



## Identification and Prioritization of Key Factors Influencing the Improvement of Business Development Services in Industrial Clusters

Amir Hajipour<sup>1</sup> | Hamid Azizmohammadlou<sup>2✉</sup> | Naser Khani<sup>3</sup> | Bita Yazdani<sup>4</sup>

1. Department of Management, Na. C., Islamic Azad University, Najafabad, Iran. E-mail: ah1356@yahoo.com

2. Corresponding Author, Department of Accounting, Faculty of Social Sciences, Imam Khomeini International University, Qazvin, Iran. E-mail: azizmohammadlou@soc.ikiu.ac.ir

3. Department of Management, Na. C., Islamic Azad University, Najafabad, Iran. E-mail: naserkhani@phu.iaun.ac.ir

4. Department of Management, Na. C., Islamic Azad University, Najafabad, Iran. E-mail: byazdani@phu.iaun.ac.ir

Article Info	ABSTRACT
<p><b>Article type:</b> Research Article</p> <p><b>Article history:</b> Received: 01. 12. 2024 Revised: 09. 02. 2025 Accepted: 15. 02. 2025</p> <p><b>Keywords:</b> Business Development Services, Industrial Clusters, Small and Medium Enterprises, Fuzzy Screening, Importance-Performance Analysis.</p>	<p><b>Introduction:</b> Small and medium-sized enterprises (SMEs) are recognized as a vital sector for sustainable development and economic growth. These businesses play a significant role in gross domestic product, job creation, income generation, and poverty reduction, particularly in developing and emerging economies. As drivers of economic activity, SMEs bring flexibility and innovation and contribute to local and regional development. Industrial clusters, defined as geographically concentrated groups of interconnected commercial and non-commercial entities, play a fundamental role in enhancing SME capabilities. These clusters consist of firms engaged in producing similar or related goods and services. Targeted support in the form of business development services is essential for industrial clusters. Given the importance of such services, this study aims to identify and prioritize the key factors influencing the improvement of business development services within industrial clusters.</p> <p><b>Methodology:</b> This study adopts a mixed-methods approach and is applied in nature. Initially, a qualitative study was conducted, followed by a quantitative phase based on the qualitative findings. Thematic analysis was used to analyze data in the qualitative phase, while the quantitative phase employed fuzzy screening and importance-performance analysis. The qualitative sample consisted of experts and specialists in business clusters, as well as consultants from business advisory service centers across the country. Purposive sampling was used and continued until theoretical saturation was achieved. Data were collected through semi-structured interviews and written sources, with validation conducted via participant feedback and retesting. Data analysis was performed using MAXQDA software. In the quantitative phase, fuzzy screening was applied with input from nine experts to eliminate non-influential factors and identify key factors. Data were collected using a fuzzy-scale questionnaire and analyzed through importance-performance analysis. Excel software was used for fuzzy screening and importance-performance calculations.</p> <p><b>Findings:</b> Data analysis identified 40 indicators across seven main dimensions of key factors influencing the improvement of business development services in industrial clusters. These dimensions are: infrastructure and institutional structures for service development, macro-level policies and support, economic barriers, socio-cultural interactions in service improvement, capabilities and competencies of service providers, training and human resource development, and the need and willingness to use business development services within clusters.</p> <p><b>Conclusion / Implications:</b> The findings indicate that the development of business services in industrial clusters is influenced by key factors such as firms' financial capacity, the need and willingness to use services, the competencies of business development service providers, and network interactions. Adequate infrastructure, government support, and regulatory reforms are also essential for improving these services. Enhancing the quality and capabilities of service providers, building trust, and continuously evaluating provider performance are crucial for increasing service effectiveness. Ultimately, establishing specialized networks, facilitating collaborative partnerships, and implementing comprehensive evaluation and monitoring models can contribute to the growth and enhancement of industrial clusters.</p>

**Cite this article:**

Hajipour, A., Azizmohammadlou, H., Khani, N., & Yazdani, B. (2025). Identification and Prioritization of Key Factors Influencing the Improvement of Business Development Services in Industrial Clusters. *Journal of Entrepreneurship Research*, 4 (3), 53-80.

DOI: <https://doi.org/10.22034/jer.2025.2047252.1225>



© The Author(s).

Publisher: Ilam University Press.

## شناسایی و اولویت‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های صنعتی

امیر حاجی‌پور<sup>۱</sup> | حمید عزیزمحمدلو<sup>۲</sup> | ناصر خانی<sup>۳</sup> | بیتا یزدانی<sup>۴</sup>

۱. گروه مدیریت، واحد نجف‌آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف‌آباد، ایران. رایانامه: ah1356@yahoo.com

۲. نویسنده مسئول، گروه حسابداری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی، قزوین، ایران. رایانامه: azizmohammadlou@soc.ikiu.ac.ir

۳. گروه مدیریت، واحد نجف‌آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف‌آباد، ایران. رایانامه: naserkhani@phu.iaun.ac.ir

۴. گروه مدیریت، واحد نجف‌آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف‌آباد، ایران. رایانامه: byazdani@phu.iaun.ac.ir

### چکیده

### اطلاعات مقاله

**مقدمه:** کسب‌وکارهای کوچک و متوسط به‌عنوان بخش‌های حیاتی در توسعه پایدار و رشد اقتصادی شناخته می‌شوند. این کسب‌وکارها نقش مهمی در تولید ناخالص داخلی، ایجاد اشتغال، تولید درآمد و کاهش فقر، به‌ویژه در کشورهای درحال توسعه و نوظهور، ایفا می‌کنند. آن‌ها به‌عنوان محرک‌های اقتصادی، انعطاف‌پذیری و نوآوری را به‌همراه دارند و به توسعه محلی و منطقه‌ای کمک می‌کنند. خوشه‌های صنعتی که به‌عنوان گروه‌های متمرکز جغرافیایی از بنگاه‌های تجاری و غیرتجاری مرتبط تعریف می‌شوند، نقشی اساسی در تقویت توانمندی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط دارند. این خوشه‌ها شامل شرکت‌هایی هستند که در تولید کالاها و خدمات مشابه یا مرتبط فعالیت می‌کنند. خوشه‌های صنعتی نیازمند حمایت هدفمند به‌صورت خدمات توسعه کسب‌وکار هستند. با توجه به اهمیت این خدمات، هدف این پژوهش، شناسایی و رتبه‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی بود.

### نوع مقاله:

مقاله علمی - پژوهشی

**روش‌شناسی:** رویکرد این پژوهش آمیخته و از لحاظ هدف، توسعه‌ای بود. در ابتدا یک پژوهش کیفی انجام شد و سپس بر اساس نتایج مرحله کیفی، مرحله کمی صورت گرفت. در مرحله کیفی، برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون و در مرحله کمی از تکنیک غربال‌گری فازی و تحلیل اهمیت-عملکرد استفاده شد. جامعه مورد مطالعه بخش کیفی شامل خیرگان و صاحب‌نظران در زمینه خوشه‌های کسب‌وکار و مشاوران مستقر در مراکز خدمات مشاوره کسب‌وکار در سراسر کشور بودند که نمونه‌گیری از آن‌ها به‌صورت هدفمند و تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. داده‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته و منابع مکتوب گردآوری شد. اعتبارسنجی داده‌ها با نظرات مشارکت‌کنندگان و باز آزمون انجام شد و تحلیل داده‌ها با نرم‌افزار MAXQDA صورت گرفت. در مرحله کمی، با استفاده از تکنیک غربال‌گری فازی و نظرات نه نفر از خیرگان، عوامل غیرمؤثر حذف و عوامل کلیدی شناسایی شد. داده‌ها از طریق پرسشنامه‌ای مبتنی بر مقیاس فازی جمع‌آوری و سپس با تحلیل اهمیت-عملکرد بررسی شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار Excel استفاده شد.

### تاریخ دریافت:

۱۴۰۳/۰۹/۱۱

### تاریخ بازنگری:

۱۴۰۳/۱۱/۲۱

### تاریخ پذیرش:

۱۴۰۳/۱۱/۲۷

### کلیدواژه‌ها:

خدمات توسعه کسب‌وکار، خوشه‌های صنعتی، صنایع کوچک و متوسط، غربال‌گری فازی، تحلیل اهمیت-عملکرد.

**یافته‌ها:** تجزیه و تحلیل داده‌ها منجر به شناسایی ۴۰ شاخص در قالب هفت بعد اصلی عوامل کلیدی مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی شد. این ابعاد عبارتند از زیرساخت‌ها و ساختارهای نهادی توسعه خدمات، سیاست‌ها و حمایت‌های کلان، موانع اقتصادی، تعاملات اجتماعی و فرهنگی در بهبود خدمات، قابلیت‌ها و توانمندی‌های ارائه‌دهندگان خدمات، آموزش و توسعه منابع انسانی و نیازها و میزان تمایل به خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌ها.

**نتیجه‌گیری / دستاوردها:** نتایج پژوهش نشان می‌دهد که توسعه خدمات کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی تحت تأثیر عوامل کلیدی مانند توانمندی مالی بنگاه‌ها، نیاز و تمایل به استفاده از خدمات، قابلیت‌های نیروی انسانی ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار و تعاملات شبکه‌ای است. بسترسازی مناسب، حمایت‌های دولتی و اصلاح قوانین نیز برای بهبود این خدمات ضروری است. بهبود کیفیت و توانمندی تأمین‌کنندگان خدمات، اعتمادسازی و ارزیابی مستمر عملکرد ارائه‌دهندگان نقش مهمی در افزایش اثربخشی خدمات دارند. در نهایت، ایجاد شبکه‌های تخصصی، تسهیل همکاری‌های مشترک و به‌کارگیری مدل‌های ارزیابی و نظارت جامع می‌تواند به رشد و بهبود خوشه‌های صنعتی کمک کند.

حاجی‌پور، امیر، عزیزمحمدلو، حمید، خانی، ناصر. و یزدانی، بیتا. (۱۴۰۴). شناسایی و اولویت‌بندی عوامل کلیدی مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی. *مجله پژوهش‌های کارآفرینی*، ۴ (۳)، ۸۰-۵۳.

DOI: <https://doi.org/10.22034/jer.2025.2047252.1225>

ناشر: انتشارات دانشگاه ایلام

© نویسندگان.



## مقدمه

با توجه به نقش حیاتی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط<sup>۱</sup> در رشد و توسعه اقتصادی کشورها، ضروری است که بر تقویت و بهبود خدمات این بنگاه‌ها تمرکز شود. کسب‌وکارهای کوچک و متوسط به‌عنوان ستون فقرات اقتصاد در کشورهای در حال توسعه و توسعه‌یافته، نقشی اساسی در پایداری و رشد اقتصادی ایفا می‌کنند. این کسب‌وکارها سهم قابل توجهی در تولید ناخالص داخلی، ایجاد اشتغال، کاهش فقر، تقویت نوآوری و فراهم‌سازی فرصت‌های شغلی دارند (Govindan, 2024). علاوه بر این، نقش آن‌ها در توزیع عادلانه‌تر ثروت و ارتقای عدالت اجتماعی در بسیاری از کشورها به‌خوبی به اثبات رسیده است. یکی از ویژگی‌های برجسته کسب‌وکارهای کوچک و متوسط، انعطاف‌پذیری بالای آن‌ها در مواجهه با شرایط بحرانی است؛ موضوعی که در بحران‌هایی مانند رکود اقتصادی جهانی و شرایط استثنایی همه‌گیری کووید-۱۹ به‌طور ملموس مشاهده شد (Putri et al., 2022). در عصر حاضر، فناوری‌های نوین فرصت‌های بی‌نظیری را برای رشد و توسعه این کسب‌وکارها فراهم کرده‌اند. از بهبود فرآیندهای تولید گرفته تا ارتقای ابزارهای ارتباطی، این فناوری‌ها نقشی کلیدی در افزایش بهره‌وری و کارایی ایفا می‌کنند. با این حال، چالش‌هایی همچون محدودیت‌های مالی، کمبود مهارت‌های مدیریتی و کارآفرینی و ضعف سیاست‌های حمایتی، همچنان سد راه پیشرفت بسیاری از این بنگاه‌ها، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه، وجود دارد (Ngugi et al., 2021). مقابله مؤثر با این چالش‌ها نه‌تنها به توسعه این کسب‌وکارها کمک خواهد کرد، بلکه تأثیرات مثبتی بر رشد اقتصادی و اجتماعی کشورها نیز خواهد داشت.

یکی از راهبردهای کلیدی برای حمایت از کسب‌وکارهای کوچک و متوسط، ارائه خدمات توسعه کسب‌وکار است. این خدمات مجموعه‌ای از خدمات غیرمالی شامل آموزش، مشاوره تخصصی، انتقال فناوری، دسترسی به بازارها و توسعه مهارت‌ها را در بر می‌گیرد. هدف اصلی این خدمات، ارتقای رقابت‌پذیری، بهبود عملکرد و تضمین پایداری این کسب‌وکارهاست. بسیاری از کشورها با تدوین سیاست‌های حمایتی و ایجاد زیرساخت‌های مناسب، از خدمات توسعه کسب‌وکار به‌عنوان ابزاری راهبردی برای تقویت رشد اقتصادی و اجتماعی بهره‌برده‌اند (Asafo-Adjei, 2015). خدمات توسعه کسب‌وکار نقش محوری در حمایت از رشد و توسعه شرکت‌های کوچک و متوسط ایفا می‌کنند. این خدمات با اهدافی چون ایجاد اشتغال، افزایش رشد اقتصادی، بهبود رقابت‌پذیری و ارتقای درآمد شرکت‌ها ارائه می‌شوند و به توانمندسازی آن‌ها برای فعالیت در محیط‌های اقتصادی رقابتی، پرریسک و ناپایدار کمک می‌کنند. از دهه ۱۹۷۰ میلادی، این خدمات که به‌طور خاص برای توسعه شرکت‌های کوچک و متوسط طراحی شده‌اند، در دستیابی به اهدافی همچون جذب نیروی انسانی کارآمد، تسهیل نوآوری، خلق ارزش در ارائه کالا و خدمات و افزایش انعطاف‌پذیری در مواجهه با بازارهای پویا و پرنوسان تأثیر بسزایی داشته‌اند (Sarwar, 2013).

خدمات توسعه کسب‌وکار در زمره برنامه‌های سازمان‌های بین‌المللی نظیر برنامه توسعه سازمان ملل متحد، سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه و نهادهای ملی همچون مؤسسه همکاری‌های فنی آلمان قرار دارند. این خدمات طیفی گسترده از فعالیت‌ها شامل خدمات تجاری، آموزشی، مشاوره‌ای، جمع‌آوری اطلاعات، توسعه و انتقال فناوری، ارتقای فعالیت‌های تجاری، حسابداری، بازاریابی و خدمات مدیریتی و حقوقی را در بر می‌گیرد. اغلب این خدمات با حمایت دولت‌ها یا بخش خصوصی، متناسب با نیازهای شرکت‌ها و در قالب برنامه‌های کوتاه‌مدت یا بلندمدت ارائه می‌شوند (Caniëls et al., 2006). این خدمات به‌عنوان محصولات و خدمات غیرمالی شناخته می‌شوند که هدف اصلی آن‌ها بهبود عملکرد و تقویت رقابت‌پذیری کسب‌وکارها است. خدمات مذکور شامل آموزش، بازاریابی، توسعه و انتقال فناوری، دسترسی به اطلاعات، ارائه مشاوره‌های تجاری، خدمات مدیریتی و اجرایی و تسهیل ارتباطات و نفوذ سیاسی می‌شود (Njoroge & Kaluyu, 2020). این مجموعه خدمات، به‌ویژه در

<sup>۱</sup> Small and Medium-Sized Enterprises (SMEs)

محیط‌های اقتصادی پیچیده و رقابتی، ابزاری مؤثر برای توانمندسازی کارآفرینان و رشد پایدار کسب‌وکارهای کوچک و متوسط محسوب می‌شود.

خوشه‌های صنعتی به‌عنوان یکی از ساختارهای نوین سازمان‌دهی کسب‌وکارها، با ایجاد شبکه‌ای از ارتباطات افقی و عمودی میان بنگاه‌ها، فرصت‌های منحصربه‌فردی برای بهره‌گیری از خدمات توسعه کسب‌وکار فراهم می‌کنند. این خوشه‌ها شامل مجموعه‌ای از بنگاه‌های تجاری و غیرتجاری هستند که در یک منطقه جغرافیایی مشخص متمرکز بوده و با تکیه بر هم‌افزایی و همکاری، به تولید محصولات یا خدمات مرتبط می‌پردازند. تأثیر خوشه‌های صنعتی بر رشد تولید ناخالص داخلی در سطح منطقه‌ای چشمگیر است (Jeleskovic & Loeber, 2023). تحقیقات نشان می‌دهد که تأثیرات مثبت یا منفی خوشه‌های صنعتی به نوع صنعت بستگی دارد (Jeleskovic & Loeber, 2023). این ساختارها از طریق ارتقای بهره‌وری و تسهیل نوآوری، مزایای اقتصادی متعددی به همراه دارند. کسب‌وکارهای عضو خوشه‌ها می‌توانند از منابع مشترک و شبکه‌های دانش بهره‌برداری کنند و بدین ترتیب هزینه‌ها را کاهش داده و ظرفیت‌های خود را افزایش دهند (Tarazona et al., 2024). کشورهای پیشرفته‌ای مانند ایالات متحده، چین و اعضای اتحادیه اروپا از مدل خوشه‌ای به‌عنوان ابزاری راهبردی برای تقویت رقابت‌پذیری و افزایش بهره‌وری کسب‌وکارها بهره می‌برند. به‌عنوان مثال، در ایالات متحده، بیش از نیمی از شرکت‌ها در قالب خوشه‌های صنعتی فعالیت می‌کنند و این خوشه‌ها سهمی بیش از ۶۰ درصد از تولید ناخالص داخلی این کشور دارند. خوشه‌های صنعتی تنها محدود به شبکه‌ای از کسب‌وکارهای تولیدی و خدماتی نیستند؛ بلکه شامل نهادهای پشتیبان، مراکز تحقیقاتی، نهادهای دولتی و غیردولتی و حتی سازمان‌های غیرانتفاعی نیز می‌شوند. این خوشه‌ها از طریق تسهیل دسترسی به نهادهای فناوری، دانش و بازارها و همچنین کاهش هزینه‌های عملیاتی، به ارتقای رقابت‌پذیری اعضای خود کمک شایانی می‌کنند. این ساختار منحصربه‌فرد، با ایجاد هم‌افزایی و افزایش تعاملات، بستری مناسب برای رشد اقتصادی پایدار و نوآوری فراهم می‌کند (Baggio & Sheresheva, 2014).

