ۲۰۱۸).

¹ Kalberg & Dunn

² Ricardo

³ Yang & Boonchapatansakda

⁴ Okada

⁵ Bryant

⁶ Bajwa

۲-۲-۱- ارزیابی عملکرد

یکی از اصلی‌ترین ارکان مدیریت منابع انسانی، ارزیابی عملکرد کارکنان است که می‌تواند خلاء میان انتظارات سازمان و خروجی‌های واقعی آن را برطرف کند. هدف اصلی از اجرای ارزیابی عملکرد، بهبود عملکرد کارکنان است چراکه عملکرد سازمان‌ها، به طور قلیل توجهی تحت تأثیر عملکرد کارکنان قرار می‌گیرد که این فرایند از طریق شناسایی نقاط ضعف و تعیین اهداف جدید برای توسعه، به کارکنان کمک می‌کند تا در جایگاه شغلی خود رشد کرده و به عملکرد بهتر سازمان کمک کنند (بومین و اوزکالیچی^۱، ۲۰۲۰). فرآیند اندازه‌گیری عملکرد، یک فرایند پیچیده است که با توجه به اینکه یک پدیده چند بعدی است، عناصر آن ممکن است متمایز یا حتی متناقض باشند، از این رو مدل‌ها و روش‌های متعددی در بحث ارزیابی عملکرد طراحی شده‌اند تا انجام ارزیابی عملکرد را تسهیل کنند.

۲-۲-۲- مدل‌های ارزیابی عملکرد

در خصوص ارزیابی عملکرد مدل‌ها و الگوهایی ارائه گردیده که هر یک از آنها به ارزیابی عملکرد در سطح فردی و با نگاهی متفاوت پرداخته‌اند. برخی از مهم‌ترین مدل‌های ارزیابی عملکرد شامل:

- مدل بازخورد ۳۶۰ درجه: بازخورد ۳۶۰ درجه یک روش ارزیابی عملکرد چند بعدی است که کارمند را با استفاده از بازخوردهایی ارزیابی می‌کند که از طریق گزارش‌های مستقیم و دایره نفوذ کارمندان از جمله سرپرستان، مدیران، زیردستان، همکاران و مشتریان ارزیابی می‌کند، نحوه اجرای این مدل به این صورت است که یک فرم نظرسنجی که مبتنی بر شایستگی است و سوالاتی نظیر رتبه‌بندی شایستگی مدیریت مانند رهبری، مهارت‌های ارتباطی و سوالات پایان باز دارد، بین ۵ تا ۱۰ نفر از افراد که می‌توانند مدیر، همکار و یا مشتری باشند توزیع شود. این سوالات باید در مورد رفتارهای قابل مشاهده باشند تا قابلیت دسته‌بندی کمی راحت‌تری داشته باشند. کل فرایند بهتر است تحت نظارت یک مدیر یا سرپرست خارج از سازمان مربوطه صورت پذیرد، اگرچه این مدل در محیط‌های سازمانی با روابط کاری بلندمدت و سلسله‌مراتبی کارآمد است، اما در اقتصاد گیگ دارای محدودیت‌های ذیل می‌باشد: فرض تعاملات پایدار و طولانی‌مدت: بازخورد ۳۶۰ درجه نیازمند روابط مداوم بین کارکنان و ارزیاب‌هاست تا بازخورد دقیق و معتبر حاصل شود. در حالی که کارکنان گیگ غالباً پروژه‌محور، کوتاه‌مدت و دورکار هستند و تعاملات مستقیم و مداوم با مدیران یا همکاران ندارند. چالش در شناسایی ارزیاب‌ها: در محیط‌های گیگ، برخی تعاملات با مشتریان یا همکاران تنها در قالب پروژه‌های کوتاه‌مدت انجام می‌شود و شناسایی ارزیاب‌های مناسب برای بازخورد جامع دشوار است. محدودیت زمانی و هزینه‌ای: اجرای بازخورد ۳۶۰ درجه نیازمند توزیع فرم‌های ارزیابی، جمع‌آوری و تحلیل داده‌هاست که در محیط‌های پروژه‌محور کوتاه‌مدت، امکان انجام آن به شکل کامل و مستمر محدود می‌شود. سوگیری‌های بالقوه: با توجه به محدود بودن دوره تعاملات و ماهیت

^۱ Bumin & Ozcalici

غیرحضور برخی فعالیت‌ها، بازخورد ارائه‌شده ممکن است تحت تأثیر قضاوت‌های لحظه‌ای یا اطلاعات ناقص قرار گیرد و اعتبار داده‌ها کاهش یابد.

■ روش کانون ارزیابی: روش ارزیابی در کانون ارزیابی مبتنی بر رفتار شناسی است، کانون ارزیابی برای بررسی و سنجش رفتارها و توانایی‌های مورد نیاز برای موقعیت شغلی مختلف به کار می‌رود. روش کانون ارزیابی به کارمندان کمک می‌کند تا تصویر واضحی از شیوهایی که دیگران آن‌ها را مشاهده می‌کنند، به دست آورند و همچنین از تأثیری که این شرایط بر عملکرد آنها دارد هم آگاه شوند. در محیط‌های کاری اقتصاد گیگ، استفاده از کانون ارزیابی با محدودیت‌هایی همراه است. کارکنان گیگ معمولاً در پروژه‌های کوتاه‌مدت، غیرمتمرکز و دورکار فعالیت می‌کنند، بنابراین اجرای تمرین‌های طولانی و حضور فیزیکی برای ارزیابی دشوار می‌شود. علاوه بر این، محدود بودن تعاملات مستقیم و کوتاه‌مدت میان کارمند و ارزیاب، می‌تواند منجر به کاهش دقت و اعتبار نتایج شود. به همین دلیل، در طراحی مدل ارزیابی عملکرد برای منابع انسانی گیگ، عناصر کلیدی کانون ارزیابی (مانند تمرکز بر رفتارهای قابل مشاهده و بازخورد چندجانبه) به شیوه‌ای ساده‌شده، دیجیتالی و مبتنی بر پروژه تلفیق شده‌اند تا با ویژگی‌های انعطاف‌پذیر نیروی کار گیگ سازگار گردد.

■ مقیاس رتبه‌دهی بر اساس رفتار: یک روش ارزیابی عملکرد در مقیاس درجه بندی عمودی -افقی است. نمرات مقیاس از یک تا پنج متغیر است که این نمرات را به نمونه‌های خاصی از عملکرد ضعیف، متوسط و خوب ارتباط می‌دهند. فرایند ارزیابی در این شیوه به این صورت است که حوزه‌های کلیدی عملکرد کارکنان شناسایی و نمونه‌هایی از رفتار کارکنان در چندین زمینه مهم در محل کار جمع‌آوری می‌شود، به هر یک از رویداد و رفتارها در قالب یک آزمون یا نظرسنجی نمره اختصاص داده می‌شود، با وجود کارآمدی نسبی، به کارگیری مقیاس رتبه‌دهی بر اساس رفتار در زمینه‌ی کارکنان گیگ با چالش‌هایی روبه‌روست. نخست، این مدل بر فرض وجود تعاملات پایدار و قابل مشاهده میان کارکنان و مدیران استوار است؛ در حالی که در اقتصاد گیگ، روابط کاری غالباً کوتاه‌مدت، دورکار و مبتنی بر پروژه هستند. دوم، جمع‌آوری داده‌های رفتاری در محیط‌های غیرحضور یا پلتفرمی دشوار بوده و امکان سوگیری در قضاوت ارزیاب افزایش می‌یابد. سوم، هزینه و زمان مورد نیاز برای طراحی مقیاس‌های رفتاری متناسب با هر شغل یا پروژه، در فضای گیگ به دلیل تنوع بالای وظایف و تخصص‌ها چندان مقرون‌به‌صرفه نیست بنابراین، اگرچه مقیاس رتبه‌دهی بر اساس رفتار می‌تواند چارچوبی توصیفی و شفاف فراهم آورد، اما کاربرد آن در ارزیابی کارکنان گیگ نیازمند بومی‌سازی و ساده‌سازی ابزارها و همچنین ترکیب با شاخص‌های کمی و داده‌محور است.

■ رویداد حادثه بحرانی: این روش هم عملکرد (یا خروجی) و هم رفتار مرتبط با عملکرد کارمند را می‌سنجد. این مدل از مدل‌های محبوب ارزیابی عملکرد در راستای خدمات مشتری است و به مدیران اجازه می‌دهد تا بازخورد بیشتری در مورد نحوه رسیدگی کارمند به مسائل ایجاد کنند، نحوه فرایند ارزیابی عملکرد در رویداد حادثه‌ای بحران به این شکل است که رفتار کارکنان چه خوب و چه بد که نتیجه یک حادثه را تغییر داده باشد، ثبت می‌گردد و توضیحات رفتار به دسته بندی‌هایی از جمله خدمات مشتری، وقت‌شناسی، کار

تیمی، نگرش کاری تقسیم می‌شود. از طریق بازخورد مداوم حوادث کارکنان مورد بررسی قرار می‌گیرد، واقعیات تجزیه و تحلیل می‌شوند و در صورت وجود مشکلات، راه‌حل‌های ممکن برای آن پیشنهاد می‌گردد (فلاچ^۱، ۲۰۱۹). در زمینه اقتصاد گیگ، به دلیل کوتاه‌مدت بودن همکاری‌ها، پروژه‌محور بودن وظایف و محدودیت تعاملات مستقیم با مدیران، اجرای سنتی این مدل با چالش مواجه است. بنابراین، تعدیل روش برای استفاده دیجیتال، ثبت رویدادها از طریق پلتفرم‌های کاری و تمرکز بر شاخص‌های رفتاری قابل مشاهده در پروژه‌های کوتاه‌مدت ضروری است. این تطبیق باعث می‌شود که این مدل، علی‌رغم ویژگی‌های غیرمتمرکز و منعطف اقتصاد گیگ، همچنان ارزشمند و کاربردی باقی بماند و به بهبود شفافیت و اعتبار ارزیابی عملکرد کمک کند.

در این قسمت، به منظور ایجاد شفافیت مفهومی، در گام نخست به تعریف مفهوم اقتصاد گیگ پرداختیم تا خواننده با بطن این پدیده آشنا شود. پس از آن، تفاوت‌های اساسی بین منابع انسانی گیگ و منابع انسانی سنتی را تبیین کردیم تا نقش و ویژگی‌های منحصر به فرد این نیروی کاری روشن گردد. در نهایت، به بررسی مدل‌های موجود برای ارزیابی عملکرد پرداختیم و مشخص شد که این مدل‌ها برای نیروی گیگ کارآمدی لازم را ندارند، از این رو ضرورت ایجاد یک مدل اختصاصی احساس می‌شود.

۲-۲- پیشینه تحقیق

مقاله ژانگ^۲ (۲۰۲۴) با عنوان آموزش برای کارکنان گیگ مروری نظام‌مند بر ادبیات آموزش و توسعه در اقتصاد گیگ ارائه می‌دهد و نشان می‌دهد که کارکنان گیگ به دلیل تنوع نقش‌ها و ماهیت انعطاف‌پذیر کارشان، با نیازهای آموزشی پیچیده‌ای مواجه هستند. مطالعه تأکید می‌کند که برنامه‌های آموزشی موجود، غالباً بر وظایف ساده و کم‌مهارت متمرکزند و پاسخ‌گوی الزامات تخصصی یا چالش‌هایی مانند تبعیض میان کارکنان نیستند. این مقاله بر لزوم طراحی راهبردهای جامع آموزشی، تمرکز بر مهارت‌های خدماتی، تقویت انعطاف‌پذیری، و ترویج فرهنگ یادگیری در محیط گیگ تأکید دارد. همچنین، به نقش آموزش در رفع موانع سیاسی و قانونی مرتبط با کارگران گیگ می‌پردازد. در پایان، بر اهمیت ارزیابی اثربخشی مداخلات آموزشی و توسعه رویکردهای بلندمدت برای بهبود عملکرد، درآمد و رضایت کارکنان گیگ تأکید کرده و خواستار تحقیقات و اقدامات عملی گسترده‌تری در این حوزه می‌شود.

مطالعه کامپاگنا و گرفت (۲۰۲۳) به بررسی نقش اعتماد در عملکرد و تعهد کارکنان گیگ پرداخته و نشان می‌دهد که اعتماد در این نوع روابط کاری، تأثیر بسزایی دارد. نتایج پژوهش بیانگر وجود شکاف اعتماد میان کارکنان گیگ و کارکنان سنتی است؛ به گونه‌ای که کارکنان سنتی اعتماد کمتری به مدیران خود دارند. جالب آنکه اعتماد در میان کارکنان گیگ کارکردی دوگانه دارد: از یک سو می‌تواند به کاهش عملکرد و تعهد منجر شود، و از سوی دیگر، نقش

¹ Flach

² Zheng

حفاظتی در برابر فشارهای روانی ناشی از نقض اعتماد ایفا می‌کند. این مطالعه تأکید می‌کند که درک صحیح از ویژگی‌های احساسی و انتظارات خاص کارکنان گیگ برای مدیریت مؤثر اعتماد در این نوع روابط کاری ضروری است.

