



## Designing a Paradigm Model to Improve Business Development Services in Business Clusters

**Amir Hajipour** 

Department of Management, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Najafabad, Iran.  
[ah1356@yahoo.com](mailto:ah1356@yahoo.com)

**Hamid AzizMohammadlou\*** 

Department of Accounting, Faculty of Social Sciences, Imam Khomeini International University, Qazvin, Iran.  
(Corresponding Author). [azizmohammadlou@soc.ikiu.ac.ir](mailto:azizmohammadlou@soc.ikiu.ac.ir)

**Naser Khani** 

Department of Management, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Najafabad, Iran.  
[naserkhani@phu.iaun.ac.ir](mailto:naserkhani@phu.iaun.ac.ir)

**Bita Yazdani** 

Department of Management, Najafabad Branch, Islamic Azad University, Najafabad, Iran.  
[byazdani@phu.iaun.ac.ir](mailto:byazdani@phu.iaun.ac.ir)

### ABSTRACT

**Objective:** Small and medium-sized enterprises (SMEs) play a vital role in sustainable development and economic growth. These types of businesses significantly contribute to gross domestic product (GDP) generation, employment creation, income production, and poverty reduction in both developing and developed countries. Business clusters, as groups of commercial and non-commercial entities in a geographical location, collaborate in the production of similar and related products, establishing vertical and horizontal communications, and often engage in collective cooperation and joint initiatives. Cluster formation facilitates coordination in local networks among industries, universities, and other factors within a region, enabling them to gain competitive advantages over other regions. Business clusters require business development services to effectively harness the potential and resources of the region. A business cluster comprises not only member companies but also organizations, raw material suppliers, subcontractors, buyers, exporters, machinery suppliers, various support institutions, consultants, public services, transportation system-related units, and other business development service providers. The present research aims to provide a paradigmatic model for improving business development services in business clusters. It seeks to answer the question of how an appropriate model for enhancing business development services in business clusters looks like and what components it encompasses.

**Method:** This research is categorized as goal-oriented, practical, and, in terms of nature, exploratory, employing a qualitative and data-driven research method. The statistical population comprises experts, stakeholders in the field of business clusters, and consultants based in business advisory centers nationwide in the year 2022. The sample was selected using purposive theoretical sampling, totaling 16 participants. The primary data collection tool consisted of semi-structured in-depth interviews, continuing until theoretical saturation was achieved. In addition to interviews, written sources were also utilized. Furthermore, online documents were examined through searches in databases and online resources, reviewing articles and relevant materials on the topic to obtain new and updated information. To ensure the research's validity, efforts were made to select a statistical sample of individuals with the necessary knowledge and expertise in the research field. Additionally, researchers' intervention in the study was minimized as much as possible. The findings of the interviews were provided to the participants (interviewees) after implementation for them to express their opinions regarding the accuracy and reliability. The validity of interview questions was confirmed using a

content validity method, and its reliability was verified through a test-retest method (82.0). For data analysis, the MAXQDA 2020 qualitative analysis software package was employed.

**Results:** In this research, the collected data from semi-structured in-depth interviews underwent a three-stage coding process, including open, axial, and selective coding. In the open, axial, and selective coding stages, 1367 raw codes related to the main axes of the phenomenon, causal factors, contextual factors, intervening factors, impactful strategies, and implementation consequences of the extraction model were analyzed. After completing the coding stages, 66 core themes were confirmed as final themes and categorized into 17 main themes. In the domain of the central phenomenon, 1 main theme and 6 core themes, in the domain of influential factors, 2 main themes and 5 core themes, in the domain of contextual factors, 4 main themes and 16 core themes, in the domain of intervening factors, 5 main themes and 16 core themes, and in the domain of impactful strategies, 4 main themes and 20 core themes were identified. In the field of consequences, 1 main theme and 3 core themes were also identified as the most important components shaping the improvement of business development services in business clusters.

**Conclusion:** This research has proposed a paradigmatic model for enhancing business development services in business clusters. The research findings demonstrate that the theoretical model of enhancing business development services, derived from the results of open and axial coding, articulates that business development services are influenced by contextual conditions, such as the demand and supply status of business services, contextual factors including institutional structures, political and economic factors, organizational functions and supporting institutions, and intervening conditions, such as the involvement of industrial estates, stakeholders, monitoring and evaluation, features and performance of the cluster development management group, empowerment, and trust-building, information, and communication. These factors create conditions that encompass a diverse range of actions and interactions related to business development services, including the creation and development of both hard and soft structures, networking among stakeholders, and diversification of the business development services domain. The consequences are also examined and evaluated at the macro, cluster, and business levels. Ultimately, the improvement of business development services has been chosen as the central theme, integrating and comprehensively examining other themes.

**Keywords:** Business clusters, Business development services, Business Development Service Providers, Paradigm, Small and medium industries

---

**Cite this article:** Hajipour, A., Aziz Mohammadlou, H., Khani, N., & Yazdani, B. (2024). Designing a paradigm model to improve business development services in business clusters, *Journal of Entrepreneurship Development*, 16(5), 26-70. <http://10.22059/JED.2024.363041.654239>

**Received:** 2023-10-31;  
© The Author(s).

**Revised:** 2023-12-01;  
**Article type:** Research

**Accepted:** 2024-11-16;  
**Publisher:** University of Tehran Press.

**Published online:** 2024-03-04



## طراحی مدل پارادایمی بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار

امیر حاجی پور

گروه مدیریت، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران. [ah1356@yahoo.com](mailto:ah1356@yahoo.com)

حمید عزیزمحمدلو\*

نویسنده مسئول، گروه حسابداری، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه بین‌المللی امام خمینی (ره)، قزوین، ایران. [azizmohammadlou@soc.ikiu.ac.ir](mailto:azizmohammadlou@soc.ikiu.ac.ir)

ناصر خانی

گروه مدیریت، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران. [naserkhani@phu.iaun.ac.ir](mailto:naserkhani@phu.iaun.ac.ir)

بیبا بزدانی

گروه مدیریت، واحد نجف آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، نجف آباد، ایران. [byazdani@phu.iaun.ac.ir](mailto:byazdani@phu.iaun.ac.ir)

### چکیده

**هدف:** کسب و کارهای کوچک و متوسط به عنوان عنصری حیاتی در توسعه پایدار و رشد اقتصادی، نقش بسزایی ایفا می‌کنند. این نوع کسب و کارها، با تأثیر فراوانی در تولید ناخالص داخلی، ایجاد اشتغال، تولید درآمد و کاهش فقر در کشورهای در حال توسعه و توسعه مشارکت دارند. خوشه‌های کسب و کار به عنوان گروهی از بنگاه‌های تجاری و غیرتجاری در یک مکان جغرافیایی، با همکاری در تولید محصولات مشابه و مرتبط، ارتباطات عمودی و افقی برقرار می‌کنند و در بسیاری از موارد همکاری جمعی و اقدامات مشترک دارند. خوشه‌بندی امکان ایجاد هماهنگی در شبکه‌های محلی را بین صنایع، دانشگاه‌ها، و سایر عوامل در یک منطقه فراهم می‌آورد، تا به مناطق دیگر نسبت به مزیت رقابتی برخوردار شوند. خوشه‌های کسب و کار به خدمات توسعه کسب و کار نیاز دارند تا بتوانند به بهترین شکل ممکن از پتانسیل‌ها و امکانات منطقه بهره‌مند شوند. یک خوشه کسب و کار، نه تنها شامل شرکت‌ها عضو خوشه، بلکه سازمان‌ها، تأمین‌کنندگان مواد اولیه، پیمانکاران فرعی، خریداران، صادرکنندگان، تأمین‌کنندگان ماشین‌آلات، نهادهای مختلف پشتیبان، مشاوران، خدمات عمومی، واحدهای مرتبط به سیستم حمل و نقل و سایر تأمین‌کنندگان خدمات توسعه کسب و کار را نیز شامل می‌شود. پژوهش حاضر باهدف، ارائه الگوی پارادایمی برای بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار انجام شده است. تلاش دارد این سؤال را پاسخ دهد مدل مناسب بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار چگونه است و دارای چه مؤلفه‌هایی است؟

**روش:** این تحقیق از نوع هدف، کاربردی و از حیث ماهیت اکتشافی، برحسب روش تحقیق، کیفی - داده بنیاد است. جامعه آماری، شامل خبرگان، افراد صاحب نظر در زمینه خوشه‌های کسب و کار و مشاورین مستقر در مراکز خدمات مشاوره کسب و کار سراسر کشور در سال ۱۴۰۱ می‌باشند. نمونه آماری به روش نمونه‌گیری نظری هدفمند به تعداد ۱۶ نفر انتخاب شده‌اند. ابزار اصلی جمع‌آوری داده‌ها، مصاحبه‌های عمیق نیمه ساختاریافته بوده و مصاحبه با مشارکت‌کنندگان تا حد اشباع نظری ادامه یافته است. علاوه بر مصاحبه‌ها، از منابع مکتوب نیز استفاده کردیم. همچنین، از مستندات اینترنتی با جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و منابع آنلاین، مقالات و مطالب مرتبط با موضوع را بررسی کردیم و از این طریق اطلاعات جدید و به‌روز را به دست آوردیم. به منظور کسب اطمینان از روایی تحقیق، سعی شد نمونه‌ای آماری از افرادی باشد که از دانش و تخصص لازم در زمینه تحقیق برخوردارند، همچنین سعی شد مداخله محققین در تحقیق به حداقل ممکن برسد. یافته‌های مصاحبه‌های انجام شده بعد از پیاده‌سازی در اختیار شرکت‌کنندگان (مصاحبه‌شوندگان) قرار گرفت تا نظرات خود را درباره صحت و دقت آن بیان نمایند. که پایایی آن با اجرای روش باز آزمون (۰/۸۲) تأیید گردیده است. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از بسته نرم‌افزاری تحلیل کیفی مکس کیودا ۲۰۲۰ استفاده شد.

**یافته‌ها:** در این تحقیق، داده‌های جمع‌آوری شده از مصاحبه‌های عمیق نیمه ساختاریافته به سه مرحله کدگذاری تحت عناوین کدگذاری باز، محوری، و انتخابی تحت تحلیل قرار گرفت. در مراحل کدگذاری باز، محوری و انتخابی، ۱۳۶۷ کد خام مرتبط با محورهای اصلی پدیده محوری، عوامل علی، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردهای تأثیرگذار و پیامدهای پیاده‌سازی مدل استخراج شد. پس از انجام مراحل کدگذاری، ۶۶ مقوله محوری به‌عنوان مقولات نهایی تأیید شدند و در ۱۷ مقوله اصلی جایگذاری شدند. در حوزه پدیده محوری ۱ مقوله اصلی و ۶ مقوله محوری، در حوزه عوامل علی مؤثر، ۲ مقوله اصلی و ۵ مقوله محوری، در حوزه عوامل زمینه‌ای، ۴ مقوله اصلی و ۱۶ مقوله محوری، در حوزه عوامل مداخله‌گر، ۵ مقوله اصلی و ۱۶ مقوله محوری، و در حوزه راهبردهای تأثیرگذار، ۴ مقوله اصلی و ۲۰ مقوله محوری شناسایی شدند. در زمینه‌ی پیامدها نیز، ۱ مقوله اصلی و ۳ مقوله محوری به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار شناسایی شدند.

**نتیجه:** این پژوهش یک مدل پارادایمی برای بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب و کار ارائه کرده است. نظریه مدل بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار که بر اساس نتایج کدگذاری باز و محوری حاصل شده است، بیان می‌کند که خدمات توسعه کسب‌وکار تابعی از شرایط علی، از قبیل وضعیت تقاضا و عرضه خدمات کسب‌وکار، شرایط زمینه‌ای از جمله ساختارهای نهادی، عوامل سیاسی و اقتصادی، کارکردهای سازمانی و نهادهای پشتیبان، و شرایط مداخله‌گر، از جمله شرکت شهرک‌های صنعتی استان‌ها، ذی‌نفعان، نظارت و ارزیابی، ویژگی‌ها و عملکرد گروه مدیریت توسعه خوشه و اعتمادسازی، اطلاعات و ارتباطات را دربرمی‌گیرد. این عوامل، شرایطی را ایجاد می‌کنند که کنش‌ها و تعاملات متنوع مرتبط با خدمات توسعه کسب‌وکار، از جمله ایجاد و توسعه ساختارهای سخت و نرم، شبکه‌سازی بین ذی‌نفعان، و متنوع‌سازی حوزه خدمات توسعه کسب‌وکار را شامل می‌شوند. پیامدها نیز در سطح کلان، سطح خوشه و سطح کسب‌وکار مورد بررسی و ارزیابی قرار می‌گیرند. در نهایت، بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار به‌عنوان مقوله مرکزی انتخاب شده است که سایر مقولات را در خود جای داده و به‌صورت جامع و انتزاعی بررسی شده‌اند.

**کلیدواژه‌ها:** صنایع کوچک و متوسط، خوشه‌های کسب‌وکار، خدمات توسعه کسب‌وکار، ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب و کار، پارادایمی

**استناد به این مقاله:** حاجی پور، امیر، عزیزمحمدلو، حمید، خانی، ناصر، و یزدانی، بیتا (۱۴۰۲). طراحی مدل پارادایمی بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در

خوشه‌های کسب‌وکار، توسعه کارآفرینی، ۱۶(۵)، ۲۶-۷۰. <http://doi.org/10.22059/JED.2024.363041.654239>



تاریخ انتشار: ۱۴۰۲/۱۲/۱۴

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۲/۱۱/۱۶

تاریخ بازنگری: ۱۴۰۲/۹/۱۰

ناشر: مؤسسه انتشارات دانشگاه تهران.

نوع مقاله: پژوهشی

© نویسندگان.

## ۱. مقدمه

کسب‌وکارهای کوچک و متوسط<sup>۱</sup> نقش اساسی در رشد اقتصادی و توسعه پایدار در سراسر جهان دارند این کسب‌وکارها به‌طور قابل‌توجهی به تولید ناخالص داخلی، ایجاد اشتغال، تولید درآمد و کاهش فقر در کشورهای درحال توسعه و توسعه‌یافته کمک کرده‌اند. (بومانی<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۸؛ داموا<sup>۳</sup>، ۲۰۲۰؛ دو ولتی و او رل<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹؛ گرگینا<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۲۰؛ لوپز-فرناندز<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۲۱؛ مدیسون<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۲۲). کسب‌وکارهای کوچک و متوسط برای پیشبرد اهداف و رشد و ترقی نیازمند برنامه‌های مشخص جهت پیشرفت هستند که بتواند نقشه اولیه، مسیر پیشرفت، موانع موجود و راهکارهای آن را نشان دهد. ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار با حمایت سازمان‌های دولتی، غیردولتی و شرکت‌های تجاری در این زمینه گام برمی‌دارند تا با هموار کردن مسیر مخصوصاً برای شرکت‌های کوچک و متوسط زمینه رشد، افزایش عملکرد، افزایش دسترسی به بازارها، بهبود رقابت‌پذیری و سودآوری برای آن‌ها فراهم شود. (خادمی و همکاران، ۱۴۰۰). در این راستا دولت‌ها باید سازوکارهای سیاستی برای دسترسی آن‌ها به خدمات توسعه کسب‌وکار را تقویت کنند از این‌رو در کشورهای مختلف، برنامه‌های حمایتی گوناگونی به‌منظور تسهیل شکل‌گیری و تقویت این کسب‌وکارها در حال اجراست (نچوروگ<sup>۸</sup> و همکاران، ۲۰۲۱).

خدمات توسعه کسب‌وکار ۹ به یک طیف گسترده از خدمات غیرمالی اطلاق می‌شود که کارآفرینان برای بهبود عملکرد کسب‌وکارهای خود، دسترسی به بازارها و قابلیت رقابت از آن استفاده می‌کنند این خدمات اصولاً بر روی انتقال مهارت یا مشاوره تخصصی، همچنین آموزش در زمینه کارآفرینی و مدیریت کسب‌وکار و سایر موارد متمرکز هستند. همچنین به‌عنوان یک جزء مهم از تلاش‌های دولتی و غیردولتی برای ایجاد یک محیط مناسب برای رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط دیده می‌شوند (نگوین<sup>۹</sup> و همکاران، ۲۰۲۰). از آنجاکه نمی‌توان اثرگذاری کسب‌وکارها را در توسعه اقتصادی و اجتماعی جوامع نادیده گرفت (ووند و دان کن، ۲۰۲۰)<sup>۱۱</sup> برای پیشرو بودن در این امر، جوامع اقدام به سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی‌های متنوع و بلندمدت نموده (میپهوتیس ۱۲، ۲۰۱۸)، و شرایطی را به وجود می‌آورند تا از پتانسیل سازنده کسب‌وکارها برای رسیدن به رشدی پایدار استفاده نمایند (پانکا و همکاران، ۲۰۲۰)<sup>۱۳</sup> از طرف دیگر فشارهای جمعیتی، نوآوری‌های لحظه‌ای، رشد سرمایه‌های انسانی و بالا رفتن توان مدیریتی و کارآفرینی صاحبان مشاغل کوچک موجب شده تا حمایت از خوشه‌های کسب‌وکار ۱۴ در دستور کار برنامه‌های رشد و توسعه کشورهای مختلف قرار گیرد (شجاعی، ۱۴۰۲).

خوشه‌های کسب‌وکار مجموعه‌ای از بنگاه‌های تجاری و غیرتجاری متمرکز در یک مکان جغرافیایی در یک منطقه اقتصادی را شامل می‌شود که برای تولید یک یا چند محصول نهایی مشابه و مرتبط برای کسب صرفه‌های اقتصادی

<sup>1</sup> Small and medium businesses

<sup>2</sup> Bomani

<sup>3</sup> Damoah

<sup>4</sup> Dvoulety & Ore

<sup>5</sup> Gherghina

<sup>6</sup> López-Fernández

<sup>7</sup> Madison

<sup>8</sup> Njoroge

<sup>9</sup> Business development services

<sup>10</sup> Nguyin

<sup>11</sup> wond & Duncan

<sup>12</sup> Mihiotis

<sup>13</sup> Panca

<sup>14</sup> Business clusters

بیرونی با یکدیگر ارتباطات عمودی و افقی برقرار نمایند و ضمن رقابت با یکدیگر در بسیاری از موارد همکاری جمعی و اقدامات مشترک داشته باشند. ارتباط درونی این بنگاه‌ها کاهش دهنده هزینه‌ها و تسهیل کننده دسترسی به نهاده‌ها، دانش و فناوری تولید، بازارهای فروش و تأمین نیازهای مشتری خواهد بود (لای<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۴). کشورهای زیادی از مدل خوشه‌ای برای سازمان‌دهی کسب‌وکار استفاده می‌کنند، از جمله اقتصادهای برتر مانند چین، ایالات متحده و کشورهای اتحادیه اروپا (برنر<sup>۲</sup> و مولیگ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۳). بیش از نیمی از کل شرکت‌ها در ایالات متحده در داخل خوشه‌ها همکاری می‌کنند و بیش از ۶۰٪ از تولید ناخالص داخلی آن‌ها را تولید می‌کنند. (EOCIC 2020)<sup>۴</sup>. خوشه‌بندی توانایی ایجاد هماهنگی شبکه را میان صنایع، دانشگاه‌ها، مؤسسات تحقیقاتی و سایر عوامل در یک منطقه خاص به وجود می‌آورد تا نسبت به مناطق دیگر از مزیت رقابتی برخوردار شود (بیم و همکاران، ۲۰۲۰).

یک خوشه کسب‌وکار، نه تنها شامل واحدهای کسب‌وکاری است که تولیدات و یا خدمات مشخص خود را تولید و ارائه می‌کنند، بلکه سازمان‌های غیرانتفاعی، بنیادها، مراکز تشکیل شده توسط مقامات منطقه‌ای برای حمایت از شرکت‌ها عضو خوشه، و سایر سازمان‌ها (باجو و شرشوا<sup>۵</sup>، ۲۰۱۴) تأمین‌کنندگان مواد اولیه، پیمانکاران فرعی، خریداران، صادرکنندگان، تأمین‌کنندگان ماشین‌آلات، نهادهای مختلف پشتیبان، مشاوران، خدمات عمومی، واحدهای مرتبط به سیستم حمل‌ونقل و سایر تأمین‌کنندگان که تولید در خوشه را به صورت مستقیم و غیرمستقیم تسهیل می‌کنند را شامل می‌شود. این ارائه‌دهندگان توانایی دارند تا با تأمین خدمات متناسب با نیازهای شرکت‌ها، به بهبود رقابت‌پذیری و افزایش سطح عملکرد آن‌ها کمک کنند (حائری و همکاران، ۲۰۱۶). با توجه به اهمیت خوشه‌های کسب‌وکار در رشد و توسعه اقتصادی کشورها، همواره از سوی دولت‌ها توجه خاصی برای ارتقا و افزایش رقابت‌پذیری آن‌ها صورت گرفته است، در هر مرحله از ایجاد، رشد، و توسعه یک بنگاه، نیاز به خدمات متنوعی وجود دارد که به تدریج با پیشرفت فعالیت‌های کسب‌وکار تغییر می‌کند. بنابراین ارائه مناسب خدمات توسعه کسب‌وکار در رسیدن به این امر بسیار ضروری است (شاهوردی و همکاران، ۱۳۹۴).

یکی از مشکلات اصلی کسب‌وکارهای کوچک و متوسط، بخصوص در کشور ما که از شدت بیشتری برخوردار است، فقدان ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار به خوشه‌های کسب‌وکار است. بنگاه‌های فعال عضو خوشه‌های کسب‌وکار نمی‌توانند به طور مستقل مسائل مالی، فنی، بازاریابی، فروش و غیره را حل کنند. به همین دلیل، لازم است که این خدمات حیاتی را از بیرون مجموعه خود دریافت کنند (شاهوردی و همکاران، ۱۳۹۴). این موضوع در چهارچوب نظریه‌هایی از جمله نظریه سرمایه انسانی<sup>۶</sup>، نظریه اقتضایی<sup>۷</sup> و نظریه انتظار<sup>۸</sup> تبیین شده است که در بخش مبانی نظری به آن‌ها پرداخته شده است. با توجه به اهمیت خوشه‌های کسب‌وکار در توسعه اقتصادی و همچنین نیاز این بنگاه‌ها به خدمات توسعه کسب‌وکار هدف اصلی پژوهش حاضر طراحی مدل بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار است. در این تحقیق با بررسی ادبیات و پیشینه پژوهش، می‌توان اذعان داشت که تاکنون پژوهش جامعی به بررسی بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب و کار نپرداخته است همچنین در

<sup>1</sup> Lai

<sup>2</sup> Brenner

<sup>3</sup> Mühlig

<sup>4</sup> The European Observatory for Clusters and Industrial Change

<sup>5</sup> Bajou & Sharshova

<sup>6</sup> Human capital theory

<sup>7</sup> Contingency theory

<sup>8</sup> Expectancy theory

مطالعات بین‌المللی و داخلی، ابعاد مختلف این پدیده، از جمله عوامل تأثیرگذار بر آن و پیامدهای ناشی از توسعه آن، به صورت جامع و با دیدگاه سیستمی مورد بررسی قرار نگرفته است. مشارکت نظری این تحقیق در پاسخ‌گویی به این خلأ هست و مشارکت اصلی این تحقیق در ارائه یک مدل جامع در ارتباط با چگونگی ایجاد و بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار می‌باشد. در این راستا ضروری است که به ارائه مدل مناسب بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار با تأکید بر خوشه‌های کسب‌وکار پرداخته شود تا ضمن حل مسئله، خلأ نظری موجود در این زمینه پوشش داده شود بنابراین پژوهش با این سؤال آغاز می‌شود که مدل مناسب بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار چگونه است و دارای چه مؤلفه‌هایی است؟ در ادامه ضمن مروری بر مبانی نظری و پیشینه تحقیق سعی شده است تا به ابعاد نظری و تجربی مرتبط با خدمات توسعه کسب‌وکار پرداخته شود. در ادامه روش تحقیق مورد اشاره قرار گرفته است سپس ابعاد و مؤلفه‌های مدل پارادایمی استخراج شده در بخش یافته‌های تحقیق مورد بررسی قرار گرفته است. در بخش پایانی نیز پیشنهادهایی برای بهبود وضعیت خدمات توسعه کسب‌وکار مبتنی بر یافته‌های تحقیق ارائه شده است.