یکی از چالش‌های اساسی خوشه‌های صنعتی، به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه، عدم دسترسی کافی به خدمات توسعه کسب‌وکار است. بنگاه‌های فعال در این خوشه‌ها اغلب به‌تنهایی قادر به مواجهه با مشکلات پیچیده‌ای مانند مسائل مالی، فنی، بازاریابی و فروش نیستند و برای حل این چالش‌ها به‌شدت به خدمات تخصصی از منابع بیرونی وابسته‌اند. در کشور ما، این مشکل با ضعف زیرساخت‌های حمایتی و کمبود ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار تشدید شده است، به‌گونه‌ای که بسیاری از بنگاه‌ها از دستیابی به این خدمات محروم مانده‌اند (Shahvardi et al., 2014). این وضعیت نه‌تنها رشد و پایداری بنگاه‌ها را تحت تأثیر قرار می‌دهد، بلکه مانعی برای بهره‌برداری کامل از پتانسیل‌های اقتصادی و اجتماعی خوشه‌های صنعتی نیز محسوب می‌شود. خوشه‌های صنعتی در ایران از اهمیت بالایی برخوردارند؛ چراکه می‌توانند به‌طور چشمگیری بهره‌وری اقتصادی را بهبود بخشند، اشتغال‌زایی را افزایش دهند و توسعه پایدار را تسهیل کنند. این خوشه‌ها با ایجاد هم‌افزایی میان بنگاه‌های کوچک و متوسط، امکان کاهش هزینه‌ها و افزایش ظرفیت‌های تولید را فراهم می‌آورند. علاوه بر این، خوشه‌های صنعتی نقشی کلیدی در انتقال دانش و فناوری‌های نوین ایفا کرده و از این طریق رقابت‌پذیری صنایع ایرانی را در بازارهای جهانی تقویت می‌کنند. در این راستا، تاکنون ۵۰۶ خوشه کسب‌وکار در ایران شناسایی شده است که برای توسعه آن‌ها ۲۱۴ پروژه توسعه خوشه‌های صنعتی تعریف شده است. این پروژه‌ها در مراحل مختلف، از جمله مطالعه شناختی، پیاده‌سازی و پروژه‌های خاتمه یافته قرار دارند. بر اساس آمار سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران (Isipo, 2017)<sup>۱</sup> به‌عنوان متولی خوشه‌های صنعتی در کشور، مداخلات توسعه‌ای باعث افزایش ۳۶۶ درصدی در تعداد شبکه‌های شکل‌گرفته طی سه سال شده است که نشان‌دهنده رشد سالانه ۱۲۰ درصدی است. این افزایش نتیجه توسعه خدماتی نظیر مشاوره، آموزش و دسترسی به بازار بوده است. همچنین، تعداد ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار سالانه ۷۰ درصد رشد داشته است که نشان از اهمیت این خدمات در ایجاد

<sup>۱</sup> Iran Small Industries and Industrial Parks Organization (ISIPO)

زیرساخت‌های پایدار برای خوشه‌های صنعتی دارد. با این حال، هنوز شکاف‌هایی در استفاده هدفمند از خدمات توسعه کسب‌وکار در ایران وجود دارد. تعداد بنگاه‌های فعال تنها ۵ درصد طی سه سال افزایش یافته که رشد سالانه ۱/۵ درصدی را نشان می‌دهد. این عدد در مقایسه با پتانسیل خوشه‌ها و برنامه‌های مشابه در کشورهای دیگر همچنان محدود است. همچنین، با وجود رشد ۱۵ درصدی اشتغال و ۵۳ درصدی فروش، سهم خوشه‌های صنعتی ایران در بازارهای بین‌المللی هنوز به‌طور کامل شکوفا نشده است. پژوهش‌های مختلفی در زمینه خدمات توسعه کسب‌وکار و عوامل موفقیت کسب‌وکارها انجام شده است. به‌عنوان مثال، عواملی مانند تعامل مؤثر با مشتریان و مهارت‌های کارآفرینی به‌عنوان عوامل کلیدی موفقیت مطرح شده‌اند، اما این پژوهش‌ها چالش‌ها و نیازهای خاص خوشه‌های صنعتی را مد نظر قرار ندادند (Dmitriev & Vovseenko, 2024; Soehari, 2024). همچنین، تأثیر منابع، قابلیت‌های خدماتی و روابط دولت و کسب‌وکارها مورد تأکید قرار گرفته است، اما نتایج این پژوهش‌ها در چارچوب خوشه‌های صنعتی به‌طور خاص تحلیل نشده است (Lukmanul et al., 2024; Mwanki et al., 2022). مشکلات مالی و محدودیت منابع برای کسب‌وکارهای کوچک و متوسط مورد بررسی قرار گرفته است، اما چالش‌های خاص خوشه‌های صنعتی در این مطالعات مد نظر قرار نگرفته است (Andrean & Setyowati, 2022; Zilwa, 2020). همچنین، بر سفرای سازی خدمات در محیط‌های آشفته تأکید شده است، اما اینکه چگونه شرایط خاص هر خوشه صنعتی می‌تواند بر کارایی خدمات تأثیر بگذارد، کمتر مورد توجه قرار گرفته است (Frank et al., 2022). تأثیر شتاب‌دهنده‌ها و حمایت‌های دولتی در رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط نیز مورد تأکید قرار گرفته است، اما ارتباط میان این عوامل و خوشه‌های صنعتی به‌طور خاص بررسی نشده است (Khademikallu & Pourzare, 2021; Mbura & Bambaganya, 2016). علاوه بر این، چالش‌های مشاوره‌ای در کسب‌وکار شناسایی شده است، اما ویژگی‌های خاص مشاوره در خوشه‌های صنعتی در نظر گرفته نشده است (Benazic, 2021; Silpcharu, 2021). تأثیر خدمات توسعه کسب‌وکار بر رشد بنگاه‌ها مورد بررسی قرار گرفته است، اما این مطالعات به‌طور مشخص به رتبه‌بندی یا اولویت‌بندی عوامل تأثیرگذار بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی اشاره نکرده‌اند (Azizmohammadlou & Rezaei, 2016; Jahanshahi, 2011). پژوهش‌های پیشین داخلی و خارجی به‌طور کلی بر خدمات توسعه کسب‌وکار در سطح بنگاه‌های مستقل تمرکز کرده‌اند و تاکنون پژوهشی به بررسی عوامل تأثیرگذار بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی که مجموعه‌ای از کسب‌وکارهای مشابه در یک منطقه جغرافیایی خاص هستند، نپرداخته است. این در حالی است که خوشه‌های صنعتی ویژگی‌های خاص خود را دارند که می‌توانند چالش‌ها و فرصت‌های متفاوتی را برای ارائه خدمات توسعه کسب‌وکار به وجود آورند.

در ارزیابی وضعیت خوشه‌های صنعتی شناسایی شده در کشور، تعداد کل خوشه‌های شناسایی شده به ۵۰۶ خوشه بالغ می‌شود. از این تعداد، ۲۶۰ پروژه در مرحله اجرا، ۱۳۸ پروژه در مرحله پیاده‌سازی، ۳۶ پروژه در مرحله مطالعه شناختی و ۱۶ پروژه خاتمه یافته هستند. توزیع جغرافیایی این خوشه‌ها نشان می‌دهد که استان اصفهان با ۵۵ خوشه شناسایی شده در صدر قرار دارد و پس از آن، استان‌های آذربایجان شرقی با ۴۰ خوشه و تهران با ۳۶ خوشه در رتبه‌های بعدی جای دارند. همچنین، استان‌های اصفهان، همدان و آذربایجان شرقی بیشترین تعداد پروژه‌های توسعه خوشه‌ای در حال اجرا را به خود اختصاص داده‌اند. از منظر توزیع خوشه‌ها بر اساس گرایش‌های صنعتی، بیشترین سهم مربوط به صنایع مواد غذایی، آشامیدنی‌ها و دخانیات با ۳۵ درصد است. صنایع نساجی، پوشاک و چرم با ۱۳ درصد و صنایع محصولات کانی غیرفلزی با ۱۲ درصد در رتبه‌های بعدی قرار دارند. سهم صنایع فلزی شامل تجهیزات، ابزار و ماشین‌آلات ۹ درصد، صنایع شیمیایی ۸/۵ درصد، صنایع چوب و محصولات چوبی ۳/۵ درصد و صنایع کاغذ، مقوا، چاپ و صحافی ۲ درصد است. سایر صنایع متفرقه و طبقه‌بندی نشده نیز ۱۷ درصد از خوشه‌های شناسایی شده را تشکیل می‌دهند. این توزیع بیانگر تمرکز قابل توجه بر صنایع غذایی، فلزی و کانی غیرفلزی است، در حالی که گرایش‌هایی مانند صنایع چوب و کاغذ سهم کمتری داشته و نیازمند سیاست‌گذاری‌های حمایتی بیشتری هستند (ISIPO, 2024).

پژوهش حاضر با هدف شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر خدمات توسعه کسب‌وکار، تلاشی برای ارائه شناختی عمیق‌تر از عوامل کلیدی تأثیرگذار در این حوزه است. شناسایی عوامل کلیدی مؤثر بر خدمات توسعه کسب‌وکار، بستر لازم برای تدوین سیاست‌های حمایتی و تقویت زیرساخت‌های ملی و منطقه‌ای را فراهم می‌آورد. از سوی دیگر، ارائه هدفمند این خدمات می‌تواند به بهبود بهره‌وری و ارتقای رقابت‌پذیری بنگاه‌های عضو خوشه‌های صنعتی منجر شده و از این طریق، عملکرد کلی خوشه‌ها را تقویت کند. تقویت خوشه‌های صنعتی نه تنها بهبود شرایط اقتصادی بنگاه‌های عضو را به دنبال دارد، بلکه تأثیرات مثبتی در سطح ملی و منطقه‌ای بر جای گذاشته و به توسعه پایدار کمک می‌کند. نتایج این تحقیق می‌تواند به‌عنوان راهنمایی ارزشمند برای سیاست‌گذاران، مدیران صنعتی و پژوهشگران مورد استفاده قرار گیرد و زمینه‌ساز رشد و توسعه اقتصادی از طریق تقویت توانمندی‌های خوشه‌های صنعتی شود. این تحقیق می‌تواند به مدیران، سیاست‌گذاران و ذی‌نفعان کمک کند تا خدمات بهینه و متناسب با ویژگی‌های خاص هر خوشه صنعتی را طراحی و پیاده‌سازی کنند. با توجه به موارد فوق، پرسش اصلی که این پژوهش را هدایت می‌کند این است: عوامل مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی کدامند و اولویت‌بندی آن‌ها چگونه است؟

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

یکی از موضوعات کلیدی در توسعه صنعتی کشورها، ایجاد و تقویت شبکه‌هایی از کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در مناطق جغرافیایی خاص است که از طریق هم‌افزایی، تعامل و نقش مکمل، به توسعه اقتصادی کمک می‌کنند. این ساختارها در ادبیات علمی توسعه صنعتی به‌عنوان «خوشه‌های صنعتی» یا «خوشه‌های کسب‌وکار» شناخته می‌شوند. خوشه‌ها معمولاً به‌صورت خودجوش و بر اساس بهره‌برداری از منابع اولیه موجود در منطقه، شناسایی فرصت‌ها و رویارویی با تهدیدهای مشترک میان کسب‌وکارهای منطقه شکل می‌گیرند (Lukmanul et al., 2024; Soehari, 2024). ویژگی بارز خوشه‌های صنعتی، ترکیب پیچیده‌ای از رقابت، همکاری و فعالیت‌های مکمل میان اعضای آن‌هاست. این هم‌افزایی و تعامل موجب تقویت نوآوری، بهره‌وری و رشد بنگاه‌ها در خوشه می‌شود. بر اساس تعریف پورتر (Porter, 1998)، خوشه صنعتی مجموعه‌ای از شرکت‌ها و مؤسسات مرتبط است که در محدوده جغرافیایی مشخصی متمرکز شده‌اند و از طریق اشتراک در منابع و مکمل‌های اقتصادی به یکدیگر متصل می‌شوند. این ارتباطات درون‌خوشه‌ای، از هم‌جواری جغرافیایی و وابستگی‌های متقابل شکل گرفته و منجر به تقویت رقابت‌پذیری و کارایی بنگاه‌ها می‌گردد. خوشه‌ها از طریق ترکیب رقابت و همکاری میان اعضا، امکان دستیابی به صرفه‌های اقتصادی بیرونی، تبادل دانش و نوآوری، تسهیل دسترسی به بازارها و نهاده‌ها و بهبود فناوری‌های تولید را فراهم می‌کنند. از این رو، تقویت خوشه‌های صنعتی به‌عنوان ابزاری راهبردی برای رشد اقتصادی، ایجاد اشتغال و افزایش توان رقابتی در سطح منطقه‌ای و ملی شناخته می‌شود (Porter, 1998).

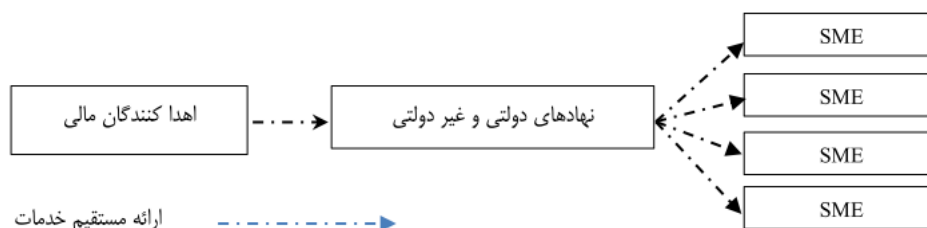
امروزه نقش و اهمیت خدمات توسعه کسب‌وکار در بهبود کمی و کیفی بنگاه‌های کوچک و متوسط در سطح جهانی به‌خوبی شناخته شده است و این خدمات به‌عنوان ابزاری کلیدی برای توسعه و توانمندسازی این بنگاه‌ها مورد توجه سیاست‌گذاران قرار گرفته است (Jahanshahi, 2011). خدمات توسعه کسب‌وکار مجموعه‌ای از خدمات غیرمالی هستند که با هدف تسهیل ایجاد، بهبود کارایی، افزایش رقابت‌پذیری و رشد بنگاه‌های کوچک و متوسط طراحی شده‌اند. این خدمات با تأثیرگذاری بر بهبود عملکرد، دسترسی به بازارها و ارتقای رقابت‌پذیری، نقشی اساسی در پایداری و رشد اقتصادی ایفا می‌کنند (Kiro & Wairimu, 2022). یکی از ویژگی‌های کلیدی این خدمات، تطبیق آن‌ها با نیازهای خاص خوشه‌های صنعتی است. خدمات توسعه کسب‌وکار به‌طور خاص برای شناسایی و بهبود شرایط موجود در این خوشه‌ها طراحی شده‌اند و با استفاده از ابزارهایی مانند انتقال مهارت‌ها، مشاوره تجاری و آموزش تخصصی، بهره‌وری و کارایی بنگاه‌ها را افزایش می‌دهند. این خدمات معمولاً از طریق فعالیت‌هایی مانند برگزاری کارگاه‌های آموزشی، تشکیل گروه‌های یادگیری، ارائه خدمات اطلاعاتی، ایجاد شبکه‌های ارتباطی، تأمین ورودی‌های مناسب، توسعه فناوری و محصول و ارائه تسهیلات زیرساختی به کسب‌وکارها ارائه

می‌شوند (Asrat, 2022). علاوه بر این، خدمات توسعه کسب‌وکار با کمک به کسب‌وکارها در استفاده بهینه از منابع محلی و ایجاد شبکه‌های قوی همکاری، زمینه‌ساز دستیابی به توسعه پایدار می‌شوند. این خدمات نه تنها باعث افزایش بهره‌وری و کاهش هزینه‌ها می‌شوند، بلکه با ارتقای مهارت‌های مدیریتی و فنی، توانمندی بنگاه‌ها را در مواجهه با چالش‌های رقابتی و محیطی تقویت می‌کنند. در نتیجه، توسعه و ارائه مؤثر این خدمات می‌تواند تأثیر چشمگیری بر رشد خوشه‌های صنعتی و تقویت بنیان‌های اقتصادی جوامع داشته باشد (Dmitriev & Vovseenko, 2024; Soehari, 2024).