مطالعه لیما^۱ و همکاران (۲۰۲۳) به بررسی آینده کار در بستر اقتصاد گیگ و فرهنگ فریلنسر می‌پردازد و بر ضرورت بازنگری و تطبیق شیوه‌های مدیریتی در این فضای جدید تأکید می‌کند. مقاله نشان می‌دهد که افزایش کار مبتنی بر پلتفرم، کار از راه دور، تیم‌های مجازی و همکاری‌های پروژه‌محور، ساختارهای سنتی سازمانی را به چالش کشیده‌اند. این پژوهش با تحلیل انگیزه‌ها، ترجیحات و چالش‌های خاص کارکنان گیگ، بر اهمیت ایجاد اعتماد، تقویت حس اجتماع و به‌کارگیری رویکردهای نوآورانه در مدیریت عملکرد و توسعه مهارت‌ها تأکید دارد. همچنین، به ملاحظات اخلاقی و قانونی همچون غرامت عادلانه و حمایت‌های اجتماعی پرداخته و خواستار اصلاحات سیاستی در راستای تأمین رفاه و حقوق این نیروی کار نوظهور می‌شود. در نهایت، مقاله نتیجه‌گیری می‌کند که سازمان‌ها برای بهره‌گیری مؤثر از ظرفیت‌های اقتصاد گیگ، باید استراتژی‌های مدیریت خود را انعطاف‌پذیرتر و انسانی‌تر سازند.

مقاله‌ای مفهومی منتشر شده توسط محسن و همکاران در سال ۲۰۲۲ با عنوان رشد مشاغل گیگ: گزارشی مفهومی درباره خودمختاری شغلی و مشارکت کاری بر عملکرد کارگران گیگ به بررسی تأثیر دو عامل کلیدی خودمختاری شغلی و مشارکت کاری، بر عملکرد کارکنان اقتصاد گیگ می‌پردازد. این مطالعه با مروری نظام‌مند بر ادبیات مرتبط، نشان می‌دهد که افزایش خودمختاری شغلی منجر به ارتقاء انگیزه، رضایت شغلی و کیفیت عملکرد در میان کارگران گیگ می‌شود. همچنین، مشارکت فعالانه در فرآیندهای کاری و تصمیم‌گیری به عنوان عاملی مؤثر در تقویت تعهد و بهره‌وری معرفی شده است. محسن^۲ و همکاران تأکید می‌کنند که فراهم کردن شرایط مناسب برای افزایش این دو مولفه می‌تواند به بهبود عملکرد فردی و سازمانی در فضای متغیر و غیررسمی اقتصاد گیگ کمک کند. این مقاله، چارچوبی نظری برای درک بهتر رابطه میان ساختارهای کاری انعطاف‌پذیر و نتایج عملکردی ارائه داده و پیشنهاد می‌کند سازمان‌ها با تقویت خودمختاری و مشارکت کاری، پتانسیل نیروی کار گیگ را به طور بهینه بهره‌برداری کنند.

مقاله مدیریت الگوریتمی و کار مبتنی بر اپلیکیشن در اقتصاد گیگ نوشته دوگان^۳ و همکاران (۲۰۲۰) به بررسی تأثیر سیستم‌های خودکار بر نحوه مدیریت نیروی کار در پلتفرم‌های گیگ می‌پردازد. این مطالعه نشان می‌دهد که وظایفی نظیر تخصیص کار، ارزیابی عملکرد و کنترل رفتاری، دیگر توسط مدیران انسانی انجام نمی‌شود، بلکه الگوریتم‌ها آن‌ها را بر عهده دارند. در حالی که این شیوه به کارایی و سرعت تصمیم‌گیری کمک می‌کند، اما می‌تواند موجب کاهش شفافیت، استقلال شغلی و افزایش فشار روانی برای کارگران شود. نویسندگان بر لزوم بازنگری در طراحی این سیستم‌ها و تدوین چارچوب‌های حمایتی جدید تأکید دارند تا حقوق و رفاه کارگران گیگ حفظ شود.

¹ Lima

² Mohsin

³ Duggan

مقاله گسترش دیدگاه‌ها درباره کارکنان و کار گیگ نوشته کوهن و گلوی^۱ ۲۰۱۹ به تحول مفهوم اقتصاد گیگ اشاره می‌کند که ابتدا در دوران بحران بزرگ اقتصادی برای توصیف افزایش تعداد افرادی به کار رفت که چندین شغل پاره‌وقت داشتند یا به صورت آزادکار فعالیت می‌کردند. این نوع کار موقت، موضوع بررسی پژوهشگران سازمانی بوده است. اما در سال‌های اخیر، تعریف کار گیگ به شکل جدیدتری تغییر یافته است؛ به ترتیبات استخدام الکترونیکی که افراد از طریق پلتفرم‌های دیجیتال مانند وبسایت‌ها و اپلیکیشن‌ها، پروژه‌ها یا وظایف کوتاه‌مدت را یافته و با مشتریان ارتباط برقرار کرده و پرداخت دریافت می‌کنند. این پلتفرم‌ها به افراد امکان می‌دهند تا زمان و مکان کار خود را به صورت دورکاری یا حضوری انتخاب کنند و بدین ترتیب ماهیت کار موقت وارد مرحله‌ای نوین و انعطاف‌پذیر شده است.

مقاله شناسایی کارکردهای مدیریت منابع انسانی در اقتصاد گیگ با رویکرد فراترکیب از کریمی جعفری و همکاران (۱۴۰۳)، با هدف استخراج و نظام‌مندسازی مؤلفه‌های اصلی مدیریت منابع انسانی در بستر اقتصاد گیگ انجام شده است. این پژوهش با بهره‌گیری از روش فراترکیب و بررسی مطالعات پیشین، به تحلیل داده‌ها در قالب مراحل هفت‌گانه سندلوسکی و باروسو پرداخته است. نتایج مطالعه نشان می‌دهد که کارکردهای مدیریت منابع انسانی در اقتصاد گیگ شامل جذب و استخدام انعطاف‌پذیر، مدیریت عملکرد بر پایه خروجی، توسعه مهارت‌های مستقل و کوتاه‌مدت، پشتیبانی روانی و اجتماعی، حفظ ارتباطات غیررسمی و انگیزش مبتنی بر خودمختاری است، این پژوهش تأکید می‌کند که موفقیت در مدیریت منابع انسانی در اقتصاد گیگ مستلزم بازنگری در رویه‌های سنتی و تطبیق آن با ویژگی‌های سیال، غیرمتمرکز و فناورانه نیروی کار گیگ است.

در پژوهش شناسایی پیشایندهای هم‌آفرینی ارزش در استارت‌آپ‌های اقتصاد اشتراکی از کردنائیج و همکاران (۱۴۰۱)، به بررسی عوامل مؤثر بر شکل‌گیری هم‌آفرینی ارزش در کسب‌وکارهای نوپای فعال در بستر اقتصاد اشتراکی پرداخته شده است. این تحقیق با روش کیفی و تحلیل مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با خبرگان حوزه اقتصاد اشتراکی انجام شده و نشان می‌دهد که مصرف‌کنندگان در این فضا نقشی فعال در خلق ارزش ایفا می‌کنند. بر اساس یافته‌ها، هم‌آفرینی ارزش به‌عنوان فرآیندی مشارکتی میان مشتری و تأمین‌کننده در مراحل مختلف خلق محصول تعریف شده و برای شکل‌گیری آن، هشت پیشاینده اصلی شناسایی شده است، همچنین تأکید می‌شود که استارت‌آپ‌ها باید درک دقیقی از نیازهای مشتریان و الزامات هم‌آفرینی داشته باشند تا بتوانند تعامل مؤثرتری با کاربران برقرار کرده و ارزش مشترک ایجاد کنند.

در مقاله‌ای تحت عنوان سنتزپژوهی آسیب‌های نظام ارزیابی عملکرد منابع انسانی ایران: طراحی یک الگو از میر احمدی (۱۴۰۱) با هدف شناسایی و بررسی جامع آسیب‌های نظام ارزیابی عملکرد منابع انسانی ایران، به روش سنتز پژوهشی و با رویکرد کیفی انجام گرفت. الگوی استخراج شده از این پژوهش چارچوب مناسبی را برای سازمان‌ها جهت آسیب شناسی نظام ارزیابی عملکرد منابع انسانی آنها فراهم می‌کند، به این صورت که با بررسی و تجزیه و تحلیل داده‌ها در قالب ۱۰۱ کد باز و ۳۲ مقوله محوری و ترکیب آنها در ۱۱ بعد مختلف مشخص شد که سیستم

^۱ Kuhn & Galloway

ارزیابی عملکرد منابع انسانی ایران در ابعاد، ساختار اجتماعی- فرهنگی، ساختار های فناورانه، امکانات و منابع، سازمانی- مدیریتی، سیستمی، طراحی برنامه ارزیابی، تحلیل عملکرد و بازخورد، نتایج ارزیابی کاربرد ارزیابی و پیامد ها دچار مشکلات و آسیب هایی می باشد. نتایج تحلیل داده های مورد نظر منجر به شناسایی آسیب های نظام ارزیابی عملکرد منابع انسانی ایران در قالب یک الگوی جامع شد که در نهایت برای هر کدام از مشکلات ذکر شده راهکار به خصوصی ارائه گردیده است.

مقاله ارائه چارچوبی برای مدیریت منابع انسانی گیگ در کسب و کارهای پلتفرمی از الماس پور و همکاران (۱۴۰۰)، با هدف طراحی مدلی نوین برای مدیریت منابع انسانی در کسب و کارهای مبتنی بر پلتفرم، انجام شده است. پژوهش به شیوه کیفی و با استفاده از مطالعه چندموردی بر روی پنج پلتفرم ایرانی و از طریق مصاحبه های نیمه ساختاریافته انجام شده است. نتایج نشان می دهد که مدیریت منابع انسانی می تواند از طریق برنامه ریزی مؤثر، ایجاد کارایی، افزایش مقیاس، بهبود عملکرد، ایجاد محیط کاری منعطف و ارتقای دانش و مهارت، ارزش هایی برای ذینفعان خلق کند. این چارچوب، بر تسهیل و شخصی سازی خدمات و ارتقای رقابت نیز تأکید دارد.

مقاله شناسایی و اولویت بندی چالش های قانون کار در اقتصاد گیگ از فاضلی (۱۳۹۹)، با رویکرد آمیخته به بررسی چالش های حقوقی ناشی از رشد سریع کسب و کارهای مبتنی بر اقتصاد اشتراکی در ایران می پردازد. پژوهش با تمرکز بر وضعیت کارگران گیگ، فریلنسرها و پیمانکاران مستقل، از روش تحلیل ذی نفعان برای شناسایی و از تکنیک آتروپی شانون برای اولویت بندی چالش ها استفاده کرده است، نتایج پژوهش، پانزده چالش عمده در حوزه قانون کار برای کارکنان گیگ را شناسایی می کند. مهم ترین چالش ها شامل نبود چانه زنی جمعی، ضعف حمایت اجتماعی، انتقال ریسک شغلی به کارگران، نبود پوشش بیمه ای، نبود شفافیت قانونی، و محرومیت از حداقل دستمزد هستند. این چالش ها بیانگر ضرورت بازنگری در قوانین کار و تدوین چارچوب های حمایتی جدید برای تنظیم روابط کاری در اقتصاد گیگ می باشند.

لازم به توضیح است که نوآوری اصلی این پژوهش در تمرکز منطقه ای بر شرکت های مستقر در پارک های علم و فناوری استان های سیستان و بلوچستان، کرمان و هرمزگان نهفته است. در حالی که مطالعات پیشین عمدتاً بر سطح ملی یا صنایع خاص تمرکز داشته اند، این پژوهش با توجه به ویژگی های منحصر به فرد محیط های پارک های علم و فناوری جنوب شرق ایران، شرایط بومی، محدودیت های زیرساختی، ساختارهای سلسله مراتبی سازمانی و تفاوت های فرهنگی را مدنظر قرار داده است (ژانگ، ۲۰۲۴؛ کامپاگنا و گریفت، ۲۰۲۳؛ لیما و همکاران، ۲۰۲۳).

تمرکز منطقه ای این مطالعه امکان شناسایی ویژگی های عملکردی خاص کارکنان گیگ، فرصت ها و محدودیت های محیطی و فرهنگی، و تطبیق ابزارها و شاخص های ارزیابی عملکرد با نیازهای بومی را فراهم می آورد. این رویکرد، علاوه بر پر کردن خلأ پژوهشی در زمینه نیروی کار گیگ در ایران، امکان طراحی یک مدل بومی و کاربردی را برای ارزیابی عملکرد کارکنان مستقل و پروژه محور فراهم می کند.

پیشینه پژوهش نشان می دهد که مدل های موجود در اقتصاد گیگ، عمدتاً شامل موارد زیر هستند:

- تمرکز بر آموزش و توسعه مهارت ها کارکنان گیگ (ژانگ، ۲۰۲۴).