## ۲. مروری بر مبانی نظری و پیشینه پژوهش

### ۲-۱. مبانی نظری

صدسال پیش، آلفرد مارشال<sup>۱</sup> به اهمیت همکاری گروه‌های کسب‌وکار که در نزدیکی یکدیگر و درگیر فعالیت‌های مشابه و وابسته به هم قرار دارند و از اثرات جانبی مثبت بهره‌مند می‌شوند، اشاره کرد. او تأکید داشت که تجمع شرکت‌ها در نزدیکی جغرافیایی داخل "مناطق صنعتی" به همه این شرکت‌ها امکان می‌دهد که از مزایای تولید صنعتی بزرگ‌مقیاس و نوآوری‌های فنی و سازمانی بهره‌مند شوند. از آن زمان به بعد، بسیاری از نویسندگان به مطالعه پدیده‌های خوشه، مناطق صنعتی و سایر ساختارهای تجاری که به عنوان عوامل اقتصادی کمک می‌کنند تا از فعالیت‌های مشترک بهره‌مند شوند، پرداخته‌اند. در سال‌های اخیر، در ادبیات علمی در مورد شناسایی خوشه‌های صنعتی (ووم هاف و باتا<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷؛ براچرت<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۱؛ استیسکال<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱؛ پاپاگیانیدیس<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۸؛ کوزونوگوا<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۱۹) است. در توسعه صنعتی کشورها، ایجاد شبکه‌هایی از کسب‌وکارهای شرکت‌های کوچک و متوسط در مناطق جغرافیایی خاص به منظور هم‌افزایی و ایفای نقش مکمل در یک فعالیت اقتصادی است. این شبکه‌ها در ادبیات علمی توسعه صنعتی با عبارت «خوشه‌های صنعتی»<sup>۷</sup> یا «خوشه‌های کسب‌وکار» شناخته می‌شوند. این خوشه‌ها معمولاً به صورت خودجوش و بر اساس منابع اولیه موجود در منطقه و وجود فرصت‌ها و تهدیدهای مشترک بین کسب‌وکارهای منطقه به وجود می‌آیند و آمیزه‌ای از رقابت، همکاری و فعالیت تکمیل‌کنندگی در آن‌ها دیده می‌شود. مایکل پورتر<sup>۸</sup> (۱۹۹۸) خوشه کسب‌وکار را به مثابه هم‌جواری جغرافیایی گروهی از مؤسسات وابسته و شرکت‌های به هم پیوسته در محدوده خاص، که از طریق مشترکات و متمم‌ها به هم پیوند داده شده‌اند، می‌داند.

1 Alfred Marshall

2 Wom Haaf & Batta

3 Brachert

4 Stejskal

5 Papagiannidis

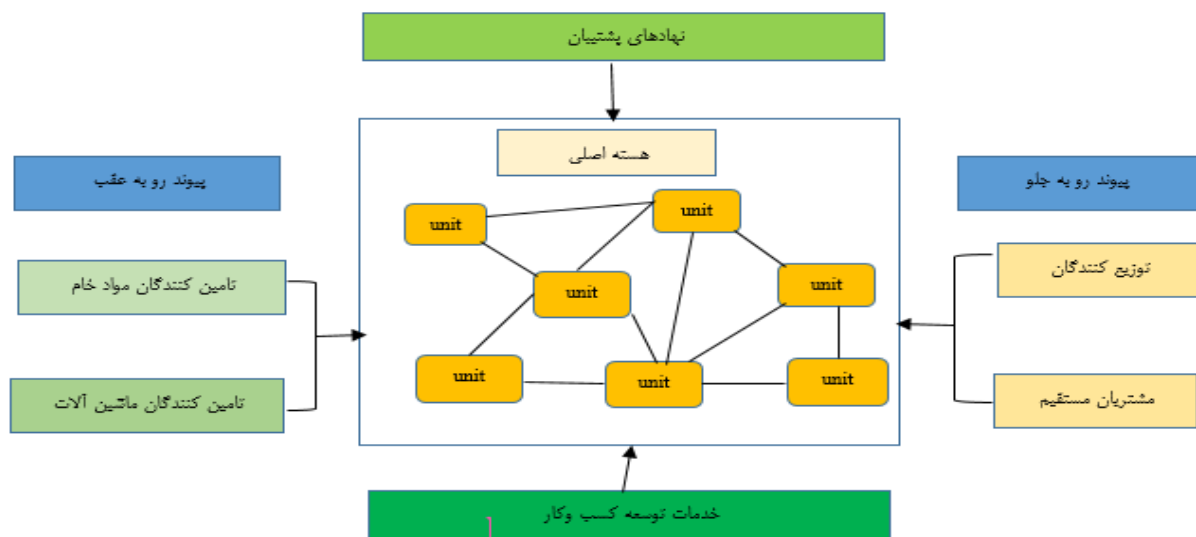
6 Kozonogova

7 Industrial clusters

8 Michael Porter

همکاری بین سازمانی در داخل یک خوشه، امکان ایجاد هماهنگی مؤثر را از طریق به اشتراک‌گذاری منابع، استفاده از زیرساخت‌های مشترک، فراهم می‌کند (شرشوا، ۲۰۱۰؛ خاکیموف<sup>۱</sup>، ۲۰۱۹؛ رازمینینه<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۱) می‌توان گفت که رقابت‌پذیری خوشه‌ها در امور متداولی از قبیل دانش، ارتباطات، نوآوری‌ها، یک مخزن مشترک از منابع، و تحولات دیجیتال نهفته است (پاولکووا<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۲۱). هم‌زمان با این دیدگاه، اگر خوشه‌ها را به‌عنوان ساختارهای شبکه‌ای در نظر بگیریم به یک مکانیسم برای هماهنگی منافع مختلف نمادها و هماهنگ کردن اقدامات آن‌ها نیاز است (برگن‌هولتز و والدستروم<sup>۴</sup>، ۲۰۱۱). رشد پیچیدگی ساختار درون‌سازمانی همچنین حاوی خطر کاهش انعطاف‌پذیری و توانایی نوآوری است. به همین دلیل، امکان وقوع هم‌افزایی‌های مثبت نه تنها وجود دارد بلکه امکان هم‌افزایی‌های منفی نیز وجود دارد (جولیان<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۹). معمولاً مزایای اعضای خوشه نامتقارن است (مک کان و فولتا<sup>۶</sup>، ۲۰۱۱). برخی نویسندگان همچنین ادعا می‌کنند به نظر می‌رسد که در بسیاری از موارد، خوشه‌بندی نه راهی برای توسعه رقابت‌پذیری، بلکه یک‌راه برای بقاست (پاولکووا و همکاران، ۲۰۲۱). بنابراین، یک خوشه واقعی، یک شبکه فی‌مابین سازمانی استراتژیک با ماهیت بخشی یا بین بخشی است، که منابع و توانمندی‌های کلیدی شرکت‌ها و سایر سازمان‌های محلی را که در یک منطقه خاص متمرکز شده‌اند، یکپارچه‌سازی می‌کند (شرشوا، ۲۰۱۰).

خوشه‌بندی، ایجاد هماهنگی مؤثر درون‌شبکه‌ای میان صنایع، دانشگاه‌ها، مؤسسات تحقیقاتی، و سایر عوامل در یک منطقه خاص است به نحوی که این منطقه نسبت به مناطق دیگر برتری رقابتی داشته باشد (بیم و همکاران، ۲۰۲۰). مزایای کسب‌وکار از توسعه یک خوشه ممکن است شامل افزایش کارایی، کاهش هزینه‌های معاملات، افزایش انعطاف‌پذیری و پتانسیل نوآوری باشد، هرچند که این مزایا به‌طور خودکار تضمین نشده‌اند. در شکل (۱) ساختار یک خوشه کسب‌وکار نشان داده شده است.



شکل ۱. ساختار خوشه کسب‌وکار (Source: UNIDO, (2010). Cluster development in Ethiopia)

<sup>1</sup> Khakimov

<sup>2</sup> Razminiene

<sup>3</sup> Pavelkova

<sup>4</sup> Bergenholtz and Waldstrøm

<sup>5</sup> Giuliani

<sup>6</sup> McCann and Folta



با توجه به شکل (۱) یکی از اجزای اصلی توسعه خوشه‌های کسب‌وکار، خدمات توسعه کسب‌وکار هست. امروزه نقش و اهمیت خدمات توسعه کسب‌وکار در توسعه کمی و کیفی بنگاه‌های کوچک و متوسط در سطح جهان به‌خوبی شناخته‌شده و به‌عنوان ابزاری برای توسعه بنگاه‌ها مورد توجه سیاست‌گذاران قرار گرفته است (جهانشاهی، ۱۳۹۶). خدمات توسعه کسب‌وکار خدمات مالی و غیرمالی مانند بازاریابی، آموزش، شبکه‌سازی و خدمات مالی است که به‌طور مستقیم یا غیرمستقیم به کسب‌وکارها برای افزایش عملکرد آن‌ها ارائه می‌شود. خدمات توسعه کسب‌وکار عملکرد صنایع کوچک و متوسط را با ارائه خدماتی مانند خدمات شبکه، مالی، آموزشی و بازاریابی هدف قرار می‌دهد. خدمات توسعه کسب‌وکار علاوه بر تشویق نوآوری، رشد اقتصادی و رفاه، تأثیر فوق‌العاده‌ای بر ایجاد اشتغال دارد (امها، آگهبا<sup>۱</sup>، ۲۰۰۶). سازمان بین‌المللی کار (ILO<sup>۲</sup>) خدمات توسعه کسب‌وکار را هرگونه خدمات غیرمالی فراهم‌شده برای کسب‌وکارها به‌صورت رسمی و غیررسمی می‌داند. خدمات توسعه کسب‌وکار به‌عنوان آن دسته از خدمات و محصولات غیرمالی تعریف‌شده است که به کارآفرینان در مراحل مختلف نیازهای تجاری آن‌ها ارائه می‌شود. این خدمات در درجه اول باهدف انتقال مهارت یا مشاوره تجاری است. طبق تعریف کمیته آژانس‌های کمک‌کننده برای توسعه شرکت‌های کوچک (۲۰۰۱)، خدمات توسعه کسب‌وکار به‌عنوان خدماتی تعریف می‌شود که عملکرد شرکت را با فراهم کردن دسترسی به بازارها و توانایی رقابت بهبود می‌بخشد. به‌طور مشابه، (شرکت مالی بین‌المللی، ۲۰۰۶) خدمات توسعه کسب‌وکار را به‌عنوان خدمات و محصولات غیرمالی تعریف می‌کند که در مراحل مختلف نیازهای تجاری به کارآفرینان ارائه می‌شود. خدمات توسعه کسب‌وکار، خدماتی است که به شرکت‌ها ارائه می‌شود تا عملکرد آن‌ها را بهبود بخشد. خدمات توسعه کسب‌وکار با ارائه اطلاعات، تسهیل در ارائه خدمات مشاوره، تشویق مهارت‌ها، بهبود عدالت با مشارکت در انتقال و توسعه فناوری، و فراهم کردن دسترسی به زیرساخت‌ها و خدمات مالی، به مشکل بازار می‌پردازد. (واشنگتن<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۴) مفهوم خدمات توسعه کسب‌وکار شامل طیف وسیعی از خدمات تجاری غیرمالی است که هم استراتژیک و هم عملیاتی هستند. ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار (BDSp<sup>۴</sup>) خدماتی را به SME<sup>۵</sup>ها در سطح جهانی ارائه کردند تا عملکرد تجاری، تجارت آزاد و سودآوری را افزایش دهند (پارامت<sup>۶</sup>، ۲۰۱۷).

خدمات توسعه کسب‌وکار را می‌توان به‌عنوان خدماتی که عملکرد شرکت را بهبود می‌بخشد، دسترسی آن به بازارها را تسهیل می‌کند و قابلیت رقابت آن را ارتقا می‌بخشد تعریف کرد. این خدمات شامل یک مجموعه گسترده از خدمات کسب‌وکار، هم در حوزه استراتژیک و هم در حوزه عملیاتی است. (کمیته سازمان‌های کمک‌کننده به توسعه کسب‌وکارهای کوچک، ۲۰۰۱). با توجه به گزارش سازمان همکاری و توسعه اقتصادی (OECD<sup>۷</sup>) در سال ۲۰۱۸، خدمات توسعه کسب‌وکار در دهه گذشته با سرعت بسیار زیادی پیشرفت کرده‌اند. در گزارش مربوط به نشست بین‌المللی سازمان همکاری و توسعه اقتصادی که در انگلستان برگزار شد بیان‌شده که خدمات توسعه کسب‌وکار با ارائه خدماتی مانند مشاوره‌های تخصصی، آموزش و آموزش مجدد، فرصت‌های جدید کسب‌وکار، ارتقای ابزارهای فناورانه و ایجاد شبکه‌های ارتباطی، می‌توانند رشد، نوآوری، صادرات و ظرفیت جذب دانش را در کسب‌وکارهای

<sup>1</sup> Amha ،Ageba

<sup>2</sup> International Labor Organization

<sup>3</sup> Washington

<sup>4</sup> Business development service providers

<sup>5</sup> Small and medium entrepreneurs

<sup>6</sup> paramat

<sup>7</sup> Organisation for Economic Co-operation and Development

کوچک و متوسط (SMEها) ترویج کنند؛ بنابراین، خدمات توسعه کسب و کار می‌توانند باعث رشد بهره‌وری و بهره‌مندی از فرصت‌های فناورانه دیجیتالی نوظهور در SMEها شوند. خدمات توسعه کسب و کار در چهارچوب نظریه‌هایی از جمله نظریه سرمایه انسانی، نظریه اقتضایی و نظریه انتظار تبیین شده است (زیلوا<sup>۱</sup>، ۲۰۲۰).

**نظریه سرمایه انسانی:** نظریه سرمایه انسانی اولین بار توسط تئودور شولتز<sup>۲</sup> در سال ۱۹۶۱ مطرح شد و سپس توسط گری بکر<sup>۳</sup> در سال ۱۹۶۴ پیشرفت یافت و در طول سال‌ها بازنگری‌هایی داشته است (آسافو و ادجی<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴). نظریه سرمایه انسانی به فرآیندهایی اشاره دارد که با آموزش، تحصیلات و دیگر فعالیت‌های حرفه‌ای مرتبط است تا سطح دانش، مهارت، توانمندی، ارزش‌ها و دارایی‌های اجتماعی یک فرد را افزایش دهد، که به رضایت و عملکرد فرد و در نهایت به عملکرد شرکت در محیط کار منجر می‌شود (آروکیاسامی<sup>۵</sup>، میمون<sup>۶</sup> و ماریموتو<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹). این نظریه نشان می‌دهد که ارائه آموزش باکیفیت، آموزش، مهارت‌ها و افزودن ارزش‌های دیگر مانند راهنمایی، از طریق خدمات توسعه کسب و کار، باعث آماده‌سازی و تجهیز کسب و کارهای کوچک و متوسط با توانمندی‌ها و مهارت‌های لازم برای مدیریت و غلبه بر محدودیت‌های خود می‌شود و در نهایت به ایجاد اشتغال و رشد اقتصادی کمک خواهد کرد.

صندوق بین‌المللی پول (IFC<sup>۸</sup>) ادعا می‌کند که یکی از انشعاب‌های حمایت از رشد و رقابت‌پذیری کسب و کارهای کوچک و متوسط، تقویت ظرفیت است. صندوق بین‌المللی پول بیشتر اشاره می‌کند که عملکرد و ظرفیت رشد کسب و کارهای کوچک و متوسط به ظرفیت مدیریتی و عملیاتی کسب و کار محدود است (ساندرسون<sup>۹</sup>، ۲۰۱۶). اظهار کرد که مشکلات مالی، نقدینگی در بخش کسب و کارهای کوچک و متوسط به عنوان محدودیت‌های سرمایه انسانی آشکار می‌شوند. با توجه به همه‌ی این‌ها، بهبودها در این حوزه می‌تواند به بخش کمک کند تا به ظرفیت خود پاسخ دهد. اهمیت فرضیه سرمایه انسانی این است که افراد را به عنوان منابع می‌بیند و تأکید دارد که سرمایه‌گذاری در افراد با بازده بزرگی همراه خواهد بود. اساس خدمات توسعه کسب و کار این است که کارآفرینان را با مهارت‌های موردنیاز برای انجام کسب و کار تقویت کند، این کار با فراهم کردن فرصت‌های آموزش و ارائه دانش برای انجام کسب و کار به شیوه بهتر برای پایداری و رشد بیشتر کسب و کارشان انجام می‌شود (تیس<sup>۱۰</sup> و آژیر<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۶). باور بر این است که خدمات توسعه کسب و کار به دلیل مشارکت مهم آن‌ها در سرمایه انسانی در بخش کسب و کارهای کوچک و متوسط و مشارکت آن‌ها در تصمیمات و شیوه‌های کسب و کار صحیح، بسیار حیاتی هستند.

**نظریه انتظار:** این نظریه که توسط ویکتور و روم<sup>۱۲</sup> در میان دهه ۱۹۶۰ مطرح شد، شدت تمایل به کار کردن به عواملی همچون میزان انتظار فرد از ارائه نتایج و پیگیری فعالیت و همچنین به جذاب بودن نتیجه بستگی دارد. به‌زعم و روم، انگیزش موجب می‌شود تا در خصوص میزان تلاشی که در شرایط کاری متفاوت موردنیاز است تصمیم‌گیری شود. «موبورا و مری ضیا (۲۰۱۵)» بیان کرده‌اند که تقاضا برای خدمات توسعه کسب و کار توسط کسب و کارهای

1 Zilwa

2 Theodore Schultz

3 Gary Becker

4 Asafo & Adjei

5 Arokiasamy

6 Maimunah

7 Marimuthu

8 International Finance Corporation

9 Sanderson

10 Teece

11 Augier

12 Victor Vroom

کوچک و متوسط همچنین ارتباط مستقیمی با ارزشی دارد که کسب‌وکارهای کوچک و متوسط انتظار دارند از ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار به دست آورند. بنابراین، اهمیت دارد که کسب‌وکارهای کوچک و متوسط از دسترسی و مزایای پتانسیل این خدمات آگاه شوند. علاوه بر این، ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار باید خدماتی ارائه دهند که مناسب و مرتبط با بازار صنایع کوچک و متوسط باشند تا آن‌ها را جلب کنند.

**نظریه اقتضایی:** نظریه اقتضایی این باور را دارد که نحوه مدیریت و رهبری به ویژگی‌ها و شرایط محیطی و سازمانی وابسته است. هیچ الگو یا رویکرد مدیریتی با رهبری واحد نمی‌تواند برای همه شرایط کاری مناسب باشد. این تئوری نشان می‌دهد که رهبری موقعیتی است (فیلدر، ۱۹۶۴). بنابراین، برخی ویژگی‌ها، مهارت‌ها و سبک‌ها در یک موقعیت نسبت به موقعیت دیگر بهتر جلوه می‌کنند. کار آیی رهبری اغلب به‌عنوان یک عامل حیاتی در عملکرد سازمانی در نظر گرفته می‌شود (فیلدر، ۱۹۶۴). اما اگرچه که کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در اغلب موارد تنها یک مالک به‌عنوان رهبر دارند، انتظار می‌رود که این فرد تصمیم‌گیر، برنامه‌ریز، متفکر و ارزیابی‌کننده باشد و در مراحل اولیه توسعه کسب‌وکار تمامی عملکردها را هماهنگ می‌کند. بنابراین، از طریق ارائه فعالیت‌های مناسب و مؤثر خدمات توسعه کسب‌وکار، ضروری است که بنگاه‌های کوچک و متوسط (SME) آموزش داده شوند تا به تغییرات محیط کسب‌وکار واکنش فعال داشته باشند. به این ترتیب، «موبورا و مری ضیا (۲۰۱۵)» اشاره کرده‌اند که اگر خدمات توسعه کسب‌وکار به‌صورت کارآمد ارائه شوند، می‌تواند به کسب‌وکارها در دستیابی به موفقیت کمک کند. علاوه بر این اظهار کردند ممکن است آشکار شود که چرا عملکرد و نرخ رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط باهم متفاوت است. این تفاوت ممکن است به نوع و سطح مختلف خدمات توسعه کسب‌وکاری که از ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار دریافت می‌کنند، بازگردد (موبورا و مری ضیا، ۲۰۱۵).

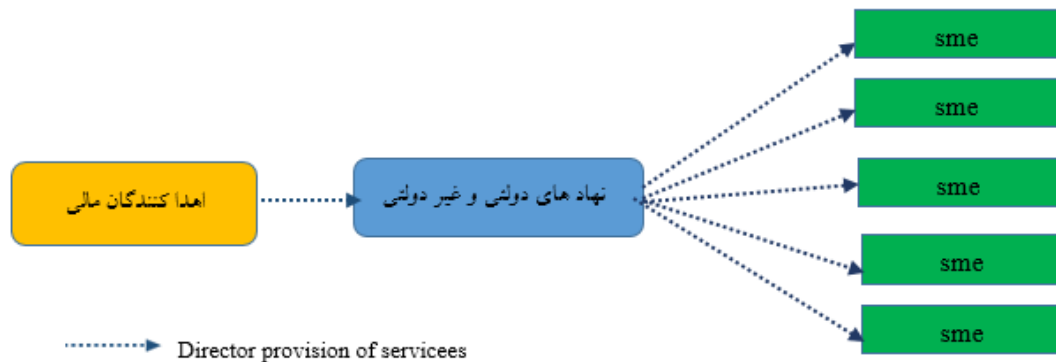
مکانیزم خدمات توسعه کسب‌وکار یکی از دو شکل اصلی "توسعه سنتی" یا رویکرد جدیدتر "توسعه بازار" باشد رویکرد سنتی ارائه خدمات توسعه کسب‌وکار در کشورهای در حال توسعه معمولاً از طریق نهادهای دولتی انجام می‌شود، مانند سازمان‌های توسعه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط، نهادهای عمومی، شامل برنامه‌ها و سازمان‌های غیردولتی، انواع مختلفی از خدمات توسعه کسب‌وکار را مستقیماً به بخش SME ارائه می‌دهند، به‌صورت رایگان یا با کاهش قابل توجه هزینه شکل (۲). دخالت‌های عمومی، در اشکال مختلف، به رشد SME در شرایط بازسازی اقتصادی، گذار یا توسعه (فار، ۲۰۰۰) کمک مهمی کرده‌اند. به‌عنوان مثال، در اندونزی، یک نظرسنجی ADB نشان داد که در حالی که تأمین‌کنندگان خصوصی خدمات توسعه کسب‌وکار حاکم بودند، نهادهای دولتی و مؤسسات تحقیقاتی ۱۰ تا ۱۵ درصد از BDS را ارائه می‌کردند و به‌ویژه در زمینه آموزش و مشاوره مرتبط با فناوری فعال بودند. علاوه بر این، تأمین‌کنندگان خصوصی عمدتاً به مناطق شهری خدمات ارائه می‌کردند، در حالی که سازمان‌های غیردولتی در مناطق روستایی و محروم فعالیت می‌کردند. علاوه بر این، تأمین‌کنندگان خصوصی عمدتاً به مناطق شهری خدمات ارائه می‌کردند، در حالی که سازمان‌های غیردولتی در مناطق روستایی و محروم فعالیت می‌کردند (نیمان، ۲۰۰۲).