با وجود اهمیت خدمات توسعه کسب‌وکار در بهبود عملکرد بنگاه‌های کوچک و متوسط، دسترسی به این خدمات در اقتصادهای در حال ظهور هنوز در مراحل ابتدایی خود قرار دارد. این مسئله به‌ویژه به دلیل محدودیت‌های موجود در تقاضا، از جمله منابع مالی ناکافی، هماهنگی ضعیف و اطلاعات محدود در میان برنامه‌ریزان این بنگاه‌ها به‌طور گسترده مشاهده می‌شود. علاوه بر این، مشکلات دیگری که به‌واسطه تقاضا ایجاد شده‌اند، شامل نرخ پایین به‌روزرسانی فناوری‌ها در بنگاه‌های کوچک و متوسط و کمبود دانش و منابع انسانی و جغرافیایی است (Kweka et al., 2022). در مقابل، محدودیت‌هایی نیز از جانب منابع تأمین خدمات توسعه کسب‌وکار وجود دارند که به‌ویژه شامل سرمایه انسانی، منابع فیزیکی، شبکه‌ها و سیستم‌های اطلاعاتی می‌شوند. این محدودیت‌ها موجب کاهش توانایی این منابع برای ارائه خدمات مؤثر به بنگاه‌های کوچک و متوسط می‌گردند (Andrean & Setyowati, 2022; Zilwa, 2020). در این راستا، توجه به محدودیت‌های منابع و چالش‌های موجود می‌تواند به شناسایی عوامل مؤثر در بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار و تسهیل رشد پایدار این بنگاه‌ها کمک کند. به‌طور خاص، تقویت توانمندی‌های محلی و تسهیل دسترسی به منابع و دانش می‌تواند به خوشه‌های صنعتی کمک کند تا به‌عنوان موتورهای توسعه پایدار عمل نمایند. این امر نه تنها منجر به ارتقای عملکرد این بنگاه‌ها می‌شود، بلکه می‌تواند به رشد و شکوفایی اقتصادی در سطح منطقه‌ای و ملی نیز کمک کند.

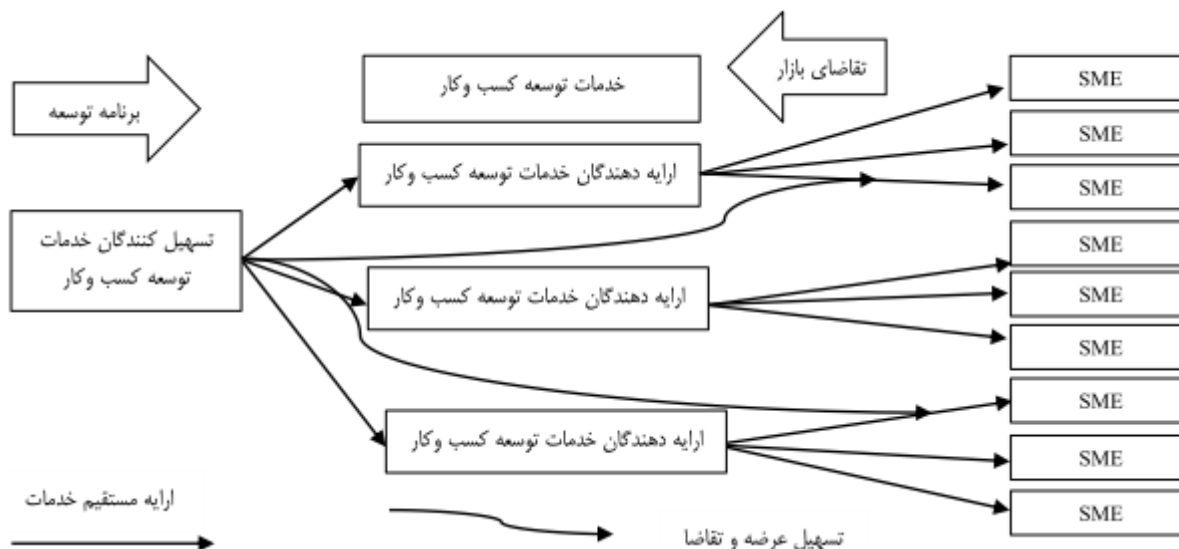
در دنیای کنونی، خدمات توسعه کسب‌وکار به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی در رشد و توسعه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در کشورهای در حال توسعه شناخته می‌شوند. این خدمات نه تنها می‌توانند به افزایش بهره‌وری و رقابت‌پذیری کسب‌وکارهای کوچک و متوسط کمک کنند، بلکه در ایجاد شبکه‌های مؤثر و پایدار نیز نقشی مهم ایفا می‌کنند. با این حال، مکانیسم‌های ارائه این خدمات به دو شکل اصلی «توسعه سنتی» و «توسعه بازار» تقسیم می‌شوند که هر یک ویژگی‌ها و چالش‌های خاص خود را دارند (Shahvardi et al., 2014). رویکرد سنتی ارائه خدمات توسعه کسب‌وکار در کشورهای در حال توسعه معمولاً از طریق نهادهای دولتی انجام می‌شود (شکل ۱). این نهادها، مانند سازمان‌های توسعه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط، شامل برنامه‌ها و سازمان‌های غیردولتی، انواع مختلفی از خدمات توسعه کسب‌وکار را به‌صورت رایگان یا با کاهش قابل توجه هزینه به بخش کسب‌وکارهای کوچک و متوسط ارائه می‌دهند. در این رویکرد، دخالت‌های عمومی به رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در شرایط بازسازی اقتصادی، گذار یا توسعه کمک مهمی کرده‌اند (Kudela & Avotins, 1999). اگرچه هدف از کاهش هزینه این خدمات قابل تحسین است، اما تأثیر آن بر کسب‌وکارهای کوچک و متوسط همیشه مورد تردید بوده است. مطالعات ارزیابی در بسیاری از کشورها نتایج منفی غیرمنتظره‌ای را نشان داده‌اند که منجر به ناپایداری برنامه‌های توسعه کسب‌وکار می‌شود (UNDP, 2004)<sup>۱</sup>. نهادهای دولتی که خدمات توسعه کسب‌وکار را ارائه می‌دهند، به دلیل محدودیت‌های منابع و قدرت کم در هدایت بازار، به‌طور معمول رشد تأمین‌کنندگان خدمات توسعه کسب‌وکار را محدود می‌کنند. این نوع خدمات بیشتر به‌صورت تأمین و نه تقاضامحور ارائه می‌شوند، به این معنا که حساسیت کافی به سیگنال‌های بازار و نیازهای واقعی بنگاه‌های کوچک و متوسط وجود ندارد. این امر موجب می‌شود که خدمات ارائه‌شده به‌طور مؤثر با نیازهای بازار هماهنگ نباشند و در نتیجه به‌طور مؤثری به رشد و پایداری کسب‌وکارهای کوچک و متوسط کمک نکنند.

<sup>1</sup> United Nations Development Programme



شکل ۱. رویکرد سنتی خدمات توسعه کسب‌وکار (Committee of Donor Agencies for Small Enterprise Development, 2001)

همان‌طور که در شکل (۲) مشخص است، رویکرد توسعه بازار برای رفع نواقص رویکرد سنتی، تعدادی از دولت‌ها به تأمین‌کنندگان خصوصی روی آورده‌اند تا خدمات توسعه کسب‌وکار را به بخش کسب‌وکارهای کوچک و متوسط ارائه دهند (UNCTAD, 2005)<sup>۱</sup>. این رویکرد تلاش می‌کند با جایگزینی یارانه‌ها با پرداخت خصوصی، عرضه و تقاضای پایدار خدمات را تسهیل کند. در این مدل، بنگاه‌های کوچک و متوسط می‌توانند از بین محصولات متنوع ارائه‌شده توسط تأمین‌کنندگان بخش خصوصی، خدماتی را که با نیازهای آن‌ها هماهنگی بیشتری دارد، انتخاب کنند. در این رویکرد، تمرکز یارانه‌دهندگان عمدتاً بر کمک فنی به فعالیت‌های پیش از ارائه خدمات توسعه کسب‌وکار است. این موارد شامل ظرفیت‌سازی، افزایش آگاهی، انتشار اطلاعات، بازاریابی آزمایشی و توسعه خدمات می‌شود. علاوه بر این، این رویکرد به فعالیت‌های پس از ارائه خدمات توسعه کسب‌وکار نیز توجه دارد که شامل بازخورد مشتریان و نظارت و ارزیابی است (UNDP, 2004).



شکل ۲. رویکرد بازار خدمات توسعه کسب‌وکار (Committee of Donor Agencies for Small Enterprise Development, 2001)

از دیدگاه تحقیقاتی، حوزه خدمات توسعه کسب‌وکار هنوز مورد توجه گسترده قرار نگرفته است. تحقیقات پیشین عمدتاً به بررسی تأثیر و اهمیت خدمات توسعه کسب‌وکار بر رشد و عملکرد شرکت‌های عضو خوشه‌های کسب‌وکار، راهکارها و استراتژی‌های ارائه این خدمات، نقش مشاوران کسب‌وکار در فرایند توسعه و همچنین چالش‌ها و فرصت‌های موجود در این زمینه متمرکز شده‌اند. در ادامه، برخی از تحقیقات مرتبط و نتایج کسب‌شده در جدول (۱) نشان داده شده است.

<sup>۱</sup> United Nations Conference on Trade and Development

جدول ۱. پیشینه مطالعاتی در حوزه خدمات توسعه کسب‌وکار و خوشه‌های صنعتی

پژوهشگر (سال)	عنوان پژوهش	نتایج کلیدی
Dmitriev & Vovsenko (2024)	ارزیابی عوامل موفقیت و ریسک‌های استارت‌آپ‌های کسب‌وکار نوآورانه	تعامل مؤثر با مشتریان و شناخت ریسک‌های صنعت خدمات، عوامل کلیدی موفقیت هستند. قیمت‌گذاری صحیح در بهبود عملکرد و کاهش ریسک‌ها نیز مهم است
Soehari (2024)	تحلیل موفقیت کسب‌وکارهای کوچک	مهارت‌های کارآفرینی، مواد اولیه، تأمین مالی، فناوری و بازاریابی به‌عنوان عوامل اصلی موفقیت کسب‌وکارهای کوچک در صنایع غذایی شناسایی شده‌اند
Lukmanul et al. (2024)	تأثیر منابع، قابلیت‌های خدمات و حمایت دولت بر موفقیت شتاب‌دهنده‌های کسب‌وکار در اندونزی	منابع شتاب‌دهنده و حمایت دولت بر قابلیت‌های خدماتی تأثیرگذار است، اما این تأثیر به‌طور مستقیم بر موفقیت آن‌ها اثر نمی‌گذارد
Hakizimana et al. (2023)	خدمات توسعه کسب‌وکار و مقررات دولتی؛ چالش‌های شرکت‌های تحت مالکیت جوانان در کیگالی	مدیران کسب‌وکارهای جوان به تقویت خدمات در حوزه‌های شبکه‌سازی، مالی، آموزشی و بازاریابی نیاز دارند. مقررات دولتی رابطه بین خدمات توسعه و عملکرد کسب‌وکارها را تعدیل می‌کند
Aura (2023)	رشد یک کسب‌وکار موفق؛ توسعه بازار و محصول در برنامه کسب‌وکار	ریسک‌پذیری هوشمندانه، یادگیری از شکست و نوآوری مستمر را به‌عنوان عوامل کلیدی موفقیت کسب‌وکار مطرح کرده‌اند
Andrean & Setyowati (2022)	تحلیل خدمات توسعه کسب‌وکار در بهبود پایداری مالیاتی شرکت‌های کوچک و متوسط	تأثیر خدمات توسعه کسب‌وکار در افزایش پایداری مالیاتی شرکت‌ها و ارتقای دانش مالیاتی را نشان داده‌اند
Mwanki et al. (2022)	رابطه بین خدمات توسعه کسب‌وکار و رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در کنیا	رابطه مثبت و معناداری بین این خدمات و رشد کسب‌وکارها یافته‌اند
Kweka et al. (2022)	مسیرها و مشارکت شرکت‌های خرد، کوچک و متوسط در تانزانیا	انتخاب مسیر ارائه دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار بستگی به تمرکز آن‌ها بر مشتریان و مشارکت در فرآیند ارائه خدمات دارد
Frank et al. (2022)	سفارشی‌سازی خدمات در محیط‌های آشفته	سفارشی‌سازی خدمات در محیط‌های آشفته باعث افزایش وفاداری مشتری می‌شود
Rehan et al. (2022)	خدمات تجاری جهانی، نوآوری و رشد در بازارهای نوظهور	خدمات تجاری جهانی، نوآوری و رشد در خدمات تجاری جهانی و صنایع شیمیایی و نساجی در پاکستان وجود دارد
Khademikallu & Pourzare (2021)	نقش خدمات توسعه کسب‌وکار در بهبود اشتغال از طریق پیشرفت شرکت‌های کوچک و متوسط	حمایت از ارائه دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار با همکاری دولت و سازمان‌های خصوصی و بر اساس برنامه‌های مدون می‌تواند به رشد شرکت‌های کوچک و متوسط کمک کند
Benazic (2021)	نقش کیفیت خدمات در انتخاب ارائه دهندگان مشاوره کسب‌وکار	شش عامل اصلی تأثیرگذار بر انتخاب ارائه‌دهنده مشاوره را شناسایی کرده است که کیفیت خدمات مورد انتظار از جمله عوامل مهم است
Silpcharu (2021)	تحلیل عاملی تأییدی خدمات مشاوره در بخش کسب‌وکار صنعتی	چهار مؤلفه اصلی شامل استفاده مشاور از خط‌مشی، فناوری اطلاعات، ویژگی‌های مشاور و تخصیص منابع پرداخته‌اند
Ngugi et al. (2021)	دسترسی به خدمات توسعه کسب‌وکار در بازارهای مختل شده	این خدمات به‌نگاه‌ها در مدیریت و کاهش اختلالات بازار کمک می‌کند و موجب بهبود عملکرد آن‌ها می‌شود
Zilwa (2020)	خدمات توسعه کسب‌وکار و توسعه صنایع کوچک و متوسط در آفریقای جنوبی	چالش‌های داخلی و خارجی ارائه دهندگان خدمات شامل محدودیت منابع مالی و ناآگاهی از بازارها را بررسی کرده است
Goyal et al. (2018)	خدمات توسعه کسب‌وکار برای شرکت‌های خرد، کوچک و متوسط	به رشد اثربخشی ارائه دهندگان خصوصی خدمات کسب‌وکار در رفع نیازهای شرکت‌های خرد و کوچک پرداخته‌اند
Torabi et al. (2018)	شناسایی چالش‌های ورودی مراکز خدمات توسعه کسب‌وکار ایران	مهم‌ترین چالش‌ها شامل کمبود مشاوران توانمند، نبود سیستم شناسایی مشاوران، ضعف همکاری با سازمان‌های دولتی، عدم دسترسی به اطلاعات کسب‌وکارها و کمبود اعتماد به مراکز است
Beyene (2018)	تأثیر خدمات توسعه کسب‌وکار بر عملکرد شرکت‌های کوچک و متوسط در اتیوپی	این خدمات نقش کلیدی در بهبود عملکرد شرکت‌ها دارند
Suzuki & Igei (2017)	تأثیر پروژه شبکه‌سازی بر تولید نگاه‌های کوچک و متوسط در ژاپن	به اهمیت شبکه‌سازی بین ارائه دهندگان خدمات کسب‌وکار و افزایش تقاضا برای این خدمات پرداخته‌اند
Mbura & Bambaganya (2016)	موفقیت خدمات توسعه کسب‌وکار در بازار نگاه‌های کوچک و متوسط تانزانیا	تأثیر مثبت عوامل تقاضا، عرضه و حمایت دولت بر موفقیت این خدمات را بررسی کرده‌اند

جدول ۱. پیشینه مطالعاتی در حوزه خدمات توسعه کسب‌وکار و خوشه‌های صنعتی

پژوهشگر (سال)	عنوان پژوهش	نتایج کلیدی
Haeri & Ghousi (2016)	بهبود عملکرد فروش در خوشه‌های کشاورزی ایران با استفاده از شبکه‌های تجاری و خدمات توسعه کسب‌وکار	شبکه‌های تجاری و خدمات توسعه کسب‌وکار به بهبود عملکرد فروش و صادرات خوشه‌های کشاورزی کمک می‌کنند
Azizmohammadlou & Rezaei (2016)	بررسی نقش خدمات توسعه کسب‌وکار در رشد تولید بنگاه‌های صنعتی ایران	خدمات صنعتی و غیر صنعتی نقش مثبت و معناداری در رشد بنگاه‌های صنعتی ایفا می‌کنند و به توسعه این بنگاه‌ها کمک می‌کنند
Jahanshahi (2011)	برنامه‌ریزی توسعه اقتصادی مبتنی بر رشد خدمات توسعه کسب‌وکار	برنامه‌ریزی برای ورود خدمات توسعه کسب‌وکار به توسعه اقتصادی، به ایجاد فضای رقابتی، افزایش تخصص، مهارت و اشتغال نیروی انسانی متخصص منجر می‌شود

### روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف، توسعه‌ای و با رویکرد آمیخته (کیفی-کمی) در دو مرحله انجام شد تا به شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی پرداخته شود. طراحی روش تحقیق به گونه‌ای بود که در مرحله اول به شناسایی عوامل اولیه پرداخته شد و در مرحله دوم، این عوامل شناسایی شده از طریق روش‌های کمی رتبه‌بندی شدند. این رویکرد به پژوهشگران این امکان را می‌دهد که ابتدا درک عمیقی از عوامل مؤثر به دست آورند و سپس آن‌ها را بر اساس اهمیت و تأثیرشان در بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار ارزیابی کنند.