- تحلیل نقش اعتماد و مشارکت کاری در بهبود عملکرد و تعهد کارکنان (کامپاگنا و گریفت، ۲۰۲۳).
- بررسی تطبیق مدیریت و توسعه مهارت‌ها با ساختارهای کاری انعطاف‌پذیر و پروژه‌محور (لیما و همکاران، ۲۰۲۳).
- تحلیل اثر خودمختاری شغلی و مشارکت فعال کارکنان بر عملکرد (محسن و همکاران، ۲۰۲۲).

با توجه به این مطالعات، پژوهش حاضر نه تنها مدل‌های موجود را تلفیق کرده، بلکه با تأکید بر شرایط منطقه‌ای و ویژگی‌های بومی شرکت‌های دانش‌بنیان ایران، چارچوبی عملی و سازگار با واقعیت‌های محلی ارائه می‌دهد. به این ترتیب، پژوهش حاضر قادر است فراتر از مدل‌های کلی، ابعاد عملکردی خاص کارکنان گیگ در محیط‌های پارک علم و فناوری جنوب شرق ایران را شناسایی، تحلیل و ارزیابی کند.

۳- روش‌شناسی و داده‌های تحقیق

همانگونه که پیشتر گفته شد؛ هدف اصلی این پژوهش، طراحی الگوی ارزیابی عملکرد منابع انسانی گیگ: مطالعه موردی شرکت‌های مستقر در پارک‌های علم و فناوری استان‌های سیستان و بلوچستان، کرمان و هرمزگان می باشد، از حیث هدف بنیادی و از نظر شیوه جمع‌آوری داده‌ها تحلیل مضمون به شمار می‌رود. مشخصات مشارکت کنندگان خبرگان و صاحب نظران پژوه می باشند که در جدول ۱ آورده شده است.

روش‌های مختلفی برای تحلیل مضمون وجود دارد که هر یک فرآیندهای خاصی را دنبال می‌کنند. در این پژوهش، از روش برون و کلارک^۱ (۲۰۰۶) استفاده شده است که یک رویکرد نظام‌مند و ساختارمند در تحلیل مضمون به شمار می‌رود و مورد استقبال گسترده پژوهشگران قرار گرفته است. این روش، فرآیندی گام‌به‌گام و جامع برای تحلیل مضامین فراهم می‌آورد.

تحلیل مضمون در قالب سه مرحله معرفی می‌شود. مضمون، یک الگوی معنادار و منسجم از داده‌هاست که با پرسش‌های تحقیق مرتبط است. اگر داده‌ها را به مثابه اجزای یک خانه در نظر بگیریم، مضامین مانند دیوارها و سقف آن خانه هستند. جست‌وجوی مضامین، فرآیندی فعالانه است که طی آن، پژوهشگر به خلق یا استخراج مضامین از داده‌های گردآوری‌شده می‌پردازد (نعیم^۲ و همکاران، ۲۰۲۳).

مضامین در سه سطح بررسی می‌شوند: مضامین پایه (یا اولیه)، مضامین سازمان‌یافته و مضامین فراگیر.

مضمون پایه: این مضامین ابتدایی‌ترین سطح تحلیل هستند که مستقیماً از داده‌های خام استخراج می‌شوند. مضمون پایه به مثابه پشتوانه‌ای برای بیان دیدگاه‌ها یا باورهای حول یک ایده مرکزی عمل می‌کند و زمینه‌ساز شکل‌گیری مضامین سطح دوم می‌گردد.

1 Braun & Clarke

2 Naeem

مضمون سازمان یافته: این مضامین در سطح میانی قرار دارند و با سازمان دهی مضامین پایه در قالب خوشه‌هایی مشابه شکل می‌گیرند. مضامین سازمان یافته، چکیده‌ای فشرده و گویا از مفروضات اساسی مضامین پایه ارائه می‌دهند و مفاهیم موجود در داده‌ها را شفاف‌تر و قابل فهم‌تر بیان می‌کنند.

مضمون فراگیر: مضامین فراگیر در سطح بالای تحلیل قرار دارند و دربردارنده مفاهیم اصلی و کلیدی موجود در داده‌ها هستند. این مضامین، با گروه‌بندی و خلاصه‌سازی مضامین سازمان یافته، به آن‌ها معنا و انسجام می‌بخشند.

روایی و پایایی در پژوهش‌های کیفی

قابلیت تکرار کدگذاری و اطمینان از اعتمادپذیری پژوهش

با توجه به حساسیت پژوهش‌های کیفی و لزوم پایبندی به معیارهای اعتمادپذیری، در این رساله مجموعه‌ای از اقدامات نظام‌مند به کار گرفته شد تا اطمینان حاصل شود که فرآیند کدگذاری و استخراج مضامین قابلیت تکرارپذیری و بازبینی علمی دارد.

۱. ساختاردهی فرایند کدگذاری:

فرایند تحلیل مضمون مطابق با چارچوب شش مرحله‌ای براون و کلارک (۲۰۰۶) صورت گرفت. در این راستا، داده‌های حاصل از ۱۶ مصاحبه نیمه ساختاریافته، ابتدا به طور کامل پیاده‌سازی و بازخوانی شد. سپس کدگذاری باز انجام گرفت و کدهای مشابه در قالب مقوله‌های اولیه دسته‌بندی شدند. در ادامه، مضامین سازمان دهنده و فراگیر با مشارکت تیم پژوهش استخراج شدند. تمامی مراحل کدگذاری به صورت مستند ثبت شد تا مسیر تحلیل برای سایر پژوهشگران شفاف باشد.

۲. مشارکت فعال استادان راهنما و مشاور:

کلیه مراحل تحلیل داده‌ها و کدگذاری با نظارت مستقیم دو استاد راهنما و دو استاد مشاور صورت گرفت. کدهای اولیه و مقوله‌های استخراج شده در جلسات متعددی با حضور استادان بررسی شد و اختلاف نظرها با بحث و تبادل نظر اصلاح گردید. این فرایند نه تنها به کاهش سوگیری فردی پژوهشگر کمک کرد، بلکه به ارتقای پایایی و قابلیت تکرار کدگذاری انجامید.

۳. بررسی میان کدی:

برای اطمینان از دقت و ثبات کدگذاری، بخشی از داده‌ها به صورت مستقل توسط پژوهشگر و یکی از استادان راهنما کدگذاری شد. سپس میزان توافق میان کدی مورد مقایسه و بررسی قرار گرفت. در موارد اختلاف، از طریق جلسات مشترک، اجماع حاصل شد و کدهای نهایی تثبیت گردید.

۴. اشباع نظری:

از میان ۱۶ مصاحبه انجام‌شده، در مصاحبه چهاردهم پژوهشگر به داده‌ی جدیدی دست نیافت و الگوهای مفهومی تکرار شدند. این امر نشان داد که اشباع نظری محقق شده و داده‌ها از انسجام و ثبات کافی برخوردارند.

۵. بازبینی توسط مشارکت‌کنندگان:

پس از استخراج مضامین، گزیده‌هایی از یافته‌ها برای تعدادی از خبرگان ارسال شد تا میزان انطباق تحلیل‌ها با تجارب واقعی آنان بررسی گردد. بازخورد مشارکت‌کنندگان موجب افزایش اعتبار یافته‌ها و کاهش تفسیر ذهنی شد.

۶. معیارهای اعتمادپذیری گوبا و لینکلن (۱۹۸۵):

به منظور اطمینان از کیفیت پژوهش، چهار معیار پیشنهادی گوبا و لینکلن به‌طور کامل مدنظر قرار گرفت:

قابلیت اعتبار: از طریق بازبینی مشارکت‌کنندگان و مشارکت فعال استادان راهنما و مشاور.

قابلیت انتقال: با انتخاب خبرگان از سه استان مختلف (سیستان و بلوچستان، کرمان، هرمزگان) و ارائه توصیف غنی از بافت پژوهش.

اطمینان‌پذیری: از طریق کدگذاری مستقل و بررسی میان‌کدی، ثبت کامل مراحل تحلیل و دستیابی به اشباع نظری. تأییدپذیری: با مستندسازی تمامی مراحل، ثبت شواهد داده‌ای در جداول کدگذاری و امکان پیگیری مسیر استنتاج مضامین.

بر این اساس، می‌توان گفت که پژوهش حاضر با رعایت اصول روش‌شناختی و با بهره‌گیری از نظارت مستمر استادان راهنما و مشاور، مسیر تحلیل مضمون را به‌گونه‌ای طی کرده است که قابلیت تکرار کدگذاری و اعتمادپذیری یافته‌ها برای سایر پژوهشگران تضمین می‌شود.

همچنین قابل ذکر است، با توجه به اینکه گردآوری داده‌ها در این پژوهش عمدتاً مبتنی بر مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته با خبرگان بوده است، برای ارتقای اعتبار و روایی نتایج از سه‌سوسازی نظری استفاده شد. بدین صورت که مضامین استخراج‌شده از تحلیل مصاحبه‌ها با یافته‌های ادبیات موجود مقایسه و تطبیق داده شد. همچنین، فرایند کدگذاری و طبقه‌بندی توسط پژوهشگران دیگر (اساتید راهنما و مشاور) مرور و بازبینی شد تا از هم‌گرایی و انسجام مضامین اطمینان حاصل شود. این رویکرد، هرچند جایگزین تحلیل اسناد یا داده‌های کمی نیست، اما به تقویت اعتبار نتایج در چارچوب پژوهش کیفی حاضر کمک کرده است.

جدول ۱. ویژگی مشارکت کنندگان پژوهش

ردیف	حیطه فعالیت	محصول خدمت	استان	سال تاسیس	سطح تجربه تیم (میانگین)
۱	فناوری اطلاعات	پلتفرم ارائه خدمات آموزش برنامه نویسی و طراحی سایت ui/ux	سیستان و بلوچستان	۱۴۰۰	۳ سال
۲	فناوری-آموزشی	پلتفرم ارائه خدمات آموزش یادگیری برنامه نویسی با بهره گیری از هوش مصنوعی	سیستان و بلوچستان	۱۳۹۹	۲ سال
۳	فناوری‌های توانمندساز کسب و کار	پلتفرم ارائه خدمات توسعه کسب و کار با تاکید بر ارائه خدمات دیجیتال	سیستان و بلوچستان	۱۳۹۸	۴ سال
۴	فناوری اطلاعات	ارائه خدمات شتاب دهی در حوزه فناوری اطلاعات از طریق شتاب دهنده رایان	سیستان و بلوچستان	۱۳۹۷	۵ سال
۵	فناوری های خلاق	پلتفرم طراحی و تحقیق و توسعه بخش هنر محصول از طریق نرم افزار طراحی نقوش	سیستان و بلوچستان	۱۴۰۱	۲ سال
۶	فناوری تجهیزات هوشمند	طراحی و تولید دستگاه تایم سوئیچ و سایر تجهیزات مرتبط با کنترل الکترونیک	کرمان	۱۳۹۶	۶ سال
۷	فناوری-آموزشی	طراحی و توسعه سیستم آموزشی تعاملی متشکل از سیستم معلم (سرور)، تبلت دانش آموزان (کلاينت ها)	کرمان	۱۳۹۹	۳ سال
۸	فناوری اطلاعات	تولید نرم افزارهای تحت وب سازمانی با امکانات خاص با استفاده از فناوری های جدید	کرمان	۱۳۹۵	۷ سال
۹	مشاوره-مالی	ارائه خدمات تخصصی و عمومی تأمین مالی، مشاوره ای و فناوری به واحد های فناور و دانش بنیان جهت توسعه کمی و کیفی	کرمان	۱۳۹۴	۸ سال
۱۰	فناوری-کشاورزی	طراحی اپلیکیشن گرنول و تجهیز آزمایشگاه و کلینیک مرجع گیاه پزشکی	کرمان	۱۳۹۸	۳ سال

۱۱	مهندسی شیمی- هوشمند سازی	ساخت و توسعه تجهیزات آزمایشگاهی مبتنی بر اینترنت اشیا و فناوری های هوشمند	هرمزگان	۱۳۹۷	۵ سال
۱۲	فناوری- خدماتی	پلتفرم ارائه خدمات تخصصی آنلاین و مطمئن	هرمزگان	۱۴۰۰	۲ سال
۱۳	فناوری اطلاعات- گرافیک	سایت جامع اطلاعات و بازاریابی مجریان و طراحان در زمینه معماری و گرافیک	هرمزگان	۱۳۹۹	۳ سال
۱۴	فناوری- معماری	روش و ابزار کمکی برای ارائه سه بعدی پروژه های معماری با استفاده از عینک واقعیت مجازی	هرمزگان	۱۳۹۶	۶ سال

مرحله اول: آشنایی با داده‌ها

هنگام شروع تحلیل مضمون، ممکن است خود پژوهشگر داده‌ها را جمع کند یا این که داده‌ها تحقیق در اختیار او قرار گیرد. اگر خود پژوهشگر داده‌ها را (از طریق رسانه‌ها و منابع مختلف) جمع‌آوری کند، به هنگام تحلیل از دانش و مبنای تحلیلی اولیه برخوردار خواهد بود.