اگرچه در رویکرد سنتی هدف از کاهش هزینه این خدمات قابل‌تحسین است، اما تأثیر آن بر SME ها مورد تردید است. مطالعات ارزیابی در بسیاری از کشورها نتایج منفی غیرمنتظره‌ای را مشخص کرده‌اند (UNDP، ۲۰۰۴) که منجر به ناپایدار شدن برنامه‌های BDS می‌شود. نهادهای دولتی که خدمات توسعه کسب‌وکار را ارائه می‌دهند، به دلیل قدرت محدودکننده که در کشور دارند، رشد تأمین‌کنندگان خدمات توسعه کسب‌وکار را محدود می‌کنند. ارائه خدمات

1 Fielder

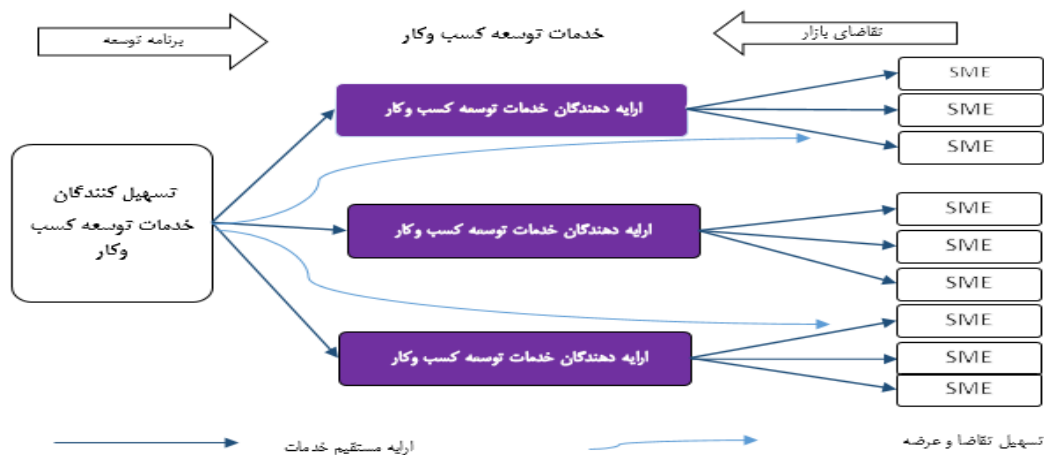
2 Niemann

آموزشی با هزینه تخفیف‌دار، کیفیت خدمات را به شکل منفی تحت تأثیر قرار می‌دهد. فعالیت‌های BDS به صورت تأمینی و نه تقاضایی انجام می‌شود، بنابراین حساسیت به سیگنال‌های بازار وجود ندارد. یارانه‌ها، فرهنگی از وابستگی در سطح شرکت‌ها و دولت ایجاد می‌کنند. واحدهای عضو خوشه نمی‌توانند استقلال و فعالیت را یاد بگیرند، زیرا برنامه‌های توسعه خدمات توسعه کسب‌وکار ملی دیگر در حال نوآوری نیستند و به کمک بین‌المللی یا منابع مالی جذب‌شده تکیه می‌کنند.



شکل ۲. رویکرد خدمات توسعه کسب‌وکار سنتی (Source: Modified from DCED, 2001)

برای رفع این نواقص، تعدادی از دولت‌ها به تأمین‌کنندگان خصوصی روی آورده‌اند تا خدمات توسعه کسب‌وکار را به بخش SME ارائه دهند (UNCTAD، ۲۰۰۵a) شکل (۳). از آنجاکه این شرکت‌ها در رقابت مستقیم با یکدیگر هستند، امکان دستیابی یکی از آن‌ها به موقعیت انحصاری بدون دریافت تنازعات دولتی کم است.



شکل ۳. رویکرد خدمات توسعه کسب‌وکار بازار گرا (Source: Modified from McVay and Miehbradt, 2001)

این رویکرد توسعه بازار سعی در تسهیل افزایش پایدار عرضه و تقاضای خدمات دارد و در عوض یارانه‌ها را با پرداخت خصوصی برای خدمات جایگزین می‌کند. نتیجه نهایی این رویکرد این است که نگاه‌های کوچک و متوسط قادر خواهند بود از بین محصولات متنوع ارائه شده توسط تأمین‌کنندگان بخش خصوصی، خدمات توسعه کسب‌وکاری را که بیشترین تطبیق را با نیازهای خود دارد، انتخاب کنند (UNDP، ۲۰۰۴a). این رویکرد تعداد تأمین‌کنندگان و رقابت را بیشینه می‌کند. الگوهای انگیزشی به تأمین‌کنندگان انگیزه می‌دهد تا خدمات توسعه کسب‌وکار را با پایداری و کیفیت بالا ارائه دهند و با برنامه توسعه دولت‌ها و ارائه‌دهندگان هماهنگ شوند. در این

زمینه، تأکید یارانه دهندگان بیشتر بر کمک فنی به فعالیت‌های پیش از ارائه خدمات توسعه کسب‌وکار، مانند ساخت ظرفیت، افزایش آگاهی، انتشار اطلاعات، بازاریابی آزمایشی و توسعه خدمات، و همچنین فعالیت‌های پس از ارائه خدمات توسعه کسب‌وکار، مانند بازخورد مشتریان و نظارت و ارزیابی است (UNDP, ۲۰۰۴a).

## ۲-۲. پیشینه پژوهش

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 این حوزه معرفی می‌شوند.

خادمی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی با عنوان «نقش خدمات توسعه کسب‌وکار در بهبود اشتغال از طریق پیشرفت شرکت‌های کوچک و متوسط» به بررسی پژوهش‌های پیشین جهت آشنایی با خدمات توسعه کسب‌وکار و حمایت سازمان‌های دولتی و غیردولتی از آن‌هاست، تا میزان هدفمند بودن و همچنین موفقیت‌آمیز بودن فعالیت‌های آن‌ها مخصوصاً در مناطق کمتر توسعه‌یافته پرداختند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد که سازمان‌ها و شرکت‌های کوچک و بزرگ برای پیشبرد اهداف و رشد و ترقی نیازمند برنامه‌ای مشخص جهت پیشرفت هستند که بتواند نقشه اولیه، مسیر پیشرفت، موانع موجود و راهکارهای آن را نشان دهد. حمایت از ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار باید با حمایت دولت و سایر سازمان‌های خصوصی و بر اساس برنامه‌ای مدون صورت گیرد تا ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار توانایی پیاده‌سازی تمامی مراحل آموزشی، مشاوره‌ای و عملیاتی را داشته باشند. تنها در صورت حمایت‌های اصولی و برنامه‌ریزی صحیح امکان رشد و پیشرفت مخصوصاً برای شرکت‌های کوچک و متوسط فراهم می‌شود.

ترابی و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی با عنوان «شناسایی چالش‌های ورودی مراکز خدمات توسعه کسب‌وکار ایران» به بررسی چالش‌های ورودی مراکز خدمات توسعه کسب‌وکار است. یافته‌های این پژوهش نشان داد که اساسی‌ترین چالش‌هایی که مراکز خدمات توسعه کسب‌وکار با آن مواجه هستند، «کمبود مشاوران توانمند»، «نبود سیستم نظام‌مند شناسایی مشاوران»، «عدم توانایی در همکاری با سازمان‌های دولتی»، «عدم دسترسی به اطلاعات کسب‌وکارها» و «عدم باور به توان مراکز» هست.

عزیزمحمودلو و رضایی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش خدمات توسعه کسب‌وکار در رشد تولید بنگاه‌های صنعتی ایران» باهدف بررسی تأثیر خدمات توسعه کسب‌وکار بر رشد بنگاه‌های صنعتی در ایران پرداخته است. یافته‌های این پژوهش نشان داد متغیرهای مربوط به خدمات صنعتی (خدمات پیمانکاری فرعی، خدمات تعمیر ماشین‌آلات وسایل نقلیه و خدمات تعمیر لوازم و تجهیزات اداری) و غیر صنعتی (خدمات بازاریابی و فروش، خدمات ارتباطات و مخابرات، خدمات حمل‌ونقل، خدمات بیمه، خدمات حسابرسی و حقوقی، خدمات آموزش، خدمات تحقیق و توسعه و خدمات مالی و بانکی) در دو مدل مربوط به خدمات صنعتی و غیر صنعتی که تأثیر این متغیرها بر تولید بنگاه‌های صنعتی را بررسی می‌کنند، ضرایب مثبت و معنی‌داری دارند.

جهانشاهی (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «برنامه‌ریزی توسعه اقتصادی مبتنی بر رشد خدمات توسعه کسب‌وکار در کشور» باهدف موضوع خدمات توسعه کسب‌وکار در خصوص جایگاه آن‌ها در مسیر فعالیت‌ها و پیشرفت‌های

بنگاه اقتصادی، روندی که کشور ما تاکنون در برنامه‌ریزی خدمات توسعه کسب‌وکار طی نموده و در انتها به میزان تأثیرگذاری حضور آن‌ها در برنامه‌ریزی‌های توسعه اقتصادی کشور پرداخته است. از آنجایی که خدمات هریک از ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار بصورت تخصصی و متمرکز در یک زمینه از نیازمندی‌های حیاتی بنگاه‌های اقتصادی محسوب می‌شود لذا برنامه‌ریزی جهت ورود خدمات توسعه کسب‌وکار به چرخه برنامه‌ریزی توسعه اقتصادی در کشور این را امکان فراهم می‌نماید که محصول تقاضامحور و هدفمند باکیفیت و قیمت تمام‌شده مناسب در بنگاه‌های اقتصادی فضای رقابتی در کشور و استفاده مؤثر از منابع را فراهم آورد و رشد و توسعه خدمات کسب‌وکار، افزایش تخصص، مهارت، انتقال تجربه و اشتغال نیروی انسانی متخصص را به همراه آورد.

ساموئل<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۲۳) در پژوهشی با عنوان «خدمات توسعه کسب‌وکار و مقررات دولتی: چشم‌انداز و چالش‌های شرکت‌های تحت مالکیت جوانان در کیگالی رو اندا» به بررسی تأثیر خدمات شبکه‌سازی، خدمات مالی، خدمات آموزشی، خدمات بازاریابی و تجزیه و تحلیل تأثیر تعدیل‌کننده مقررات دولت در رابطه عوامل خدمات توسعه کسب‌وکار و عملکرد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط مالکیت جوان در شهر کیگالی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد مدیریت کسب‌وکارهای جوان باید خدمات شبکه‌سازی، خدمات مالی، خدمات آموزشی و خدمات بازاریابی خود را تقویت کنند تا کسب‌وکارهای کوچک و متوسط بیشتری یاد بگیرند و بتوانند ظرفیت کسب‌وکار حیاتی بیشتری به دست آورند که آن‌ها را قادر به بهبود مدیریت کسب‌وکار و افزایش سودآوری و عملکرد بلندمدت خود می‌کند. مقررات دولتی در رو اندا به‌طور قابل‌توجهی رابطه بین خدمات توسعه کسب‌وکار و عملکرد کسب‌وکارها در شهر کیگالی را تعدیل می‌کند.

موانیکی<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۲) در تحقیقی با عنوان «رابطه بین خدمات توسعه کسب‌وکار و رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در کنیا» باهدف بررسی رابطه بین خدمات توسعه کسب‌وکار و رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در کنیا. پرداختند نتایج تحقیق نشان داد که یک رابطه مثبت و معنی‌دار بین خدمات توسعه کسب‌وکار و رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در کنیا وجود دارد. بر اساس نتایج این مطالعه، ۲۳٪ از رشد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در کنیا توسط خدمات توسعه کسب‌وکار توضیح داده می‌شود.

کوکا<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان «ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار: مسیرها و مشارکت شرکت‌های خرد، کوچک و متوسط در شهر آروشا و شهرداری موشی، تانزانیا» باهدف بررسی مسیرها و مشارکت ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار و کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در توسعه و ارائه خدمات توسعه کسب‌وکار می‌پردازد. نتایج نشان داد نتایج نشان می‌دهند که انتخاب مسیر بیشتر به تمرکز ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار بر مشتریان و مشارکت آن‌ها در فرآیند ارائه خدمات بستگی دارد. همچنین، سیاست‌گذاران باید استراتژی‌هایی را ترویج کنند که مشارکت بنگاه‌های کوچک و متوسط را در طراحی و ارائه خدمات توسعه کسب‌وکار تسهیل کند و از روش‌های مناسب مشارکت بهره‌برد.

فرانک<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۲۲) در پژوهشی با عنوان «سفارشی‌سازی خدمات در محیط‌های آشفته: مدل‌های کسب‌وکار خدمات و ادغام دانش برای ایجاد هزینه‌های سوئیچینگ مبتنی بر قابلیت» داده‌های یک نظرسنجی از ۱۰۴ شرکت و

<sup>1</sup> Samuel

<sup>2</sup> Mwaniki

<sup>3</sup> Coca

<sup>4</sup> Koka et al

<sup>5</sup> Frank

داده‌های ثانویه در سطح صنعت را در مورد محیط‌های آشفته ترکیب و آن‌ها را با تکنیک‌های رگرسیون تحلیل کرده است. نتایج نشان می‌دهد که در محیط‌های آشفته، شرکت‌ها به‌جای استانداردسازی، سفارشی‌سازی خدمات را افزایش داده و مدل‌های کسب‌وکار متمرکز بر خدمات را بهبود می‌بخشند که این مورد باعث افزایش وفاداری مشتری می‌شود. دراگان (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان «نقش کیفیت خدمات در انتخاب ارائه‌دهندگان مشاوره کسب‌وکار» باهدف شناسایی عوامل مؤثر بر فرآیند انتخاب ارائه‌دهنده و توسعه روابط کسب‌وکار پرداختند. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که فرآیند انتخاب ارائه‌دهنده توسط شش عامل قابل توضیح است؛ کیفیت خدمات مورد انتظار، کیفیت خدمات اثبات‌شده، کیفیت خدمات استاندارد، عناصر هزینه و نزدیکی ارائه‌دهنده. تحقیق نشان داد که مشتریان به معیارهای انتخاب مرتبط باکیفیت بیشتر اهمیت می‌دهند تا سایر معیارها.

سیلچارو<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان «تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم خدمات مشاوره در بخش کسب‌وکار صنعتی» به بررسی توسعه استفاده از خدمات مشاوره با استفاده از رهنمودها در بخش کسب‌وکار صنعتی برای دستیابی به موفقیت پایدار پرداختند. داده‌های کمی از ۵۰۰ نفر از مدیران باتجربه در خدمات مشاوره از طریق پرسشنامه مقیاس لیکرت جمع‌آوری شد. داده‌ها با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی مرتبه دوم مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. چهار مؤلفه مانند استفاده مشاور از خط‌مشی، فناوری اطلاعات، ویژگی‌های مشاور و تخصیص منابع مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که مهم‌ترین مؤلفه‌های مطالعه عبارت‌اند از: (۱) استفاده مشاور از سیاست‌های استخدام و گزینش. (۲) استفاده از اطلاعات فعلی و به‌روز. (۳) ویژگی‌های مشاور از خودگذشتگی، عزم و مسئولیت. و (۴) مدیریت برنامه کاری کارکنانی که با مشاوران کار می‌کنند. یافته‌ها می‌تواند برای بخش‌های دولتی و خصوصی و همچنین برای ارائه‌دهندگان خدمات مشاوره مفید باشد.

نچوروگه و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۲۱) در پژوهشی با عنوان «دسترسی به خدمات توسعه کسب‌وکار به‌عنوان یک پاسخ استراتژیک به اختلال در بازار در بین شرکت‌های کوچک و متوسط» باهدف بررسی متون سیستماتیک در زمینه دسترسی به خدمات توسعه کسب‌وکار بازاریابی به‌عنوان پاسخی استراتژیک به اختلالات بازار در بین شرکت‌های کوچک و متوسط پرداختند نویسندگان این مقاله مقالاتی را از تحقیقات انجام‌شده با رویکرد تحلیلی و استفاده از داده‌های ثانویه در سطح جهانی، منطقه‌ای و ملی در مورد دسترسی به خدمات توسعه کسب‌وکار بازاریابی توسط SMEها بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند که دسترسی به خدمات توسعه کسب‌وکار، بازاریابی، SMEها را قادر می‌سازد تا به‌طور استراتژیک اقدامات کاهش‌ی ایجاد کنند که موقعیت آن‌ها را در بازار تقویت کرده و عملکرد را بهبود می‌بخشد. این توانایی آن‌ها را برای پاسخگویی به بسیاری از چالش‌های تجاری از جمله اختلالات بازار ارتقا می‌دهد. با توجه به نقش محوری شرکت‌های کوچک و متوسط در توسعه ملی و ایجاد شغل، دولت‌ها باید سازوکارهای سیاستی برای دسترسی آن‌ها به BDS را تقویت کنند.

زیلوا<sup>۴</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «خدمات توسعه کسب‌وکار و توسعه صنایع کوچک و متوسط در آفریقای جنوبی» به بررسی ماهیت خدمات توسعه کسب‌وکار ارائه‌شده به صنایع کوچک و متوسط برای کمک به حفظ پایداری آن‌ها در آفریقای جنوبی و همچنین چالش‌هایی که ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار با آن مواجه هستند

<sup>1</sup> Dragan

<sup>2</sup> Silpcharu

<sup>3</sup> Njoroge et al

<sup>4</sup> zilwa



پرداختند. یافته‌ها نشان می‌دهد که یک دسته از خدمات به صنایع کوچک و متوسط ارائه می‌شود، که به عنوان محورهای اصلی آموزش و کمک فنی و دسترسی به بازار تمرکز دارند. درحالی که ارائه‌دهندگان این خدمات به صنایع کوچک و متوسط می‌پردازند، با چالش‌های داخلی مانند محدودیت‌های منابع مالی، مهارت‌ها و سطوح تخصص ارائه‌دهندگان، و طراحی خدمات روبرو هستند. علاوه بر این، چالش‌های خارجی از جمله عدم توانایی پرداخت صنایع کوچک و متوسط، عدم آگاهی از بازار، یافتن مشتریان مناسب و محیط عملیاتی کسب‌وکار می‌باشند. رفع این چالش‌های خارجی برای بهبود کلی موفقیت و تأثیر خدمات توسعه کسب‌وکار در حمایت از شرکت‌های کوچک و متوسط بسیار حیاتی است.

گویال<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «خدمات توسعه کسب‌وکار برای شرکت‌های خرد، کوچک و متوسط بررسی ادبیات روندهای گذشته و جهت‌گیری‌های آینده» به بررسی ارزیابی جنبه تکاملی مفهوم خدمات توسعه کسب‌وکار، درک تعریف ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار و شناسایی چالش‌های کلیدی که ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار با آن مواجه هستند پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که با این حال، ادبیات خدمات توسعه کسب‌وکار موجود منعکس‌کننده پذیرش و اثربخشی رو به رشد ارائه‌دهندگان خصوصی خدمات توسعه کسب‌وکار در رسیدگی به نیازهای مختلف شرکت‌های خرد، کوچک و متوسط است. دولت باید نقش خود را از نقش مشاوره تجاری به تسهیل‌گری ارائه‌دهندگان خصوصی خدمات توسعه کسب‌وکار از نظر چارچوب سیاست مطلوب، دسترسی به سرمایه، مجموعه داده‌های قابل اعتماد در مورد شرکت‌های خرد، کوچک و متوسط و دسترسی به زیرساخت‌های دولتی موجود برای ابتکارات مرتبط با دسترسی و آگاهی تغییر دهد.

بینه<sup>۲</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «تأثیر خدمات توسعه کسب‌وکار در بهبود عملکرد کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در شهر آداما، اتیوپی» نقش خدمات توسعه کسب‌وکار در بهبود عملکرد شرکت‌های کوچک و خرد با تمرکز بر شرکت‌های فعال در بخش تولید سفال را ارزیابی کرد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که خدمات توسعه کسب‌وکار نقش کلیدی در بهبود عملکرد شرکت‌ها دارد.

سوزوکی<sup>۳</sup> و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «آیا ارائه کارآمد خدمات توسعه کسب‌وکار نتایج بهتری را برای بنگاه‌های کوچک و متوسط به ارمغان می‌آورد» به بررسی اثرات پروژه شبکه‌سازی بر تولید بنگاه‌های کوچک و متوسط و ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار در استان‌های دارای پروژه و غیر پروژه بر اساس داده‌های اولیه پرداخته است. روش تحقیق به صورت کمی و با استفاده از پرسشنامه و نظرسنجی از نوامبر ۲۰۱۵ تا فوریه ۲۰۱۶ انجام شد. این مقاله اثرات ایجاد یک شبکه رسمی بین ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار را بر عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار و بنگاه‌های کوچک و متوسط مورد بررسی قرارداد. بر اساس داده‌های جمع‌آوری شده از ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار و شرکت‌های کوچک و متوسط چه در استان‌های دارای پروژه و چه در استان‌های غیر پروژه، تأثیرات مثبتی هم بر ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار و هم بر بنگاه‌های کوچک و متوسط پیدا شد. یافته‌های تحقیق نشان داد که ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار درحالی که قبلاً در حدی کار می‌کردند که بودجه عمومی به آن‌ها اجازه کمک به بنگاه‌های کوچک و متوسط را می‌داد، تقاضا محورتر می‌شوند. آن‌ها همچنین نشان دادند که استفاده عملی خدمات توسعه کسب‌وکار مربوط به توسعه خارجی برای

<sup>1</sup> Goyal

<sup>2</sup> Beyene

<sup>3</sup> Suzuki



ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار در استان‌های پروژه محور بالاتر است. برای شرکت‌های کوچک و متوسط، متوجه شدند که کاربران خدمات توسعه کسب‌وکار به احتمال زیاد برای مشکلات خاص ابتدا با ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار مشورت می‌کنند تا غیر کاربران خدمات توسعه کسب‌وکار، و این تأثیر به‌ویژه برای مسائل فنی و بازاریابی در استان‌های پروژه محور قوی‌تر است. این نتایج نشان می‌دهد که هنگامی که یک بنگاه شروع به استفاده از خدمات توسعه کسب‌وکار می‌کند و مزایای آن را درک می‌کند، تقاضای خود را برای دریافت خدمات توسعه کسب‌وکار از ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار افزایش می‌دهد. تعداد دفعاتی که یک بنگاه با ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار تماس می‌گیرد و در آموزش‌های سازمان‌دهی شده توسط ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار شرکت می‌کند نیز در برخی استان‌های پروژه بیشتر است.