در این پژوهش، بخش کیفی با استفاده از روش تحلیل مضمون<sup>۱</sup> انجام شده است. این روش به‌عنوان یکی از رویکردهای کیفی برای شناسایی، تحلیل و گزارش الگوهای معنایی (مضامین) در داده‌ها به کار می‌رود. هدف از به‌کارگیری این روش، استخراج مفاهیم کلیدی و روابط میان آن‌ها از طریق بررسی عمیق داده‌های گردآوری شده است. جامعه مورد مطالعه بخش کیفی شامل خبرگان و صاحب‌نظران در حوزه خوشه‌های کسب‌وکار و مشاوران مستقر در مراکز خدمات مشاوره کسب‌وکار در سطح کشور در سال ۱۴۰۱ بود. نمونه‌گیری به روش هدفمند نظری انجام شد و تا رسیدن به اشباع نظری ادامه یافت. نمونه‌ها به‌طور تدریجی و بر اساس نیازهای اطلاعاتی در فرآیند تحلیل داده‌ها انتخاب شدند. در نهایت، پس از جمع‌آوری و تحلیل داده‌ها، به مرحله‌ای رسیدیم که داده‌های جدید دیگر اطلاعات تازه‌ای برای پژوهش به همراه نداشتند. ابزار گردآوری داده‌ها، مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته با ۱۶ نفر از خبرگان و متخصصان حوزه خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی بود. تحلیل داده‌ها در چندین مرحله انجام گرفت. در مرحله نخست، تمامی داده‌های گردآوری شده به‌صورت مکرر مرور شد تا آشنایی کامل با محتوای آن‌ها حاصل گردد. سپس، مفاهیم و عبارات کلیدی از داده‌ها استخراج و در قالب کدهای اولیه سازمان‌دهی شد. در ادامه، کدهای مشابه در گروه‌های معنادار دسته‌بندی گردید و مضامین اولیه شکل گرفت. در مرحله بعد، مضامین اولیه مورد بازبینی و اصلاح قرار گرفت تا از انسجام و جامعیت آن‌ها اطمینان حاصل شود. در نهایت، مضامین نهایی نام‌گذاری و تعریف شد و همراه با نمونه‌هایی از داده‌ها ارائه و تفسیر گردید.

افراد انتخاب شده به‌عنوان خبرگان، منبع اصلی اطلاعات و تجارب در این پژوهش بودند. این افراد دارای تحصیلات عالی (کارشناسی ارشد و دکترا) در رشته‌های مرتبط با مدیریت، توسعه کسب‌وکار و اقتصاد بوده و تخصص‌هایی مانند مشاوره کسب‌وکار، مدیریت خوشه‌های صنعتی و توسعه خدمات کسب‌وکار داشتند. معیارهای انتخاب این خبرگان شامل تجربه عملی، سابقه پژوهش در زمینه خوشه‌های صنعتی و شناخت عمیق از خدمات توسعه کسب‌وکار بود. برخی ویژگی‌های جمعیت‌شناسی مصاحبه‌شوندگان در جدول (۲) نمایش داده شده است.

<sup>۱</sup> Thematic Analysis

جدول ۲. ویژگی‌های جمعیت‌شناسی مصاحبه‌شوندگان

ردیف	تحصیلات	محل خدمت	جنسیت	سابقه (سال)
۱	دکتر	سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران	مذکر	۱۵-۲۵
۲	دکتر	سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران	مذکر	۱۵-۲۵
۳	دکتر	سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران	مذکر	۱۵-۲۵
۴	دکتر	سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران	مذکر	۱۵-۲۵
۵	دکتر	ناظر خوشه‌های کسب‌وکار استان فارس	مذکر	۱۵-۲۵
۶	دکتر	عامل توسعه خوشه شالی کوبی و عضو هیئت‌علمی دانشگاه گیلان	مذکر	۱۵-۲۵
۷	دکتر	عامل توسعه خوشه فرش زنجان	مؤنث	۱۵-۲۵
۸	دکتر	عامل توسعه خوشه قطعات خودرو آذربایجان شرقی	مذکر	بیشتر از ۳۰ سال
۹	دکتر	مدیر مرکز خدمات کسب و وارو فناوری اصفهان	مذکر	۱۰-۵
۱۰	دکتر	عامل توسعه خوشه استان لرستان	مؤنث	۱۰-۵
۱۱	دکتر	عامل توسعه خوشه استان گلستان	مؤنث	۱۵-۲۵
۱۲	دانشجوی دکتری	ناظر خوشه‌های کسب‌وکار	مذکر	۱۵-۲۵
۱۳	دانشجوی دکتری	مدیر مراکز خدمات کسب‌وکار و فناوری کشور	مذکر	۱۵-۲۵
۱۴	کارشناسی ارشد	عامل توسعه خوشه میل تهران	مذکر	۱۵-۲۵
۱۵	کارشناسی ارشد	مدیرعامل شرکت شهرک‌های صنعتی خراسان جنوبی	مذکر	بیشتر از ۳۰ سال
۱۶	کارشناسی ارشد	مدیر توسعه صنعتی و فناوری کشور	مذکر	۱۵-۲۵

به‌منظور اطمینان از روایی بخش کیفی، نتایج پژوهش در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار گرفت تا میزان تطابق یافته‌ها با تجربیات آن‌ها بررسی شود. پس از مطالعه متن و ارائه بازخوردهای لازم، نظرات مشارکت‌کنندگان تحلیل شده و اصلاحات لازم در نتایج پژوهش اعمال گردید. برای سنجش پایایی، از روش پایایی باز آزمون استفاده گردید. همچنین، به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها، از بسته نرم‌افزاری تحلیل کیفی مکس کیودا (۲۰۲۰) بهره‌گیری شد. نتایج بررسی پایایی باز آزمون در جدول (۲)، نمایش داده شده است. همچنین به‌منظور اطمینان از روایی بخش کیفی، نتایج پژوهش در اختیار مشارکت‌کنندگان قرار گرفت تا میزان تطابق یافته‌ها با تجربیات آن‌ها بررسی شود. پس از مطالعه متن و ارائه بازخوردهای لازم، نظرات مشارکت‌کنندگان تحلیل شد و اصلاحات لازم در نتایج پژوهش اعمال گردید. برای سنجش پایایی، از روش پایایی باز آزمون استفاده شد. همچنین، به‌منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از بسته نرم‌افزاری تحلیل کیفی (MAXQDA) بهره‌گیری شد. نتایج بررسی پایایی باز آزمون در جدول (۳) ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج بررسی پایایی باز آزمون

ردیف	عنوان مصاحبه	تعداد کل کدها	تعداد توافقات	تعداد عدم توافقات	پایایی باز آزمون (درصد)
۱	اول	۶۱	۲۸	۸	۹۱/۸
۲	ششم	۵۹	۲۶	۱۱	۸۸/۱۳
۳	یازدهم	۹۳	۳۵	۱۶	۷۵/۲۶
۴	شانزدهم	۸۸	۳۲	۱۳	۷۲/۷
	مجموع	۳۰۱	۱۲۱	۴۸	۸۲

در این روش، تعداد توافقات و عدم توافقات کدها در دو فاصله زمانی ۲۰ روزه محاسبه شد. با توجه به جدول (۳)، تعداد کل کدها در فاصله زمانی ۲۰ روزه برابر با ۳۰۱، تعداد توافقات برابر با ۱۲۱ و تعداد عدم توافقات برابر با ۴۸ است. پایایی باز آزمون مصاحبه‌ها در این پژوهش ۸۲ درصد است که بالاتر از حدنصاب مورد قبول برای پایایی می‌باشد. با توجه به این نتایج می‌توان

نتیجه گرفت که پایایی کدگذاری در این پژوهش به‌طور قابل قبولی با استفاده از روش پایایی باز آزمون ارزیابی شده است؛ بنابراین، نتایج این تحقیق قابل اعتماد و استناد هستند.

در مرحله کمی، عوامل شناسایی شده از مرحله کیفی با استفاده از تکنیک غربال‌گری فازی مورد ارزیابی قرار گرفتند. این تکنیک با بهره‌گیری از نظرات نه نفر از خبرگان، به شناسایی عوامل کلیدی و حذف عوامل غیرمؤثر پرداخت. ابزار گردآوری داده‌ها در این مرحله، پرسشنامه محقق ساخته مبتنی بر مقیاس فازی بود که داده‌های کیفی را به‌صورت کمی تحلیل می‌کرد. پس از غربال‌گری فازی، عوامل کلیدی شناسایی شده در چارچوب تحلیل اهمیت-عملکرد مورد بررسی قرار گرفتند. این تحلیل به‌منظور سنجش درجه اهمیت و سطح عملکرد هر عامل از دیدگاه ذی‌نفعان نهایی انجام شد. داده‌ها در این مرحله از طریق پرسشنامه محقق ساخته بر اساس مقیاس لیکرت گردآوری و نتایج در قالب تحلیل اهمیت-عملکرد ارائه شد. برای وزن‌دهی و اولویت‌بندی عوامل از روش فازی استفاده گردید. این روش به‌عنوان یکی از پیشرفته‌ترین رویکردهای تحلیلی، امکان تعیین وزن‌های دقیق‌تر برای معیارها را فراهم می‌کند. حداقل تعداد خبرگان برای استفاده از این روش بین هفت تا هشت نفر است که در این پژوهش، با مشارکت نه نفر از خبرگان محقق شد. در ادامه، داده‌های گردآوری شده با استفاده از نرم‌افزار Excel تحلیل شدند. بر اساس شناسایی شاخص‌های استخراج‌شده در مرحله کیفی تحقیق با استفاده از روش تحلیل مضمون، فرآیند غربال‌گری فازی جهت کاهش و بهینه‌سازی تعداد شاخص‌ها انجام شد (Habibi et al., 2014). روش اجرای این فرآیند به شرح زیر است:

**گام اول: شناسایی طیف مناسب برای فازی سازی عبارات کلامی:** در اجرای شیوه دلفی فازی برای غربالگری، اولین گام انتخاب طیف فازی مناسب برای فازی سازی عبارات کلامی پاسخ‌دهندگان است. بیشترین اعداد فازی مورد استفاده، اعداد فازی مثلی و ذوزنقه‌ای هستند. پس از انتخاب و توسعه طیف فازی مناسب، دیدگاه خبرگان گردآوری و به‌صورت فازی ثبت می‌شود. در این پژوهش برای بیان اهمیت شاخص‌ها از طیف فازی مثلی با مقیاس هفت‌درجه‌ای لیکرت مانند جدول (۴)، استفاده شده است.

جدول ۴. عبارات کلامی

عبارات کلامی	کاملاً بااهمیت	خیلی بااهمیت	باهمیت	متوسط	بی‌اهمیت	خیلی بی‌اهمیت	کاملاً بی‌اهمیت
مقدار کلامی	۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱
عدد فازی متناظر	۰/۹	۱	۰/۷۵	۰/۵	۰/۳	۰/۱	۰

**گام دوم: تجمیع فازی مقادیر فازی شده:** گام دوم در اجرای شیوه دلفی، تجمیع دیدگاه خبرگان است که برای انجام آن راه‌های متفاوتی چون میانگین حسابی ساده، میانگین هندسی، میانگین فازی و غیره پیشنهاد شده است. در پژوهش حاضر از روش میانگین حسابی فازی دیدگاه خبرگان استفاده شد. لذا اگر دیدگاه هر کارشناس به‌صورت عدد فازی مثلی (l, m, u) نمایش داده شود، آنگاه میانگین n عدد فازی مثلی از طریق رابطه (۱) به‌دست می‌آید:

$$F_{ave} = \left( \frac{\sum i}{n}, \frac{\sum m}{n}, \frac{\sum u}{n} \right) \quad \text{رابطه ۱}$$

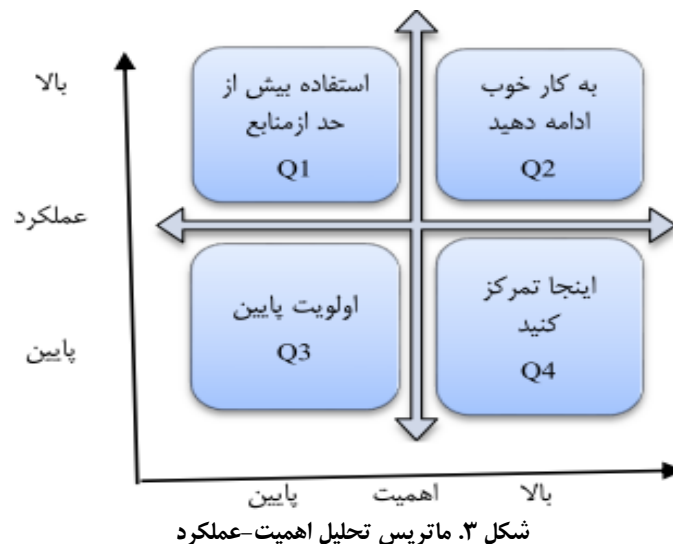
**گام سوم: فازی زدایی مقادیر:** پس از تجمیع دیدگاه خبرگان، در گام سوم باید بر روی مقادیر به‌دست‌آمده فازی زدایی یا دیفازی کردن صورت پذیرد. روش‌های گوناگونی برای این کار وجود دارد که در این قسمت از روش میانگین عدد قطعی طبق رابطه (۲) بهره‌گیری شد:

$$f(x) = \frac{i+m+u}{3} \quad \text{رابطه ۲}$$

گام چهارم: انتخاب شدت آستانه و غربال شاخص‌ها: در این گام جهت غربال شاخص‌ها، آستانه تحمل ۵ در نظر گرفته شد. اگر مقدار قطعی حاصل شده از فازی زدایی دیدگاه تجمیع شده خبرگان، بزرگ‌تر از آستانه تحمل باشد، شاخص مورد نظر تأیید شده و در غیر این صورت حذف می‌شود.

### مدل تحلیل اهمیت - عملکرد

تجزیه و تحلیل اهمیت - عملکرد<sup>۱</sup> توسط مارتیلا و جیمز (Martilla & James, 1977) به عنوان چارچوبی برای درک رضایت مشتری و تابعی از اهمیت و رضایت از عملکرد در تحقیقات بازاریابی معرفی شد. در حالی که هر کدام از این دو متغیر (اهمیت و عملکرد) به تنهایی نیز اطلاعات ارزشمندی ارائه می‌دهند، ادغام آن‌ها با یکدیگر ارزشمندتر خواهد بود. از این‌رو در این تجزیه و تحلیل، اهمیت و عملکرد در یک ماتریس دوعده‌ای ادغام شده که اهمیت بر روی محور افقی و عملکرد بر روی محور عمودی نشان داده می‌شود (شکل ۳).



بر اساس اینکه هر شاخص چه میزان اهمیت دارد (وضعیت مطلوب) و عملکرد خوشه‌های کسب‌وکار در زمینه این شاخص در چه حد است (وضعیت موجود)، چهار ربع قابل تشخیص است:

ربع اول (اهمیت کم - عملکرد بالا)<sup>۲</sup>: نشان دهنده اهمیت پایین و عملکرد بالاست که بیانگر نقاط قوت غیرمهم است و احتمالاً تلاش‌ها و منابع صرف شده در اینجا بهتر است در جای دیگر متمرکز شود.

ربع دوم (اهمیت بالا - عملکرد بالا)<sup>۳</sup>: نشان دهنده اهمیت و عملکرد بالاست و بیانگر آن است که شاخص‌های موجود در این ناحیه در وضعیت نسبتاً مطلوب بوده و باید این وضعیت تداوم یابد.

ربع سوم (اهمیت کم - عملکرد پایین)<sup>۴</sup>: اهمیت و عملکرد هر دو پایین است. این شاخص‌ها برای سیستم تهدیدکننده نیستند و نیازمند اصلاح فوری نیستند.

1 Importance Performance Analysis (IPA)

2 Low Importance - High Performance

3 High Importance - High Performance

4 Low Importance - Low Performance

ربع چهارم (اهمیت بالا- عملکرد پایین)<sup>۱</sup>: اهمیت شاخص‌ها بالا، اما عملکرد آن‌ها پایین است. این ربع نشان‌دهنده آن است که شاخص‌های واقع شده در این ناحیه نیازمند اقدام اصلاحی فوری بوده و از این لحاظ اولویت بالایی دارند (Tabibi et al., 2015).

گام‌های اجرایی مدل تحلیل اهمیت-عملکرد برای تحلیل شاخص‌ها به شرح زیر انجام شده است:

**گام اول:** استخراج شاخص‌های تأثیرگذار بر اساس هدف مسئله.

**گام دوم:** تعیین درجه اهمیت ( $b_{jp}$ ) و ارزش عملکرد ( $c_{jp}$ ) عوامل مؤثر توسط هر تصمیم‌گیرنده ( $p$ ) برای هر ویژگی ( $j$ ) با استفاده از طیف لیکرت پنج‌تایی.

**گام سوم:** یکپارچه‌سازی نظرات همه تصمیم‌گیرندگان با استفاده از میانگین هندسی ساعتی (Saaty, 2005) برای به‌دست آوردن ارزش نهایی اهمیت ( $b_j$ ) و عملکرد ( $c_j$ ) هر مشخصه. برای محاسبه ارزش نهایی اهمیت، رابطه (۳) و ارزش نهایی عملکرد، رابطه (۴)، به کار گرفته شد.

$$b_j = \left( \prod_{i=1}^n b_{jp} \right)^{1/n} \quad \text{رابطه ۳:}$$

$$c_j = \left( \prod_{i=1}^n c_{jp} \right)^{1/n} \quad \text{رابطه ۴:}$$

**گام چهارم:** تعیین ارزش آستانه اهمیت ( $\mu_b$ ) و عملکرد ( $\mu_c$ ) با استفاده از میانگین حسابی. ارزش آستانه جهت تعیین خانه‌های ماتریس تحلیل اهمیت-عملکرد به کار می‌رود. جهت تعیین ارزش آستانه از میانگین حسابی استفاده می‌شود و برای تعیین ارزش آستانه اهمیت، رابطه (۵) و تعیین ارزش آستانه عملکرد، رابطه (۶)، به کار گرفته شد. در اینجا ( $m$ ) تعداد مشخصه‌هایی است که مورد سنجش قرار می‌گیرند.

$$m_b = \frac{\sum_{j=1}^m b_j}{m} \quad \text{رابطه ۵:}$$

$$m_c = \frac{\sum_{j=1}^m c_j}{m} \quad \text{رابطه ۶:}$$

**گام پنجم:** تعیین موقعیت نسبی هر یک از مشخصه‌ها بر روی ماتریس تحلیل اهمیت-عملکرد.

**گام ششم:** تعیین وزن هر مشخصه ( $j$ ) با استفاده از رابطه (۷):

$$ow_j = |(b_j - c_j) * b_j| \quad \text{رابطه ۷:}$$

برای سهولت بیشتر، وزن‌ها با استفاده از رابطه (۸) نرمالیزه می‌شوند.

$$sw_j = \frac{ow_j}{\sum_{j=1}^m ow_j} \quad 0 \leq sw_j \leq 1 \quad \sum_{j=1}^m sw_j = 1 \quad \text{رابطه ۸:}$$

مشخصه‌هایی که دارای ( $SW_j$ ) بیشتری هستند، باید در اولویت بالاتری برای بهبود قرار گیرند.