مرحله دوم: ایجاد کدهای اولیه

زمانی آغاز می‌شود که پژوهشگر داده‌ها را مطالعه کرده و با آن‌ها آشنا شده باشد. همچنین فهرستی از ایده‌های اولیه در منابع و کتب پیدا کرده باشد. لذا، این مرحله مستلزم ایجاد کدهای اولیه از داده‌هاست (در جدول ۲ نمونه‌ای از کدگذاری‌های اولیه در چند بخش از چند مصاحبه آورده شده است).

جدول ۲. کدگذاری اولیه (نمونه‌ای از کدگذاری چند مصاحبه)

نشانه‌گر	گزاره‌های منطقی (کد اولیه)	متن مصاحبه (گزیده‌ی داده)	مصاحبه
PB2	توانایی فعالیت در ساعت‌های کاری شناور	یکی از نکات مهم در همکاری با نیروی گیگ اینه که بتونن زمان کاری خودشون رو مدیریت کنن. مثلاً کسی صبح‌ها تمرکز بیشتری داره و دیگری شب‌ها. وقتی اجازه بدیم این انعطاف رو داشته باشن، کیفیت و سرعت انجام کار خیلی بالاتر می‌ره. در واقع این آزادی عمل بهشون انگیزه هم می‌ده.	خبره ۲
PB8	خودرهمبری و استقلال کاری	ما بیشتر دنبال آدمایی هستیم که خودشون بتونن کارشون رو جلو ببرن، نه اینکه هر لحظه منتظر دستور ما باشن. کسی که ابتکار عمل داشته باشه و بدون نیاز به نظارت دائم پیش بره، توی محیط پارک فناوری خیلی موفق‌تره.	خبره ۴
PB5	سواد مرتبط با IT	امروزه بدون سواد IT واقعاً نمی‌شه کار کرد. نیروی گیگ باید بتونه با نرم‌افزارهای مدیریت پروژه، ابزارهای ارتباطی آنلاین و حتی پلتفرم‌های تخصصی حوزه خودش کار کنه. این توانایی نشون می‌ده که فرد چقدر به‌روز و منطبقه.	خبره ۵

PG4	سرعت پاسخ‌گویی	سرعت پاسخ‌دادن به درخواست‌ها خیلی مهمه، مخصوصاً وقتی کارفرما تحت فشار زمانی قرار داره. ما به کسانی اعتماد می‌کنیم که حتی در ساعات غیراداری هم پیام رو ببینن و جواب بدن، چون خیلی وقت‌ها پروژه‌ها زمان‌بر و حساس هستن.	خبره ۷
PG9	توانایی همکاری بین فرهنگی	نیروی گیگ موفق باید بلد باشه با تیم‌های بین‌المللی همکاری کنه، حتی اگه تفاوت‌های فرهنگی یا زبانی وجود داشته باشه. این مهارت تعامل بین فرهنگی باعث می‌شه پروژه‌ها بدون اصطکاک پیش برن.	خبره ۹
PE4	نقش در بازاریابی و برندینگ	یک بخش مهم از نقش نیروی گیگ اینه که فقط تولیدکننده خدمت نباشه، بلکه بتونه مشتری جذب کنه یا مشتری‌های قدیمی رو نگه داره. کسی که بلد باشه از طریق کانال‌های دیجیتال برای شرکت ارزش بازاریابی خلق کنه، خیلی برای ما ارزشمند.	خبره ۱۰
PK1	تطابق خروجی با استانداردها	اولین چیزی که برای ما اهمیت داره اینه که خروجی کار دقیقاً با استانداردهای تعریف‌شده پروژه منطبق باشه. نیرویی که بدون نیاز به اصلاح زیاد کار رو تحویل می‌ده، برای ما قابل اعتمادتره و همکاری باهاش تداوم پیدا می‌کنه.	خبره ۱۱
PG5	مهارت مذاکره	نیرویی که مهارت مذاکره داشته باشه می‌تونه هم منافع کارفرما رو تأمین کنه و هم اعتماد مشتری رو جلب کنه. ایجاد حس برد-برد در مذاکره باعث می‌شه پروژه‌ها به قراردادهای بلندمدت تبدیل بشن.	خبره ۱۲
PK6	پایبندی به زمان‌بندی	خیلی از نیروها خروجی خوبی می‌دن ولی نمی‌تونن زمان‌بندی رو رعایت کنن، این برای ما یک مشکل جدیه. تحویل به‌موقع حتی از کیفیت کار هم مهم‌تره، چون روی کل زنجیره پروژه تأثیر می‌گذاره.	خبره ۱۳
PB4	استقلال از درآمد ثابت	کسی که فقط دنبال حقوق ثابت باشه، به درد این مدل کار نمی‌خوره. نیروی گیگ باید یاد بگیره جریان‌های درآمدی مختلف برای خودش درست کنه، چون ماهیت این نوع همکاری بر پایه استقلال و تنوع درآمده.	خبره ۱۴
PK2	ارزش افزوده فردی	نیروی گیگ موفق اونه که بتونه فراتر از وظیفه محوله عمل کنه. مثلاً ایده جدید بپاره، کیفیت محصول رو ارتقا بده یا فرآیند رو بهینه کنه. این ارزش افزوده خیلی فراتر از کار اصلیه و برای ما اهمیت زیادی داره.	خبره ۸
PG3	آشنایی با قوانین و مقررات	کارکنان باید درک درستی از قوانین مالکیت فکری و قراردادهای محرمانگی داشته باشن. بارها دیدیم که ناآگاهی از این مسائل باعث اختلاف یا حتی شکایت شده. کسی که این حوزه رو بشناسه برای همکاری مطمئن‌تره.	خبره ۳

مرحله سوم: طبقه بندی مضامین

مرحله سوم زمانی شروع می‌شود که همه داده‌ها کدگذاری اولیه و گردآوری شده باشند. در این گام به تحلیل کلان تری از سطح داده‌ها می‌پردازیم که در قالب مضامین طبقه بندی می‌شوند. در این مرحله مضامین پایه، سازمان دهنده و فراگیر شناسایی شده و در جدول و شکل قرار گرفته است (جدول ۳ و شکل ۲).

مرحله چهارم: قابلیت تأیید

این مفهوم به معنای اجتناب از سوگیری پژوهشگر است. در پژوهش‌های کیفی، این معیار به میزان دقت در تحلیل داده‌ها و توانایی تأیید آن‌ها توسط افراد دیگر اشاره دارد. برای افزایش تأییدپذیری، نسخه‌ای از مصاحبه‌ها به همراه تحلیل پژوهشگر در اختیار صاحب‌نظران قرار گرفت و از آن‌ها خواسته شد تحلیل خود را نیز ارائه دهند. سپس، تحلیل‌ها با یکدیگر مقایسه شد تا میزان انطباق بررسی شود.

همچنین، در این مرحله، مضامین شناسایی‌شده مجدداً در امتداد جدول مربوطه برای تأیید نهایی در اختیار خبرگان قرار گرفت. در انتهای جدول، چند سطر مجزا اضافه گردید و از خبرگان خواسته شد در صورت وجود هرگونه مضمون جدید یا تکمیلی که در فهرست مذکور ذکر نشده است، آن را مرقوم فرمایند.

جدول ۳. شناسایی مضامین فراگیر، سازمان دهنده و پایه ارزیابی عملکرد منابع انسانی گیگ

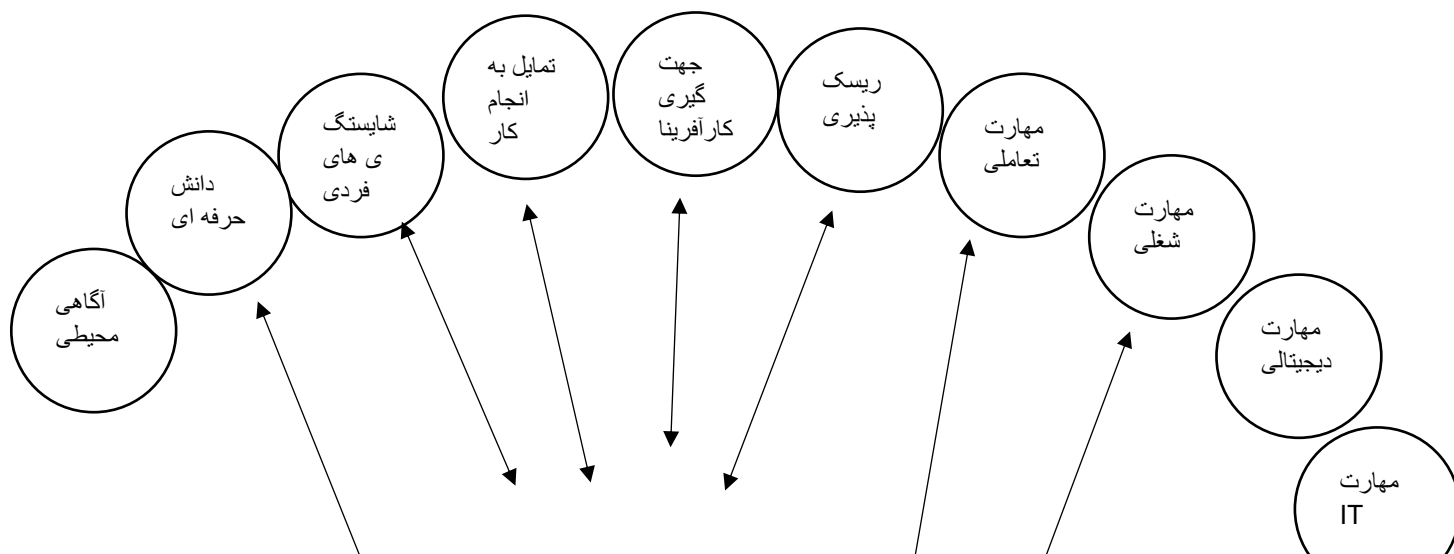
ردیف	مضامین فراگیر	مضامین سازمان دهنده	مضامین پایه
۱	ارزیابی ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری	شایستگی‌های فردی	استقلال طلبی و گرایش به رشد و آزادی عمل
			خوش رویی و مشتری مداری
			سخت کوشی و استقامت
			صبر و حوصله و پذیرش انتظارات بالای برخی از مشتریان
			تاب آوری در فضای رقابتی
		تمایل به انجام کار هیبریدی	خودتنظیمی و پذیرش نداشتن تعطیلات و ساعت کاری منظم
			توانایی فعالیت در ساعت‌های کاری شناور و زمان بندی انعطاف پذیر
			توانایی انجام کار در چندین پروژه کوتاه مدت
			توانایی انجام وظیفه از راه دور
			سازگار بودن با کار ترکیبی
			ارجحیت کارآفرینی به کارمندی
			تمایل به خوداشتغالی
			بیش‌فعالی در جست و جوی فرصت‌ها
			تمایل به خلق راهبردها
		جهت‌گیری کارآفرینانه	توسعه اقدامات کارآفرینی
			روحیه تحول‌گرایی و مخاطره‌پذیری
		ریسک‌پذیری	پذیرش عدم اطمینان مالی
			عدم وابستگی به درآمد ثابت
			عدم اهمیت و ارجحیت امنیت شغلی
			پذیرش کار به صورت مستقل و تنها و مسئولیت‌های آن