مبور<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان «موفقیت و سودمندی خدمات توسعه کسب‌وکار در بازار بنگاه‌های کوچک و متوسط تانزانیا» به بررسی میزان تأثیر عوامل طرف تقاضا و عرضه و همچنین حمایت دولت بر ارائه موفقیت‌آمیز خدمات توسعه کسب‌وکار پرداخت. نتایج تحقیق نشان داد که عوامل مبتنی بر تقاضا، عوامل مرتبط با عرضه و کمک‌های دولتی تأثیر قابل‌توجهی بر موفقیت و سودمندی ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار در بازارهای بنگاه‌های کوچک و متوسط تانزانیا دارند.

حائری و همکاران (۲۰۱۶) در پژوهشی با عنوان «استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها برای بهبود عملکرد فروش در خوشه‌های کشاورزی ایران با استفاده از شبکه‌های تجاری و ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار» به بررسی عملکرد فروش در خوشه‌های کشاورزی ایران با استفاده از شبکه‌های تجاری و ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار پرداختند. در این تحقیق از تحلیل پوششی داده‌ها (DEA<sup>۲</sup>) با توجه به سه ورودی (تعداد شبکه‌های فعال، BDSP<sup>۳</sup>، کارکنان در خوشه) و دو خروجی (میزان فروش و صادرات داخلی) استفاده شد. مدل تحلیل پوششی داده‌ها به‌منظور ارائه یک تحلیل دقیق و جامع از هشت خوشه کشاورزی مورد مطالعه و درعین حال برخی از ورودی‌ها و خروجی‌های ذکر شده در بالا مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج تحقیق نشان داد خوشه‌های تجاری نقش مهمی در توسعه و بهبود عملکرد اقتصادی کشورها و ارتقای رفاه مردم دارند. ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار نقش قابل‌توجهی در ارائه خدمات تخصصی مرتبط با شرایط شرکت‌های فعال در خوشه‌ها و ارتقای سطح عملکرد آن‌ها به‌منظور بهبود رقابت‌پذیری آن‌ها در مقایسه با شرکت‌های بزرگ دارند. عملکرد خوشه‌ها را می‌توان از جنبه‌ها و دیدگاه‌های مختلف باهم مقایسه کرد.

اسینده<sup>۴</sup> و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان «تأثیر خدمات توسعه کسب‌وکار بر عملکرد کارآفرینان کوچک‌مقیاس در کنیا. یک بررسی از کسب‌وکارهای کوچک‌مقیاس در شهرستان کی‌سی» باهدف بررسی تأثیر خدمات توسعه کسب‌وکار بر عملکرد کسب‌وکارهای کوچک‌مقیاس در شهرستان کی‌سی پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد کسب‌وکارهای مختلف در مقیاس کوچک که خدمات توسعه کسب‌وکار دریافت کردند، عملکرد آن‌ها در رشد فروش و افزایش سهم بازار بهبود یافته است.

<sup>1</sup> Mbura

<sup>2</sup> Data Envelopment Analysis

<sup>3</sup> Business development service providers

<sup>4</sup> Osinde

مازانی<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان «اثر بخشی ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار در بهبود دسترسی به منابع مالی بدهی توسط شرکت‌های کوچک و متوسط نوپا در آفریقای جنوبی» باهدف برای بررسی اینکه آیا SMEهای نوپا از خدمات توسعه کسب‌وکار آگاه هستند یا خیر، از این سرویس استفاده می‌کنند یا خیر، دسترسی به منابع مالی بدهی را بهبود بخشیده‌اند یا خیر پرداختند. نتایج تحقیق نشان داد که شرکت‌های کوچک و متوسط نوپا که از این برنامه آگاه هستند و از آن استفاده می‌کنند، دسترسی به منابع مالی بدهی را بهبود بخشیده‌اند.

بر جلال<sup>۲</sup> (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان «خدمات توسعه کسب‌وکار: پرداختن به شکاف در کیپ‌تاون غربی، آفریقای جنوبی» به بررسی اینکه آیا کسب‌وکارهای کوچک و خرد از خدمات توسعه کسب‌وکار استفاده می‌کنند و شناسایی نیازهای شرکت‌های کوچک و خرد و شناسایی محصولات و خدماتی بود که به بهترین وجه با این نیازها مطابقت دارند پرداخته است. نتایج تحقیق نشان داد که به نظر نمی‌رسد مشاغل نسبتاً تأسیس شده نیازی به خدمات مشاوره / آموزش نداشته باشند یا از آن‌ها استفاده کنند. این ممکن است به دلیل عدم آگاهی مالک یا ارزش درک شده باشد. کسب‌وکارهای در حال ظهور و پایدار دارای تقاضای قوی برای حمایت مالی، مشاوره و مهارت‌های مدیریت کسب‌وکار، فرصت‌های بازار و مهارت‌های فنی هستند. رویکرد جدید به کسب‌وکار باید شامل شناسایی نیازهای خاص کسب‌وکار، در نظر گرفتن درجه پیشرفت آن و ارائه خدمات برای تأمین این نیازهای برطرف نشده باشد.

### ۳. روش‌شناسی پژوهش

تحقیق حاضر باهدف شناسایی مؤلفه‌های بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار کشور و ارائه یک مدل پارادایمی انجام شد. این تحقیق، در حوزه تحقیق کاربردی انجام شده است و از روش پژوهش کیفی با استفاده از نظریه داده بنیاد (گراند تئوری<sup>۳</sup>) برای جمع‌آوری داده‌های موردنیاز استفاده شد. در این تحقیق از روش نمونه‌گیری نظری هدفمند استفاده شد و ۱۶ نفر از متخصصان و صاحب‌نظران حوزه خوشه‌های کسب‌وکار را به‌عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. جامعه پژوهش شامل خبرگان، افراد صاحب‌نظر در زمینه خوشه‌های کسب‌وکار و مشاورین مستقر در مراکز خدمات مشاوره کسب‌وکار سراسر کشور بودند که بیشترین اطلاعات را در خصوص بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار داشتند.

در این پژوهش، برای جمع‌آوری داده‌ها، ابتدا با خبرگان در حوزه موردبررسی، مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته انجام شد تا نظرات و دیدگاه‌های آنان را درباره موضوع موردنظر به دست آوریم محقق تا سطح اشباع نظری مصاحبه‌ها را ادامه داد و تا زمانی که مصاحبه‌های بیشتر به داده‌های جدیدتری منجر شود و شناخت بیشتری حاصل شود، ادامه داد. در صورتی که مصاحبه‌های بیشتر به داده‌های تکراری منجر شد، نمونه‌گیری متوقف شد. این مصاحبه‌ها به صورتی انجام شد که اجزای مختلفی از موضوع در نظر گرفته شده و خبرگان به‌طور مفصل درباره آن‌ها صحبت کردند. علاوه بر مصاحبه‌ها، از منابع مکتوب نیز استفاده کردیم. با مطالعه کتب و مقالات مرتبط با موضوع، اطلاعات و تحقیقات انجام‌شده در این زمینه را به دست آوردیم. این منابع معتبر به ما کمک کردند تا نظرات و یافته‌های دیگران را بررسی کنیم و با نظرات خبرگان مقایسه کنیم. همچنین، از مستندات اینترنتی نیز به‌عنوان یک منبع داده استفاده کردیم. با جستجو در پایگاه‌های اطلاعاتی و منابع آنلاین، مقالات و مطالب مرتبط با موضوع را بررسی کردیم و از این طریق

1 Mazanai

2 Brijlal

3 Grand theory

اطلاعات جدید و به روز را به دست آوردیم. برای بررسی روایی، یافته‌های پژوهش برای مشارکت‌کنندگان ارائه گردید و متن نظریه توسط آن‌ها مطالعه شد و نظرات آن‌ها اعمال شده است. در پایان کار، این پژوهش توسط اساتید، مورد مطالعه و بازبینی قرار گرفته و مواردی جهت اصلاح یا تغییر نظریه نهایی بیان شده است. برای سنجش پایایی، از روش پایایی باز آزمون استفاده شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها از بسته نرم‌افزاری تحلیل کیفی مکس کیودا<sup>۱</sup> ۲۰۲۰ استفاده شد.

**جدول ۱.** 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                 | ۹۱/۸۰                   |
| ۲    | ششم          | ۵۹            | ۲۶            | ۱۱                | ۸۸/۱۳                   |
| ۳    | یازدهم       | ۹۳            | ۳۵            | ۱۶                | ۷۵/۲۶                   |
| ۴    | شانزدهم      | ۸۸            | ۳۲            | ۱۳                | ۷۲/۷۲                   |
|      | 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 ارائه شده، 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 بالای حدنصاب مورد قبول برای پایایی است. با توجه به این نتایج، می‌توان نتیجه گرفت که پایایی کدگذاری در این پژوهش به‌طور قابل قبولی با استفاده از روش پایایی باز آزمون مورد ارزیابی قرار گرفته است. بنابراین، نتایج این تحقیق قابل اعتماد و قابل استناد هستند. به منظور تجزیه و تحلیل یافته‌ها نیز از شیوه کدگذاری اشتراوس و کور بین<sup>۱</sup> استفاده شده است. در جدول زیر اطلاعات مربوط به مشخصات مصاحبه‌شوندگان در جدول شماره (۲) نشان داده شده است.

#### ۴. یافته‌ها

##### ۴.۱. یافته‌های توصیفی

ویژگی‌های جمعیت‌شناسی مصاحبه‌شوندگان در جدول ۲ نشان داده شده است.

**جدول ۲.** برخی ویژگی‌های جمعیت‌شناسی مصاحبه‌شوندگان

| کد مصاحبه | تحصیلات | محل خدمات   | جنسیت | سابقه (سال) |
|-----------|---------|---|-------|-------------|
| A1        | دکتر    | سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران                | مذکر  | ۲۵-۱۵       |
| A2        | دکتر    | سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران                | مذکر  | ۱۵-۲۵       |
| A3        | دکتر    | سازمان صنایع کوچک و شهرک‌های صنعتی ایران                | مذکر  | ۱۵-۲۵       |
| A4        | دکتر    | سازمان گسترش و نوسازی صنایع ایران                       | مذکر  | ۱۵-۲۵       |
| A5        | دکتر    | ناظر خوشه‌های کسب‌وکار استان فارس                       | مذکر  | ۱۵-۲۵       |
| A6        | دکتر    | عامل توسعه خوشه شالی‌کوبی و عضو هیئت‌علمی دانشگاه گیلان | مذکر  | ۱۵-۲۵       |

<sup>۱</sup> maxqda

|     |               |  |      |              |
|-----|---------------|--|------|--------------|
| A7  | دکترا         | عامل توسعه خوشه فرش زنجان                  | مؤنث | 15-25        |
| A8  | دکترا         | عامل توسعه خوشه قطعات خودرو آذربایجان شرقی | مذکر | بالای ۳۰ سال |
| A9  | دکترا         | مدیر مرکز خدمات کسب و کار و فناوری اصفهان  | مذکر | ۱۰-۵         |
| A10 | دکترا         | عامل توسعه خوشه استان لرستان               | مؤنث | ۱۰-۵         |
| A11 | دکترا         | عامل توسعه خوشه استان گلستان               | مؤنث | 15-25        |
| A12 | دانشجوی دکترا | ناظر خوشه‌های کسب و کار                    | مذکر | 15-25        |
| A13 | دانشجوی دکترا | مدیر مراکز خدمات کسب و کار و فناوری کشور   | مذکر | 15-25        |
| A14 | کارشناسی ارشد | عامل توسعه خوشه مبل تهران                  | مذکر | 15-25        |
| A15 | کارشناسی ارشد | مدیرعامل شرکت شهرک‌های صنعتی خراسان جنوبی  | مذکر | بالای ۳۰ سال |
| A16 | کارشناسی ارشد | مدیر توسعه صنعتی و فناوری کشور             | مذکر | 15-25        |

#### ۴-۲- یافته‌های پژوهش

در این پژوهش، روش کیفی و مبتنی بر نظریه داده بنیاد برای تحلیل بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار مورد استفاده قرار گرفته است. در مراحل کدگذاری باز، محوری و انتخابی، ۱۳۶۷ کد خام مرتبط با محورهای اصلی پدیده محوری، عوامل علی، عوامل زمینه‌ای، عوامل مداخله‌گر، راهبردهای تأثیرگذار و پیامدهای پیاده‌سازی مدل استخراج شد. پس از انجام مراحل کدگذاری، ۶۶ مقوله محوری به‌عنوان مقولات نهایی مورد تأیید قرار گرفتند و در ۱۷ مقوله اصلی جایگذاری شدند.

نتایج این پژوهش نشان داد در حوزه پدیده محوری، ۱ مقوله اصلی و ۶ مقوله محوری، همچنین در حوزه عوامل علی مؤثر، ۲ مقوله اصلی و ۵ مقوله محوری، در حوزه عوامل زمینه‌ای، ۴ مقوله اصلی و ۱۶ مقوله محوری، در حوزه عوامل مداخله‌گر، ۵ مقوله اصلی و ۱۶ مقوله محوری و در حوزه راهبردهای تأثیرگذار، ۴ مقوله اصلی و ۲۰ مقوله محوری شناسایی شدند. در زمینه پیامدها نیز، ۱ مقوله اصلی و ۳ مقوله محوری به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار شناسایی شدند.

#### سؤال اول: مؤلفه‌های تشکیل دهنده بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار کشور کدام‌اند؟

##### جدول ۳. مؤلفه‌های تشکیل‌دهنده بهبود خدمات توسعه کسب و کار در مدل پارادایمی

| مقوله کلان            | مقوله (کدمحوری)                                | کدهای باز   |
|-----------------------|--|---|
| توسعه خدمات کسب و کار | سیستم سفارش دهی و تحویل خدمات                  | آژانس‌های دولتی، تحویل خدمات کسب و کار به‌صورت آنلاین، خدمات مستقل، دریافت خدمات از بیرون کارخانه، دریافت خدمات به‌صورت تلفنی، دریافت خدمات به‌صورت سفارشی  |
|                       | توسعه کمی و کیفی ارائه‌دهندگان خدمات کسب و کار | ارتقا ظرفیت ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب و کار، توسعه ارائه‌دهندگان از طریق اعتماد سازی، توسعه ارائه‌دهندگان از طریق حساس سازی، توسعه ارائه‌دهندگان خدمات از طریق فن بازارها، توسعه ارائه‌دهندگان خدمات کسب و کار از طریق عامل توسعه، توسعه خوشه‌ها با عرضه کنندگان بهبود یافته، توسعه کسب و کارهای نوین، نقش دانشگاه‌ها در توسعه ارائه‌دهندگان خدمات، نقش شهرک‌های صنعتی در توسعه ارائه‌دهندگان خدمات کسب و کار و نهادهای تخصصی ارائه خدمات |

| مقوله کلان                           | مقوله (کدمحوری)  | کدهای باز   |
|--------------------------------------|--|---|
|                                      | توسعه بازار خدمات کسب‌وکار فناوری  | ارتباط با تأمین‌کنندگان فناوری، ارتباط مراکز رشد فناوری و نوآوری، ایجاد شرکت‌های فناوری تولیدی، ایجاد فن بازارها، ایجاد کلینیک‌های کسب‌وکار، ایجاد مراکز خدمات فناوری کسب‌وکار، پارک‌های فناوری، توسعه فناوری به‌وسیله فن بازارها، فناوری توسعه محصول، مراکز رشد انکوباتور ها و مراکز رشد فناوری  |
|                                      | تنوع عرضه‌کنندگان خدمات تخصصی کسب‌وکار   | اشتراک‌گذاری تخصص، تقسیم‌بندی خدمات کسب‌وکار، تنوع خدمات کسب‌وکاربرحسب محیط، تنوع در خدمات، خدمات تخصصی کسب‌وکار، خدمات عمومی کسب‌وکار، گستردگی خدمات کسب‌وکار، ماندگاری بیشتر ارائه‌دهندگان درون بنگاه‌ها، متفاوت بودن خدمات تخصصی موردنیاز، مکمل بودن خدمات کسب‌وکار، ارائه خدمات به واحدهای پیشرو، ایجاد خدمات موردنیاز به‌صورت مشترک توسط اعضا، حلقه اتصال بین کسب‌وکارها، متخصص بودن ارائه‌دهندگان، متنوع بودن ارائه‌کنندگان خدمات کسب‌وکار،   |
|                                      | ارتقاء سطح کیفیت و دسترسی به خدمات   | افزایش ارائه‌دهندگان، افزایش کیفیت و بهبود خدمات، الگوها و روش‌های خدمات‌دهی، مراکز مبادله تجاری، تورهای صنعتی، تورهای نمایشگاهی، انعقاد تفاهم‌نامه‌های بین‌المللی، بهبود خدمات کسب‌وکار از طریق خوشه‌ها، بهبود ارائه خدمات تخصصی، تداوم و پایداری خدمات کسب‌وکار، تضمین کیفیت در ارائه خدمات، توسعه کسب‌وکارهای عرضه‌کنندگان توانمند درون خوشه، فرهنگ‌سازی با بهره‌مندی بنگاه‌ها از خدمات عرضه‌کنندگان، کیفیت خدمات توسعه کسب‌وکار، مشارکت و هم‌افزایی، نقش تسهیل‌گری آزاد کردن دسترسی به منابع مالی، نقش دولت |
| بهبود زیرساخت، خدمات حمایتی و مشورتی | ارتباط با شرکت‌های کوچک و متوسط تأمین‌کننده مواد اولیه، اطلاعات در مورد منابع تأمین مواد اولیه، ایجاد گروه‌های خرید عمده، توسعه زیرساخت، سیاست‌های حمایتی، برقراری توافق‌نامه‌های تجارت آزاد و سرمایه‌گذاری، تعیین چارچوب مقررات برای فعالیت‌های پیمانکاری، رفع موانع غیر تعرفه‌ای و تسهیل تجارت و تدارکات، رویکرد مشترک تجاری و کنسرسیوم، مأموریت‌های و جلسات تجاری، استانداردهای بین‌المللی، برنامه‌های تضمین کیفیت، گواهینامه‌ها، مراکز رشد ملی نوآوری، مراکز طراحی، امور مدیریتی، آموزش‌های حسابداری، خدمات پشتیبانی کوتاه‌مدت و بلندمدت، مشاوره حقوقی و نظارتی، مدیریت استراتژیک، کمک به بازاریابی و انتقال دانش، ارتباط با تأمین‌کنندگان فناوری، تحقیقات بازار، بهبود بسته‌بندی و برند سازی، تبلیغات و توسعه محصول جدید، حضور در نمایشگاه‌های تجاری، رفع موانع بازار، هوش استراتژیک، اجاره تجهیزات، ارتباط با مراکز رشد فناوری و نوآوری، انتقال فناوری و تجاری‌سازی، بهبود بهره‌وری محصولات، قیمت‌گذاری، انبار و انبارداری، انتقال آسان پول، حمل‌ونقل و توزیع، خدمات کامپیوتری، دسترسی به اینترنت، زیرساخت‌های مخابراتی و زیرساخت‌های فیزیکی |   |

### سؤال دوم: عوامل علی مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار کشور کدام‌اند؟

#### جدول ۴. عوامل علی مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار

| مقوله کلان                      | مقوله (کدمحوری)                  | کدهای باز  |
|---------------------------------|----------------------------------|--|
| کسب‌وکار خدمات توسعه و پشتیبانی | توانمندی فنی تأمین‌کنندگان خدمات | انواع ارائه‌دهندگان حقیقی یا حقوقی خدمات کسب‌وکار، دانش و توانمندی فنی، ارائه خدمات توسط اتحادیه‌ها، ارائه خدمات کسب‌وکار توسط (اعضای خوشه، ارائه‌کنندگان خدمات درون خوشه خارج از خوشه کسب‌وکار)، افراد متخصص و باتجربه، بنگاه‌های کسب‌وکار توانمند ارائه‌دهنده خدمات، اساتید علمی، تسلط ارائه‌دهندگان به اصول فنی، مدیریتی و حقوقی، عرضه‌کنندگان خدمات بخش خصوصی، |

| مقوله کلان                        | مقوله (کدمحوری)                               | کدهای باز  |
|-----------------------------------|---|--|
| وضعیت تقاضا خدمات توسعه کسب و کار | پویا بودن<br>عرضه‌کنندگان                     | عرضه‌کنندگان خدمات بخش دولت، دانش و توانمندی (حقوقی، مالی، مدیریتی)، دسترسی به متخصصان فنی و برخورداری از مشاوران فنی قدرتمند، فن بازارها،<br>تداوم استفاده از خدمات کسب و کار توسط عرضه‌کنندگان، افزایش خریدهای و فروشهای کلی برای اعضا خوشه‌های کسب و کار، نهادینه کردن ارتباطات جمعی بین اعضا خوشه‌های کسب و کار، تشکیل‌های (صادراتی، صنعتی، کارگری)، تعریف نیازهای عمومی، محدودیت‌ها و فرصت‌ها خوشه‌های کسب و کار، تنظیم قوانین و تدوین مقررات برای کمک به خوشه‌های کسب و کار، تنظیم روابط افقی بین اعضا خوشه‌های کسب و کار، تنوع ارائه‌دهندگان خدمات بخش غیردولتی، تنوع ظرفیت‌ها و توانمندی‌های پشتیبان، توسعه بازارهای صادراتی و حضور در عرصه بین‌المللی، شهرک‌های علمی و تحقیقاتی و مراکز رشد نوآوری، شیوه‌های متنوع خدمات توسعه کسب و کار برای تأمین منابع مالی، عرضه‌کنندگان فعال ارائه‌دهنده خدمات (ارزیابی و ارزش‌گذاری، خدمات حقوقی و مالکیت، خدمات مالیاتی، حسابداری و بیمه‌ای، تأمین مالی و سرمایه‌گذاری، بازرگانی و گمرکی، برندینگ، بازاریابی و فروش، مدیریت دارایی فکری و انتقال، فعال بودن دانشگاه‌ها و مراکز علمی، مدیریت و بازاریابی شبکه‌های دیجیتال)، گرفتن سفارش‌های کلی از مشتری‌های با مقیاس خرید بالا و تقسیم آن بین اعضا، نظام مبادلات پیمانکاری فرعی، نهادهای پشتیبان، اتحادیه‌ها و اصناف |
|                                   | میزان تمایل و<br>گرایش به استفاده<br>از خدمات | راه‌اندازی خوشه‌های کسب و کار، کمک دولت به پرداخت یارانه، احساس نیاز به خدمات توسعه کسب و کار، احساس نیاز به خدمات کسب و کار توسط بخش تقاضا (بنگاه‌ها)، ارتباط با اتحادیه‌ها و نهادهای پشتیبان بخش دولتی و غیردولتی، ارتباط با (فن بازارها و مراکز مبادله فناوری، مراکز توسعه صنعتی و نوآوری، علمی و تحقیقاتی و دانشگاهی)، استفاده از تجربه دیگر بنگاه‌ها، استفاده از خدمات کسب و کار به صورت گروهی و مشترک، اعتماد به ارائه‌دهندگان خدمات، اندازه بنگاه، تحریک تقاضا، رقابت‌های جهانی، تنوع نیاز خوشه‌ها، خدمات غیرمالی موردنیاز بنگاه‌ها، عرضه‌کنندگان خدمات، شناخت کافی از خدمات، استفاده بنگاه‌های مشابه از خدمات معرفی خدمات توسط عامل توسعه، مالک، مدیر محور، مشکلات خود مدیریتی بنگاه‌های کوچک، نیازهای متنوع ذی‌نفعان  |
|                                   | توانمندی مالی<br>بنگاه‌ها                     | اصلاح نگرش هزینه‌ای برای پرداخت بهای خدمات، پرداخت هزینه بابت تأمین خدمات توسعه کسب و کار، ایجاد برنامه‌های مشترک توسط اعضا خوشه، به رسمیت شناختن عرضه‌کنندگان خدمات، بهره‌مندی از خدمات برای توسعه بنگاه، پرداخت بهای خدمات توسط بنگاه‌های عضو خوشه و بنگاه‌های بزرگ، تمایل خوشه‌های کسب و کار برای پرداخت مشارکتی هزینه خدمات، درک ضرورت استفاده از خدمات، زیرساخت‌های لازم برای توسعه ارائه‌دهندگان خدمات توسط دولت، مقبولیت عرضه‌کنندگان، نگاه سرمایه‌ای به خدمات توسعه کسب و کار، کمک دولت به پرداخت مستقیم یارانه  |
|                                   | نیازمندی<br>خوشه‌های<br>کسب و کار به<br>خدمات | نیاز خوشه‌های کسب و کار به خدمات تخصصی و عمومی، نیازمندی خوشه‌های کسب و کار به خدمات (آموزشی و حقوقی، خدمات تأمین منابع مالی، خدمات تأمین مواد اولیه)، خدمات تجاری‌سازی ایده‌ها، خدمات حمایتی، خدمات دسترسی به بازارها، خدمات زیرساختی، خدمات نوآوری، نیازمندی خوشه‌های کسب و کار به خدمات مطالعات بازار، توسعه محصول، تجهیزات و خودکارسازی، حقوق مالکیت فکری، خدمات در زمینه انتقال فناوری، خدمات مشاوره‌ای، فناوری اطلاعات و دیجیتال، قراردادهای بین‌المللی و دعاوی بین‌المللی، کمبود دانش اقتصادی، مالی و مدیریتی به‌ویژه در زمان تأسیس، خدمات مالی و غیرمالی   |