## یافته‌ها

تجزیه و تحلیل داده‌های بخش کیفی پژوهش با روش تحلیل مضمون انجام شد. بر اساس اصول روش شناختی، کدها، مفاهیم و مقوله‌های مرتبط با موضوع پژوهش شناسایی شدند. سپس این مضامین با ترکیب و طبقه‌بندی در ۴۰ مضمون پایه قرار گرفتند و در نهایت، مضامین پایه در قالب هفت (۷) مضمون اصلی طبقه‌بندی شدند. نتایج روش تحلیل مضمون در جدول (۵) نمایش داده شده است.

<sup>۱</sup> High Importance - Low Performance

جدول ۵. مضامین استخراج‌شده در رابطه با عوامل کلیدی مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی

مضامین اصلی	مضامین پایه	فراوانی
زیرساخت‌ها و ساختارهای نهادی توسعه خدمات	پیاده‌سازی و اجرای صحیح مدل توسعه خوشه‌های کسب‌وکار	۷
	پیاده‌سازی برنامه‌های عملیاتی خوشه	۲۳
	اصلاح فرآیند انتخاب و قراردادهای عاملین توسعه خوشه	۷
	ارزیابی چندبعدی صلاحیت و عملکرد ارائه دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار	۲۰
	نظارت تلفیقی بر فرآیند توسعه و خدمات‌رسانی	۱۱
	تولید محتوا	۶
	کارکرد اطلاعاتی	۱۵
	ویژگی‌ها و توانمندی‌های عامل توسعه خوشه	۱۶
	ساختار سازمانی	۱۱
	ساختار مالی	۷
	نهادهای پشتیبان به‌عنوان توسعه‌دهنده خدمات	۷
سیاست‌ها و حمایت‌های کلان	توسعه پایدار خوشه‌های کسب‌وکار	۹
	نهادهای پشتیبان	۶
	بستر سازی و پشتیبانی دولت	۱۹
	تحریم و شرایط بین‌الملل	۸
	حمایت دولت و سایر نهادها	۶۹
	اصلاح بینش و بصیرت متولیان صنعتی کشور	۲۸
	تسهیلگری با اندکی مداخله توسط دولت	۳۱
	عدم‌مداخله دولت در عرضه خدمات	۱۲
موانع اقتصادی	قوانین و مقررات	۱۹
	عوامل اقتصادی	۱۰
	توانمندی مالی بنگاه‌ها	۱۸
	مشکلات و موانع خوشه‌ها	۵
	ارتباط بین عامل توسعه و بازیگران خوشه	۴
	تعامل و ارتباط نهادهای پشتیبان	۱۳
	چالش‌ها و بهبود ارتباطات میان ارائه دهندگان خدمات و بنگاه‌های کسب‌وکار	۷
تعامات اجتماعی و فرهنگی در بهبود خدمات	اعتمادسازی و ارتقای تعامل در شبکه خدمات و کسب‌وکار	۱۵
	اطلاع‌رسانی	۵
	مشارکت بازیگران خوشه‌های کسب‌وکار	۳
	فعالیت‌های ترویجی و فرهنگی	۱۸
	توانمندی فنی تأمین‌کنندگان خدمات	۷۹
قابلیت‌ها و توانمندی‌های ارائه دهندگان خدمات	پویا بودن عرضه‌کنندگان	۲۹
	متنوع بودن روش‌های شناسایی خدمات کسب‌وکار	۸
	تقویت خدمات و ارائه دهندگان خدمات	۵
آموزش و توسعه منابع انسانی	انگیزش و توانمندسازی عاملان توسعه کسب‌وکار	۶
	ارتقا نیروی انسانی خوشه‌های کسب‌وکار	۷
	ارتقا نیروی انسانی ارائه دهندگان خدمات	۱۱
	آموزش و استانداردسازی خدمات توسط شرکت‌های صنعتی استان‌ها	۳
نیازها و میزان تمایل به خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌ها	میزان تمایل و گرایش به استفاده از خدمات	۹۷
	نیازمندی خوشه‌های کسب‌وکار به خدمات	۸۰

در این تحقیق، برای شناسایی و انتخاب شاخص‌های کلیدی مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی، از روش تحلیل مضمون و فرآیند غربال‌گری فازی استفاده شد. هدف از این فرآیند، کاهش تعداد شاخص‌ها و تمرکز بر معیارهای کلیدی و بااهمیت‌تر بود. در مرحله نخست، شاخص‌ها از طریق مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته استخراج شدند. سپس، با استفاده از روش تحلیل مضمون، این شاخص‌ها دسته‌بندی و ساختار اصلی خود را پیدا کردند. در گام بعدی، فرآیند غربال‌گری فازی انجام شد تا از میان این شاخص‌ها، آن‌هایی که بیشترین اهمیت و اولویت را دارند، شناسایی و انتخاب شوند. این فرآیند کمک کرد تا شاخص‌های کلیدی که تأثیر بیشتری در بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار دارند، شفاف‌سازی شوند و شاخص‌های کم‌اهمیت حذف گردند.

نتایج این فرآیند نشان داد که شاخص‌های مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی به هفت مقوله اصلی تقسیم می‌شوند: (۱) زیرساخت‌ها و ساختارهای نهادی توسعه خدمات، (۲) سیاست‌ها و حمایت‌های کلان، (۳) موانع اقتصادی، (۴) تعاملات اجتماعی و فرهنگی در بهبود خدمات، (۵) قابلیت‌ها و توانمندی‌های ارائه‌دهندگان خدمات، (۶) آموزش و توسعه منابع انسانی و (۷) نیازها و میزان تمایل به خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌ها.

پس از شناسایی و دسته‌بندی این عوامل، فرآیند رتبه‌بندی انجام شد تا اولویت هر یک از شاخص‌ها و عوامل مشخص شود. این رتبه‌بندی به‌طور دقیق نشان داد که کدام شاخص‌ها در هر دسته دارای بیشترین اهمیت هستند. ارزش فازی سؤالات برای هر معیار با مقادیر L (حداقل)، M (میانه) و U (حداکثر) محاسبه شد و در نهایت، مقدار قطعی برای هر معیار به دست آمد که نشان دهنده تأثیر و اهمیت هر شاخص است. از مجموع ۴۰ شاخص شناسایی شده در مرحله کیفی تحقیق، پس از انجام غربالگری فازی در مرحله کمی، تعداد ۲۶ شاخص به‌عنوان عوامل کلیدی مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی تأیید و انتخاب شدند. نتایج خبره‌سنجی غربال‌گری فازی در جدول (۶) نشان داده شده است.

جدول ۶. نتایج خبره‌سنجی غربال‌گری فازی

ردیف	شاخص	ارزش فازی سؤالات			وضعیت عوامل
		حداکثر	میانه	حداقل	
۱	پیاده‌سازی و اجرای صحیح مدل توسعه خوشه‌های کسب‌وکار	۷	۵/۴۰	۴	تأیید
۲	پیاده‌سازی برنامه‌های عملیاتی خوشه	۷	۵/۱۹	۴	تأیید
۳	اصلاح فرآیند انتخاب و قراردادهای عاملین توسعه خوشه	۷	۵/۷۸	۴	تأیید
۴	ارزیابی چندبعدی صلاحیت و عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار	۷	۵/۶۳	۴	تأیید
۵	نظارت تلفیقی بر فرآیند توسعه و خدمات‌رسانی	۷	۵/۷۳	۴	تأیید
۶	ویژگی‌ها و توانمندی‌های عامل توسعه خوشه	۷	۶/۳۵	۴	تأیید
۷	توسعه پایدار خوشه‌های کسب‌وکار	۷	۵/۱۲	۵	تأیید
۸	ساختار مالی	۷	۵/۴۹	۵	تأیید
۹	بسترسازی و پشتیبانی دولت	۷	۵/۳۹	۳	تأیید
۱۰	تسهیل‌گری با اندکی مداخله توسط دولت	۷	۵/۴۹	۴	تأیید
۱۱	قوانین و مقررات	۷	۵/۴۹	۴	تأیید
۱۲	تحریم و شرایط بین‌الملل	۶	۵/۱۸	۴	تأیید
۱۳	توانمندی مالی بنگاه‌ها	۷	۶/۳۱	۶	تأیید
۱۴	عوامل اقتصادی	۷	۵/۹۶	۵	تأیید
۱۵	اعتمادسازی و ارتقای تعامل در شبکه خدمات و کسب‌وکار	۷	۶/۱۲	۴	تأیید
۱۶	مشارکت بازیگران خوشه‌های کسب‌وکار	۷	۵/۰۸	۳	تأیید
۱۷	ارتباط بین عامل توسعه و بازیگران خوشه	۷	۵/۵۸	۴	تأیید
۱۸	توانمندی فنی تأمین‌کنندگان خدمات	۷	۵/۱۸۴	۵	تأیید
۱۹	تقویت خدمات و ارائه‌دهندگان خدمات	۷	۵/۳۶	۳	تأیید

جدول ۶. نتایج خبره سنجی غربال‌گری فازی

ردیف	شاخص	ارزش فازی سوالات			وضعیت عوامل
		حداقل	میانه	حداکثر	
۲۰	متنوع بودن روش‌های شناسایی خدمات کسب‌وکار	۳	۵/۰۸	۷	تأیید
۲۱	ارتقا نیروی انسانی ارائه دهنده‌گان خدمات	۵	۶/۱۷	۷	تأیید
۲۲	آموزش و استانداردسازی خدمات توسط شرکت‌های صنعتی استان‌ها	۳	۵/۳۷	۷	تأیید
۲۳	ارتقا نیروی انسانی خوشه‌های کسب‌وکار	۳	۵/۱۵	۷	تأیید
۲۴	انگیزش و توانمندسازی عاملان توسعه کسب‌وکار	۴	۵/۳۵	۷	تأیید
۲۵	نیازمندی خوشه‌های کسب‌وکار به خدمات	۵	۶/۱۵	۷	تأیید
۲۶	میزان تمایل و گرایش به استفاده از خدمات	۴	۵/۷	۷	تأیید

بعد از انجام فرآیند غربال‌گری فازی و کاهش تعداد شاخص‌ها، از تکنیک اهمیت و عملکرد برای رتبه‌بندی شاخص‌ها استفاده شد. این تحلیل به منظور ارزیابی شاخص‌ها بر اساس دو معیار اصلی «اهمیت» و «عملکرد» انجام گرفت. معیار «اهمیت» نشان دهنده میزان تأثیر هر شاخص در بهبود و توسعه خدمات کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی است، در حالی که معیار «عملکرد» وضعیت کنونی و عملی هر شاخص را در فرآیند موجود ارزیابی می‌کند. این تکنیک به‌ویژه برای شناسایی شاخص‌هایی که دارای اهمیت بالا و عملکرد ضعیف هستند، کاربرد دارد تا از این طریق بتوان بر روی آن‌ها تمرکز کرد و استراتژی‌های بهبود مناسب را در پیش گرفت. نتایج حاصل از این تحلیل در جدول (۷)، نشان داده شده است. جدول شامل مقادیر میانگین هندسی «اهمیت» و «عملکرد» هر شاخص، وزن خام و وزن نرمال هر شاخص و وضعیت آن‌ها در فرآیند تحلیل است.

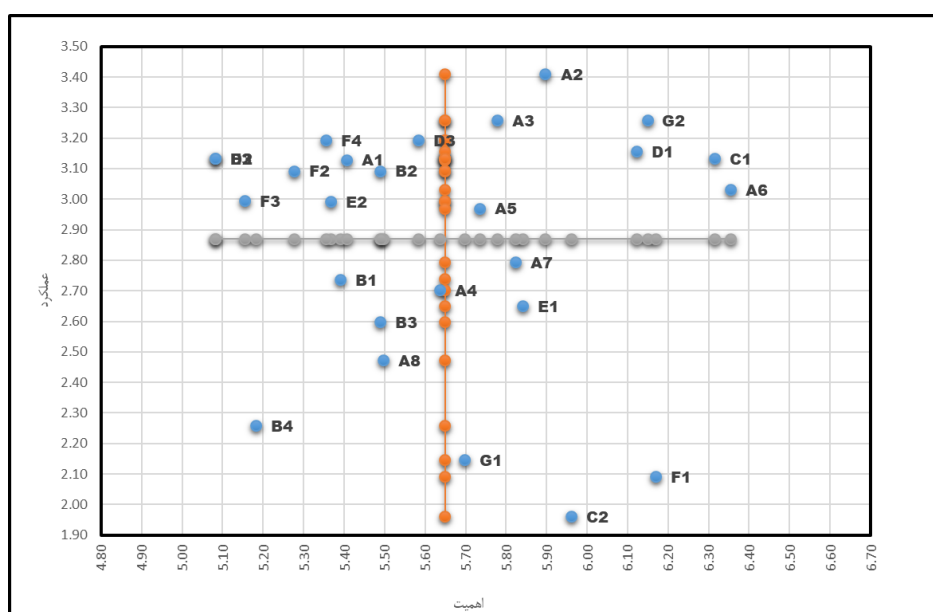
جدول ۷. مقادیر محاسبه‌شده تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد

ردیف	شاخص	کد شناسه	میانگین هندسی		وزن خام	وزن نرمال	رتبه	وضعیت
			اهمیت	عملکرد				
۱	پیاده‌سازی و اجرای صحیح مدل توسعه خوشه‌های کسب‌وکار	A1	۵/۴۱	۳/۱۳	۱۲/۳۲	۰/۰۲۹۹	۲۱	Q1
۲	پیاده‌سازی برنامه‌های عملیاتی خوشه	A2	۵/۹۰	۳/۴۱	۱۴/۶۸	۰/۰۳۵۶	۱۵	Q2
۳	اصلاح فرآیند انتخاب و قراردادهای عاملین توسعه خوشه	A3	۵/۷۸	۳/۲۶	۱۴/۵۷	۰/۰۳۵۴	۱۶	Q2
۴	ارزیابی چندبعدی صلاحیت و عملکرد ارائه دهنده‌گان خدمات توسعه کسب‌وکار	A4	۵/۶۴	۲/۷۰	۱۶/۵۶	۰/۰۴۰۲	۱۱	Q3
۵	نظارت تلفیقی بر فرآیند توسعه و خدمات‌رسانی	A5	۵/۷۴	۲/۹۷	۱۵/۸۶	۰/۰۳۸۵	۱۳	Q2
۶	ویژگی‌ها و توانمندی‌های عامل توسعه خوشه	A6	۶/۳۶	۳/۰۳	۲۱/۱۴	۰/۰۵۱۳	۳	Q2
۷	توسعه پایدار خوشه‌های کسب‌وکار	A7	۵/۸۲	۲/۷۹	۱۷/۶۵	۰/۰۴۲۸	۹	Q4
۸	ساختار مالی	A8	۵/۵۰	۲/۴۷	۱۶/۶۴	۰/۰۴۰۴	۱۰	Q3
۹	بسترسازی و پشتیبانی دولت	B1	۵/۳۹	۲/۷۴	۱۴/۳۲	۰/۰۳۴۷	۱۷	Q3
۱۰	تسهیل‌گری با اندکی مداخله توسط دولت	B2	۵/۴۹	۳/۰۹	۱۳/۱۶	۰/۰۳۱۹	۱۹	Q1
۱۱	قوانین و مقررات	B3	۵/۴۹	۲/۶۰	۱۵/۸۸	۰/۰۳۸۵	۱۲	Q3
۱۲	تحریم و شرایط بین‌الملل	B4	۵/۱۸	۲/۲۶	۱۵/۱۵	۰/۰۳۶۸	۱۴	Q3
۱۳	توانمندی مالی بنگاه‌ها	C1	۶/۳۲	۳/۱۳	۲۰/۱۰	۰/۰۴۸۸	۵	Q2
۱۴	عوامل اقتصادی	C2	۵/۹۶	۱/۹۶	۲۳/۸۵	۰/۰۵۷۹	۲	Q4
۱۵	اعتمادسازی و ارتقای تعامل در شبکه خدمات و کسب‌وکار	D1	۶/۱۲	۳/۱۶	۱۸/۱۷	۰/۰۴۴۱	۷	Q2
۱۶	مشارکت بازیگران خوشه‌های کسب‌وکار	D2	۵/۰۸	۳/۱۳	۹/۹۱	۰/۰۲۴۱	۲۵	Q1
۱۷	ارتباط بین عامل توسعه و بازیگران خوشه	D3	۵/۵۹	۳/۱۹	۱۳/۳۶	۰/۰۳۲۴	۱۸	Q1
۱۸	توانمندی فنی تأمین‌کنندگان خدمات	E1	۵/۸۴	۲/۶۵	۱۸/۶۵	۰/۰۴۵۲	۶	Q4
۱۹	تقویت خدمات و ارائه دهنده‌گان خدمات	E2	۵/۳۷	۲/۹۹	۱۲/۷۶	۰/۰۳۱۰	۲۰	Q1
۲۰	متنوع بودن روش‌های شناسایی خدمات کسب‌وکار	E3	۵/۰۸	۳/۱۳	۹/۹۱	۰/۰۲۴۱	۲۵	Q1