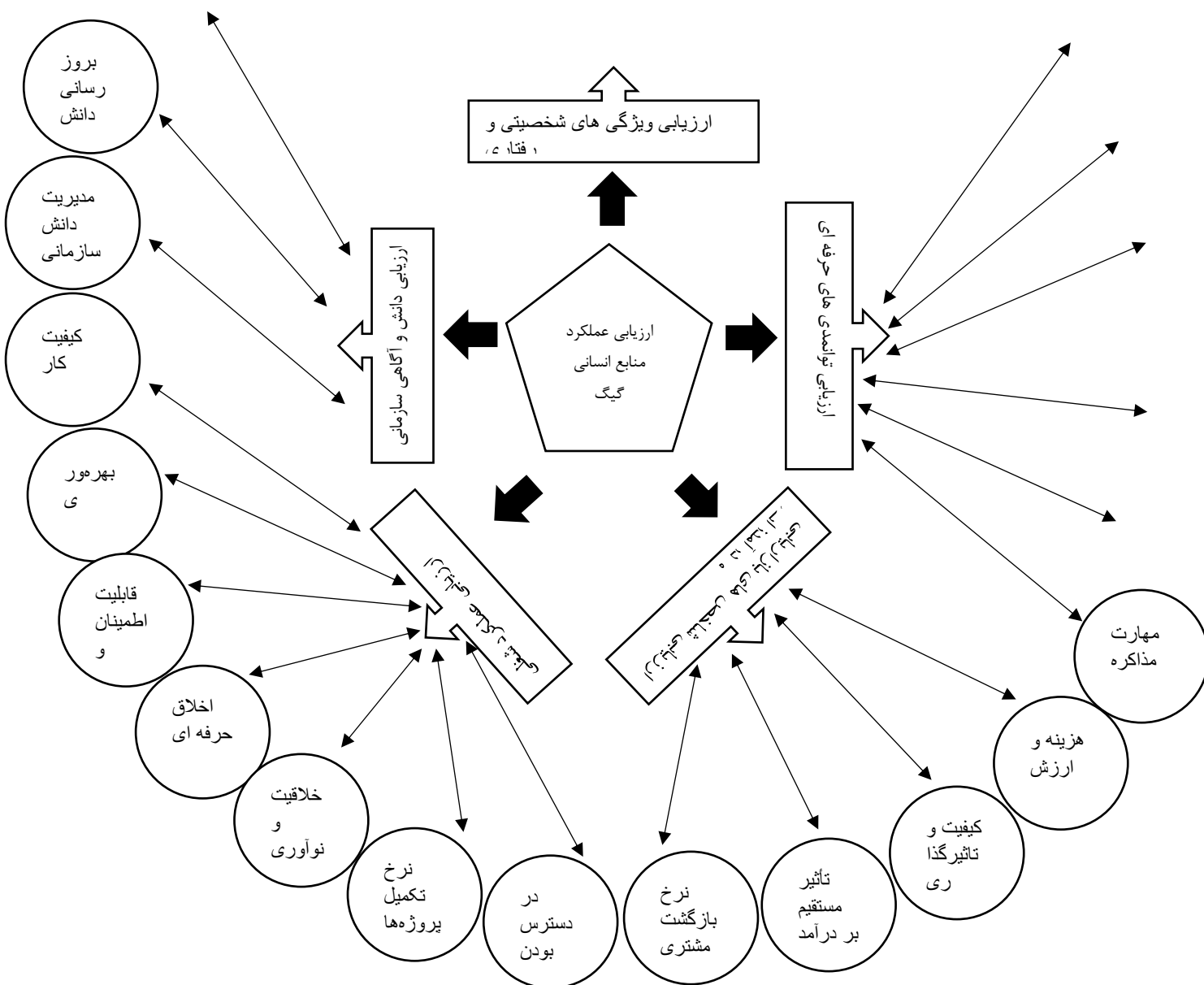
غلبه بر استرس های کار آزاد			
سواد فنی و تخصصی	دانش حرفه ای	ارزیابی دانشی و آگاهی سازمانی	۲
سواد مرتبط با IT			
دانش مرتبط با رشته تحصیلی			
دانش مرتبط با شبکه اجتماعی			
سواد حسابداری و مالی			
یادگیری مستمر و بروز رسانی			
شناخت محیط های دانش بنیان	آگاهی محیطی		
آگاهی نسبت به قوانین محیط پارک های علم و فناوری			
آگاهی از فناوری های کسب و کار			
آگاهی نسبت به تغییرات بازار و نیاز بازار هدف			
تحلیل پنت و اختراعات علمی	بروز رسانی دانش سازمانی		
ارزیابی دانش سازمانی			
جست و جوی دانش جدید سازمانی			
خلق دانش جدید	مدیریت دانش سازمانی		
کسب دانش جدید			
تسهیم دانش			
کاربرد دانش			
تعامل مستمر با کارفرما و گزارش دهی	مهارت تعاملی		۳
پاسخ گویی به پیام ها و درخواست های کارفرما یا مشتری			
توانایی همکاری در پروژه های تیمی			
رقابت همکارانه در پروژه های شرکت			
مهارت تخصصی نوین	مهارت شغلی		
مشارکت در یادگیری و بروز رسانی مهارت ها			
دریافت گواهینامه ها و آموزش های جدید مرتبط			
تسلط بر قوانین کاری			

ارزیابی توانمندی های حرفه ای	مهارت دیجیتال	تسلط بر فرایندهای کاری
		مدیریت رسانه های اجتماعی
		توانایی کار با پلتفرم های مختلف دنیای دیجیتال
		مهارت ارتباط مجازی
		در ارتباط بودن با مشتریان از طریق شبکه های مجازی
		تجزیه و تحلیل فعالانه از بستر ارتباطی
	مهارت IT	تسلط با دانش مدیریت پایگاه داده و آشنا با مباحث داده سازی
		توانایی مدیریت پروژه و آشنایی با نرم افزارهای مدیریت پروژه
		تسلط بر تنظیمات شبکه
		آشنایی با مباحث هوش مصنوعی
		آشنایی با مبحث شبیه سازی
		توسعه نرم افزارهای کاربردی به عنوان محیط اصلی کار
		توانایی بروز رسانی و انتقال فناوری های جدید
	مهارت آموزشی	آشنایی با پلتفرم ها و نرم افزارهای آموزشی
		دانش چگونگی استفاده از تکنولوژی در زمینه آموزش
		تدوین برنامه های آموزش و ارائه و انتقال مطالب آموزشی
		خود مدیریتی
		برنامه ریزی
		سازماندهی
	مهارت مدیریتی	تصمیم گیری
		تخصیص منابع
		مدیریت زمان
		مدیریت تغییر مدیریت استرس
	مهارت حل مسئله	توانایی شناسایی و رفع مشکلات پیش بینی نشده
		میزان استقلال در تصمیم گیری و ارائه راهکارهای بهینه
		قابلیت مدیریت چالش ها و جلوگیری از تاخیر در پروژه ها
		میزان پذیرش تغییرات در پروژه ها و نیازهای کارفرما
		آمادگی برای تغییر مسیر پروژه در شرایط خاص
		آگاهی از فنون مذاکره
		گوش دادن فعال

مهارت فن بیان	مهارت مذاکره		
قدرت چانه زنی			
مذاکره تیمی			
میزان تطابق خروجی با استانداردهای مشخص شده	کیفیت کار	ارزیابی عملکرد شغلی	۴
ارائه پشتیبانی پس از تحویل پروژه			
میزان خطاها و نیاز به اصلاحات			
میزان رضایت کارفرما یا مشتری از خروجی کار			
سرعت انجام پروژه‌ها نسبت به زمان تخمینی	بهره‌وری		
تعداد پروژه‌های تکمیل شده در یک بازه زمانی مشخص			
نسبت زمان صرف شده به ارزش پروژه			
پایبندی به ددلاین‌ها و زمان‌بندی پروژه‌ها	قابلیت اطمینان و مسئولیت پذیری		
میزان تأخیر در تحویل پروژه‌ها			
میزان پاسخگویی و تعامل حرفه‌ای در طول انجام پروژه			
میزان رعایت اصول اخلاقی و حرفه‌ای در کار	اخلاق حرفه‌ای		
احترام به قراردادهای محرمانگی اطلاعات و حقوق مالکیت فکری			
تعهد به استانداردهای حرفه‌ای صنعت			
توانایی ارائه راه‌حل‌های جدید و بهینه			
میزان ارزش افزوده‌ای که فرد به پروژه اضافه می‌کند			
پیشنهادهای بهبوددهنده برای فرایندها و خروجی‌های کار	خلاقیت و نوآوری		
درصد پروژه‌هایی که بدون لغو یا رها کردن به پایان رسیده‌اند	نرخ تکمیل پروژه‌ها		
میزان موفقیت در انجام کامل وظایف تعریف شده			
میزان در دسترس بودن نیروی گیگ برای پروژه‌های جدید	در دسترس بودن		
سرعت پاسخگویی به درخواست‌های جدید			
تمایل به همکاری مستمر با کارفرما			
تناسب هزینه دریافتی با کیفیت خروجی ارائه شده	هزینه و ارزش		
مقایسه عملکرد و هزینه با دیگر کارکنان گیگ در همان حوزه			
میزان سودآوری حاصل از پروژه‌ها برای کارفرما			
میزان تأخیر در تحویل کار و تأثیر آن بر جریان درآمد			

۵	ارزیابی شاخص‌های بازاریابی و درآمدزایی	کیفیت و تاثیرگذاری خروجی	امتیاز کیفیت پروژه‌های انجام‌شده از نگاه مشتری یا کارفرما
		تأثیر مستقیم بر درآمد	توانایی در حل مشکلات مشتریان از راه منابع الکترونیکی
			پیشنهاد محتوایی ویژه به مشتریان و ارائه راهکارها و توصیه های مفید به آنان
			تامین و توسعه قابلیت های مورد نیاز مشتریان
		نرخ بازگشت مشتری	افزایش تعداد مشتریان یا کاربران جذب‌شده توسط کار نیروی گیگ
			میزان تبدیل بازدیدکنندگان یا مشتریان بالقوه به بالفعل از طریق کارهای بازاریابی، طراحی، یا توسعه نیروی گیگ
			میزان رشد فروش، کلیک، یا تبدیل ناشی از فعالیت‌های نیروی گیگ
			سهم نیروی گیگ در توسعه محصولات یا خدماتی که باعث افزایش درآمد شده‌اند
			نرخ رضایت مشتری از کار تحویل‌شده
			تعداد مشتریانی که به دلیل خدمات نیروی گیگ به کسب‌وکار بازمی‌گردند
			افزایش قراردادهای بلندمدت یا پروژه‌های تکراری ناشی از کیفیت کارنیروی گیگ
			سهم نیروی گیگ در ایجاد ارزش پایدار برای برند





شکل ۱. مدل نهایی پژوهش: ارزیابی عملکرد منابع انسانی گیگ

۴- تجزیه و تحلیل نتایج

با توجه به شاخص های استخراج شده از مصاحبه های کیفی در فایل ارائه شده، می توان تجزیه و تحلیلی علمی و ساختاریافته از ارزیابی عملکرد کارکنان گیگ در شرکت های مستقر در پارک های علم و فناوری ارائه داد. این شاخص ها در پنج مضمون فراگیر دسته بندی شده اند که هر کدام نشان دهنده جنبه ای کلیدی از عملکرد نیروی کار گیگ در این محیط های نوآورانه و فناور محور هستند.

۱- ویژگی های شخصیتی و رفتاری: زیرساخت روان شناختی کار مستقل در اکوسیستم های نوآور

در بستر اقتصاد گیگ، که مشخصه‌ی اصلی آن سیالیت، انعطاف‌پذیری زمانی و عدم حضور در ساختارهای رسمی سازمانی است، ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری افراد نقش بنیادینی در تعیین کیفیت و دوام عملکرد آنان ایفا می‌کند. برخلاف مدل‌های سنتی ارزیابی منابع انسانی که بیشتر بر معیارهای کمی و مبتنی بر بازده عملیاتی تمرکز دارند، ارزیابی نیروی گیگ مستلزم بررسی عمیق‌تر شاخص‌هایی است که ریشه در خودرهبری، خودانگیختگی و تاب‌آوری دارند. این گروه از کارکنان نه تنها از نظارت‌های بیرونی محروم نیستند، بلکه باید بتوانند به شکل درونی وظایف حرفه‌ای خود را مدیریت، انگیزه را حفظ و عملکرد مؤثر را استمرار بخشند. در چارچوب مفهومی ارائه‌شده، مؤلفه‌هایی مانند استقلال‌طلبی، سخت‌کوشی، صبر در برابر درخواست‌های غیرمعمول مشتریان، تمایل به رشد فردی و شغلی، و پذیرش مسئولیت در فضای غیررسمی، به عنوان شاخصه‌ی اصلی عملکرد در نظر گرفته شده‌اند. این ویژگی‌ها با آنچه در نظریه سرمایه روان‌شناختی مطرح شده، هم‌راستا هستند. چهار عنصر کلیدی این نظریه یعنی خودکارآمدی، امید، تاب‌آوری و خوش‌بینی هریک به نوعی در شاخص‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌های کیفی با مدیران قابل ردیابی است. برای نمونه، یکی از مهم‌ترین شاخص‌ها، پذیرش عدم اطمینان مالی و عدم وابستگی به درآمد ثابت است؛ امری که به‌وضوح نشان‌دهنده توان فرد در مدیریت فشارهای اقتصادی، به ویژه در شرایط نوسانی بازار کار است. این سطح از پذیرش ریسک، با مؤلفه تحمل ابهام که یکی از سازه‌های مورد توجه در روان‌شناسی کارآفرینی است، مطابقت دارد. همچنین، تمایل به کار هیبریدی و پذیرش زمان‌های کاری نامنظم، دلالت بر انعطاف‌پذیری رفتاری دارد که یکی از مؤلفه‌های مهم شایستگی در محیط‌های پویا و فناورمحور به شمار می‌رود. علاوه بر این، گرایش به کارآفرینی و تلاش برای خلق فرصت‌ها، از دیگر ویژگی‌های کلیدی نیروی گیگ در این محیط هاست. شاخص‌هایی نظیر بیش‌فعالی در جست‌وجوی فرصت‌ها، تمایل به خلق راهبرد و ارجحیت کارآفرینی به کارمندی، نه تنها نشان‌دهنده خصلت‌های نوآفرینانه‌اند، بلکه حاکی از راهبردهای مقابله‌ای پیش‌فعالانه نیز هستند. این رفتارها، در ادبیات منابع انسانی نوین، به عنوان مؤلفه‌های کلیدی موفقیت در محیط‌های متغیر و بدون ساختار تلقی می‌شوند. در نهایت، حضور مؤلفه‌هایی مانند تاب‌آوری در فضای رقابتی، تحمل فشار اجتماعی و تمایل به پذیرش مسئولیت فردی پروژه‌ها، تأکید دارد که عملکرد پایدار در فضای پارک‌های علم و فناوری، بیش از آنکه تابع دانش فنی صرف باشد، متکی بر زیرساخت‌های روان‌شناختی و رفتاری است. این تحلیل، نه تنها نقش ویژگی‌های شخصیتی را در موفقیت نیروی گیگ برجسته می‌سازد، بلکه ضرورت توسعه ابزارهای سنجش این ویژگی‌ها در فرآیند انتخاب و ارزیابی را نیز مورد تأکید قرار می‌دهد.