سؤال سوم: عوامل زمینه‌ای مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار کشور کدامند؟

## جدول ۵. عوامل زمینه‌ای مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در مدل پارادایمی

| مقوله کلان      | مقوله (کدمحوری)                            | کدهای باز  |
|-----------------|--|--|
| نهادهای پشتیبان | اصلاح بیش و بصیرت متولیان صنعتی کشور       | تطابق پروژه‌های توسعه‌ای با تفکر دولتی و تضاد آن با مدل توسعه‌ای خوشه، توقف پروژه‌های توسعه‌ای با نگرش دولتی، رفتار دولتی عامل بازدارنده حاکم بر خوشه‌ها، نیاز به اصلاح نگرش مسئولین توسعه خوشه‌های کسب‌وکار، عدم توسعه‌یافتگی افکار مدیران، تغییر نگرش شرکت‌های استانی در خصوص ارائه‌دهندگان، تخصص مسئولین خوشه‌های صنعتی، تأثیر نگرش ذینفعان در توسعه خدمات و پایین بودن نگرش مسئولین توسعه خدمات کسب‌وکار.  |
|                 | اختلاف‌نظر نهادهای پشتیبان                 | عدم هماهنگی بین سازمان‌های مسئول، تداخل وظایف نهادهای پشتیبان با ارائه‌کنندگان خدمات، اختلاف‌نظر نهادهای پشتیبان و عاملین خوشه‌های صنعتی، متفاوت بودن نگرش نهادهای پشتیبان و ارائه‌دهندگان خدمات به بنگاه، عدم توانایی برای انتخاب شرکا از میان ذی‌نفعان، عدم توانایی در متقاعد کردن و همکاری کردن با نهادهای قانون‌گذار   |
|                 | نهادهای پشتیبان به‌عنوان توسعه‌دهنده خدمات | نهادهای پشتیبان به‌عنوان ارائه‌دهنده، نقش نهادهای پشتیبان در توسعه خدمات، شناسایی سرگروه‌ها و افراد شاخص صنعت، ارتقا ارائه‌کنندگان از طریق نهادهای پشتیبان، نهادهای پشتیبان به‌عنوان ارائه‌کننده خدمات، نقش توسعه‌ای نهادهای پشتیبان، ضرورت حمایت خوشه‌ها توسط نهادهای اثرگذار   |
| ساختارهای نهادی | بسترسازی و پشتیبانی دولت                   | حمایت بخش دولتی برای ایجاد خدمات، شناسایی تقاضا برای خدمات در خوشه‌های کسب‌وکار، شناسایی عاملین موفق در خوشه‌های صنعتی، ایجاد خدمات در مناطق محروم، بسترسازی دولت برای عرضه‌کننده خدمات در مناطق محروم، بسترسازی خدمات توسعه کسب‌وکار توسط دولت، قابلیت دسترسی به بازار خدمات توسعه کسب‌وکار، خدمات مشاوره‌ای رایگان برای رفع نیاز بنگاه‌ها، تجارت الکترونیک، خدمات کسب‌وکار غیررسمی، بسترسازی افزایش سطح تحصیلات مدیران خوشه‌های کسب‌وکار، ارائه طرح‌های یارانه‌ای، شبکه مشاوران، برقراری سیستم استقرار نظام ملی مشاوره   |
|                 | تسهیل‌گری با اندکی مداخله توسط دولت        | تسهیل‌گری دولت در تأمین زیرساخت‌ها و صدور مجوزها، تسهیل تأمین خدمات کسب‌وکار در حوزه‌های عمومی، عدم سازوکار مناسب برای ارائه خدمات، نیاز به تسهیل‌گری در نظام‌مند بخش دولتی و ارائه‌دهندگان خدمات، تقاضا برای خدمات با حمایت دولت و ارتباط صحیح بین عرضه‌کننده و تقاضا، خصوصی‌سازی و حذف قوانین و کنترل دولتی، تسهیل‌گری در ترویج استانداردها و رقابت در بازارهای خدمات، نقش تسهیل‌گری در بهبود بهره‌وری و قابلیت دسترسی بازار خدمات، نقش تسهیل‌گری انعطاف‌پذیری بازار کار، بهبود قانون‌گذاری، نقش تسهیل‌گری هماهنگی دولت در توسعه خدمات، نقش تسهیل‌گری اطلاعاتی دولت برای ایجاد زیرساخت، پیچیدگی بازارها و نهادهای مشارکت‌کننده در حوزه خدمات، دسترسی به منابع تأمین مالی و عدم توانایی در همکاری با سازمان‌های دولتی، خدمات غیرمستقیم بخش دولتی و استانداردسازی کیفیت خدمات مشاوره |
|                 | حمایت دولت و سایر نهادها                   | ارائه خدمات کسب‌وکار به‌صورت رایگان و ارائه مستقیم خدمات در مناطق کمتر توسعه‌یافته، تأمین مالی، حمایت ارائه‌دهندگان خدمات در زمینه‌های تخصصی، حمایت از شرکت‌های روبه رشد، حمایت دستگاه‌های متولی برای افزایش تعداد ارائه‌دهندگان، حمایت دولت از سازمان‌های متولی خوشه‌های صنعتی، حمایت دولت از عرضه‌کنندگان و تقاضاکنندگان خدمات، حمایت عاملین توسعه، حمایت مدیریت عالی، حمایت نهادهای پشتیبان، دفتر تخصصی برای ساماندهی خوشه، شناسایی و ارائه خدمات توسط بخش دولتی، ضعف ارائه‌دهندگان خدمات در مناطق کمتر توسعه‌یافته، ضعف بودن کمک‌های مالی دولت، ظرفیت‌سازی خدمات   |

| مقوله کلان            | مقوله (کدمحوری)               | کدهای باز  |
|-----------------------|-------------------------------|--|
|                       |                               | کسب‌وکار موردنیاز توسط دولت، عدم توان مالی خوشه‌ها برای شناسایی خدمات موردنیاز، فرهنگ‌سازی، حمایت از پروژه‌های توسعه‌ای خوشه‌ها و هزینه بالای ارائه خدمات  |
|                       | ساختار سازمانی                | عدم سازوکار لازم و ساختار برای ارتقا خدمات توسط دولت، مشکلات ساختاری سطح کلان توسعه خوشه‌ها، معیوب بودن روند ارجاع کار به ارائه‌دهندگان، متنوع بودن ساختار خدمات ارائه‌دهندگان، عدم بررسی خدمات به‌صورت نظام‌مند، عدم سازوکار لازم و ساختار برای ارتقا خدمات توسط دولت، تغییرات پی‌درپی نیروهای سازمان، عدم اعتماد دولت به ارائه‌دهندگان، بررسی سامانمند درخواست‌های متقاضیان خدمات          |
|                       | عدم‌مداخله دولت در عرضه خدمات | عدم‌مداخله مستقیم دولت در خدمات کسب‌وکار، عدم ارائه خدمات کسب‌وکار توسط دولت، عدم ورود دولت به ارائه خدمات که ارائه‌کننده بخش خصوصی دارد، پرهیز از مداخله توسط دولت، از بین بردن انحصار بین ارائه‌دهندگان، پرهیز دولت از مداخله مستقیم خدمات، خدمات بر اساس مکانیسم بازار، حداقل مداخله دولت در ارائه خدمات، مداخلات دولت  |
|                       | قوانین و مقررات               | بستر حقوقی برای بستن قرارداد بین خوشه‌ها و عرضه‌کننده، اصلاح قوانین مرتبط با کسب‌وکار، بررسی صلاحیت ارائه‌دهندگان خدمات، تسهیل صدور مجوز برای ارائه‌دهندگان خدمات، حمایت‌های قانونی دولت، ساختار قانونی برای ساماندهی خدمات، و موانع قانونی قرارداد خوشه‌های صنعتی   |
| عوامل سیاسی و اقتصادی | تحریم و شرایط بین‌الملل       | انتقال ارز، تأثیر قیمت ارز بر عملکرد خوشه‌ها، شرایط بین‌المللی و تحریم‌ها، همکاری با نهادهای پشتیبان برای کاهش اثر تحریم‌ها  |
|                       | عوامل اقتصادی                 | تأثیر بی‌ثباتی اقتصادی بر ارائه‌دهندگان خدمات، تأثیر شرایط اقتصادی مطلوب بر استفاده از خدمات، تأثیر عوامل محیطی بر استفاده‌کنندگان خدمات، تأثیر مثبت ثبات اقتصادی بر استفاده از خدمات کسب‌وکار، تأثیر نوسانات اقتصادی بر استفاده از خدمات کسب‌وکار، تأثیر منفی رکود اقتصادی بر استفاده از خدمات کسب‌وکار، عدم اقتصادی بودن فراهم کردن خدمات، عدم ثبات در سیاست‌های اقتصادی دولت              |
| کارکردهای سازمانی     | ارتقا نیروی انسانی            | ارتقا دانش متولیان توسعه خوشه‌های کسب‌وکار، آموزش نیروهای سازمان متولی در سطح کلان، برگزاری دوره‌های منسجم برای شرکت‌های کوچک و متوسط، برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی، پرورش نیروی انسانی در سطح کلان، تحول در منابع انسانی سازمان متولی در سطح کلان، دوره‌های آموزشی بین‌المللی توسط سازمان متولی، فرهنگ‌سازی دوره‌های آموزشی در سطح کلان، کمبود نیروی انسانی متخصص در سطح کلان متولیان خوشه |
|                       | تولید محتوا                   | تولید محتوا توسط ارائه‌دهندگان خدمات، دسترسی به خدمات ارائه‌دهندگان از طریق پرتال خدمات تجاری‌سازی، پورتال آنلاین اطلاعات خوشه‌های صنعتی، پورتال ملی ارتباط بین وبسایت‌های سازمان‌های همکار، ارتقای محتوا  |
|                       | ساختار مالی                   | عدم حمایت مالی خوب از ارائه‌دهندگان، شناسایی ارائه‌دهنده خدمات از طریق ارزیابی مالی خدمات غیرمالی، حمایت‌های مالی سازمان متولی، تدوین شاخص برای حمایت‌های مالی، خدمات مالی   |



| مقوله کلان | مقوله (کدمحوری)            | کدهای باز  |
|------------|----------------------------|--|
|            | فعالیت‌های ترویجی و فرهنگی | مشکلات فرهنگی، فرهنگ‌سازی جهت ارائه خدمات، فرهنگ‌سازی ملی و منطقه‌ای، نقش بااهمیت سازمان صنایع کوچک در توسعه خوشه‌های کسب‌وکار، فرهنگ‌سازی استفاده از خدمات در سطح کلان، متفاوت بودن ایجاد و توسعه ارائه‌دهندگان در استان‌ها، ترویج فرهنگ کار گروهی، عوامل فرهنگی، فرهنگ‌سازی استفاده از خدمات، ارتباط بین سطح سواد و استفاده از خدمات |
|            | کارکرد اطلاعاتی            | ضرورت اصلاح آمار و اطلاعات، عدم ارتقا خدمات به دلیل عدم وجود آمار صحیح، عدم برنامه‌ریزی صحیح در سطح کلان به دلیل آمار ناصحیح، عدم وجود آمار دقیق در سطح کلان، مبتنی نبودن اسناد بالادستی با آمار دقیق، بانک اطلاعاتی ارائه‌کنندگان خدمات بروز رسانی خدمات کسب‌وکار، دسترسی به اینترنت، دسترسی به اطلاعات خوشه‌های صنعتی، گسترش اطلاعات |

### سؤال چهارم: عوامل مداخله‌ای بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار کشور کدامند؟

#### جدول ۶. عوامل مداخله‌ای بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در مدل پارادایمی

| مقوله کلان                     | مقوله (کدمحوری)                                     | کدهای باز   |
|--------------------------------|---|---|
| اعتمادسازی، اطلاعات و ارتباطات | اعتمادسازی  | اعتمادسازی از طریق خرید مشترک، اعتمادسازی از طریق نمایشگاه‌ها، اعتمادسازی استفاده از خدمات، اعتمادسازی برای ارائه خدمات، اعتمادسازی بین ارائه‌دهندگان خدمات، اعتمادسازی بین واحدهای کسب‌وکار توسط عامل، شفاف‌سازی نیازهای بنگاه‌ها برای متولیان توسط شرکت‌های استانی، فرهنگ‌سازی و اعتمادسازی برای استفاده از خدمات توسط بخش دولتی اعتمادسازی از طریق خدمات الگوهای مشترک، اعتمادسازی از طریق خدمات تولید محتوا، اعتمادسازی از طریق خدمات طراحی، اعتمادسازی از طریق تعاونی‌های مشترک، |
|                                | اطلاعات   | اطلاع‌رسانی به ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار، اطلاع‌رسانی نیازها به ارائه‌کنندگان، اطلاع‌رسانی واتوجه نهادهای پشتیبان برای خدمات موردنیاز، ضعف در اطلاع‌رسانی خدمات موردنیاز خوشه‌ها به ارائه‌دهندگان، عدم اطلاع از خدمات موردنیاز توسط خوشه‌های صنعتی   |
|                                | ارتباطات  | ارتباط نزدیک فی‌مابین عرضه‌کنندگان خدمات و بنگاه‌های کسب‌وکار، برقراری ارتباط مناسب، ضعف ارتباطات بین‌المللی ارائه‌دهندگان خدمات، عدم ارتباط مستمر با عامل توسعه توسط شرکت‌های استانی، فساد و تبانی به دلیل عدم ارتباط صحیح، معرفی ارائه‌کنندگان غیرتخصصی از طریق ارتباطات،   |
| ذی‌نفعان                       | مشکلات و موانع خوشه‌ها                              | اصل تشریک‌مساعی در توسعه خوشه‌های کسب‌وکار، بررسی گلوگاه و موانع هر خوشه به‌صورت مجزا توسط عامل، شناسایی نقاط ضعف خوشه، فرایند محور بودن بنگاه‌های کوچک و متوسط، فعال بودن شورای راهبری خوشه‌های صنعتی  |
| شرکت شهرک‌های صنعتی استان‌ها   | آموزش   | آموزش به ارائه‌دهندگان خدمات بر اساس الگوهای موفق، برگزاری دوره‌های آموزشی توسط شرکت‌های استانی   |
|                                | پیاده‌سازی و اجرای صحیح مدل توسعه خوشه‌های کسب‌وکار | پیاده‌سازی خوشه با مدل صحیح توسعه خوشه، عدم اشکال در مدل توسعه‌ای خوشه، ضعف در شیوه اجرای مدل توسعه خوشه‌ای، مشکل اجرای مدل توسعه‌ای خوشه، پیاده‌سازی مدل خوشه توسط نهاد تخصصی، اجرای صحیح فرایند توسعه خوشه، دخالت دولت در فرایند توسعه خوشه‌های کسب‌وکار  |

| مقوله کلان                               | مقوله (کدمحوری)                       | کدهای باز   |
|--|---------------------------------------|---|
|  | تقویت خدمات و ارائه‌دهندگان خدمات     | تقویت خدمات کسب‌وکار توسط شرکت‌های استانی، تقویت بودجه برای ارائه‌دهندگان خدمات، تقویت ارائه‌دهندگان خدمات کسب‌وکار از طریق سازمان متولی، تقویت خدمات از طریق مراکز مبادله تجاری فناوری تقویت ارائه‌دهندگان درون خوشه   |
|  | نیروی انسانی                          | مشکلات نیروی انسانی شرکت‌های استانی، تربیت نیروی انسانی متخصص در شرکت‌های استانی، استفاده از افراد ماهر و باتجربه برای ارائه خدمات کسب‌وکار، به‌کارگیری متخصصین باتجربه برای ارائه خدمات توسط شرکت‌های استانی، استفاده از نیروهای باتجربه و متخصص توسط شرکت‌های استانی، توجه به نیروی انسانی، شناسایی افراد متخصص توسط شرکت‌های استانی  |
|  | مشارکت بازیگران خوشه‌های کسب‌وکار     | توسعه خوشه‌ها و اجزای آن به‌صورت هم‌زمان، اثرگذاری بازیگران پروژه توسعه خوشه، همگرایی و ارتباط بین ارائه‌کنندگان توسط شرکت‌های استانی   |
| نظارت و ارزیابی                          | نظارت                                 | طراحی سیستم نظارت و ارزیابی، کنترل و نظارت، نظارت بر اجرای خدمات توسعه کسب‌وکار مخصوصاً در مناطق روستایی، نظارت بر ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار، نظارت بر بازار خدمات توسعه کسب‌وکار، نظارت بر عملکرد عاملین توسعه خوشه‌ها، نظارت مداوم باعرضه کنندگان توسط دولت، نظارت و ارزیابی ارائه‌دهندگان توسط عامل   |
|  | ارزیابی                               | ارزیابی ارائه‌دهندگان خدمات باسابقه کم، ارزیابی تخصص، نیروی انسانی و مالی ارائه‌دهندگان، ارزیابی عملکرد پروژه‌های توسعه، تدوین شاخص‌ها برای ارائه‌دهندگان خدمات تخصصی، شناسایی نیازهای خوشه‌ها بر اساس ارزیابی، صلاحیت حرفه‌ای ارائه‌دهندگان خدمات، سیستم ارزیابی ارائه‌دهندگان خدمات و کنترل و ارزیابی عملکرد ارائه‌دهندگان خدمات  |
| ویژگی‌ها و عملکرد گروه مدیریت توسعه خوشه | ارتباط بین عامل توسعه و بازیگران خوشه | ارتباط دوطرفه بین عرضه و تقاضا توسط عامل خوشه، ارتباط مثبت بین عامل و سازمان متولی خوشه‌ها، نقش عامل توسعه در شکست و موفقیت ارائه‌دهندگان   |
|  | انگیزه و مهارت                        | ایجاد انگیزه برای عامل توسعه، عدم انگیزه عامل توسعه خوشه، مهارت، اعتبار، تجربه و تخصص عامل مهارت عامل توسعه در توسعه خدمات کسب‌وکار، مهارت و تخصص ارائه‌دهنده خدمات   |
|  | پایه‌سازی برنامه‌های عملیاتی خوشه     | تعارض منافع عامل توسعه خوشه، تعامل بین ارائه‌دهندگان باسابقه کم و باسابقه بالا، ارجاع پروژه‌های مهم به ارائه‌دهندگان باتجربه، توسعه خوشه‌ها از طریق افراد متخصص و عامل توسعه خوشه، حمایت شرکت‌های استانی از قراردادهای عامل توسعه، شناسایی ارائه‌دهندگان خدمات، نقاط ضعف و فشار خوشه توسط عامل، نقش عامل توسعه به‌عنوان برقرارکننده ارتباطات، معرفی ارائه‌دهندگان غیرتخصصی از طریق عامل یا فضای رانت، شناسایی خدمات، ایجاد خدمات، دسترسی به خدمات، تحریک تقاضا، هماهنگی، افزایش خدمات تخصصی، حمایت‌های نهادهای پشتیبان، شناسایی واحدهای مهم و تأثیرگذار |
|  | مشخصات عامل توسعه خوشه                | تقویت مهارت‌های مدیریتی، ارتقا عامل توسعه خدمات کسب‌وکار، انتخاب صحیح عامل توسعه خوشه، ایجاد فضای رانت برای عامل توسعه خوشه، تخصص عامل توسعه در شناسایی خدمات موردنیاز خوشه‌ها، تعارض منافع عامل خوشه، توانمندی‌های ارتباطی، داشتن نگاه سیستمی و کل‌نگر، عدم بهبود خدمات از طریق فقط ارائه‌دهنده خدمات، عدم مقبولیت عاملین خوشه توسط نهادهای پشتیبان، قدرت گروه سازی، متخصص بودن عامل توسعه خوشه، مهارت مدیریت جلسه، نقش سن عامل توسعه در موفقیت خوشه، هماهنگی بین متولی و عامل توسعه خوشه  |

| مقوله کلان | مقوله (کدمحوری)                  | کدهای باز   |
|------------|----------------------------------|---|
|            | فرایند انتخاب<br>عامل توسعه خوشه | اصلاح فرایند انتخاب ارائه‌دهندگان توسط بخش دولتی، اصلاح فرایند انتخاب ارائه‌دهندگان توسط متولیان استانی اصلاح قوانین انعقاد قرارداد عامل خوشه، تأثیر قوانین بر عامل توسعه، مشکلات قانونی قرارداد ارائه‌کنندگان خدمات در پروژه خوشه‌ها |