جدول ۷. مقادیر محاسبه‌شده تجزیه و تحلیل اهمیت- عملکرد

ردیف	شاخص	کد شناسه	میانگین هندسی		وزن خام	وزن نرمال	رتبه	وضعیت
			عملکرد	اهمیت				
۲۱	ارتقا نیروی انسانی ارائه دهنندگان خدمات	F1	۶/۱۷	۲/۰۹	۲۵/۱۶	۰/۰۶۱۱	۱	Q4
۲۲	آموزش و استانداردسازی خدمات توسط شرکت‌های صنعتی استان‌ها	F2	۵/۲۸	۳/۰۹	۱۱/۵۳	۰/۰۲۸۰	۲۳	Q1
۲۳	ارتقا نیروی انسانی خوشه‌های کسب‌وکار	F3	۵/۱۶	۳/۰۰	۱۱/۱۳	۰/۰۲۷۰	۲۴	Q1
۲۴	انگیزش و توانمندسازی عاملان توسعه کسب‌وکار	F4	۵/۳۶	۳/۱۹	۱۱/۵۸	۰/۰۲۸۱	۲۲	Q1
۲۵	نیازمندی خوشه‌های کسب‌وکار به خدمات	G2	۶/۱۵	۳/۲۶	۱۷/۷۹	۰/۰۴۳۲	۸	Q2
۲۶	میزان تمایل و گرایش به استفاده از خدمات	G1	۵/۷۰	۲/۱۵	۲۰/۲۵	۰/۰۴۹۱	۴	Q4

در مدل تجزیه و تحلیل اهمیت-عملکرد، هر شاخص بر اساس دو بُعد اهمیت (وضعیت مطلوب) و عملکرد (وضعیت موجود عوامل) سنجیده می‌شود. این دو بُعد به‌وضوح امکان تشخیص چهار ربع مختلف را فراهم می‌کنند:



شکل ۴. نمودار اهمیت و عملکرد عوامل اثرگذار بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار

در ربع اول (اهمیت کم - عملکرد بالا)، شاخص‌هایی مانند تسهیل‌گری با اندکی مداخله توسط دولت، آموزش و استانداردسازی خدمات توسط شرکت‌های صنعتی استان‌ها، پیاده‌سازی و اجرای صحیح مدل توسعه خوشه‌های کسب‌وکار، تقویت خدمات و ارائه دهنندگان خدمات، مشارکت بازیگران خوشه‌های کسب‌وکار، ارتقای نیروی انسانی خوشه‌های کسب‌وکار، ارتباط بین عامل توسعه و بازیگران خوشه، انگیزش و توانمندسازی عاملان توسعه کسب‌وکار و متنوع بودن روش‌های شناسایی خدمات کسب‌وکار مطرح شده است.

در ربع دوم (اهمیت بالا - عملکرد بالا)، شاخص‌هایی مانند توانمندی مالی بنگاه‌ها، نیازمندی خوشه‌های کسب‌وکار به خدمات، اعتمادسازی و ارتقای تعامل در شبکه خدمات و کسب‌وکار، نظارت تلفیقی بر فرآیند توسعه و خدمات‌رسانی، پیاده‌سازی برنامه‌های عملیاتی خوشه، اصلاح فرآیند انتخاب و قراردادهای عاملین توسعه خوشه و ویژگی‌ها و توانمندی‌های عامل توسعه خوشه مطرح شده است.

در ربع سوم (اهمیت پایین - عملکرد پایین)، شاخص‌هایی با اهمیت و عملکرد پایین شناسایی شدند. شاخص‌های این ربع عبارتند از: بسترسازی و پشتیبانی دولت، قوانین و مقررات، تحریم و شرایط بین‌الملل، ارزیابی چندبعدی صلاحیت و عملکرد ارائه دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار و ساختار مالی. این شاخص‌ها به عواملی اشاره دارند که به‌طور مستقیم بر بستر و شرایط کسب‌وکار تأثیر می‌گذارند. در حقیقت، آن‌ها بیانگر اهمیت هماهنگی محیطی و سازوکارهای قانونی و اقتصادی برای پیشبرد توسعه خوشه‌ها هستند.

در ربع چهارم (اهمیت بالا - عملکرد پایین)، شاخص‌هایی با اهمیت بالا و عملکرد پایین شناسایی شدند که نشان دهنده نقاط ضعف خدمات در زمینه‌های خاصی هستند. این حوزه‌ها نشان دهنده نیاز به بهبود عملکرد در این شاخص‌ها است. میزان تمایل و گرایش به استفاده از خدمات، توانمندی فنی تأمین‌کنندگان خدمات، عوامل اقتصادی، ارتقای نیروی انسانی ارائه دهندگان خدمات و توسعه پایدار خوشه‌های کسب‌وکار در این ربع قرار دارند.

### بحث

چارچوب این پژوهش با رویکرد آمیخته است. در ابتدا، پژوهش کیفی انجام شد و پس از استخراج شاخص‌های تحقیق بر اساس نتایج مرحله کیفی، مرحله تحقیق کمی آغاز گردید. در مرحله کیفی، برای تحلیل داده‌ها از روش تحلیل مضمون و در مرحله کمی از غربال‌گری فازی و تکنیک اهمیت-عملکرد استفاده شد. خدمات توسعه کسب‌وکار یکی از ابزارهای کلیدی برای افزایش بهره‌وری، نوآوری و رقابت‌پذیری خوشه‌های صنعتی به‌شمار می‌آید. این خدمات نقشی مهم در ایجاد بسترهای حمایتی، تسهیل فرآیندهای نوآوری و ارتقای توانمندی شرکت‌های کوچک و متوسط در این خوشه‌ها دارند. در این پژوهش، با استفاده از مصاحبه‌های کیفی نیمه ساختاریافته، شاخص‌های اولیه استخراج گردید. در ادامه، با استفاده از روش تحلیل مضمون، این شاخص‌ها در هفت مضمون اصلی شامل: زیرساخت‌ها و ساختارهای نهادی توسعه خدمات، سیاست‌ها و حمایت‌های کلان، موانع اقتصادی، تعاملات اجتماعی و فرهنگی در بهبود خدمات، قابلیت‌ها و توانمندی‌های ارائه دهندگان خدمات، آموزش و توسعه منابع انسانی و نیازها و میزان تمایل به خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌ها، دسته‌بندی شدند. برای انتخاب مهم‌ترین شاخص‌ها، از روش غربال‌گری فازی استفاده شد تا شاخص‌های کلیدی با بالاترین اولویت شناسایی شوند.

مقوله اصلی زیرساخت‌ها و ساختارهای نهادی توسعه خدمات شامل مجموعه‌ای از اقدامات، فرآیندها و ابزارهایی است که با هدف بهبود و تسهیل ارائه خدمات در حوزه توسعه خوشه‌های کسب‌وکار طراحی و به اجرا درمی‌آیند. این مقوله شامل پیاده‌سازی و اجرای صحیح مدل توسعه خوشه‌های کسب‌وکار، پیاده‌سازی برنامه‌های عملیاتی خوشه، اصلاح فرآیند انتخاب و قراردادهای عاملین توسعه خوشه، ارزیابی چندبعدی صلاحیت و عملکرد ارائه دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار، نظارت تلفیقی بر فرآیند توسعه و خدمات‌رسانی، ویژگی‌ها و توانمندی‌های عامل توسعه خوشه، توسعه پایدار خوشه‌های کسب‌وکار و ساختار مالی است. مقوله اصلی سیاست‌ها و حمایت‌های کلان نیز به عواملی چون بسترسازی و پشتیبانی دولت، تسهیل‌گری با اندکی مداخله توسط دولت، قوانین و مقررات و تحریم و شرایط بین‌الملل اشاره دارد. مقوله اصلی موانع اقتصادی شامل توانمندی مالی بنگاه‌ها و عوامل اقتصادی است. مقوله اصلی تعاملات اجتماعی و فرهنگی در بهبود خدمات نیز بر مواردی همچون اعتمادسازی و ارتقای تعامل در شبکه خدمات و کسب‌وکار، مشارکت بازیگران خوشه‌های کسب‌وکار و ارتباط بین عامل توسعه و بازیگران خوشه تأکید دارد. مقوله قابلیت‌ها و توانمندی‌های ارائه دهندگان خدمات شامل توانمندی فنی تأمین‌کنندگان خدمات، تقویت خدمات و ارائه دهندگان خدمات و تنوع در روش‌های شناسایی خدمات کسب‌وکار است. مقوله آموزش و توسعه منابع انسانی شامل ارتقای نیروی انسانی ارائه دهندگان خدمات، آموزش و استانداردسازی خدمات توسط شرکت‌های صنعتی استان‌ها، ارتقای نیروی انسانی خوشه‌های کسب‌وکار و انگیزش و توانمندسازی عاملان توسعه کسب‌وکار است. مقوله نیازها و میزان تمایل به خدمات توسعه

کسب‌وکار در خوشه‌ها نیز شامل نیازمندی‌های خوشه‌های کسب‌وکار به خدمات و میزان تمایل و گرایش به استفاده از این خدمات است.

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل اهمیت و عملکرد بر روی شاخص‌های استخراج شده مرحله کیفی و در پاسخ به سؤال پژوهش مبنی بر اینکه «عوامل مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی کدامند و اولویت‌بندی آن‌ها چگونه است؟»، نتایج زیر به دست آمده است:

توانمندی مالی بنگاه‌ها با اهمیت بسیار بالای ۶/۳۲ شناخته می‌شود. با این حال، عملکرد کنونی ۳/۱۳ است که نسبتاً پایین بوده و شکاف ۳/۱۸ را ایجاد کرده است. این شاخص در ربع دوم قرار دارد؛ به این معنا که از اهمیت بالایی برخوردار است، اما عملکرد موجود با سطح مورد انتظار فاصله دارد. برای بهبود شرایط، تقویت منابع مالی و توانمندی‌های اقتصادی بنگاه‌ها ضروری است. این اقدام می‌تواند به بهبود دسترسی به خدمات توسعه کسب‌وکار و افزایش بهره‌وری منجر شود. میزان تمایل و گرایش به استفاده از خدمات با اهمیت ۵/۷۰ ارزیابی می‌شود. عملکرد کنونی ۲/۱۵ نشان دهنده شکاف ۳/۵۵ است. این شاخص در ربع چهارم قرار گرفته که نشان‌دهنده اهمیت بالایی آن و نیاز مبرم به ارتقا است. توانمندی فنی تأمین‌کنندگان خدمات با اهمیت ۶/۱۵ ارزیابی می‌شود. عملکرد کنونی ۳/۲۶، شکاف ۲/۸۹ را نشان می‌دهد. این امر بیانگر آن است که این شاخص نیز دارای اهمیت بالایی است، اما عملکرد فعلی نیاز به ارتقا دارد. تقویت توانمندی‌های فنی تأمین‌کنندگان خدمات توسعه کسب‌وکار، از طریق برنامه‌های آموزشی تخصصی، سرمایه‌گذاری در فناوری‌های نوین و استفاده از استانداردهای بین‌المللی می‌تواند به افزایش کیفیت خدمات و رضایت‌مندی بنگاه‌ها منجر شود و در نهایت باعث افزایش بهره‌وری خواهد شد.

تسهیل‌گری با مداخله اندک دولت یکی از نقاط قوت کلیدی است که به حمایت از ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار کمک می‌کند. پژوهش‌های کله و پورزارع (Khademikallu & Pourzare, 2021) نشان می‌دهد که این امر می‌تواند به بهبود عملکرد و رشد شرکت‌های کوچک و متوسط کمک کند. آموزش به‌عنوان یک شاخص مهم شناخته شده است و یافته‌های دیمیتریوف و وو سینکو (Dmitriev & Vovseenko, 2024) بر اهمیت ارتقای مهارت‌ها در موفقیت استارت‌آپ‌ها تأکید دارد. همچنین، اجرای صحیح مدل توسعه خوشه‌های کسب‌وکار، به‌ویژه از نظر برنامه‌ریزی و اجرای مؤثر، از جمله مواردی است که با یافته‌های جهان‌شاهی (Jahanshahi, 2011) همخوانی دارد. تقویت خدمات و ارائه‌دهندگان نیز از ضروریات است که در یافته‌های بینه (Beyene, 2018) به آن اشاره شده و نشان دهنده اهمیت این خدمات در بهبود عملکرد شرکت‌هاست. مشارکت بازیگران در فرآیند ارائه خدمات نیز بر اساس یافته‌های کوکا و همکاران (Kweka et al., 2022) حائز اهمیت است. نیروی انسانی و مهارت به‌عنوان عوامل اصلی موفقیت کسب‌وکارها در یافته‌های سوهارا (Soehari, 2024) مطرح شده و بر نیاز به تقویت این موارد تأکید می‌شود. در نهایت، تنوع روش‌های شناسایی خدمات کسب‌وکار نیز به‌عنوان یک شاخص مهم مطرح شده است که در پژوهش‌های مختلف، به‌ویژه بر اهمیت آن برای رشد کسب‌وکارها تأکید شده است (Andrean & Setyowati, 2022; Mwanki et al., 2022).

بسترسازی و پشتیبانی دولت دارای اهمیت ۵/۳۹ و عملکرد ۲/۷۴ است که شکاف ۲/۶۶ را نشان می‌دهد و در ربع سوم قرار دارد. این شاخص نشان دهنده نقش کلیدی دولت در ایجاد بسترهای حمایتی برای توسعه خدمات است. هرچند اهمیت آن متوسط به بالا ارزیابی شده است، اما عملکرد فعلی نیازمند توجه و بهبود جدی است. کاهش شکاف عملکردی مستلزم تقویت سیاست‌های حمایتی و ایجاد زیرساخت‌های مناسب است. تسهیل‌گری با اندکی مداخله توسط دولت نیز با اهمیت ۵/۴۹ و عملکرد ۳/۰۹، شکاف ۲/۴۰ را ایجاد کرده و همچنان در ربع اول قرار دارد. این شاخص به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی در ایجاد محیط مناسب برای توسعه خدمات محسوب می‌شود و بر لزوم تسهیل‌گری دولت بدون مداخلات گسترده تأکید دارد. قرار گرفتن در ربع اول نشان دهنده اهمیت این شاخص است. عملکرد موجود، هرچند پایین است، اما با مداخلات دقیق‌تر و هدفمند می‌توان شکاف موجود را کاهش داد. این شاخص نیز نشان دهنده نیاز به افزایش مداخلات مؤثر دولت در راستای تسهیل خدمات است.

قوانین و مقررات در ربع سوم قرار دارد و با اهمیت ۵/۴۹ و عملکرد ۲/۶۰، شکاف ۲/۸۹ را ایجاد کرده است. این شاخص به‌عنوان یکی از عوامل کلیدی در ایجاد محیط مناسب برای توسعه خدمات محسوب می‌شود. شکاف مذکور نشان دهنده وجود خلأهای جدی در قوانین و مقررات کنونی است. نبود قوانین مؤثر یا اجرای ضعیف آن‌ها، مانعی بزرگ برای توسعه خدمات کسب‌وکار است. تحریم و شرایط بین‌الملل با اهمیت ۵/۱۸ و عملکرد ۲/۲۶ و شکاف ۲/۹۲، در ربع سوم جای دارد و نمایانگر چالش‌های ناشی از شرایط بین‌المللی است. این شاخص بیانگر تأثیر مستقیم و غیرمستقیم تحریم‌ها و محدودیت‌های بین‌المللی بر ارائه و توسعه خدمات کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی است. قرار گرفتن این شاخص در ربع سوم نشان می‌دهد که اگرچه اهمیت آن متوسط است، اما عملکرد موجود نشان دهنده ضعف در مدیریت و کاهش اثرات چالش‌های بین‌المللی است. شاخص عوامل اقتصادی نشان دهنده نقش حیاتی عوامل اقتصادی در توسعه خدمات کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی است. با وجود اهمیت بالای این عامل، عملکرد فعلی آن بسیار ضعیف ارزیابی شده و به شکاف عملکردی قابل توجهی منجر شده است. قرارگیری این شاخص در ربع چهارم نشان دهنده این است که وضعیت موجود نیاز به اصلاح فوری دارد.

ارتقای نیروی انسانی با اهمیت ۶/۱۷ و عملکرد ۲/۰۹، شکاف ۴/۰۸ را نشان می‌دهد و در ربع چهارم قرار دارد که به معنای نیاز جدی به ارتقای مهارت‌ها و توانمندی‌های نیروی کار است. این شاخص نشان دهنده نقش بسیار مهم نیروی انسانی در توسعه خدمات کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی است. اهمیت بالای این شاخص در کنار عملکرد بسیار پایین فعلی، شکاف قابل توجهی ایجاد کرده که توجه فوری را می‌طلبد. قرارگیری در ربع چهارم نشان می‌دهد که این شاخص هم از نظر اهمیت و هم از نظر اولویت ارتقا در صدر قرار دارد. ساختار مالی نیز با اهمیت ۵/۵۰ و عملکرد ۲/۴۷، شکاف ۳/۰۳ را ایجاد کرده و در ربع سوم قرار دارد که نشان دهنده ضعف ساختار مالی در پشتیبانی از توسعه کسب‌وکارهاست. این ضعف تأثیر مستقیمی بر توانایی بنگاه‌ها در تأمین منابع مالی، مدیریت هزینه‌ها و دسترسی به تسهیلات مالی مناسب دارد.