۱- توانمندی دانشی و آگاهی سازمانی: زیربنای فکری برای عملکرد فناورانه

در اکوسیستم‌های مبتنی بر دانش و نوآوری، مانند شرکت‌های مستقر در پارک‌های علم و فناوری، دانش تخصصی و آگاهی محیطی، ابزارهای اصلی خلق ارزش‌اند. در مورد کارکنان گیگ، این مؤلفه‌ها نه فقط به‌عنوان دارایی‌های فردی، بلکه به مثابه زیرساخت عملکرد حرفه‌ای و عنصر متمایزکننده در بازار کار پلتفرمی عمل می‌کنند. آنچه در این جا اهمیت دارد، نه صرفاً داشتن دانش فنی، بلکه ظرفیت به‌روز نگه‌داشتن آن، توان انطباق با محیط متغیر فناورانه، و درک چندلایه از محیط قانونی، اقتصادی و فناورمحور پیرامونی است.

بر اساس یافته‌های کیفی، سواد فنی، آشنایی با فناوری اطلاعات، دانش شبکه‌های اجتماعی، سواد مالی، و حتی درک از فرآیندهای اختراع و نوآوری، به عنوان بخش‌هایی از این بعد شناسایی شده‌اند. این گستره مفهومی، در واقع تجلی عینی از مفهوم سرمایه انسانی پویا^۱ است؛ مفهومی که بر قابلیت یادگیری، سازگاری با تحولات فناورانه و خلق شایستگی‌های جدید تأکید دارد. به‌ویژه در فضای پارک‌های علم و فناوری که به‌شدت تحت تأثیر تحولات فناورانه و قوانین حمایتی خاص است، آگاهی نسبت به مقررات این محیط‌ها، روندهای بازار، و فناوری‌های نوظهور، بخشی از هوشمندی حرفه‌ای فرد تلقی می‌شود. کارمندی که فاقد شناخت از فرآیندهای تجاری‌سازی فناوری یا سازوکارهای ثبت مالکیت فکری باشد، احتمالاً نمی‌تواند در پروژه‌های بین‌رشته‌ای و پیچیده این محیط‌ها عملکرد قابل قبولی ارائه دهد. از سوی دیگر، شاخص‌هایی مانند یادگیری مستمر، جست‌وجوی دانش جدید و تسهیم دانش نشان‌دهنده‌ی آن‌ند که نیروی گیگ باید به‌عنوان یادگیرنده مادام‌العمر عمل کند. او نه تنها باید خود را به‌روز نگه دارد، بلکه باید قادر باشد دانش جدید را در قالب قابل استفاده برای پروژه‌ها ترجمه کند. در نهایت، آنچه از تحلیل این بعد برمی‌آید این است که توان دانشی، صرفاً انباشت اطلاعات نیست، بلکه توانایی کاربردی‌سازی دانش در شرایط واقعی پروژه‌ای، تفسیر اطلاعات در بستر محیط، و انتقال آگاهانه آن به دیگر ذی‌نفعان است. چنین ظرفیتی، مرز میان نیروی گیگ ماهر و نیروی استراتژیک را مشخص می‌سازد.

۲- مهارت‌های حرفه‌ای: چندمهارتی بودن به‌مثابه الزامی استراتژیک در پروژه‌های فناورانه

در ساختار سازمانی سنتی، نقش‌ها و مسئولیت‌ها اغلب مشخص و محدود هستند، اما در فضای پروژه‌محور و گیگ‌محور، فرد باید همزمان چندین نقش را ایفا کند. از این‌رو، مهارت‌های حرفه‌ای چندوجهی، یکی از مهم‌ترین ابعاد تمایز نیروی انسانی موفق در این بسترها به شمار می‌آید. بررسی شاخص‌های استخراج‌شده نشان می‌دهد که کارفرمایان در شرکت‌های پارک علم و فناوری، انتظار دارند نیروی گیگ نه تنها از مهارت‌های فنی در حوزه تخصصی برخوردار باشد، بلکه توانمندی‌های نرم و مهارت‌های دیجیتال را نیز به‌طور مؤثر به کار گیرد. برای نمونه، مهارت‌هایی مانند گزارش‌دهی منظم، تعامل در پروژه‌های تیمی، پاسخ‌گویی سریع و اخلاق کاری، نشان‌دهنده سطح بالایی از بلوغ ارتباطی و حرفه‌ای‌گری هستند که بدون آن‌ها، امکان همکاری در بسترهای مجازی و غیرحضوری فراهم نمی‌شود. همچنین، توان استفاده از پلتفرم‌های مدیریت پروژه، نرم‌افزارهای ارتباطی و شبکه‌های مجازی، از نیروی گیگ یک کارمند دیجیتال می‌سازد که در ساختارهای سنتی جایگاه روشنی ندارد اما در محیط‌های فناورانه بسیار ارزشمند است. در این میان، مهارت‌های IT پیشرفته مانند آشنایی با پایگاه‌های داده، شبیه‌سازی، توسعه نرم‌افزار و حتی هوش مصنوعی، لایه‌ای از مزیت رقابتی ایجاد می‌کنند که در ساختار پروژه‌ای به شدت قابل تمایز است. مهارت‌های مدیریتی خرد مانند برنامه‌ریزی، تخصیص منابع، مدیریت زمان، و خودمدیریتی نیز مؤلفه‌هایی هستند که اگرچه کمتر دیده می‌شوند، اما در عملکرد موفق پروژه‌های چندوظیفه‌ای نقش کلیدی دارند. این مهارت‌ها فرد را قادر می‌سازند که پروژه‌ها را به شکل مستقل، بدون نیاز به ساختار کنترل بیرونی، هدایت کند و از بروز خطا، تأخیر و ناهماهنگی جلوگیری نماید. در مجموع، این بعد از ارزیابی عملکرد نشان می‌دهد که موفقیت نیروی گیگ، صرفاً به میزان دانش

^۱ Dynamic Human Capital

یا تجربه وابسته نیست، بلکه در ترکیب و یکپارچگی مهارت‌های مختلف نهفته است. افرادی که همزمان توان تعامل، تحلیل، اجرا، تصمیم‌گیری و مستندسازی دارند، به عنوان شرکای ارزش‌آفرین در پروژه‌های فناورانه شناخته می‌شوند.

۳- ارزیابی عملکرد شغلی: سنجش‌پذیری خروجی در بسترهای فاقد نظارت مستقیم

یکی از اصلی‌ترین چالش‌های مدیریت منابع انسانی در ساختارهای پروژه‌محور و غیرمتمرکز، نظارت بر کیفیت و کمیت خروجی کار است؛ به‌ویژه در مدل گیگ، که در آن نه قراردادهای استخدامی سنتی وجود دارد، نه ساعات کاری ثابت، و نه سازوکارهای نظارت سلسله‌مراتبی. بنابراین، ارزیابی عملکرد در این فضا، به جای نظارت لحظه‌ای، باید بر سنجش دقیق نتایج نهایی، رفتار حرفه‌ای، و پایبندی به استانداردهای کاری استوار باشد. در چارچوب شاخص‌های به‌دست‌آمده، ارزیابی عملکرد شغلی به‌صورت جامع طراحی شده است و مجموعه‌ای از مؤلفه‌های عینی و رفتاری را در بر می‌گیرد. این شاخص‌ها در چهار محور اصلی قابل تحلیل‌اند: **کیفیت کار**: شاخص‌هایی مانند میزان تطابق خروجی با استانداردهای از پیش تعیین‌شده، نیاز به اصلاحات مکرر، رضایت کارفرما، و ارائه پشتیبانی پس از تحویل پروژه، همگی بر یک اصل بنیادین دلالت دارند: کیفیت در اقتصاد گیگ نه تنها یک خروجی فنی، بلکه یک تجربه کلی است که به رضایت مشتری و امکان همکاری مجدد منجر می‌شود. هم چنین می‌توان اشاره کرد که در چارچوب مدیریت کیفیت در خدمات حرفه‌ای طبق گفته گرونروس^۱ (۱۹۹۴): در خدمات پروژه‌محور، کیفیت تنها در تکنیک نهفته نیست بلکه شامل رفتار، اعتمادپذیری و توانایی حل مشکل نیز می‌شود. این نگاه در مدل ارائه‌شده نیز به‌خوبی لحاظ شده است. **بهره‌وری و زمان‌بندی**: سرعت انجام پروژه نسبت به برآورد اولیه، تعداد پروژه‌های تکمیل‌شده در بازه زمانی معین، و نسبت زمان صرف‌شده به ارزش پروژه، شاخص‌هایی هستند که بهره‌وری فردی را در سطح عملکردی ارزیابی می‌کنند. در بستر گیگ، توانایی مدیریت هم‌زمان چند پروژه بدون افت کیفیت، یکی از شاخص‌های کلیدی موفقیت است که به شدت با خودتنظیمی و مهارت برنامه‌ریزی فردی مرتبط است. **مسئولیت‌پذیری و قابلیت اعتماد**: پایبندی به ددلاین‌ها، پاسخ‌گویی فعال، و تعامل حرفه‌ای با کارفرما، بخشی از اخلاق حرفه‌ای مورد انتظار در کار مستقل هستند. این ویژگی‌ها به‌ویژه در پارک‌های علم و فناوری، که تأخیر یا عدم پاسخ‌گویی می‌تواند تأثیر مستقیم بر پیشرفت فناوری و اعتبار شرکت بگذارد، نقش حیاتی دارند. **نوآوری، خلاقیت و تعهد اخلاقی**: شاخص‌هایی نظیر پیشنهاد راهکارهای بهینه، احترام به حقوق مالکیت فکری، رعایت استانداردهای صنعت و توانایی ارائه ارزش افزوده، فراتر از وظایف قراردادی هستند اما در دنیای گیگ، نشانگر سطح بلوغ حرفه‌ای‌اند. به عبارتی، در غیاب ساختارهای رسمی ارزیابی، این رفتارها نشانه‌هایی از اعتمادسازی و شایستگی استراتژیک فرد به شمار می‌آیند.

در مجموع، این بُعد از ارزیابی نشان می‌دهد که مدل سنتی مدیریت عملکرد بر مبنای فعالیت، جای خود را به مدل‌های خروجی‌محور، مبتنی بر نتیجه و مسئولیت‌پذیری درونی داده است. در این فضا، نیروی کار باید نه صرفاً وظیفه‌گرا، بلکه مسئله‌محور، خلاق و متعهد باشد.

^۱ Grönroos

۴- شاخص‌های بازاریابی و درآمدزایی: کارکرد اقتصادی نیروی گیگ در زنجیره ارزش شرکت

در نهایت، آخرین و شاید مهم‌ترین بُعد از ارزیابی عملکرد، سنجش توانایی نیروی گیگ در خلق ارزش اقتصادی برای سازمان است. برخلاف تصور رایج که بازاریابی و درآمدزایی را صرفاً مسئولیت تیم فروش می‌داند، مدل ارائه شده نشان می‌دهد که نیروی گیگ می‌تواند نقشی فعال و تأثیرگذار در توسعه بازار، افزایش مشتریان و تثبیت درآمد شرکت داشته باشد. این شاخص‌ها را می‌توان در سه سطح مورد بررسی قرار داد. **خلق ارزش متناسب با هزینه:** شاخص‌هایی مانند تناسب هزینه دریافتی با کیفیت خروجی، مقایسه عملکرد با سایر نیروها، و ارزیابی سودآوری پروژه برای کارفرما، نشان‌دهنده آن‌اند که ارزش‌آفرینی در مدل گیگ باید بهینه، کارا و مقایسه‌پذیر باشد. این منطق با نظریه مشتری‌مداری اقتصادی^۱ هماهنگ است؛ جایی که ارزش، نسبت کیفیت به هزینه درک شده توسط مشتری است. **تأثیرگذاری بر بازار و توسعه کسب و کار:** افزایش تعداد مشتریان جدید، نرخ تبدیل مخاطبان بالقوه به بالفعل، و نقش در افزایش فروش یا کلیک، شاخص‌هایی هستند که عملکرد بازاریابی غیرمستقیم نیروهای گیگ را منعکس می‌کنند. به‌ویژه در پروژه‌های طراحی، تولید محتوا، دیجیتال بازاریابی یا توسعه محصول، خروجی نیروی گیگ مستقیماً در مواجهه با بازار قرار می‌گیرد و اثر آن قابل سنجش است. از منظر نظریه‌های بازاریابی خدمات، کارکنان گیگ در چنین شرایطی به مثابه نیروی خط مقدم^۲ برند عمل می‌کنند؛ یعنی تجربه‌ای که آن‌ها برای مشتری ایجاد می‌کنند، مستقیماً بر تصویر برند و نرخ بازگشت مشتری تأثیر دارد. **پایداری رابطه و بازگشت مشتری:** شاخص‌هایی مانند رضایت مشتری، افزایش قراردادهای تکراری، و تمایل مشتریان به همکاری بلندمدت، از جنبه وفاداری و پایداری ارزش خبر می‌دهند. در دنیای گیگ، تداوم همکاری، بزرگ‌ترین نشانگر موفقیت است؛ زیرا برخلاف ساختارهای سنتی، هیچ عاملی جز کیفیت کار و تجربه مثبت مشتری نمی‌تواند استمرار رابطه را تضمین کند. در واقع، در مدل گیگ، **نرخ بازگشت مشتری** معادل با ارتقاء در سازمان سنتی است؛ چراکه هر پروژه، فرصتی برای اثبات توانمندی و خلق رابطه‌ای بلندمدت محسوب می‌شود.