### سؤال پنجم: راهبردهای تأثیرگذار بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار کشور کدامند؟

#### جدول ۷. راهبردهای تأثیرگذار بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در مدل پارادایمی

| مقوله کلان   | مقوله (کدمحوری)  | کدهای باز  |
|--|--|--|
| مرتبط با خدمات توسعه کسب‌وکار<br>ایجاد و توسعه ساختارهای سخت | مراکز تخصصی<br>خدمات کسب‌وکار                              | ایجاد ارائه‌کنندگان خدمات از طریق زنجیره ارزش، ایجاد ارائه‌دهندگان خدمات تخصصی برحسب نیاز خوشه‌ها، ایجاد ارائه‌دهندگان خدمات تخصصی برحسب نیاز خوشه‌ها، گسترش خدمات کسب‌وکار، توسعه عرضه‌کنندگان خدمات با ایجاد مراکز خدمات کسب‌وکار، ایجاد مراکز تخصصی خصوصی کسب‌وکار، ایجاد مراکز مبادله فناوری مشترک بین‌المللی، توسعه خدمات از طریق مراکز مبادله تجاری فناوری، توسعه مراکز خدمات کسب‌وکار، ایجاد خدمات توسعه کسب‌وکار در مناطق کمتر توسعه‌یافته، ایجاد ارائه‌دهندگان خدمات تخصصی برحسب نیاز خوشه‌ها، ایجاد دفتر تخصصی در سطح کلان برای خوشه‌ها، ایجادکریدور راه‌اندازی کسب‌وکار تا بازار صادراتی، گسترش خدمات توسعه کسب‌وکار، راه‌اندازی کلینیک سیار کسب‌وکار |
| ایجاد و توسعه ساختارهای نرم مرتبط با خدمات توسعه کسب‌وکار    | بسترسازی و<br>ارتقای فرهنگ<br>استفاده از خدمات<br>کسب‌وکار | پشتیبانی و تقویت تشکلهای حرفه‌ای، توازن بین عرضه و تقاضا، رابطه منطقی بین عرضه و تقاضا، ساختار مطلوب و فرآیندهای مدیریت خدمات کسب، فرهنگ مشاوره و اعتمادسازی   |
|  | جایگاه قانونی<br>خوشه‌های<br>کسب‌وکار                      | اعتباربخشی قانونی خوشه‌های کسب‌وکار، بالا بردن جایگاه خوشه‌های کسب وکار در نظام تصمیم‌گیری، برنامه بلندمدت برای حمایت از ارائه‌دهندگان، تجدیدنظر در سیاست‌های کلان، تشکیل شورای راهبری خوشه‌ها در سطح وزارت خانه، جایگاه توسعه خوشه در قوانین برنامه‌های توسعه کشور، جدیت در سطح کلان، شکل‌گیری سازمان‌های توسعه برای توسعه خدمات کسب‌وکار، ضرورت ایجاد نهادهای پشتیبان در سطح کلان، فرهنگ‌سازی، فقدان هماهنگی میان دستگاه‌های سیاست‌گذار خوشه‌های کسب‌وکار، مشروعیت بخشی، نگاه راهبردی به خوشه‌ها در سطح وزارت صمت  |
|  | ساختار اطلاعاتی<br>خدمات کسب‌وکار                          | بانک اطلاعاتی قوی، چالش دسترسی به اطلاعات و دانش، دسترسی به اطلاعات، عدم ثبت سیستمی اطلاعات کسب‌وکارها، عدم دسترسی به اطلاعات تجاری، عدم دسترسی به اطلاعات کسب‌وکار، نبود ساختار مطلوب روابط توسعه‌یافته بین سطوح مختلف بنگاهی، نبود اطلاعات دقیق  |
|  | ساختار تأمین مالی  | ارائه‌دهندگان خدمات نیازمند حمایت مالی، تأسیس شرکت‌ها و موسسه‌های تأمین‌کننده مالی، تأمین مالی ارائه‌دهندگان خدمات، تأمین مالی برای عرضه‌کنندگان، حمایت از مؤسسات تأمین مالی، سستم یکپارچه تأمین مالی، عدم وجود یک‌نهاد مالی، فقدان تداوم منابع مالی، مشوق‌ها، نحوه تأمین مالی ارائه‌دهندگان خدمات کسب‌وکار  |

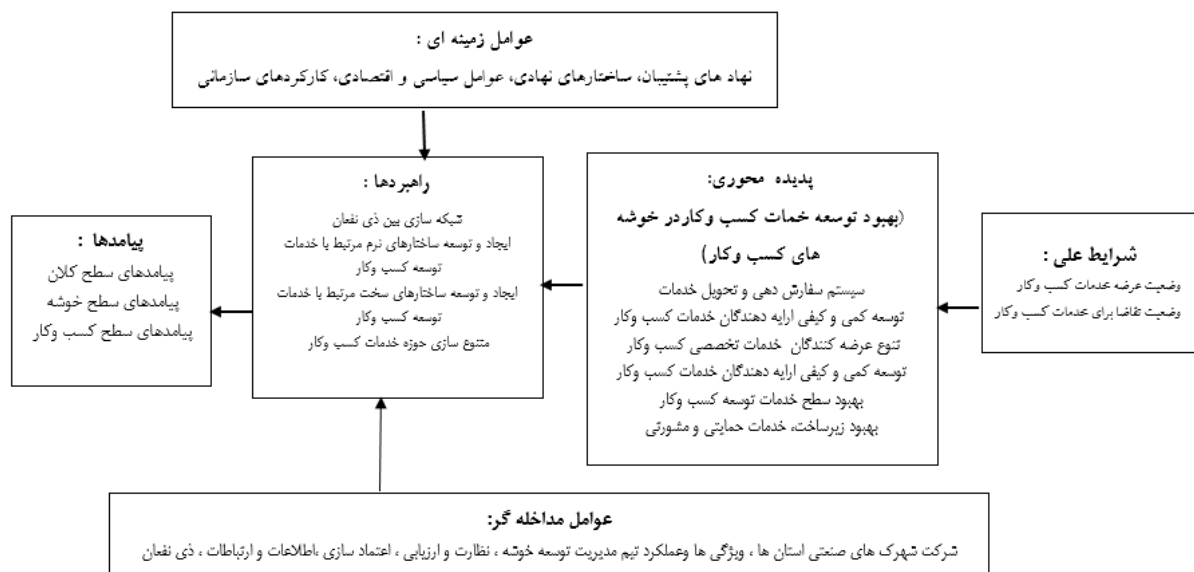
| مقوله کلان                            | مقوله (کدمحوری)                                | کدهای باز  |
|---------------------------------------|--|--|
|                                       | ساختار منابع انسانی                            | ارتباط با مشاوران حوزه خدمات کسب و کار ، تربیت افراد متخصص، توانمندسازی نیروی انسانی ، توانمندسازی نیروی انسانی سازمان متولی در سطح کلان، دانشگاه‌ها، سایر نهادهای آموزشی دولتی و غیردولتی، سرمایه‌گذاری برای افراد توانمند در سطح بنگاه‌ها، شناسایی نقاط ضعف توسط مدیران و توانمندسازی آن‌ها، ضعف مشاوران در کارهای تخصصی، عدم توانایی دانشگاه در تربیت مشاوران توانمند، فاصله بین دانشگاه و صنعت، کمبود تعداد ارائه‌دهندگان خدمات، کمبود مشاوران توانمند، کمبود مشاوران در حوزه تخصصی، مراکز آموزشی، مراکز فنی و حرفه‌ای، مشکل یافتن مشاوران توانمند، ناتوانی دانشگاه در تربیت مشاوران |
|                                       | نظام‌مندی و ساماندهی فرایندهای حوزه کسب و کار  | ایجاد زیرساخت‌های سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، ایجاد ساختارهای تخصصی، تدوین برنامه جامع توسعه ارائه‌دهندگان خدمات کسب و کار، به‌کارگیری نرم‌افزارها و برنامه‌های کاربردی، تدوین مشوق‌ها و حمایت‌ها، توسعه ساختارهای اساسی و ضروری، دسترسی به مشاوران، سیستم ارجاع مشتریان، شبکه‌سازی و توسعه مشارکت در بین بازیگران و ذینفعان، شناسایی مشاوران، طراحی و توسعه سیستم خدمات و نظام‌مند کردن تحویل خدمات کسب و کار بین ارائه‌دهندگان  |
|                                       | ایجاد و توسعه شبکه‌سازی خدمات کسب و کار        | شبکه‌سازی برای بهره‌مندی از خدمات ، شبکه‌سازی تخصصی از عرضه‌کنندگان خدمات، تقویت شبکه‌سازی   |
| شبکه‌سازی                             | توسعه و ایجاد شبکه ذی‌نفعان خوشه‌های کسب و کار | شامل تقویت ارتباط با انجمن‌های تخصصی، ارتباطات بین ارائه‌دهندگان و خوشه‌ها از طریق پروژه، ارتباط با نهادهای پشتیبان، تقویت ارتباط بین دانشگاه و صنعت، تقویت ارتباطات مستمر در سطح ملی و کلان، توسعه شبکه بین نهادهای پشتیبان، توسعه ارتباطات بین‌المللی، توسعه و تقویت ارتباط با انجمن‌های تخصصی، توسعه و تقویت ارتباط بین ارائه‌دهندگان خدمات داخلی و خارجی، توسعه و تقویت ارتباط بین مراکز خدمات کسب و کار، نقش مؤثر کلینیک‌ها در ارتباط بین ارائه‌دهندگان و ذینفعان خوشه  |
|                                       | شبکه‌سازی ارائه‌کنندگان خدمات کسب و کار        | ارتباط بین ارائه‌دهندگان خدمات کسب و کار، ایجاد شبکه‌ای از ارائه‌دهندگان توسعه خدمات کسب و کار، برقراری ارتباط از طریق شبکه‌سازی، شبکه‌سازی فرا استانی برای شناسایی ارائه‌دهندگان، شناسایی و هماهنگی بین نهادهای ارائه‌دهنده خدمات کسب و کار   |
|                                       | شبکه‌سازی عاملین خوشه                          | ایجاد شبکه عاملین توسعه خوشه   |
| متنوع سازی حوزه خدمات توسعه کسب و کار | انتقال تجارب و الگوبرداری                      | الگوبرداری از ارائه‌دهندگان موفق بین‌المللی، انتقال تجارب ارائه‌دهندگان به مناطق کمتر توسعه‌یافته ، انتقال تجارب از طریق تورهای صنعتی انتقال تجربیات ارائه‌دهندگان خدمات، ایجاد شرایط لازم برای حضور مشاوران بازنشسته خارجی ، بهبودارایه کنندگان خدمات با تجارب موفق بنگاه‌ها، تبادل تجربیات عاملین توسعه خوشه، تجربه موفق بنگاه‌ها، توسعه خدمات کسب و کار، دعوت از مشاوران خارجی بازنشسته   |
|                                       | تحقیقات  | استفاده بهینه از فرصت‌های در حال ظهور و تحقیقات بازار، انجام کار پژوهشی از طریق عامل ، آزمایشگاه‌ها و مراکز تحقیقاتی وابسته به سایر نهادهای توسعه خدمات از طریق انجام تحقیقات ف  |

| مقوله کلان | مقوله (کدمحوری)           | کدهای باز   |
|------------|---------------------------|---|
|            |                           | رشد مراکز تحقیقاتی برای عرضه‌کنندگان خدمات توسط دولت قراردادهای مطالعاتی برای احصا نیازها با تشخیص عامل، مراکز پژوهشی و آزمایشگاهی، مراکز تحقیقاتی و پژوهشی زیر نظر وزارت علوم، همکاری با مراکز تحقیقاتی از طریق عامل   |
|            | توسعه و انتقال فناوری     | استخدام کارکنان فنی و علمی، اعزام نیرو به خارج، آزمایشگاهی و فناوری، بازدید از کارخانه‌های مشابه خارج از کشور، بررسی و مطالعه فناوری‌های مشابه، برگزاری اجلاس‌ها و نمایشگاه‌های، اخذ از طریق آموزش، توسعه و انتقال فناوری، خرید و واردات ماشین‌آلات، دریافت کمک‌های فنی، روش خرید کل خدمات مهندسی، استخدام کارکنان فنی و علمی از خارج کشور، سرمایه‌گذاری مشترک قرارداد تحقیق و توسعه، قرارداد خدمات فنی، کسب و ادغام، لیسانس، معامله مشترک، مقالات و نمایشگاه‌های بین‌المللی و تجاری، صنعتی، مهندسی معکوس |
|            | خدمات آموزشی              | دوره های آموزشی عمومی، دوره های آموزشی تخصصی، دوره های آموزشی کاربردی   |
|            | خدمات بازار               | ارائه خدمات بازاریابی در کلینیک‌های صنعتی، ارائه خدمات آموزش، اعزام تورهای صنعتی و تجاری داخلی و خارجی، ایجاد زیرساخت تجاری، بازاریابی، تحقیقات بازاریابی، تهیه بانک اطلاعات صادرکنندگان و واردکنندگان، تورهای اعزام به نمایشگاه‌های داخلی و خارجی، خدمات فن بازارها  |
|            | خدمات تأمین مواد اولیه    | ارتباط با تأمین‌کنندگان نهاده‌های تولید داخل و خارج، ارتباط با عرضه‌کنندگان مواد اولیه و خام، ارتباط با واردکنندگان ماشین‌آلات و تجهیزات، ارتباط با واردکنندگان مواد اولیه داخلی، شبکه‌سازی تخصصی تأمین‌کنندگان مواد اولیه، شناسایی تأمین‌کنندگان داخلی و خارجی   |
|            | خدمات مالی                | امور مالیاتی، بیمه، تأمین منابع مالی، حسابداری عمومی، حسابداری مالی، حسابداری مالیاتی، حسابداری مدیریت، حسابرسی داخلی، خدمات مالی و بازرگانی، خدمات مشاوره‌ای، مهندسی، مالی، دارایی، دسترسی به بازار سرمایه، سیاست‌های پولی، نحوه تأمین سرمایه ثابت، نحوه تأمین سرمایه در گردش، نحوه وصل مطالبات  |
|            | خدمات مشاوره‌ای           | عارضه‌یابی از بنگاه‌های کسب‌وکار، عارضه‌یابی برای شناسایی مشکلات بنگاه‌ها   |
|            | ساختار هماهنگی بین نهادها | بروکراسی زیاد اداری، قواعد دست‌پاگیر مانع همکاری، همکاری اندک مراکز خدمات با نهادهای تأثیرگذار<br>همکاری ضعیف مراکز دانشگاهی با سایر نهادها   |

سؤال ششم: پیامدهای پیاده‌سازی مدل بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار کشور کدامند؟

جدول ۸. پیامدهای پیاده‌سازی مدل بهبود خدمات توسعه کسب و کار در مدل پارادایمی

| مقوله کلان      | مقوله (کدمحوری)       | کدهای باز   |
|-----------------|-----------------------|---|
| توسعه کسب و کار | پیامدهای سطح کلان     | اشتغال‌زایی، اثربخشی، ارتقا عملکرد از طریق اعتمادسازی بین عرضه و تقاضا، ارتقا محصول بنگاه‌های کسب‌وکار، ارتقای بهره‌وری، ارتقای کیفیت، ارتقای نوآوری، تقویت عملکرد خوشه‌ها از طریق ارائه‌کنندگان خدمات داخل خوشه، کارایی، مدیریت بهتر کسب‌وکار، افزایش تولید ناخالص داخلی، افزایش درآمد، افزایش سرمایه‌گذاری، افزایش سودآوری، ایجاد ارزش افزوده، جذب سرمایه‌گذاری، تأثیر رشد اقتصادی بر عملکرد خوشه‌ها و ارائه‌دهندگان خدمات، رشد اجتماعی، رشد در سطح خرد بنگاه و کلان اقتصادی، رضایت مشتری، خدمات مهندسی، پایداری خدمات کسب‌وکار، توسعه صادرات، تقویت فرهنگ کار گروهی، توسعه خدمات فراگیر و کم‌هزینه، کاهش بهای تمام‌شده، کاهش ریسک واحدهای خوشه خدمات، کاهش هزینه خدمات به‌صورت آنلاین، کاهش هزینه‌های تولید  |
|                 | پیامدهای سطح کسب‌وکار | ارتقای بهره‌وری کار و سرمایه، ارتقای سطح رضایتمندی ذینفعان، استفاده از اعتبارات مالی، استفاده از تحقیقات، استفاده از فناوری و فناوری‌های روز، افزایش سرعت و کیفیت ارائه خدمات پس از فروش، افزایش سهم بازار و جذب مشتریان نوظهور، افزایش فروش محصولات، اهداف کوتاه‌مدت، آمادگی برای پذیرش تغییرات، آموزش و توسعه مهارت‌ها، بالا رفتن کیفیت تولیدات، برند سازی، به‌کارگیری نیروهای متخصص دانشگاهی، تدوین اهداف کسب‌وکار، تعامل با مشتریان، تقویت بازاریابی در کسب‌وکار، توسعه خدمات الکترونیکی، توسعه فناوری در ایجاد کسب‌وکار، توسعه محصولات دانش‌بنیان، توسعه مهارت‌ها، تولید محصولات و خدمات با ارزش افزوده، داشتن آمادگی مالی در صورت مواجهه‌شدن با مشکلات، داشتن برنامه کسب‌وکار، داشتن چشم‌انداز، مدیریت ریسک و تقویت کنترل‌های داخلی، رشد سرمایه‌گذاری در کسب‌وکار، رشد سودآوری محصولات، روش‌های متنوع فروش محصول به متقاضیان، ساده‌سازی فرایندهای کسب‌وکار، افزایش سطح تخصص دانش و مهارت مدیران و کارکنان،                    |
|                 | پیامدهای سطح خوشه     | استفاده از فناوری‌های پیشرفته، افزایش توان رقابت‌پذیری، دسترسی به بازارها، آموزش‌های مدیریتی، اطلاعات موردنیاز درباره عرضه‌کنندگان مواد اولیه و نهاده، انتقال فناوری و تجاری‌سازی، ایجاد شرکت‌های تأمین مالی، به‌کارگیری فارغ‌التحصیلان دانشگاهی، بهبود ظرفیت عرضه‌کنندگان، تأمین مواد اولیه از طریق (تعاونی‌های مشترک، صورت قسطی)، تسهیل ارتباط بین عرضه‌کنندگان، توسعه امکانات زیربنایی شهرک‌ها و نواحی صنعتی، توسعه آموزش‌های تخصصی حضوری و غیرحضوری، توسعه (بازارهای ملی و فراملی از طریق مراکز مبادله تجاری فناوری، خدمات مشاوره‌ای جدید، توسعه شهرک‌ها و نواحی صنعتی، جلوگیری از ورشکستگی مالی شرکت، حضور در نمایشگاه‌های تجاری، دستیابی و آشنایی با دانش روز، رقابت‌پذیر در عرصه بین‌المللی و منطقه‌ای، روش‌های متنوع حمل‌کالا و خدمات، افزایش سطح آگاهی کارآفرینان، فرهنگ‌سازی استفاده از خدمات مشاوره، کسب اطلاعات لازم از تأمین‌کنندگان، مشارکت با انجمن‌های خوشه‌های صنعتی محلی، همکاری گروهی اعضا خوشه برای بهبود خدمات |



شکل ۴. الگوی پارادایمی بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه های کسب و کار

## ۵. بحث و نتیجه گیری

این پژوهش به طراحی مدل پارادایمی بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه های کسب و کار می پردازد. برای این منظور، از روش گراند تئوری استفاده شده است و مدل ارائه شده بر اساس فرایند کدگذاری داده های ناشی از مصاحبه با نخبگان توسعه یافته است. نظریه مدل بهبود خدمات توسعه کسب و کار که بر اساس نتایج کدگذاری باز و محوری حاصل شده است، بیان می کند که خدمات توسعه کسب و کار تابعی از شرایط علی (مانند وضعیت تقاضا و عرضه خدمات کسب و کار)، شرایط زمینه ای (مانند ساختارهای نهادی، عوامل سیاسی و اقتصادی، کارکردهای سازمانی و نهاد های پشتیبان) و شرایط مداخله گر (مانند شرکت شهرک های صنعتی استان ها، ذی نفعان، نظارت و ارزیابی، ویژگی ها و عملکرد گروه مدیریت توسعه خوشه و اعتماد سازی، اطلاعات و ارتباطات) است. این عوامل شرایطی را فراهم می کنند که کنش ها و تعاملات (مانند ایجاد و توسعه ساختارهای سخت و نرم مرتبط با خدمات توسعه کسب و کار، شبکه سازی بین ذی نفعان و متنوع سازی حوزه خدمات توسعه کسب و کار) را به همراه دارند و پیامدهای (سطح کلان، سطح خوشه، سطح کسب و کار) را نیز به دنبال دارند.