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهند که تسهیلاتی با مداخله اندک دولت به‌عنوان یک نیاز مهم شناخته شده است و پژوهش‌های پورزارع و پورزارع (Khademikallu & Pourzare, 2021) نیز بر اهمیت همکاری دولت و سازمان‌های خصوصی برای رشد شرکت‌های کوچک و متوسط تأکید می‌کند. این هم سویی نشان دهنده اهمیت تسهیلاتی در حمایت از ارائه دهندگان خدمات است. همچنین، شناسایی ارتقا نیروی انسانی به‌عنوان یک نیاز جدی در پژوهش همسو با یافته‌های سوهاری (Soehari, 2024) است که به اهمیت مهارت‌های کارآفرینی و تأثیر آن بر موفقیت کسب‌وکارها اشاره دارد. این نشان می‌دهد که تقویت مهارت‌ها و توانمندی‌های نیروی انسانی یک اولویت مشترک است. وضعیت قوانین و مقررات که در ربع سوم قرار دارد و به توجه و بهبود نیاز دارد، با تأکید جهانشاهی (Jahanshahi, 2011) بر برنامه‌ریزی و اجرای صحیح خدمات توسعه کسب‌وکار همسو است و نشان دهنده لزوم بهبود شرایط قانونی برای ایجاد فضای رقابتی و تخصصی است. شناسایی چالش‌ها مانند کمبود مشاوران توانمند و عدم همکاری با سازمان‌های دولتی، در پژوهش ترابی و همکاران (Torabi et al., 2018) مورد اشاره قرار گرفته است و این با وضعیت موجود در شاخص‌ها نشان دهنده نیاز به مداخلات مؤثر است. پژوهش‌ها به نقش کلیدی خدمات توسعه کسب‌وکار در بهبود عملکرد و رشد بنگاه‌ها اشاره دارند. این یافته‌ها با تحلیل‌های موجود در پژوهش‌های مشابه درباره اهمیت خدمات توسعه کسب‌وکار همسو است (Azizmohammadlou & Rezaei, 2016).

اعتمادسازی و ارتقای تعامل در شبکه خدمات و کسب‌وکار به‌عنوان یکی از مهم‌ترین شاخص‌ها با اهمیت ۶/۱۲ و عملکرد ۳/۱۶، شکاف ۲/۹۷ را نشان می‌دهد و در ربع دوم قرار دارد. این شاخص نشان دهنده اهمیت بالای اعتماد میان بازیگران در توسعه خوشه‌های کسب‌وکار است که تأثیری مستقیم بر افزایش همکاری و کاهش تضادها میان اعضای خوشه دارد. تقویت آن از طریق ایجاد تعاملات شفاف و پایدار می‌تواند به بهره‌وری بیشتر خوشه منجر شود. آموزش و استانداردسازی خدمات توسط شرکت‌های صنعتی استان‌ها با اهمیت ۵/۲۸ و عملکرد ۳/۰۹، شکاف ۲/۱۸ را ایجاد کرده و در ربع اول قرار دارد. این امر نشان دهنده نیاز به تقویت آموزش و استانداردسازی خدمات توسط شرکت‌های صنعتی استان‌ها برای ارتقای مهارت‌های لازم در بین

نیروی کار است. بهبود این شاخص که برای توسعه مهارت‌های فنی و مدیریتی نیروی کار ضروری است، می‌تواند به افزایش بهره‌وری و رقابت‌پذیری خوشه‌ها کمک کند. پیاده‌سازی و اجرای صحیح مدل توسعه خوشه‌های کسب‌وکار با اهمیت ۵/۴۱ و عملکرد ۳/۱۳، شکاف ۲/۲۸ را نشان می‌دهد و در ربع اول قرار دارد. این شاخص نشان دهنده اهمیت بالای پیاده‌سازی صحیح و مؤثر مدل‌های توسعه در خوشه‌های کسب‌وکار است. قرارگیری این شاخص در ربع اول نشان می‌دهد که در حالی که اهمیت بالایی دارد، عملکرد کنونی در زمینه پیاده‌سازی مدل‌ها به‌طور چشمگیری پایین است و شکاف قابل توجهی وجود دارد. این شکاف به‌ویژه به چالش‌ها و موانع اجرایی مدل‌های توسعه خوشه‌ها اشاره دارد که نیازمند توجه جدی هستند.

تقویت خدمات و ارائه دهندگان خدمات و مشارکت بازیگران خوشه‌های کسب‌وکار به ترتیب با اهمیت‌های ۵/۳۷ و ۵/۰۸ و عملکردهای ۲/۹۹ و ۳/۱۳، شکاف‌های ۲/۳۸ و ۱/۹۵ را ایجاد کرده‌اند و در ربع اول قرار دارند. این شاخص‌ها نشان دهنده اهمیت بالای تقویت خدمات و تأمین‌کنندگان آن و نیز مشارکت فعال ذی‌نفعان در خوشه‌های کسب‌وکار هستند. قرارگیری آن‌ها در ربع اول بیانگر این است که عملکرد کنونی در این حوزه‌ها پایین است و شکاف عملکردی قابل توجهی وجود دارد. در حالی که تقویت خدمات و افزایش کیفیت ارائه دهندگان آن و نیز جلب مشارکت مؤثر، از اهمیت بالایی برخوردار است، نیاز به تلاش بیشتری برای بهبود این بخش‌ها احساس می‌شود. نیروی انسانی خوشه‌های کسب‌وکار نیز با اهمیت ۵/۱۶ و عملکرد ۳/۰۰، شکاف ۲/۱۶ را نشان می‌دهد و در ربع اول قرار دارد. این امر نشان دهنده ضرورت بهبود مهارت‌ها و انگیزه نیروی انسانی فعال در خوشه‌های کسب‌وکار است. در زمینه نظارت تلفیقی بر فرآیند توسعه و خدمات‌رسانی و ارزیابی چندبعدی صلاحیت و عملکرد ارائه دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار که به ترتیب با اهمیت‌های ۵/۷۴ و ۵/۶۴ و عملکردهای ۲/۹۷ و ۲/۷۰، شکاف‌های ۲/۷۷ و ۲/۹۴ را دارند و در ربع دوم و چهارم قرار می‌گیرند، تأکید بر لزوم نظارت مستمر و ارزیابی جامع برای بهبود عملکرد خدمات است. انگیزش و توانمندسازی عوامل توسعه کسب‌وکار و پیاده‌سازی برنامه‌های عملیاتی خوشه نیز به ترتیب با اهمیت‌های ۵/۳۶ و ۵/۹۰ و عملکردهای ۳/۱۹ و ۳/۴۱، شکاف‌های ۲/۱۶ و ۲/۴۹ را نشان می‌دهند و در ربع‌های اول و دوم قرار دارند. این موضوع نشان دهنده نیاز به تقویت انگیزش و توانمندسازی عوامل توسعه کسب‌وکار و نیز اجرای مؤثر برنامه‌های عملیاتی است. در نهایت، توسعه پایدار خوشه‌های کسب‌وکار و اصلاح فرآیند انتخاب و قراردادهای عاملین توسعه خوشه نیز به‌عنوان دیگر عوامل با اهمیت‌های بالا و عملکردهای متوسط، نشان‌دهنده ضرورت توجه به ابعاد پایدار و انتخاب صحیح عوامل توسعه هستند.

یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج و مطالعات پیشین همسویی دارد و در برخی جنبه‌ها مشابهت‌هایی را نشان می‌دهد. به‌طور خاص، پژوهش خادمی کله و پورزارع (Khademikallu & Pourzare, 2021) تأکید می‌کند که سازمان‌ها و شرکت‌ها نیاز به برنامه‌ریزی مشخص برای رشد دارند و حمایت از ارائه دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار با همکاری دولت و سازمان‌های خصوصی می‌تواند به رشد شرکت‌های کوچک و متوسط کمک کند. این موضوع به اهمیت بالای اعتماد میان بازیگران در توسعه خوشه‌های کسب‌وکار ارتباط دارد. همچنین، در مطالعه ترابی (Torabi et al., 2018) به چالش‌های اصلی مانند کمبود مشاوران توانمند و ضعف همکاری با سازمان‌های دولتی اشاره شده است که در پژوهش حاضر نیز به‌عنوان ضعف در آموزش و استانداردسازی خدمات توسط شرکت‌های صنعتی استان‌ها مطرح شده و ضرورت تقویت آن را نشان می‌دهد. یافته‌های عزیزمحمملو و رضایی (Azizmohammadlou & Rezaei, 2016) بر اهمیت خدمات در رشد بنگاه‌های صنعتی تأکید دارد که با شاخص تقویت خدمات و ارائه دهندگان خدمات در پژوهش حاضر همسو است. جهانشاهی (Jahanshahi, 2011) به نقش برنامه‌ریزی در توسعه اقتصادی از طریق خدمات توسعه کسب‌وکار اشاره کرده است که با یافته‌های پژوهش حاضر در زمینه پیاده‌سازی و اجرای صحیح مدل توسعه خوشه‌ها همخوانی دارد. همچنین، مطالعه دیمتریوف و ووسینکو (Dmitriev & Vovsenko, 2024) به اهمیت تعامل مؤثر با مشتریان اشاره دارد که با نیاز به نظارت تلفیقی بر فرآیند توسعه و خدمات‌رسانی و ارزیابی چندبعدی صلاحیت و عملکرد ارائه دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار در پژوهش حاضر ارتباط دارد. در نهایت، مطالعه نجورگه و کالویو (Njoroge & Kaluyu, 2020) نشان می‌دهد که خدمات توسعه کسب‌وکار می‌تواند به

شرکت‌های کوچک و متوسط در مدیریت و کاهش اختلالات بازار کمک کند که با تأکید بر ارتقای نیروی انسانی در پژوهش حاضر همخوانی دارد. این همسویی و شباهت‌ها نشان دهنده اهمیت مشترک عواملی است که بر بهبود عملکرد و اثربخشی خدمات توسعه کسب‌وکار تأثیر می‌گذارد و بر ضرورت توجه به این ابعاد در مطالعات آینده تأکید می‌کند.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

با توجه به یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه‌گیری کرد که عوامل اصلی مؤثر بر توسعه خدمات کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی عبارتند از: ارتقای قابلیت‌های نیروی انسانی ارائه دهندگان خدمات، عوامل اقتصادی، ویژگی‌ها و توانمندی‌های عوامل توسعه خوشه، میزان تمایل به استفاده از خدمات، توانمندی مالی بنگاه‌ها، توانمندی فنی تأمین‌کنندگان خدمات، اعتمادسازی و تقویت تعاملات در شبکه خدمات و کسب‌وکار و نیازمندی‌های خاص خوشه‌های کسب‌وکار به خدمات. سایر شاخص‌ها در رده‌های بعدی اهمیت قرار دارند. هر یک از این عوامل به‌طور مؤثری در بهبود و تسریع فرآیند توسعه خدمات در خوشه‌های صنعتی نقش دارند و بنابراین در برنامه‌ریزی‌ها و استراتژی‌های توسعه خوشه‌ها باید به‌طور جدی مد نظر قرار گیرند.

شاخص‌هایی مانند توانمندی مالی بنگاه‌ها، تمایل به استفاده از خدمات و توانمندی فنی تأمین‌کنندگان خدمات از اهمیت بالایی برخوردار هستند. این عوامل با اهمیت بالا، به‌ویژه توانمندی مالی بنگاه‌ها که با شکاف قابل توجهی در عملکرد مواجه است، نشان‌دهنده نیاز فوری به بهبود و ارتقا در این زمینه‌ها هستند. همچنین، عواملی نظیر بسترسازی و پشتیبانی دولت، قوانین و مقررات و ارتقای نیروی انسانی، به‌عنوان نیازهای اساسی شناخته می‌شوند که به‌منظور موفقیت در توسعه خدمات باید مورد توجه قرار گیرند. اعتمادسازی و ارتقای تعامل در شبکه خدمات و کسب‌وکار و آموزش و استانداردسازی خدمات توسط شرکت‌های صنعتی استان‌ها به‌عنوان شاخص‌های کلیدی شناسایی شده‌اند که نیاز به توجه و تقویت دارند. همچنین، پیاده‌سازی مدل‌های توسعه خوشه‌های کسب‌وکار، ارزیابی چندبعدی صلاحیت و عملکرد ارائه دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار و نظارت تلفیقی بر فرآیند توسعه و خدمات‌رسانی، از اهمیت بالایی در بهبود عملکرد خدمات برخوردار هستند؛ بنابراین، برای بهبود عملکرد و اثرگذاری خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی، ضروری است که به تقویت زیرساخت‌ها، ارتقای مهارت‌ها و توانمندی‌های نیروی انسانی و اصلاح قوانین و مقررات توجه ویژه‌ای صورت گیرد. این عوامل نه تنها می‌توانند به بهبود عملکرد بنگاه‌ها کمک کنند، بلکه زمینه‌ساز همکاری و اعتماد بین بازیگران مختلف در توسعه خوشه‌های صنعتی خواهند بود.

بر اساس یافته‌های تحقیق، برای بهبود عملکرد و اثرگذاری شاخص‌های شناسایی‌شده در توسعه خدمات کسب‌وکار خوشه‌های صنعتی، پیشنهادها زیر ارائه می‌شود. در حوزه توانمندی مالی بنگاه‌ها و تقاضا، برای بهبود وضعیت تقاضا و توانمندی مالی بنگاه‌ها در استفاده از خدمات کسب‌وکار، پیشنهاد می‌شود تسهیلات مالی و یارانه‌های دولتی برای کمک به بنگاه‌ها در تأمین هزینه خدمات ارائه شود. همچنین، ایجاد امکان پرداخت تدریجی هزینه‌ها برای بنگاه‌های کوچک و متوسط، فراهم آوری زیرساخت‌های فناوری، مراکز مشاوره و تسهیلات قانونی توسط دولت برای تسهیل ارائه خدمات و اجرای برنامه‌های آموزشی برای آگاهی‌بخشی به مدیران بنگاه‌ها در مورد اهمیت و مزایای خدمات کسب‌وکار ضروری است. ترویج نگاه به خدمات کسب‌وکار به‌عنوان یک سرمایه‌گذاری استراتژیک، تشویق به همکاری‌های مشترک بین بنگاه‌ها برای تسهیم مساوی هزینه خدمات، اعتمادسازی و تأیید کیفیت خدمات توسط نهادهای معتبر و برگزاری برنامه‌های مشترک توسط بنگاه‌های عضو خوشه از دیگر راهکارهای مؤثر در این حوزه است.

در حوزه عرضه و توانمندی فنی تأمین‌کنندگان خدمات، برای بهبود وضعیت عرضه خدمات کسب‌وکار و توانمندی فنی تأمین‌کنندگان این خدمات، توجه به شناسایی نیازهای واقعی بنگاه‌ها از طریق عوامل توسعه خوشه، ذی‌نفعان و با استفاده از ابزارهایی مانند فن‌بازارها و برنامه‌های عملیاتی خوشه‌ها ضروری است. توانمندسازی تأمین‌کنندگان خدمات توسط دولت و

بخش خصوصی از طریق آموزش‌های فنی، مدیریتی و حقوقی، حمایت‌های مالی و دسترسی به مشاوره‌های حرفه‌ای، برگزاری نمایشگاه‌ها و برنامه‌های مشترک بین تأمین‌کنندگان و بنگاه‌ها برای تقویت ارتباط و شناخت متقابل نیازها، رفع ضعف کیفی برخی عرضه‌کنندگان خدمات تخصصی از طریق ارتقای سطح فنی و تخصصی آن‌ها، حمایت و معرفی تأمین‌کنندگان خدمات درون‌خوشه‌ای به بنگاه‌ها، ترغیب تأمین‌کنندگان به شناسایی مستمر خدمات جدید و ایجاد شبکه‌ی منسجمی از تأمین‌کنندگان و عرضه‌کنندگان خدمات در زنجیره‌های ارزش مختلف، می‌تواند به افزایش اثربخشی و بهره‌وری این خدمات کمک شایانی نماید.

در زمینه‌ی بسترسازی و پشتیبانی دولت، ایجاد و توسعه‌ی شبکه‌سازی بین ذی‌نفعان به‌عنوان یک اقدام اساسی در بهبود عملکرد خوشه‌ها و عرضه‌کنندگان خدمات شناخته می‌شود. نخست، ایجاد شبکه‌های تخصصی به‌منظور شناسایی و ارائه خدمات مورد نیاز خوشه‌ها که نیازهای خاص هر بخش را هدف قرار می‌دهد. دوم، شبکه‌سازی برای بهره‌مندی بیشتر از خدمات کسب‌وکار که از طریق توسعه کانال‌های ارتباطی مناسب، دسترسی خوشه‌ها به خدمات کسب‌وکار را بهبود می‌بخشد. سوم، توسعه‌ی شبکه بین ارائه‌دهندگان خدمات و خوشه‌ها که با ایجاد ارتباط مستمر، نیازهای تخصصی و فنی خوشه‌ها را برطرف می‌کند. چهارم، ایجاد شبکه برای دریافت خدمات از منابع داخلی و بین‌المللی که ساختاری یکپارچه برای عرضه و دریافت خدمات ایجاد خواهد کرد. در نهایت، ایجاد شبکه‌های فرااستانی برای شناسایی و ارزیابی عرضه‌کنندگان خدمات که منجر به هماهنگی بهتر و تسهیل همکاری‌ها در مناطق مختلف می‌شود. همچنین برای ارتقای نیروی انسانی، طراحی و اجرای برنامه‌های آموزشی و کارآموزی تخصصی و ایجاد همکاری بین بنگاه‌ها برای تبادل دانش و تجربه اهمیت دارد.