جدول ۴. فرکانس و درصد مضامین پایه در مصاحبه‌ها (۱۶ شرکت)

درصد (%)	تعداد دفعات اشاره (از ۱۶ مصاحبه)	شاخص پایه	مضمون سازمان‌دهنده	مضمون فراگیر
۸۷	۱۴	استقلال طلبی و گرایش به رشد	شایستگی‌های فردی	ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری

^۱ Customer-Perceived Value

^۲ frontline representative

ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری	شایستگی‌های فردی	خوش‌رویی و مشتری‌مداری	۱۲	۷۵
ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری	شایستگی‌های فردی	سخت‌کوشی و استقامت	۱۵	۹۴
ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری	شایستگی‌های فردی	صبر و حوصله و پذیرش انتظارات بالای مشتریان	۱۱	۶۹
ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری	شایستگی‌های فردی	تاب‌آوری در فضای رقابتی	۱۳	۸۱
ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری	جهت‌گیری کارآفرینانه	تمایل به خوداشتغالی و کارآفرینی	۱۲	۷۵
ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری	جهت‌گیری کارآفرینانه	بیش‌فعالی در جست‌وجوی فرصت‌ها	۱۰	۶۲
ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری	ریسک‌پذیری	پذیرش عدم اطمینان مالی	۱۱	۶۹
ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری	ریسک‌پذیری	عدم وابستگی به درآمد ثابت	۱۰	۶۲
دانشی و آگاهی سازمانی	دانش حرفه‌ای	سواد فنی و تخصصی	۱۵	۹۴
دانشی و آگاهی سازمانی	دانش حرفه‌ای	سواد مرتبط با IT	۱۴	۸۷
دانشی و آگاهی سازمانی	دانش حرفه‌ای	دانش مرتبط با شبکه‌های اجتماعی	۱۲	۷۵
دانشی و آگاهی سازمانی	آگاهی محیطی	شناخت محیط‌های دانش‌بنیان	۱۳	۸۱
دانشی و آگاهی سازمانی	آگاهی محیطی	آگاهی نسبت به قوانین محیط پارک‌ها	۱۱	۶۹
دانشی و آگاهی سازمانی	آگاهی محیطی	آگاهی از فناوری‌های کسب و کار	۱۲	۷۵
توانمندی‌های حرفه‌ای	مهارت دیجیتالی	توانایی کار با پلتفرم‌های دیجیتال	۱۳	۸۱
توانمندی‌های حرفه‌ای	مهارت IT	تسلط بر مدیریت پایگاه داده	۱۱	۶۹
توانمندی‌های حرفه‌ای	مهارت مدیریتی	برنامه‌ریزی و خودمدیریتی	۱۲	۷۵
توانمندی‌های حرفه‌ای	مهارت آموزشی	تدوین و ارائه برنامه‌های آموزشی	۸	۵۰

۸۱	۱۳	شناسایی و رفع مشکلات پیش‌بینی نشده	مهارت حل مسئله	توانمندی‌های حرفه‌ای
۶۲	۱۰	مهارت چانه‌زنی و مذاکره تیمی	مهارت مذاکره	توانمندی‌های حرفه‌ای
۱۰۰	۱۶	تطابق خروجی با استانداردهای پروژه	کیفیت کار	ارزیابی عملکرد شغلی
۸۷	۱۴	تعداد پروژه‌های تکمیل شده	بهره‌وری	ارزیابی عملکرد شغلی
۹۴	۱۵	پایبندی به ددلاین‌ها	قابلیت اطمینان و مسئولیت‌پذیری	ارزیابی عملکرد شغلی
۷۵	۱۲	رعایت استانداردهای حرفه‌ای	اخلاق حرفه‌ای	ارزیابی عملکرد شغلی
۸۱	۱۳	ارائه راهکارهای جدید و بهینه	خلاقیت و نوآوری	ارزیابی عملکرد شغلی
۸۷	۱۴	درصد پروژه‌های کامل شده	نرخ تکمیل پروژه‌ها	ارزیابی عملکرد شغلی
۶۹	۱۱	سرعت پاسخگویی به درخواست‌ها	در دسترس بودن	ارزیابی عملکرد شغلی
۷۵	۱۲	تناسب هزینه با کیفیت خروجی	هزینه و ارزش	شاخص‌های بازاریابی و درآمدزایی
۶۹	۱۱	توانایی حل مشکلات مشتریان	کیفیت و تاثیرگذاری خروجی	شاخص‌های بازاریابی و درآمدزایی
۶۲	۱۰	افزایش مشتریان یا کاربران جذب شده	تأثیر مستقیم بر درآمد	شاخص‌های بازاریابی و درآمدزایی
۷۵	۱۲	تعداد مشتریان بازگشتی و قراردادهای تکراری	نرخ بازگشت مشتری	شاخص‌های بازاریابی و درآمدزایی

۵- نتیجه‌گیری و پیشنهادهای سیاستی

پژوهش حاضر با هدف شناسایی ابعاد اثر گذار بر ارزیابی عملکرد نیروی کار گیگ در شرکت‌های مستقر در پارک‌های علم و فناوری انجام شد و از طریق تحلیل داده‌های کیفی حاصل از مصاحبه با مدیران این شرکت‌ها، پنج مضمون فراگیر شناسایی گردید. نتایج به‌دست‌آمده نشان می‌دهند که موفقیت و اثربخشی نیروی گیگ نه‌تنها به مهارت‌های

تخصصی بلکه به ترکیبی پیچیده از ویژگی‌های روان‌شناختی، توانمندی دانشی، مهارت‌های بین‌رشته‌ای، مسئولیت‌پذیری شغلی و نقش‌آفرینی اقتصادی وابسته است.

اولین و بنیادی‌ترین مؤلفه، ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری است که به‌ویژه در ساختارهای فاقد نظارت مستقیم اهمیت حیاتی دارد. شواهد نشان می‌دهند که کارکنان گیگ موفق، دارای سطح بالایی از خودرهبی، سرمایه روان‌شناختی و انگیزش درونی هستند. در همین راستا، شاهین و شولکا^۱ (۲۰۲۴) نشان داده‌اند که خودرهبی به‌طور مستقیم عملکرد کاری را بهبود می‌بخشد و این رابطه تا حدی توسط حمایت سازمانی و درگیری کاری تقویت می‌شود. همچنین لیو^۲ و همکاران (۲۰۲۳) تأیید کرده‌اند که انگیزش خودمختار و کنترل‌شده، واسطه‌ای اثرگذاری خودبازآفرینی شغلی بر نوآوری در کارکنان دانش‌بنیان گیگ است.

دومین بعد، توانمندی دانشی و آگاهی محیطی بود. پارک‌های علم و فناوری به‌عنوان زیست‌بوم‌هایی پویا و نوآور، نیازمند نیروهای هستند که نه تنها دانش فنی کافی، بلکه درک سیستمی از بازار، فناوری‌های نوظهور، قوانین مالکیت فکری و اکوسیستم نوآوری داشته باشند. مطالعه‌ی دوگان^۳ و همکاران (۲۰۲۴) بر لزوم ارتقاء ظرفیت تحلیلی و درک فناورانه کارکنان گیگ برای انطباق با الگوریتم‌های کاری پلتفرم‌های نوآور تأکید دارد، که این با یافته‌های پژوهش حاضر مطابقت دارد.

در بعد سوم، مهارت‌های حرفه‌ای (اعم از سخت و نرم) تحلیل شد. برخلاف تصور سنتی، نیروی گیگ نمی‌تواند تنها به یک مهارت فنی بسنده کند، بلکه باید بتواند در محیط‌های توزیع‌شده، چندپلتفرمی و گاه بین‌المللی، ارتباط مؤثر برقرار کرده، زمان را مدیریت کند و در مسیر یادگیری مداوم باقی بماند. پژوهش اخیر کولمار (۲۰۲۳)، تأکید می‌کند که مهارت‌های ترکیبی در موفقیت فریلنسرهای حوزه فناوری نقش کلیدی دارد و مهارت-T شکل به‌عنوان الگوی استاندارد شایستگی در اکوسیستم گیگ مطرح شده است.

بعد چهارم به سنجش عملکرد شغلی اختصاص داشت. در این بعد از مطالعه، شاخص‌هایی مانند کیفیت کار، بهره‌وری، پایبندی به زمان‌بندی، خلاقیت و تعهد اخلاقی ارزیابی شدند. یافته‌ها نشان می‌دهند که در بسترهای کاری گیگ، به‌جای نظارت سنتی، تأکید عمده بر نتایج قابل‌سنجش، بیان اهداف و شفافیت فرآیندها قرار دارد. این رویکرد با مطالعات تجربی اخیر همخوانی دارد؛ به عنوان مثال، یک مطالعه در سال ۲۰۲۳ نشان داد که مدیریت مبتنی بر الگوریتم، شفافیت در فرایندها و تمایز اهداف منجر به افزایش میزان تعهد کارکنان گیگ می‌شود و این امر به بهبود عملکرد منجر می‌گردد (لیما و همکاران ۲۰۲۳). سرانجام، پنجمین بعد پژوهش (نقش نیروی گیگ در بازاریابی و خلق ارزش اقتصادی) نشان داد که افراد توانمند در این فضا نه تنها مجری وظایف فنی هستند، بلکه در جذب و حفظ مشتری، ارتقاء برند، و توسعه جریان‌های درآمدی نیز سهمی مؤثر دارند. این نتیجه با مطالعه‌ی برگر و کازا^۴ (۲۰۱۹)

¹ Shukla & Shaheen

² Liu

³ Duggan

⁴ Berger & Caza

هم‌راستا است که تأکید دارد کارکنان گیگ در مرز میان تولید خدمات و تجربه مشتری عمل می‌کنند و می‌توانند مزیت رقابتی پایداری برای شرکت‌های کوچک فناورمحور ایجاد کنند.

بر اساس الگوی استخراج‌شده از داده‌های کیفی این پژوهش که بر پنج بعد کلیدی عملکرد نیروی کار گیگ در شرکت‌های مستقر در پارک‌های علم و فناوری متمرکز است، می‌توان مجموعه‌ای از سیاست‌ها و اقدامات راهبردی و عملیاتی را در راستای بهینه‌سازی تعامل با این نوع از نیروی انسانی پیشنهاد کرد. شایان ذکر است که نظام ارزیابی عملکرد ارائه‌شده در این مقاله، حاصل مدل‌سازی مفهومی از مضامین استخراج‌شده بوده و به‌عنوان یک چارچوب بومی، قابل تعمیم به زیست‌بوم دانش‌بنیان کشور است.

۱. تعبیه نظام گزینش مبتنی بر سنجش‌های روان‌شناختی و انگیزشی

با توجه به آنکه ویژگی‌های شخصیتی و رفتاری، پایه‌ای‌ترین سطح از عملکرد در محیط‌های پروژه‌محور و فاقد نظارت مستقیم محسوب می‌شود، توصیه می‌شود شرکت‌های فناور نسبت به طراحی فرایند جذب نیروی گیگ با لحاظ آزمون‌های رفتاری، سنجش انگیزش درونی، و شاخص‌های خودرہبری اقدام کنند. این سنجش‌ها باید به‌گونه‌ای طراحی شوند که قابلیت تشخیص تاب‌آوری در برابر فشار، استقلال فکری و گرایش به خلق فرصت را داشته باشند. رویکرد صرفاً رزومه‌محور در گزینش این دسته از نیروها، پاسخ‌گوی نیاز پیچیده پارک‌های علم و فناوری نیست.