در پاسخ به سؤال اول پژوهش مبنی بر مهم ترین مؤلفه های تشکیل دهنده مدل بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه های کسب و کار حاصل از مصاحبه های نیمه ساختاریافته با خبرگان نشان داد توسعه کسب و کار و ارائه خدمات به آن ها، از جمله موضوعات مهم و حیاتی در عصر حاضر محسوب می شود. با پیشرفت فناوری و انتشار اینترنت، روش های ارائه خدمات به صورت آنلاین و از راه دور، بیشتر به چشم می خورند. در این راستا، توسعه ارائه دهندگان خدمات از طریق حساس سازی و اعتماد سازی، توسعه خوشه ها با عرضه کنندگان بهبود یافته، ایجاد شرکت های فناوری تولیدی، مراکز خدمات فناوری کسب و کار، پارک های فناوری و استفاده از الگوها و روش های خدمات دهی، از جمله مواردی هستند که می تواند به توسعه کسب و کارها کمک شایانی کند. تضمین کیفیت در ارائه خدمات، ارتباط با تامین کنندگان مواد اولیه، توسعه زیرساخت ها، سیاست های حمایتی، برقراری توافقنامه های تجارت آزاد و سرمایه گذاری و استانداردهای بین المللی، همچنین از جمله عوامل مهم در توسعه کسب و کارها هستند. همچنین، بهبود بسته بندی و برند سازی، تحقیقات بازار، تبلیغات و توسعه محصول جدید، حضور در نمایشگاه های

تجاری، رفع موانع بازار، بهبود بهره‌وری محصولات، قیمت‌گذاری، انبارداری، حمل‌ونقل و دسترسی به زیرساخت‌های فیزیکی و مخابراتی نیز، از دیگر عواملی هستند که می‌توانند به توسعه کسب‌وکارها کمک کنند. ارتقای ظرفیت ارائه‌دهندگان خدمات، ایجاد روش‌های بهبود و ارتقاء خدمات به کسب‌وکارها، تحقیقات بازار، ارتباط با تأمین‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات، و توسعه زیرساخت‌های فیزیکی و مخابراتی، از عوامل مهم در توسعه کسب‌وکارها محسوب می‌شوند. بنابراین، تحولات فناورانه و ارتباط درست با تأمین‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات، می‌تواند بهبود و توسعه کسب‌وکارها را به‌طور چشمگیری تسریع کند. در این راستا، توسعه خوشه‌های باعرضه کنندگان بهبودیافته، ایجاد شرکت‌های فناوری تولیدی، پارک‌های فناوری، و مراکز خدمات فناوری کسب‌وکار، می‌تواند به‌عنوان مکان‌هایی برای توسعه ارائه‌دهندگان خدمات و تأمین‌کنندگان مواد اولیه، در نظر گرفته شوند. همچنین، توسعه زیرساخت‌های فیزیکی و مخابراتی، از جمله شبکه‌های اینترنتی و ارتباطات بی‌سیم، می‌تواند به توسعه کسب‌وکارها کمک شایانی کند. در کل، برای توسعه کسب‌وکارها، نیاز به ارتقای ظرفیت ارائه‌دهندگان خدمات، توسعه زیرساخت‌ها، تضمین کیفیت، ارتباط با تأمین‌کنندگان و ارائه‌دهندگان خدمات، تحقیقات بازار، و استفاده از فناوری و ابزارهای مختلف، وجود دارد. باید توجه داشت که توسعه کسب‌وکارها، نیازمند برنامه‌ریزی دقیق، ارزیابی ریسک و مدیریت جامع است که بتواند به‌طور مؤثری از ظرفیت‌های موجود در بازار استفاده کند. همچنین، برای دستیابی به اهداف توسعه کسب‌وکارها، نیاز به همکاری و مشارکت بین ارائه‌دهندگان خدمات، تأمین‌کنندگان مواد اولیه و همچنین حمایت‌های دولت است. به‌منظور تحقق این هدف، باید سیاست‌های حمایتی، مکانیسم‌های تأمین مالی، و استفاده از استانداردهای بین‌المللی را در نظر گرفت. نتایج این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهش موبورا و همکاران (۲۰۱۶)، خادمی و همکاران (۱۴۰۰)، موبورا و همکاران (۲۰۱۶)، حائری و همکاران (۲۰۱۶) نجوروگه و همکاران (۲۰۲۱) و بینه (۲۰۱۸) که عواملی همچون دسترسی به خدمات کسب‌وکار، طرف تقاضا، عوامل جانبی عرضه و کمک‌های دولتی، حمایت دولت و سایر ارائه‌دهندگان خدمات کسب‌وکار، رقابت‌پذیری و بهبود عملکرد را موردتوجه قرار داده‌اند همسو است.

در پاسخ به سؤال دوم پژوهش مبنی بر عوامل علی مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار کشور، وضعیت عرضه خدمات کسب‌وکار شامل مؤلفه‌هایی از قبیل توانمندی علمی، فنی تأمین‌کنندگان و پویا بودن عرضه‌کنندگان هست. انواع زیادی از ارائه‌دهندگان خدمات کسب‌وکار وجود دارند که هرکدام توانمندی‌هایی را برای ارائه خدمات مناسب دارند. تنوع ارائه‌دهندگان و توانمندی‌های آن‌ها عامل کلیدی برای بهبود خدمات ارائه شده است. اشخاص حقیقی و شرکت‌ها توانمند بادانش و مهارت‌های مختلف فنی، مالی و مدیریتی و آشنایی با اصول مرتبط، ارائه‌دهندگان توانمندی به‌شمار می‌روند. اعضای خوشه‌ها و اتحادیه‌ها، با توجه به آشنایی بیشتر با نیازهای آن خوشه، می‌توانند خدمات بهینه‌تری ارائه دهند. دسترسی ارائه‌دهندگان به مشاوران و متخصصان فنی و نیز تسلط آن‌ها بر ابعاد مختلف ارائه خدمات عوامل تأثیرگذاری بر بهبود خدمات به‌شمار می‌روند. نتایج این بخش از پژوهش با یافته‌های کوکا و همکاران (۲۰۲۰)، که عواملی همچون مشارکت بین ارائه‌دهندگان خدمات و بنگاه‌های کسب‌وکار، و بهبود عملکرد را موردتوجه قرار داده‌اند همسو است.

استمرار استفاده از خدمات کسب‌وکار توسط اعضای خوشه‌های کسب‌وکار باعث می‌شود تا انگیزه ارائه‌دهندگان خدمات برای بهبود مستمر خدمات خود افزایش یابد. هر چه این استفاده پایدارتر باشد، ارائه‌دهندگان خدمات توجه بیشتری به نیازها و خواسته‌های مشتریان خواهند کرد تا ضمن حفظ مشتریان فعلی، مشتریان بالقوه جدید را نیز



جذب کنند. از سوی دیگر، افزایش حجم مبادلات تجاری و خرید و فروش بین اعضای خوشه‌های کسب و کار باعث افزایش تقاضا برای دریافت خدمات باکیفیت و استاندارد بالاتر خواهد شد. هر چه این مبادلات گسترده‌تر باشد، نیاز به بهره‌گیری از خدمات حرفه‌ای‌تر نیز افزایش می‌یابد. علاوه بر این، تنوع بیشتر ارائه‌دهندگان خدمات و عرضه‌کنندگان فعال و حرفه‌ای در خوشه‌های کسب و کار، امکان انتخاب خدمات مناسب‌تر را برای اعضا فراهم می‌سازد. همچنین رقابت بین این ارائه‌دهندگان خدمات متنوع، آن‌ها را برای ارتقای مستمر کیفیت خدمات ترغیب می‌کند. از طرف دیگر نهادهای پشتیبان و تشکلهای فعال در خوشه‌ها نیز می‌توانند از طریق حمایت‌های مالی و فنی از ارائه‌دهندگان خدمات، آن‌ها را در جهت ارتقای کیفیت و بهبود مستمر خدمات یاری رسانند. در نهایت، توسعه بازارهای صادراتی برای محصولات و خدمات اعضای خوشه‌های کسب و کار موجب افزایش تقاضا برای دستیابی به خدمات کیفی و استاندارد در سطح بین‌المللی می‌شود که این امر نیز عامل مؤثر دیگری در تشویق ارائه‌دهندگان خدمات به بهبود و ارتقای خدمات خود به شمار می‌رود.

وضعیت تقاضا خدمات کسب و کار شامل مؤلفه‌هایی از قبیل میزان تمایل و گرایش به استفاده از خدمات، توانمندی مالی بنگاه‌ها، نیازمندی خوشه‌های کسب و کار به خدمات هست. در زمینه میزان تمایل و گرایش به استفاده از خدمات به تحریک تقاضا، ارتباط با نهادها و مراکز تحقیقاتی، استفاده از تجربه دیگران، اعتماد به ارائه‌دهندگان خدمات و رقابت‌های جهانی پرداخته شده است. به علاوه، مفاهیم دیگری مانند اندازه کسب و کار، مشکلات خود مدیریتی کسب و کارهای کوچک و شناخت نیازهای مختلف ذی‌نفعان نیز مورد بحث قرار گرفته‌اند. این مفاهیم می‌توانند به عنوان چارچوب کلی برای توسعه و رشد کسب و کارها در بسیاری از حوزه‌های اقتصادی مورد استفاده قرار گیرند. بنابراین، بررسی این مفاهیم و اعمال آن‌ها در کسب و کارها، می‌تواند بهبود عملکرد کسب و کارها و افزایش سهم بازار آن‌ها را به هدف داشته باشد.

خوشه‌های کسب و کار نیازمند خدمات مختلفی هستند تا بتوانند به بهترین نحو از ظرفیت‌های خود استفاده کنند و رشد و توسعه خود را بهبود بخشند. منظور از خدمات تخصصی و عمومی، خدماتی است که به‌طور عمومی برای ارتقای کسب و کار و توسعه آن لازم است. این خدمات شامل آموزش و حقوقی، تأمین منابع مالی و مواد اولیه، خدمات تجاری سازی ایده‌ها، خدمات حمایتی، خدمات دسترسی به بازارها، خدمات زیرساختی و فناوری هستند. علاوه بر این، خدمات مطالعات بازار، توسعه محصول، تجهیزات و خودکارسازی، حقوق مالکیت فکری، خدمات در زمینه انتقال فناوری، خدمات مشاوره‌ای، فناوری اطلاعات و دیجیتال، قراردادهای بین‌المللی و دعاوی بین‌المللی نیز از خدماتی هستند که خوشه‌های کسب و کار به آن‌ها نیاز دارند. همچنین، به دلیل کمبود دانش اقتصادی، مالی و مدیریتی به‌ویژه در زمان تأسیس، خدمات مالی و غیرمالی به عنوان یکی از نیازهای اساسی خوشه‌های کسب و کار مطرح می‌شود. بنابراین، برای رشد و توسعه بهتر خوشه‌های کسب و کار، لازم است که این نیازها در نظر گرفته شود و خدمات مختلفی از جمله خدمات تخصصی، عمومی، حقوقی، تجاری سازی، زیرساختی، فناوری، مشاوره‌ای و مالی برای آن‌ها فراهم شوند. نتایج این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهش نجور و گه و همکاران (۲۰۲۱)، سوزوکی و همکاران (۱۴۰۰)، موبورا و همکاران (۲۰۱۶)، مازنی و همکاران (۲۰۱۱) و بینه (۲۰۱۸) که عواملی همچون دسترسی به خدمات توسعه کسب و کار، استمرار استفاده از خدمات کسب و کار، حمایت دولت و سایر ارائه‌کنندگان خدمات کسب و کار، دسترسی به بازار، فناوری و توسعه محصول، مکانیسم‌های تأمین مالی، آگاهی از خدمات

کسب و کار، استفاده از خدمات کسب و کار، دسترسی به خدمات و رقابت پذیری و بهبود عملکرد را مورد توجه قرار داده‌اند همسو است.

در پاسخ به سؤال سوم عوامل زمینه‌ای مؤثر بر بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار کشور ساختارهای نهادی و خدمات توسعه کسب و کار ممکن است از طریق مشارکت و همکاری بین دولت، سازمان‌های غیرانتفاعی، شبکه‌های کسب و کار، شرکت‌های خصوصی و مراکز تحقیقاتی و دانشگاه‌ها، به کسب و کارها کمک کرده و در بهبود عملکرد، افزایش کارایی و رشد کسب و کارها نقش دارند. هر یک از این ساختارها و خدمات ممکن است به شیوه‌های مختلفی در زمینه‌های مختلف فعالیت کنند و به کسب و کارها در موفقیت کمک کنند. برای استفاده بهینه از این ساختارها و خدمات، کسب و کارها باید با نیازهای خود آشنا شده و به دنبال یافتن منابع مناسب برای بهبود و توسعه کسب و کار خود باشند. برای حل این مسائل، لازم است که نهادهای مختلف در این زمینه باهم همکاری کنند و به هماهنگی بیشتری برسند. همچنین، لازم است که نگرش مسئولین و شرکت‌ها نسبت به توسعه و پشتیبانی از خوشه‌های کسب و کار بهبود یابد و تلاش برای اصلاح مسائل مطرح شده صورت گیرد. علاوه بر این، دولت نیز می‌تواند با ارائه سیاست‌های مناسب و حمایت از توسعه و پشتیبانی از خوشه‌های کسب و کار، به حل این مشکلات کمک کند. همچنین، لازم است که نهادهای پشتیبان یا ارائه‌دهندگان خدمات متناسب با نیازهای خوشه‌های صنعتی و با همکاری با آن‌ها، به توسعه و رشد صنعت کشور کمک کنند. نتایج این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهشگر گو یال و همکاران (۲۰۱۸)، ساموئل و همکاران (۲۰۲۳)، کوکا و همکاران (۲۰۲۲) که عواملی همچون شبکه سازی، مشارکت ارائه‌کنندگان خدمات توسعه کسب و کار و مشارکت بنگاه‌های عضو خوشه، سازمان‌ها و نهادهای ارائه‌کننده خدمات، دسترسی به زیرساخت‌های دولتی و تغییر نقش دولت از مشاوره کسب و کار به نقش تسهیلگری را مورد توجه قرار داده‌اند همسو است.

شناسایی تقاضا برای خدمات در خوشه‌های کسب و کار، به عنوان یکی از موارد مهم، به دولت کمک می‌کند تا به شکل بهینه‌تری روی خدمات مورد نیاز تمرکز کند. همچنین، شناسایی عاملین موفق در خوشه‌های صنعتی، می‌تواند به دولت کمک کند تا با بررسی تجربیات این عاملین، بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار را فراهم کند. ایجاد خدمات کسب و کار در مناطق محروم و بستر سازی دولت برای عرضه‌کننده خدمات در این مناطق، به دولت کمک می‌کند تا برای رشد و توسعه کسب و کار در این مناطق، محیط مناسبی فراهم کند. همچنین، ایجاد خدمات توسعه کسب و کار توسط دولت و قابلیت دسترسی به بازار خدمات توسعه کسب و کار، به کارآفرینان کمک می‌کند تا به شکل بهینه‌تری به بازار و مشتریان دسترسی داشته باشند. ارائه خدمات مشاوره‌ای رایگان، تجارت الکترونیک، خدمات کسب و کار غیررسمی، بستر سازی افزایش سطح تحصیلات مدیران خوشه‌های کسب و کار و ارائه طرح‌های یارانه‌ای، به کارآفرینان کمک می‌کند تا با مشکلات خود مقابله کنند و رشد خوشه‌های کسب و کار را تسریع کنند. با برقراری سیستم استقرار نظام ملی مشاوره و شبکه مشاوران، امکان ارائه خدمات مشاوره‌ای در زمینه توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار، به شکل بهینه‌تری فراهم خواهد شد. این امر می‌تواند به دولت کمک کند تا با داشتن یک سیستم منظم و مؤثر برای ارائه خدمات مشاوره‌ای، به بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار پردازد.

برای بهبود و تسهیل در ارائه خدمات کسب و کار، دولت باید برای ایجاد بستر حقوقی مناسب برای بستن قرارداد بین خوشه‌ها و عرضه‌کنندگان خدمات کسب و کار، اصلاح قوانین مرتبط با کسب و کار، بررسی صلاحیت

ارائه‌دهندگان خدمات، تسهیل صدور مجوز برای ارائه‌دهندگان خدمات، حمایت‌های قانونی دولت، ساختار قانونی برای ساماندهی خدمات، و موانع قانونی قرارداد خوشه‌های کسب و کار را مورد توجه قرار گیرد. همچنین، دولت می‌تواند با توجه به نیازهای بازار و تقاضای مشتریان، به بهبود و افزایش کیفیت خدمات کمک کند و برای ترویج رقابت در بازارهای خدمات کسب و کار، استانداردهای کیفیت را ترویج کند. در نتیجه، تسهیلگری دولت در توسعه خدمات و کسب و کار، می‌تواند بهبود شرایط اشتغال و رشد اقتصادی را به همراه داشته باشد. نتایج این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهش (فار، ۲۰۰۰) و خادمی و همکاران (۱۴۰۰) که به بررسی عواملی همچون، ارائه خدمات توسعه کسب و کار در کشورهای در حال توسعه طریق نهادهای دولتی، سازمان‌های توسعه کسب و کارهای کوچک و متوسط، نهادهای عمومی، خدمات به‌صورت رایگان، کاهش هزینه، ارائه خدمات در مناطق کمتر توسعه‌یافته و حمایت‌های دولت از ارائه‌دهندگان دولتی و بخش خصوصی می‌پردازد همسو است.

بی‌ثباتی اقتصادی و نوسانات اقتصادی نیز می‌تواند تأثیر بسزایی بر عملکرد و استفاده از خدمات کسب و کار داشته باشند. در شرایطی که اقتصاد پایدار نیست، کسب و کارها و خوشه‌ها می‌توانند با مشکلاتی مانند کاهش درآمد، افزایش هزینه‌ها و مشکلات در تأمین منابع روبرو شوند. همچنین، رکود اقتصادی نیز می‌تواند باعث کاهش تقاضا برای خدمات کسب و کار شود. علاوه بر این، عوامل محیطی نیز می‌تواند تأثیر بسزایی بر استفاده‌کنندگان خدمات داشته باشند، به‌طور کلی، ثبات اقتصادی و سیاست‌های اقتصادی پایدار و قابل پیش‌بینی می‌تواند بهبود و افزایش استفاده از خدمات کسب و کار را به همراه داشته باشد، در حالی که عدم ثبات و عدم اقتصادی بودن فراهم کردن خدمات، می‌تواند باعث کاهش تقاضا و استفاده از خدمات شود. همچنین، دولت می‌تواند با اجرای سیاست‌های اقتصادی پایدار و پیش‌بینی، ایجاد ثبات در بازار و کاهش تأثیر نوسانات اقتصادی بر کسب و کارها و خوشه‌ها را تسهیل کند. همچنین، همکاری با نهادهای بین‌المللی و کاهش تحریم‌ها نیز می‌تواند به افزایش تجارت و سود کسب و کارها کمک کند. در نهایت، برای بهبود استفاده از خدمات کسب و کار، محیطی مناسب برای استفاده‌کنندگان خدمات وجود باید داشته باشد. این شامل، بهبود دسترسی به خدمات و تسهیلات و ارائه خدمات با کیفیت و قیمت مناسب توسط ارائه‌دهندگان خدمات است. نتایج این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهش گو یال و همکاران (۲۰۱۸)، نجور و گه و همکاران (۲۰۲۱)، بینه (۲۰۱۸)، حائری و همکاران (۲۰۱۶) و خادمی و همکاران (۱۴۰۰) که عواملی همچون، ارائه خدمات در مناطق کمتر توسعه‌یافته، برنامه‌ریزی صحیح برای رشد خدمات توسعه کسب و کار، دسترسی به خدمات توسعه کسب و کار، تسهیلگری، رقابت‌پذیری، بهبود عملکرد و چالش‌های کلیدی ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب و کار را مورد توجه قرار داده‌اند همسو است.

در پاسخ به سؤال چهارم عوامل مداخله‌گر موثر بر بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار کشور عبارت‌اند از: شرکت شهرک‌های صنعتی استان‌ها: شرکت شهرک‌های صنعتی استان‌ها می‌تواند با ارائه خدمات زیربنایی و حمایت‌های مناسب به کسب و کارهای خود در خوشه‌های کسب و کار، در بهبود خدمات توسعه کسب و کار نقش داشته باشد. ذی‌نفعان: ذی‌نفعان شامل افرادی هستند که در توسعه و رشد کسب و کارهای خوشه‌های کسب و کار دخیل هستند، مثل دولت، سازمان‌های غیرانتفاعی، بخش خصوصی و غیره. با همکاری و هماهنگی ذی‌نفعان، می‌توان بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار کشور را تسهیل کرد. نظارت و ارزیابی: نظارت و ارزیابی بر کارکرد خوشه‌های کسب و کار، می‌تواند بهبود خدمات توسعه کسب و کار را تسهیل کند. با انجام ارزیابی‌های دوره‌ای و ارائه گزارش‌هایی در مورد عملکرد خوشه‌ها، می‌توان بهبود خدمات توسعه کسب و کار را ارتقا داد.

ویژگی‌ها و عملکرد گروه مدیریت توسعه خوشه و اعتمادسازی: ویژگی‌ها و عملکرد گروه مدیریت توسعه خوشه می‌تواند بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار کشور تأثیرگذار باشند. همچنین، اعتمادسازی بین بازیگران خوشه‌ها و گروه مدیریت توسعه خوشه نیز می‌تواند در بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار مؤثر باشد. نتایج این بخش از پژوهش با یافته‌های پژوهش کوکا و همکاران (۲۰۲۲) که عواملی همچون مشارکت ارائه‌دهندگان خدمات توسعه کسب‌وکار و کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در توسعه و ارائه خدمات توسعه کسب‌وکار را مورد توجه قرار داده‌اند همسو است.

در پاسخ به سؤال پنجم راهبردهای تأثیرگذار بر بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار کشور، ایجاد و توسعه ساختارهای سخت مرتبط با خدمات توسعه کسب‌وکار از اهمیت بسیاری برخوردار است. مراکز تخصصی خدمات کسب‌وکار می‌توانند با ارائه خدمات تخصصی و ارتباط با خوشه‌های کسب‌وکار، به ارتقای کیفیت و راندمان این خوشه‌ها کمک کنند. ایجاد ارائه‌دهندگان خدمات از طریق زنجیره ارزش و ایجاد ارائه‌دهندگان خدمات تخصصی برحسب نیاز خوشه‌ها می‌تواند باعث بهبود کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط این ارائه‌دهندگان شود و باعث افزایش راندمان کسب‌وکارها شود. گسترش خدمات کسب‌وکار و توسعه عرضه‌کننده خدمات با ایجاد مراکز خدمات کسب‌وکار و مراکز تخصصی خصوصی کسب‌وکار می‌تواند باعث ارتقای کیفیت و افزایش راندمان خدمات ارائه شده توسط این مراکز و ارائه‌دهندگان شود. ایجاد مراکز مبادله فناوری مشترک بین‌المللی و توسعه خدمات از طریق مراکز مبادله تجاری فناوری می‌تواند باعث ایجاد ارتباطات بین کسب‌وکارهای مختلف و افزایش همکاری‌های تجاری بین آن‌ها شود. ایجاد خدمات توسعه کسب‌وکار در مناطق کمتر توسعه‌یافته و ایجاد دفتر تخصصی در سطح کلان برای خوشه‌ها، می‌تواند باعث توسعه صنایع و شرکت‌های جدید در این مناطق شود و به دنبال آن باعث توسعه اقتصادی و اشتغال‌زایی در این مناطق شود. ایجاد کری دور راه‌اندازی کسب‌وکار تا بازار صادراتی و راه‌اندازی کلینیک سیار کسب‌وکار نیز می‌تواند باعث تسهیل راه‌اندازی کسب‌وکارها و افزایش صادرات آن‌ها شود. با کلیه این اقدامات، ساختارهای سخت مرتبط با خدمات توسعه کسب‌وکار ایجاد و توسعه داده می‌شود که باعث بهبود راندمان و کیفیت خدمات ارائه‌شده توسط کسب‌وکارها و در نتیجه افزایش سودآوری آن‌ها می‌شود.

ساختارهای نرم مرتبط با خدمات توسعه کسب‌وکار: با توجه به اینکه فرهنگ استفاده از خدمات کسب‌وکار در بسیاری از جوامع نیاز به تقویت دارد، بسترسازی و ارتقای فرهنگ استفاده از خدمات کسب‌وکار، پشتیبانی و تقویت تشکلهای حرفه‌ای، توازن بین عرضه و تقاضا، و رابطه منطقی بین عرضه و تقاضا می‌تواند از موضوعاتی باشد که به ارتقای خدمات توسعه کسب‌وکار کمک می‌کند. جایگاه قانونی خوشه‌های کسب‌وکار: اعتباربخشی قانونی خوشه‌های کسب‌وکار، بالا بردن جایگاه خوشه‌های کسب‌وکار در نظام تصمیم‌گیری، برنامه بلندمدت برای حمایت از ارائه‌دهندگان، تجدیدنظر در سیاست‌های کلان، تشکیل شورای راهبری خوشه‌ها در سطح وزارت خانه، جایگاه توسعه خوشه در قوانین برنامه‌های توسعه کشور، جدیت در سطح کلان، شکل‌گیری سازمان‌های توسعه برای توسعه خدمات کسب‌وکار، ضرورت ایجاد نهادهای پشتیبان در سطح کلان، فرهنگ‌سازی، فقدان هماهنگی میان دستگاه‌های سیاست‌گذار اجرایی و ... از موارد دیگری هستند که بهبود جایگاه قانونی خوشه‌های کسب‌وکار و بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار را ممکن می‌سازند.