در راستای اعتمادسازی و ارتقای تعامل در شبکه خدمات و کسب‌وکار، برای تقویت این امر چندین استراتژی می‌تواند مؤثر واقع شود. ابتدا باید توجه کرد که ایجاد اعتماد در مرحله اول بین ارائه‌دهندگان خدمات و بنگاه‌های اقتصادی و در مرحله بعد بین بخش دولتی و خصوصی ضروری است. اعتمادسازی به‌ویژه در بخش دولتی نیازمند فرهنگ‌سازی و آگاهی‌بخشی در مورد اهمیت استفاده از خدمات است. در راستای ایجاد اعتماد در میان بخش‌های مختلف، شفاف‌سازی نیازهای بنگاه‌ها برای متولیان خدمات از طریق شرکت‌های استانی یکی از راهکارهای مؤثر است. این امر کمک می‌کند تا اطلاعات دقیق و قابل اعتمادی به‌دست متولیان خدمات برسد و آن‌ها بتوانند نیازهای بنگاه‌ها را بهتر درک کنند. همچنین، اعتماد می‌تواند از طریق خرید مشترک، تعاونی‌های مشترک و نمایشگاه‌ها بین بنگاه‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات شکل گیرد. در این میان، ارائه خدمات الگوهای مشترک و طراحی خدمات برای پاسخگویی به نیازهای ویژه کسب‌وکارها به ایجاد اعتماد کمک می‌کند. خدمات تولید محتوا و سایر خدمات مبتنی بر تخصص می‌توانند موجب ایجاد اعتماد بین بنگاه‌ها و عرضه‌کنندگان خدمات شوند. اعتمادسازی و ارتقای تعامل در شبکه خدمات و کسب‌وکار همچنین می‌تواند بین ارائه‌دهندگان خدمات و واحدهای کسب‌وکار از طریق عامل توسعه خوشه‌ها و سایر نهادهای مرتبط انجام شود.

در نهایت، طراحی سازوکارهای کارآمد برای نظارت تلفیقی بر فرآیند توسعه و خدمات‌رسانی و ارزیابی چندبعدی صلاحیت و عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار، شناسایی نقاط قوت و ضعف و گزارش‌دهی منظم به ذی‌نفعان برای بهبود مستمر خدمات اهمیت دارد. نظارت بر فرآیندهای توسعه کسب‌وکار و خدمات مرتبط با آن نقشی مهم در موفقیت این خدمات دارد. یکی از اساسی‌ترین جنبه‌ها، نظارت بر عاملین توسعه خوشه‌ها است. این نظارت باید به‌صورت پیوسته و مداوم انجام شود تا از پیشرفت و کارآمدی فرآیندهای توسعه اطمینان حاصل گردد. ارزیابی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار توسط عاملین نیز اهمیت زیادی دارد تا اطمینان حاصل شود که خدمات به‌درستی و مطابق با نیازها ارائه می‌شوند. در همین راستا، نظارت بر عملکرد عاملین توسعه خوشه‌ها و کنترل کلیه فعالیت‌های توسعه از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. نظارت مداوم و مستمر بر عرضه‌کنندگان خدمات توسط دولت، به‌ویژه در مناطق کمتر توسعه‌یافته، به‌منظور اطمینان از کیفیت و اثربخشی خدمات ارائه شده ضروری است. همچنین طراحی سیستم‌های نظارتی و ارزیابی منظم بر اساس استانداردهای مشخص، به سازمان‌ها کمک می‌کند تا خدمات به بهترین شکل ممکن اجرا شوند. نظارت بر بازار

خدمات توسعه کسب‌وکار و ارائه دهندگان آن، به‌ویژه در راستای ارتقای کیفیت و شفافیت در فرآیندها، از دیگر جنبه‌های کلیدی است که باید در نظر گرفته شود. طراحی سیستم‌های نظارت و ارزیابی دقیق و کارآمد برای تضمین هماهنگی و کیفیت خدمات در تمامی مراحل اجرا از اهمیت بالایی برخوردار است.

### محدودیت‌های پژوهش و پیشنهادهایی برای مطالعات آتی

این پژوهش با محدودیت‌هایی مانند کمبود تحقیقات پیشین در زمینه شناسایی عوامل اثرگذار بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی و دشواری هماهنگی با خبرگان برای مصاحبه‌ها مواجه بوده است. در این مطالعه، تلاش شده است تا هیچ‌گونه تحمیلی بر داده‌ها اعمال نشود و نتایج به‌صورت واقع‌گرا از طریق بررسی داده‌ها کشف و استخراج گردد. پیشنهادها برای تحقیقات آینده شامل تحقیق بر روی تأثیر فناوری‌های نوین بر خدمات توسعه کسب‌وکار، با بررسی چگونگی تأثیر فناوری‌هایی مانند هوش مصنوعی، اینترنت اشیا و تحلیل داده‌های کلان بر کیفیت و دسترسی به این خدمات در خوشه‌های صنعتی است. همچنین، مطالعه نیازهای خاص بنگاه‌ها و طراحی خدمات متناسب با این نیازها در خوشه‌های صنعتی می‌تواند به بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار کمک کند. تحقیق در مورد نقش مشارکت دولت، بخش خصوصی و دانشگاه‌ها در توسعه خوشه‌های صنعتی و خدمات کسب‌وکار نیز ضروری است تا همکاری‌های مؤثرتری در این راستا شکل گیرد. بررسی روش‌های توانمندسازی فنی تأمین‌کنندگان خدمات، از جمله ارائه آموزش‌ها و ابزارهای نوین برای بهبود کیفیت و کاهش هزینه‌ها، می‌تواند به ارتقای کارایی در این بخش کمک کند. علاوه بر این، تحقیق و توسعه مدل‌های نوآورانه برای خوشه‌بندی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط متناسب با ساختار جغرافیایی، اقتصادی و فرهنگی هر منطقه می‌تواند به رشد این کسب‌وکارها و تسهیل همکاری‌ها منجر شود. در نهایت، پژوهش در زمینه روش‌های نظارت مستمر و ارزیابی عملکرد خدمات توسعه کسب‌وکار می‌تواند به ارائه بازخوردهای مؤثر و بهبود مستمر این خدمات کمک کند و تأثیر مهمی در موفقیت بلندمدت کسب‌وکارها داشته باشد.

### References

- Andrean, R., & Setyowati, M. S. (2022). Analysis of Business Development Services in Improving Taxpayer Compliance of Micro, Small and Medium Enterprises. *Jurnal Public Policy*, 8 (3), 161-167. <https://doi.org/10.35308/jpp.v8i3.5399>
- Asafo-Adjei, S. (2015). *The impact of business development services on micro enterprises in the Asante Akim South District of the Ashanti region (Master's dissertation)*. Kwame Nkrumah University of Science and Technology, Kumasi. <https://ir.knust.edu.gh/handle/123456789/6972>
- Asrat, B. (2022). *Effects of business development service on the performance of micro and small manufacturing enterprises in Addis Ababa: The case of Nefas Silk-Lafto Sub-City*. Doctoral dissertation, St. Mary's University. <http://repository.smuc.edu.et/handle/123456789/7127>
- Aura, A. (2023). *Grow a successful business: Market and product development in business plan*. <https://doi.org/10.31219/osf.io/gdq3b>
- Azizmohammadlou, H. A., & Rezaei, M. (2016). *Investigating the role of business development services in the growth of production in Iranian industrial enterprises*. Master's thesis, Imam Khomeini International University. <https://elmnet.ir/doc/11201978-42152> [In Persian]
- Baggio, R., & Sheresheva, M. (2014). *Network approach in economics and management: The interdisciplinary nature*. Working Paper No. 0011, Moscow State University, Faculty of Economics.
- Benazic, D. (2021). *The role of service quality in selecting business consulting providers*. Economic and Social Development: Book of Proceedings, 24-32. <https://www.researchgate.net/publication/280010444>
- Beyene, M. Y. (2018). Business development service (BDS) role in improving the performance of SMEs in case of selected manufacturing SMEs in Adama Town, Ethiopia. *European Journal of Business and Management*, 10 (3), 34-38. <https://doi.org/10.35308/jpp.v8i3.5399>
- Caniëls, M. C., Romijn, H. A., & de Ruijter-De Wildt, M. (2006). Can business development services practitioners learn from theories of innovation and services marketing? *Development in Practice*, 16 (5), 425-440. <https://doi.org/10.1080/09614520600792366>

- Committee of Donor Agencies for Small Enterprise Development. (2001). *Business development for small enterprises: Guiding principles for donor-funded intervention*. World Bank Group. <https://www.enterprise-development.org/wp-content/uploads/BDS-Guiding-Principles-2001-English.pdf>
- Dmitriev, V. G., & Vovseenko, E. A. (2024). Assessment of success factors and risks of innovative business startups. *Economics and Entrepreneurship*, <https://doi.org/10.34925/eip.2024.163.2.166>
- Frank, A. G., de Souza Mendes, G. H., Benitez, G. B., & Ayala, N. F. (2022). Service customization in turbulent environments: Service business models and knowledge integration to create capability-based switching costs. *Industrial Marketing Management*, 100, 1–18. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2021.10.010>
- Govindan, D. (2024). A study on micro, small and medium enterprises (MSME) of India: Emerged vibrant sector of economic and entrepreneurship development. In *Envisioning a self-reliant rural India for sustainable economic development* (pp. 115–121). Shanlax Publications. [https://www.researchgate.net/publication/385654726\\_A\\_Study\\_on\\_Micro\\_Small\\_and\\_Medium\\_Enterprises\\_MSME\\_Of\\_India-Emerged\\_Vibrant\\_Sector\\_Of\\_Economic\\_And\\_Entrepreneurship\\_Development](https://www.researchgate.net/publication/385654726_A_Study_on_Micro_Small_and_Medium_Enterprises_MSME_Of_India-Emerged_Vibrant_Sector_Of_Economic_And_Entrepreneurship_Development)
- Goyal, S., Sergi, B. S., & Esposito, M. (2018). Business development services for micro, small and medium enterprises: Literature review of past trends and future directions. *World Review of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 14 (3), 312–332. <https://doi.org/10.1504/WREMSD.2018.091688>
- Habibi, A., Izadiyar, S., & Rasafranz, A. (2014). *Fuzzy multi-criteria decision making (1st ed.)*. Katibeh Gil Publications. [In Persian]
- Haeri, A., & Ghousi, R. (2016). Using data envelopment analysis (DEA) to improve the sales performance in Iranian agricultural clusters by utilizing business networks and business development services providers (BDSPs). *Journal of Industrial and Systems Engineering*, 9 (3), 82–95. <https://doi.org/20.1001.1.17358272.2016.9.3.6.6> [In Persian]
- Hakizimana, S., Makau, S. M., & Kavinda, L. (2023). Business development services and government regulations: Prospects and challenges of youth-owned enterprises in Kigali, Rwanda. *International Journal of Business and Social Science Research*, 4 (3), 21–32. <https://doi.org/10.47742/ijbssr.v4n3p2>
- Huynh, H. T. N., Lam, L. N. H., Le, T. B., & Nguyen, N. H. X. (2021). The impact of entrepreneurial leadership on SMEs' performance: The mediating effects of organizational factors. *Heliyon*, 7 (6). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07326>
- Jafari, M., Fazlollahtabar, H., Yazdani-Chamzini, A., & Tavana, M. (2020). A comprehensive review of cluster-based industrial development policies. *Journal of Cleaner Production*, 255, 120142 [In Persian]
- Jahanshahi, M. (2011). *Economic development planning based on the growth of business development services (BDS) in the country*. In The Second National Research and Technology Management Conference, Tehran. <https://civilica.com/doc/199928/> [In Persian]
- Jeleskovic, V., & Loeber, S. (2023). *How industrial clusters influence the growth of the regional GDP: A spatial-approach*. arXiv preprint arXiv:2401.10261. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2401.10261>
- Khademikallu, M., & Pourzare. (2021). *The role of business development services (BDS) in improving employment through the development of small and medium enterprises*. In The First National Conference on Economics, Management, and Financial Engineering with an Emphasis on Production, Supports, and Disincentives, Urmia. <https://civilica.com/doc/1414569> [In Persian]
- Kiro, M., & Wairimu, N. (2022). Strategic approaches to business development and competitiveness among SMEs. *Journal of Business Services*, 10 (2), 67–82.
- Kudela, J. J., & Avotins, V. (1999). An evaluation of Phare SME programmes: Latvia. Final report. *University of Latvia*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.24098.94406>
- Kweka, A. E., Makindara, J. R., & Bengesi, K. M. K. (2022). Business development services providers: Pathways and involvement of micro, small, and medium enterprises in Arusha City and the Moshi Municipality, Tanzania. *African Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 1 (2), 29–61. <https://doi.org/10.31920/2753-314X/2022/v1n2a2>
- Lukmanul, H., Suryana, Y., Joeliaty, J., & Soemaryani, I. (2024). The influence of resources, service capabilities, and government support on business incubator success: Empirical evidence from Indonesia. *Uncertain Supply Chain Management*, 12 (4), 2489–2500. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2024.5.020>
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). Importance-performance analysis. *Journal of Marketing*, 41 (1), 77–79. <https://doi.org/10.1177/002224297704100112>
- Mbura, O. K., & Bambaganya, M. W. (2016). Success and usefulness of business development services in Tanzania's SMEs market. *Business Management Review*, 18 (2). <http://hdl.handle.net/20.500.11810/4697>

- Mwanki Mwaniki, Z., Ngugi, P., & Nyang'au, S. (2022). Relationship between business development services and growth of small and medium enterprises in Kenya. *European Journal of Business and Strategic Management*, 7 (1), 1–14. <https://doi.org/10.47604/ejbsm.1480>
- Ngugi Nguyen, P. V., Huynh, H. T. N., Lam, L. N. H., Le, T. B., & Nguyen, N. H. X. (2021). The impact of entrepreneurial leadership on SMEs' performance: The mediating effects of organizational factors. *Heliyon*, 7 (6), e07326. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07326>
- Njoroge, M., & Kaluyu, V. (2020). Business development services access as a strategic response to market disruption among small and medium enterprises. *American Journal of Industrial and Business Management*, 10 (8), 1340–1359. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2020.108089>
- Porter, M. E. (1998). Clusters and the new economics of competition. *Harvard Business Review*, 76(6), 77-90.
- Putri, S. D., Murwadi, T., & Mulyati, E. (2022). The development of corporate financing law: Empirical practices of business financing in the "PaDi UMKM" marketplace. *Treasures of the Law*, 4 (1), 10–18. <https://doi.org/10.15575/kh.v4i1.167344>
- Rehan, A., Yousufi, R., Palwishah, I., & Chappra, I. O. (2022). Global business services: An innovation, growth, and business integration in emerging markets. *Pakistan Journal of International Affairs*, 5 (3). <https://doi.org/10.52337/pjia.v5i3.584>
- Saaty, T. L. (2005). *Theory and applications of the analytic network process: Decision making with benefits, opportunities, costs, and risks*. RWS Publications. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2187134>
- Sarwar, H. (2013). *Small and Medium-Sized Enterprises in Economic Development: The UNIDO Experience*. Industrial Development Officer UNIDO, Vienna.
- Shahvardi, H., Salehi Waziri, H., Mohajeri, M., Nouri, A., & Soleimani, G. (2014). *Business development services: Concepts and approaches*. Tehran: Tarbiat Modares University Press. [https://pub.modares.ac.ir/book\\_treasure.php?mod=viewbook&book\\_id=71&slc\\_lang=fa&sid=1](https://pub.modares.ac.ir/book_treasure.php?mod=viewbook&book_id=71&slc_lang=fa&sid=1) [In Persian]
- Silpcharu, T. (2021). Second order confirmatory factor analysis of consulting services in the industrial business sector. *Academy of Strategic Management Journal*, 20 (3), 1-12.
- Small Industries and Industrial Parks Organization (ISIPO). (2024). *Report on the development projects of industrial clusters in Iran*. <http://www.isipo.ir> [In Persian]
- Small Industries and Industrial Parks Organization of Iran. (2017). *National comprehensive study and identification of business clusters project report*. <https://isipo.ir/> [In Persian]
- Soehari, H. (2024). Analisa keberhasilan bisnis kecil. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 7 (2), 350–362. <https://doi.org/10.37481/sjr.v7i2.832>
- Suzuki, A., & Igei, K. (2017). *Can efficient provision of business development services bring better results for SMEs: Evidence from a networking project in Thailand*. No. 147, JICA Research Institute. <https://doi.org/10.18884/00000803>
- Tabibi, M., Hosseini, A., & Rezaei, T. (2015). Evaluating the good urban governance indexes in tourist destination cities, using IPA method (Case study: Tonekabon). *Urban Tourism*, 2 (3), 219–231. <https://doi.org/10.22059/jut.2015.58444> [In Persian]
- Tarazona, R., García-Hurtado, D., Devece, C., & Hoffmann, V. E. (2024). Industrial cluster and knowledge creation: A bibliometric analysis and literature review. *Multidisciplinary Journal for Education, Social and Technological Sciences*. <https://doi.org/10.4995/muse.2024.21344>
- Torabi, J., Mohammadi Elyasi, G., Soleimani, G., & Zaefarian, R. (2018). Identifying challenges related with outputs of business development service centers in Iran. *Journal of Entrepreneurship Development*, 11(2), 241–259. <https://doi.org/10.22059/jed.2018.68107> [In Persian]
- UNCTAD. (2005). *Information economy report 2005: Unlocking the potential of e-commerce for developing countries (Chapter VI)*. United Nations. [https://unctad.org/system/files/official-document/ier2005\\_en.pdf](https://unctad.org/system/files/official-document/ier2005_en.pdf)
- UNDP. (2004). *Business development services for small enterprises: Guiding principles for donor intervention*. United Nations Development Programme. <https://www.undp.org/content/dam/undp/library/Enterprise%20Development/Business%20Development%20Services%20>
- Zilwa, P. (2020). *Business Development services (BDS) and SMME development in South Africa*. <https://open.uct.ac.za/server/api/core/bitstreams/89aa4687-7c59-4f05-a1c4-4896af8f5b15/content>