۲. تجهیز شرکت‌ها به سازوکارهای توسعه‌یافته برای شناخت و سنجش ظرفیت دانشی نیروهای گیگ

توانمندی دانشی نیروهای گیگ باید از دانش تخصصی به سمت فهم چندلایه از فناوری، بازار و سیاست‌های نوآوری گسترش یابد. بنابراین، لازم است نظام‌های ارزیابی دانش، فراتر از سنجش فنی، شامل توان تحلیل روندهای نوآوری، شناخت قوانین حاکم بر فضای دانش‌بنیان و توانایی ترجمه دانش به راهکارهای کاربردی نیز باشد. ابزارهای ارزیابی پیشنهادی در این پژوهش، چارچوبی برای این منظور فراهم کرده‌اند که می‌تواند مبنای طراحی مصاحبه‌ها، فرم‌های گزارش عملکرد و سیستم‌های بازخورد هوشمند قرار گیرد.

۳. ساختاردهی به تربیت و بازآموزی حرفه‌ای بر اساس مدل ارزیابی استخراج‌شده

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که مهارت‌های حرفه‌ای نیروهای گیگ باید در پیوندی هم‌زمان با مهارت‌های سخت، نرم و دیجیتال توسعه یابد. به‌ویژه مهارت‌هایی چون مدیریت زمان، تصمیم‌گیری در موقعیت‌های مبهم، تسلط به ابزارهای همکاری دیجیتال و قدرت تعامل چندرسانه‌ای از جایگاهی محوری برخوردارند. بر این اساس، برنامه‌های بازآموزی و یادگیری مستمر نباید صرفاً جنبه آموزشی داشته باشند، بلکه باید بر محور شایستگی‌های رفتاری و

قابلیت‌های تعاملی تنظیم شوند. این بازآموزی باید کوتاه‌مدت، منعطف، پروژه‌محور و با بازخورد عملکردی همراه باشد.

۴. نهادینه‌سازی سیستم ارزیابی عملکرد بومی‌شده ارائه‌شده در این پژوهش

از آن‌جا که نظام‌های ارزیابی مرسوم نظیر سنجش‌های مبتنی بر مدل‌های ارزیابی عملکرد سنتی قابلیت تطبیق با ویژگی‌های خاص اقتصاد گیگ را ندارند، پژوهش حاضر با ارائه چارچوب پنج‌سطحی ارزیابی عملکرد (ویژگی‌های شخصیتی، دانش، مهارت، شغل، ارزش‌آفرینی اقتصادی)، امکان بهره‌گیری از مدلی سازگار با ماهیت متغیر، پروژه‌محور و غیرسازمانی نیروهای گیگ را فراهم می‌سازد. توصیه می‌شود این سیستم در قالب پلتفرم‌های مدیریت منابع انسانی دیجیتال یا ابزارهای ارزیابی داخلی سازمانی پیاده‌سازی شده و با فرآیندهای استخدام، تخصیص پروژه و پرداخت پاداش هم‌راستا شود.

۵. طراحی سازوکارهای انگیزشی بر اساس رفتارهای ارزش‌آفرین شناسایی‌شده

بر مبنای تحلیل انجام‌شده، رفتارهایی مانند ارائه پیشنهادها، بهبود، حفظ کیفیت تحت فشار، تعاملات حرفه‌ای پایدار، نوآوری در پروژه و در دسترس بودن منعطف از جمله عوامل تعیین‌کننده در ارزش‌آفرینی اقتصادی نیروی گیگ هستند. از این‌رو، پیشنهاد می‌شود نظام پاداش‌دهی و تشویق سازمان‌ها متناسب با بروز این رفتارها تنظیم شود، نه صرفاً بر مبنای تحویل نهایی پروژه. همچنین می‌توان با ایجاد الگوهای مشارکت پایدار (مانند همکاری تکرارشونده، رتبه‌بندی حرفه‌ای داخلی و ارزیابی همتا)، حس تعلق و وفاداری در میان نیروهای گیگ تقویت شود.

۶. طراحی مسیر رشد حرفه‌ای غیرخطی و انعطاف‌پذیر برای نیروی کار گیگ

یکی از مخاطرات ساختارهای گیگ، عدم امکان ترسیم آینده شغلی روشن برای افراد است. این پژوهش نشان داد که با شناسایی دقیق الگوهای عملکرد موفق، می‌توان مسیرهایی را برای انتقال نیروهای گیگ از سطح عملیاتی به نقش‌های راهبردی‌تر، مانند مربی پروژه، ناظر کیفی، یا شریک توسعه، فراهم ساخت. این ساختار رشد حرفه‌ای باید بر اساس عملکرد گذشته، میزان بلوغ حرفه‌ای و تمایل فرد به تعهد بلندمدت تنظیم شود. ایجاد این مسیر رشد، به‌طور بالقوه می‌تواند از ریزش مستمر نیروهای باکیفیت جلوگیری کرده و زمینه پایداری همکاری‌های ارزش‌محور را فراهم آورد.

منابع

الماس پور، محمد سعید؛ خواستار، حمزه؛ جعفری نیا، سعید و عبدالمهی، بیژن. (۱۴۰۰). ارائه چارچوبی برای مدیریت منابع انسانی گیگ در کسب‌وکارهای پلتفرمی. پژوهش‌های مدیریت منابع سازمانی، ۱۱(۱)، ۱۶۷-۱۲۹.

حکاک، محمد، درویش زاده بروجنی، مرضیه، و موسوی، سیده. نسیم. (۲۰۲۴). شناسایی و اولویت بندی مسائل نظام ارزیابی عملکرد در استانداری چهارمحال و بختیاری و ارائه راهکارها. *فصلنامه فرهنگ سازمانی مدیریت*، ۲۲(۲)، ۱۹۳-۲۰۹.

فاضلی، مهدی. (۲۰۲۰). شناسایی و اولویت بندی چالش های قانون کار ایران در اقتصاد گیگی (پایان نامه ی کارشناسی ارشد). دانشگاه مازندران.

قلی پور، آرین (۱۳۹۰) *مدیریت منابع انسانی: مفاهیم، نظریه ها و کاربردها* (چاپ شانزدهم). نشر سمت. کردنایج، اسدالله، مشبکی، اصغر، و اصغری گودرزی، فاطمه. (۱۴۰۱). پیشایندهای هم آفرینی ارزش در استارت آپ های اقتصاد اشتراکی. *چشم انداز مدیریت بازرگانی*، ۲۱(۴۹)، ۳۷-۷۰. کریمی جعفری، فاطمه؛ دانشور، مریم و عباس زاده سورمی، زهرا. (۱۴۰۳). شناسایی کارکردهای مدیریت منابع انسانی در اقتصاد گیگ با رویکرد فراترکیب. *مدیریت نوآوری*، ۱۳(۲)، ۱۹۷-۲۵۰.

کدرستمی سهراب، امیر تیموری علیرضا، معصومزاده عاطفه (۱۳۹۴). ارزیابی عملکرد نیروی انسانی و شعب بانک صادرات گیلان با استفاده از روش تحلیل پوششی داده ها. *تحقیق در عملیات در کاربردهای آن*. ۱۳۹۴؛ ۱۲ (۲): ۱۳۷-۱۲۵

میراحمدی، خالد؛ خراسانی، اباصلت؛ نظرپور، محمد تقی و شمس مورکانی، غلامرضا. (۱۴۰۱). سنتز پژوهی آسیب های نظام ارزیابی عملکرد منابع انسانی ایران: طراحی یک الگو. *پژوهش های مدیریت منابع انسانی*، ۱۴(۱)، ۱۹۹-۲۴۳.

References:

Arndt, A. D., Ford, J. B., Babin, B. J., & Luong, V. (2022). Collecting samples from online services: How to use screeners to improve data quality. *International Journal of Research in Marketing*, 39(1), 117-133.

- Bajwa, U., Gastaldo, D., Di Ruggiero, E., & Knorr, L. (2018). The health of workers in the global gig economy. *Globalization and health*, 14(1), 124.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3, 77-10
- Berger, E. D., & Caza, B. B. (2019). The effects of work autonomy on well-being: A study of gig economy workers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 24(5), 567–579. <https://doi.org/10.1037/ocp0000168>
- Bryant, A. (2020). Liquid uncertainty, chaos and complexity: The gig economy and the open source movement. Thesis Eleven, 0725513619898286
- Chen, Yang. (2023). The Impact of Gig Economy Workers' Job Engagement on Job Satisfaction: A Study Based on the Mediating Effect of Job Burnout. *Advances in Economics and Management Research*, doi: 10.56028/aemr.5.1.180.2023
- Davidson, A., Gleim, M.R., Johnson, C.M. and Stevens, J.L. (2023), Gig worker typology and research agenda: advancing research for frontline service providers, *Journal of Service Theory and Practice*, Vol. 33 No. 5, pp. 647-670. <https://doi.org/10.1108/JSTP-08-2022-0188>
- Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2024). Algorithmic management in the gig economy: A systematic review and research integration. *Journal of Organizational Behavior*, 45(3), 2831–2850. <https://doi.org/10.1002/job.2831>
- Duggan, J., Sherman, U., Carbery, R., & McDonnell, A. (2020). Algorithmic management and app-work in the gig economy: A research agenda for employment relations and HRM. *Human Resource Management Journal*, 30(1), 114-132
- Flach, P. (2019). Performance evaluation in machine learning: the good, the bad, the ugly, and the way forward. In *Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence*, 33(1), 9808- 9814.
- Graham, M., & Anwar, M. A. (2019). The global gig economy: Towards a planetary labour market? *First Monday*, 24(4). <https://doi.org/10.5210/fm.v24i4.9935>
- Gerald, Friedman. (2020). Workers without employers: shadow corporations and the rise of the gig economy. *Review of Keynesian Economics*, doi: 10.4337/ROKE.2014.02.03
- Grönroos, C. (1994). From marketing mix to relationship marketing: Towards a paradigm shift in marketing. *Management Decision*, 32(2), 4–20. <https://doi.org/10.1108/00251749410054774>
- José, Ricardo, C., C., C., Correia. (2023). Statistical Analysis of Post-Covid Impact on Market Economy. doi: 10.36548/rrrj.2023.1.013
- Kalleberg, A. L., & Dunn, M. (2016). Good jobs, bad jobs in the gig economy. *LERA for Libraries*, 20.(2-1)
- Kolmar, C. (2023). Gig economy statistics and trends: The growing freelance workforce. *Zippia Research*. <https://www.zippia.com/advice/gig-economy-statistics/>
- Lima Nasrin Eni, Sayeda Meharunisa, Rashmi, Avantika Raina, Ruchi Shukla. (2023). The Future of Work: Adapting Management Practices to the Gig Economy and Freelancer Culture. *European Economic Letters (EEL)*, 13(3), 1131–1139. <https://doi.org/10.52783/eel.v13i3.409>
- Mohsin, F. H., Isa, N. M., Awee, A., & Purhanudin, N. (2022). Growing gigs: a conceptual report on job autonomy and work engagement on gig workers' performance. *International Journal of Advanced Research in Economics and Finance*, 4(1), 144-156.
- Naeem, M., Ozuem, W., Howell, K., Ranfagni, S, (2023). A Step-by-Step Process of Thematic Analysis to Develop a Conceptual Model in Qualitative Research, *International Journal of Qualitative Methods*, 8, -10.
- Smith, A., & Johnson, L. (2025). Transitions into and out of the gig economy. *Information, Communication & Society*, 28(2), 275–290. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2025.2496896>
- Satoshi, Okada. (2023). The EMN Salary Survey. *Emergency medicine news*, doi: 10.1097/01.eem.0000936556.63022.79

- Sathyanarayanan, R. (2023). Statistical Analysis of Post-Covid Impact on Market Economy. December, doi: 10.36548/rrrj.2022.1.013
- Singh, H. (2024). Gig Workers: A Comprehensive Analysis of the Rise, Challenges, and Future of the Gig Economy. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 6(5). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i05.29525>
- Shukla, A., & Shaheen, M. (2024). *Does self-leadership matter in performance of gig workers? The role of perceived organizational support and work engagement*. *Leadership & Organization Development Journal*, 45(1), 1–18. <https://doi.org/10.1108/LODJ-03-2023-0146>
- Yang, L., & Bunchapattanasakda, C. (2023). Exploring intrinsic motivation and satisfaction using selfdetermination theory: A study of gig workers on knowledge-based service platforms in China. *Human Behavior, Development and Society*, 24(2), 2.
- Yu, J., & Abdul Hamid, R. (2024). Gig workers' psychological contracts and turnover intention: A mediated path analysis of organizational identification and job satisfaction. *Acta Psychologica*, 251, 104587. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2024.104587>
- Xu, Y., Liu, Z., & Wang, J. (2023). *Job crafting, motivation, and innovative behavior among gig workers: The mediating role of autonomous and controlled motivation*. *Frontiers in Psychology*, 14, 1203451. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1203451>
- Zheng, Q., Zhan, J., & Xu, X. (2024). Platform training and learning by doing and gig workers' incomes: Empirical evidence from China's food delivery riders. *Sage Open*, 14(3), 21582440241284555.