توسعه فناوری: استفاده از فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی، بلاک چین، اینترنت اشیا، گردشگری دیجیتال، ارتباطات بی‌سیم، رباتیک، ابر، انتظار مؤثر برای توسعه خدمات توسعه کسب‌وکار است. توسعه فناوری‌های

نوین و ایجاد بسته‌های مناسب برای انتقال دانش و فناوری، می‌تواند به ارتقای این خدمات کمک کند. تقویت آموزش و پژوهش: تقویت آموزش و پژوهش در زمینه توسعه کسب‌وکار و ایجاد بسته‌های مناسب برای انتقال دانش، می‌تواند به ارتقای خدمات توسعه کسب‌وکار کمک کند. مدارس کسب‌وکار، مراکز آموزشی، مراکز پژوهشی، اجلاس‌ها و درس گروهی‌ها، می‌توانند کمک‌کننده باشند. تسهیلات مالی: ایجاد تسهیلات مالی مانند تسهیلات اعتباری، خدمات حمایت از رشد و توسعه، صندوق‌های سرمایه‌گذاری، ایجاد صندوق‌های سرمایه‌گذاری خاص، و تسهیلات مالی مختلف دیگر، می‌تواند به ارتقای خدمات توسعه کسب‌وکار کمک کند. توسعه صادرات: توسعه صادرات و افزایش قابلیت رقابتی صادراتی محصولات و خدمات کسب‌وکار، می‌تواند به ارتقای خدمات توسعه کسب‌وکار کمک کند. توسعه بازاریابی و تبلیغات: توسعه بازاریابی و تبلیغات مناسب و کارآمد، می‌تواند به ارتقای خدمات توسعه کسب‌وکار کمک کند.

شبکه‌سازی در حوزه کسب‌وکار و خدمات ضروری است و بهبود آن می‌تواند به بهبود فرآیندها و ساختارهای مرتبط با کسب‌وکار کمک کند. به‌طور خاص، شبکه‌سازی در حوزه خوشه‌های کسب‌وکار، که شامل انجمن‌های تخصصی، ارائه‌دهندگان خدمات، نهادهای پشتیبان، دانشگاه‌ها و صنعت و ... می‌شود، می‌تواند به توسعه و بهبود ارتباطات و افزایش همکاری بین آن‌ها کمک کند. همچنین، شبکه‌سازی بین ارائه‌دهندگان خدمات کسب‌وکار و ایجاد شبکه عاملین توسعه خوشه نیز می‌تواند به توسعه و بهبود خدمات کسب‌وکار و هماهنگی بین نهادهای ارائه‌دهنده خدمات کسب‌وکار کمک کند. توسعه کسب‌وکار از طریق متنوع‌سازی حوزه خدمات، انتقال تجارب و الگوبرداری، تحقیقات، توسعه و انتقال فناوری، خدمات آموزشی، خدمات بازار، خدمات تأمین مواد اولیه، خدمات مالی، خدمات مشاوره‌ای و ساختار هماهنگی بین نهادها بهبود کسب‌وکار را ممکن می‌سازد. این اقدامات شامل تبادل تجربیات، الگوبرداری از ارائه‌دهندگان موفق، برگزاری اجلاس‌ها و نمایشگاه‌ها، انجام تحقیقات بازار و کار پژوهشی، استفاده از مراکز تحقیقاتی، آموزش‌های عمومی و تخصصی، ارائه خدمات بازاریابی، شناسایی تأمین‌کنندگان مواد اولیه، خدمات مالی و بازرگانی، خدمات مشاوره‌ای و ایجاد ساختار هماهنگی بین نهادها هست. این اقدامات باعث افزایش کیفیت خدمات، توسعه فناوری، توانایی منابع انسانی، بهبود فرآیندهای داخلی، بهبود دستگاه‌های مالی و بازاریابی، و بهبود فرآیندهای تولید و عرضه محصولات می‌شود. نتایج این بخش از پژوهش با یافته‌های ساموئل و همکاران (۲۰۲۳)، سوزوکی و همکاران (۲۰۱۷) که عواملی همچون عامل شبکه‌سازی، تأثیر خدمات شبکه‌سازی، خدمات مالی، خدمات آموزشی و خدمات بازاریابی را مورد توجه قرار داده‌اند همسو است. در پاسخ به سؤال ششم پیامدهای پیاده‌سازی مدل بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار کشور، در پژوهش حاضر نیز پس از شناسایی مهم‌ترین پدیده‌های محوری، عوامل علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و راهبردها و استراتژی‌های مؤثر در گام آخر پیامدهای پیاده‌سازی مدل پژوهش مورد بررسی قرار گرفته و یافته‌ها نشان داد ارائه مدل مذکور منجر به پیامدهای سطح کلان، سطح کسب‌وکار و سطح خوشه‌ها می‌شود که نتایج این بخش از پژوهش با یافته‌های ساموئل و همکاران (۲۰۲۳)، عزیز محمدلو و همکاران (۱۳۹۵)، نجوروگه و همکاران (۲۰۲۱)، بینه (۲۰۱۸)، سوزوکی و همکاران (۲۰۱۷)، اسنبده و همکاران (۲۰۲۰)، ساموئل و همکاران (۲۰۲۳) و بر جلال (۲۰۰۸) که عواملی همچون خدمات شبکه‌سازی، خدمات مالی، خدمات آموزشی و خدمات بازاریابی، خدمات پیمانکاری فرعی، خدمات بازاریابی و فروش، خدمات ارتباطات و مخابرات، خدمات حمل‌ونقل، خدمات بیمه، خدمات حسابرسی و حقوقی، خدمات آموزش، خدمات تحقیق و توسعه، خدمات مالی و بانکی، دسترسی به

خدمات کسب و کار، دسترسی به بازار، فناوری و توسعه محصول، مکانیسم‌های تأمین مالی، بهبود عملکرد، استمرار استفاده از خدمات کسب و کار، حمایت مالی، مشاوره و مهارت‌های مدیریت کسب و کار، فرصت‌های بازار و مهارت‌های فنی را مورد توجه قرار داده‌اند همسو است.

## ۵. محدودیت‌ها و پیشنهادات کاربردی

### ۱-۵. محدودیت‌ها

یکی از محدودیت‌های موجود در این پژوهش، محدودیت موضوع مورد بررسی است. همان‌طور که اشاره شده است، تحقیقات درباره مدل بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار انجام نشده است. این محدودیت باعث می‌شود که این پژوهش برای ما دشوار و پیچیده باشد. یکی از دشواری‌های مهم در این پژوهش، هماهنگی با مصاحبه‌شوندگان در دوران بیماری همه‌گیر کرونا بود. افراد مصاحبه‌شونده در این پژوهش، شامل خبرگان بخش دولتی و خصوصی از سراسر کشور بودند و هماهنگی و برنامه‌ریزی مناسب برای ملاقات و انجام مصاحبه با آن‌ها نیازمند هماهنگی و پیگیری مداوم بود. دشواری دیگر این پژوهش، مربوط به جنبه کیفی آن است. در این پژوهش، تلاش شده است تا در شکل‌گیری نظریه، هیچ‌گونه تحمیلی بر داده‌ها اعمال نشود و نظریه از طریق بررسی داده‌ها به صورت واقع‌گرا کشف و استخراج شود.

### ۲-۵. پیشنهادات کاربردی

با توجه به مدل پارادایمی تحقیق و تحلیل عوامل راهبردی، مجموعه‌ای از راهبردها و استراتژی‌ها جهت توسعه و بهبود خدمات توسعه کسب و کار در خوشه‌های کسب و کار پیشنهاد می‌شود.

- ایجاد مراکز تخصصی خدمات کسب و کار برای تسریع در توسعه ساختارها و بهبود خدمات.
- ایجاد ارائه‌دهندگان خدمات تخصصی برحسب نیاز خوشه‌ها برای بهبود هماهنگی و همکاری داخل خوشه‌ها.
- گسترش خدمات کسب و کار از طریق مراکز مبادله تجاری فناوری برای تقویت ارتباطات بین‌المللی.
- راه‌اندازی کلینیک سیار کسب و کار و توسعه خدمات در مناطق کمتر توسعه‌یافته.
- ایجاد دفتر تخصصی در سطح کلان برای خوشه‌ها و ایجاد کریدور راه‌اندازی کسب و کار تا بازار صادراتی.
- ارتقاء فرهنگ استفاده از خدمات کسب و کار و ایجاد بسترهای حمایتی، اعتمادسازی و ترویج فرهنگ مشاوره.
- تقویت تشکل‌های حرفه‌ای و ایجاد توازن بین عرضه و تقاضا.
- بهبود ساختار و فرآیندهای مدیریت خدمات کسب و کار.
- تعیین جایگاه قانونی خوشه‌های کسب و کار در سیاست‌ها.
- نظام‌مندی فرایندهای حوزه کسب و کار و استفاده از فناوری.
- شبکه‌سازی خدمات کسب و کار، توسعه و ایجاد شبکه ذی‌نفعان خوشه‌های کسب و کار، شبکه‌سازی ارائه‌کنندگان خدمات کسب و کار، شبکه‌سازی عاملین خوشه ارتباط با عرضه‌کنندگان مواد اولیه و توسعه شبکه‌های تخصصی
- الگوبرداری از موفق‌ترین ارائه‌دهندگان بین‌المللی و انتقال تجارب به مناطق کمتر توسعه‌یافته و تورهای صنعتی
- بهینه‌سازی استفاده از فرصت‌های در حال ظهور همکاری با مراکز تحقیقاتی و انجام پژوهش‌ها
- توسعه و انتقال فناوری، بازدید از کارخانه‌های مشابه خارج از کشور استخدام کارکنان فنی و علمی و آزمایشگاهی
- دوره‌های آموزشی عمومی، تخصصی، و کاربردی

• مقابله با بروکراسی اداری و تقویت همکاری میان نهادهای پشتیبان

در پایان بایستی اشاره کرد که اگرچه در این پژوهش تلاش شد با رویکرد کیفی و با استفاده از روش نظریه‌پردازی داده بنیاد به ارائه الگوی بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار پرداخته شود، با این حال در راستای افزایش تعمیم‌پذیری یافته‌های کسب‌شده لازم است که این مدل مورد آزمون قرار گیرد. با توجه به محدودیت در قلمرو زمانی پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌های آتی مبتنی بر روش‌شناسی کمی به آزمون مدل پرداخته شود. همچنین پیشنهاد می‌گردد با توجه به اندک بودن مطالعات صورت گرفته در زمینه بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های کسب‌وکار پژوهشگران ابعاد مختلف آن را با روش‌های مناسب در جهت پیشبرد و توسعه خدمات توسعه کسب‌وکار در اولویت قرار دهند.

### ۶. تقدیر و تشکر

این مقاله مستخرج از رساله دکتری تخصصی آقای امیر حاجی پور با عنوان "طراحی مدل پارادایمی بهبود خدمات توسعه کسب‌وکار در خوشه‌های صنعتی" در دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد می باشد. با احترام، نویسندگان این مقاله، از داوران محترم برای مطالعه و ارزیابی متن مقاله حاضر و ارائه نظرهای ارزشمند، صمیمانه قدردانی می‌نمایند.

### ۷. منابع

- ترابی، ژیلا؛ محمدی الیاسی، قنبر؛ سلیمانی، غلامرضا؛ و زعفریان، رضا. (۱۳۹۷). شناسایی چالش‌های ورودی مراکز خدمات توسعه کسب‌وکار ایران. فصلنامه علمی پژوهشی توسعه کارآفرینی، ۱۱(۲)، ۲۴۱-۲۵۹.
- Doi:10.22059/JED.2018.68107
- جعفری، م، فضل الله تبار، ح، یزدانی چمزینی، ع، و توانا، م. (۱۳۹۹). بررسی جامع سیاست‌های توسعه صنعتی مبتنی بر خوشه. مجله تولید تمیز، ۲۵۵، ۱۴۲-۱۲۰.
- جهانشاهی، محسن (۱۳۹۰). برنامه‌ریزی توسعه اقتصادی مبتنی بر رشد خدمات توسعه کسب‌وکار (BDS) در کشور. دومین همایش ملی مدیریت پژوهش و فناوری، تهران. <https://civilica.com/doc/199928>
- حائری، ع، و غوثی، ر. (۱۳۹۵). استفاده از تحلیل پوششی داده‌ها (DEA) برای بهبود عملکرد فروش در خوشه‌های کشاورزی ایران با استفاده از شبکه‌های تجاری و ارائه دهندگان خدمات توسعه کسب و کار (BDSP). مجله مهندسی صنایع و سیستم‌ها، ۹(۳)، ۸۲-۹۵. [https://www.jise.ir/article\\_15000\\_90513ab48ef1937da3829afd7e9e7d22.pdf](https://www.jise.ir/article_15000_90513ab48ef1937da3829afd7e9e7d22.pdf)
- خادمی کله لو، محمد و پورزارع، میلاد، ۱۴۰۰، نقش خدمات توسعه کسب و کار (BDS) در بهبود اشتغال از طریق پیشرفت شرکتهای کوچک و متوسط، اولین همایش ملی اقتصاد، مدیریت و مهندسی مالی با تاکید بر تولید، پشتیبانی‌ها و مانع زدایی‌ها، ارومیه، <https://civilica.com/doc/1414569>
- سلیمانی، غلامرضا؛ عزیزمحمدلو، حمید؛ وحدت، سیاوش (۱۳۹۴). توسعه خوشه‌های کسب‌وکار در ایران، دستاوردها و تجارب عملی. قم: انتشارات آیین محمود.
- شاهوردی، حمیدرضا؛ صالحی وزیری، حسین؛ مهاجری، مهدی؛ نوری، عبدلهی؛ جلال، سلیمانی، غلامرضا (۱۳۹۴). خدمات توسعه کسب‌وکار: مفاهیم و رهیافت‌ها. تهران: انتشارات دانشگاه تربیت مدرس.



عزیز محمدلو، ح.ع.، و رضایی، م. (1395). بررسی نقش خدمات توسعه کسب و کار در رشد تولید در بنگاه‌های صنعتی ایران. دانشگاه بین‌المللی امام خمینی، دانشکده علوم اجتماعی. <https://elmnet.ir/doc/11201978-42152>

- Ali, M. A. (2023). The Impact of Cluster Involvement on Supply Chain Sustainability Performance: Introducing the Sustainability/Involvement Index. In *Industry Clusters and Innovation in the Arab World: Challenges and Opportunities* (pp. 225-257). Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/978-1-80262-871-520231010>
- Amha, W., & Ageba, G. (2006). Business development services (BDS) in Ethiopia: Status, prospects and challenges in the micro and small enterprise sector. *International Journal of Emerging Markets*, 1(4), 305–328. <https://doi.org/10.1108/17468800610703360>
- Arfeen, I., Akhtar, M. N., & Naqvi, S. A. H. (2015). Consulting Services: A Review of Literature. *Journal of Management Research*, 7(2), 1-17. <https://ir.knust.edu.gh/handle/123456789/6972>
- Asafo-Adjei, S. (2015). The impact of business development services on micro enterprises in the Asante Akim South District of the Ashanti Region (Doctoral dissertation). <https://ir.knust.edu.gh/handle/123456789/6972>
- Augier, M., & Teece, D. J. (2006). Understanding complex organization: the role of know-how, internal structure, and human behavior in the evolution of capabilities. *Industrial and Corporate Change*, 15(2), 395-416. <https://doi.org/10.1093/icc/dt1005>
- Aziz Mohammadlou, H. A., & Rezaei, M. (2016). Investigating the role of business development services in the growth of production in Iranian industrial enterprises. Imam Khomeini International University, Faculty of Social Sciences. Retrieved from <https://elmnet.ir/doc/11201978-42152>. [In Persian]
- Baggio, R., & Sheresheva, M. (2014). *Network approach in economics and management: The interdisciplinary nature* (No. 0011). Moscow State University, Faculty of Economics. <https://EconPapers.repec.org/RePEc:upa:wpaper:0011>
- Bateman, M. (2000). Neo-Liberalism, SME Development and the Role of Business Support Centres in the Transition Economies of Central and Eastern Europe. *Small Business Economics*, 14(4), 275–298. <http://www.jstor.org/stable/40229123>
- Benazic, D. (2021). THE ROLE OF SERVICE QUALITY IN SELECTING BUSINESS CONSULTING PROVIDERS. *Economic and Social Development: Book of Proceedings*, 24-32. <https://www.proquest.com/conference-papers-proceedings/role-service-quality-selecting-business/docview/2508649929/se-2>
- 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, 34-38. <https://doi.org/10.35308/jpp.v8i3.5399>
- Bergenholtz, C., & Waldstrøm, C. (2011). Inter-organizational network studies—a literature review. *Industry and innovation*, 18(6), 539-562. <https://doi.org/10.1080/13662716.2011.591966>
- Biech, E. (2011). *The business of consulting: The basics and beyond*. John Wiley & Sons. <https://books.google.com/books?id=F01z3vjTHEwC&lpg=PT14&ots=KzBg4kvHUm&dq=The%20Business%20of%20Consulting%3A%20The%20Basics%20and%20Beyond.%20John%20Wiley%20%26%20Sons.&lr&pg=PT83#v=onepage&q&f=false>
- Bomani, M., Fields, Z., & Derera, E. (2015). Historical overview of small and medium enterprise policies in Zimbabwe. *Journal of Social Sciences*, 45(2), 113-129. <https://doi.org/10.1080/09718923.2015.11893493>
- Brachert, Matthias, Mirko Titze, and Alexander Kubis. 2011. Identifying industrial clusters from a multidimensional perspective: Methodical aspects with an application to Germany. *Papers in Regional Science* 90: 419–39. <https://doi.org/10.1111/j.1435-5957.2011.00356.x>



- Brenner, T., & Mühlig, A. (2013). Factors and mechanisms causing the emergence of local industrial clusters: A summary of 159 cases. *Regional studies*, 47(4), 480-507. <https://doi.org/10.1080/00343404.2012.701730>
- Brijlal, P. (2008). Business Development Service: Addressing The Gap In The Western Cape, South Africa. *International Business & Economics Research Journal (IBER)*, 7(9). <https://doi.org/10.19030/iber.v7i9.3292>
- Chen, M., Hao, Y., Zhang, Y., & Guo, T. (2021). A Deep Learning-Based Clustering Algorithm for Customer Segmentation. *IEEE Access*, 9, 17830-17841. DOI:10.1109/TKDE.2017.2763620
- Committee of Donor Agencies for Small Enterprise Development. (2001). Guidelines for donor intervention in SME development. Retrieved from [https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/9a4f7e804885d5e1a1d7efdf9f5d5bbd/Donor\\_Guidelines\\_SME.pdf?MOD=AJPERES&CVID=lpd9EcC](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/9a4f7e804885d5e1a1d7efdf9f5d5bbd/Donor_Guidelines_SME.pdf?MOD=AJPERES&CVID=lpd9EcC).
- Committee of Donor Agencies for Small Enterprise Development. (2001). Business development services for small enterprises: Guiding principles for donor intervention. Washington, DC: World Bank. <https://www.enterprise-development.org/wp-content/uploads/BDS-Guiding-Principles-2001-English.pdf>
- Damoah, O. B. O. (2020). Strategic factors predicting the likelihood of youth entrepreneurship in Ghana: A logistic regression analysis. *World Journal of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 16(4), 389-401. <https://doi.org/10.1108/WJEMSD-06-2018-0057>
- Delgado, M., Porter, M. E., & Stern, S. (2014). Clusters, convergence, and economic performance. *Research Policy*, 43(10), 1785-1799. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2014.05.007>
- Duncan Borg Ellul, Tracey Wond. (2020). The role and impact of executive coaching in the Maltese Public Sector. *International Journal of Public Leadership*. Vol. 16 No. 2, 2020pp. 145-173 DOI:10.1108/IJPL-11-2019-0075
- Dvouletý, O., & Orel, M. (2019). Entrepreneurial activity and its determinants: Findings from African developing countries. *Contributions to Management Science*, 9-24. <https://doi.org/10.1108/WJEMSD-06-2018-0057>
- Ellul, D. B., & Wond, T. (2020). The role and impact of executive coaching in the Maltese Public Sector. *International Journal of Public Leadership*, 16(2), 145-173. <https://doi.org/10.1108/IJPL-11-2019-0075>
- European Commission. (2020). Small and medium-sized enterprises (SMEs) in the EU: At the crossroads between job creation and technological innovation.
- European Observatory on Clusters and Industrial Change. (2020). European Panorama of Clusters and Industrial Change. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Retrieved from [https://clustercollaboration.eu/sites/default/files/news\\_attachment/european\\_panorama\\_2020.pdf](https://clustercollaboration.eu/sites/default/files/news_attachment/european_panorama_2020.pdf)
- Fielder, F.E. (1964). A contingency model of leadership performance. In L. Berkowitz (ed), *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic Press. [https://doi.org/10.1016/1048-9843\(95\)90032-2](https://doi.org/10.1016/1048-9843(95)90032-2)
- 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>
- Gherghina, S. C., Botezatu, M. A., Hosszu, A., & Simionescu, L. N. (2020). Small and medium-sized enterprises (SMEs): The engine of economic growth through investments and innovation. *Sustainability (Switzerland)*, 12(1). <https://doi.org/10.3390/su12010347>
- Giuliani, E., Balland, P. A., & Matta, A. (2019). Straining but not thriving: Understanding network dynamics in underperforming industrial clusters. *Journal of Economic Geography*, 19(1), 147-172. <https://doi.org/10.1093/jeg/lbx046>

- 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. DOI: 10.1504/WREMSD.2018.091688
- 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://www.jise.ir/article\\_15000\\_90513ab48ef1937da3829afd7e9e7d22.pdf](https://www.jise.ir/article_15000_90513ab48ef1937da3829afd7e9e7d22.pdf). [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. DOI: <http://dx.doi.org/10.47742/ijbssr.v4n3p2>
- Hollanders, H. (2020). European Panorama of Clusters and Industrial Change-Performance of strong clusters across 51 sectors. <https://policycommons.net/artifacts/4313772/european-panorama-of-clusters-and-industrial-change/5123364/> on 26 Feb 2024. CID: 20.500.12592/fh1bv8. <https://doi.org/10.1111/j.1540-627X.2012.00375.x>
- International Finance Corporation. (2006). Access to Finance for women entrepreneurs.
- International Labor Organization (ILO). (n.d.). Business Development Services (BDS). Retrieved from [https://www.ilo.org/global/topics/small-and-medium-sized-enterprises/WCMS\\_242596/lang-en/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/small-and-medium-sized-enterprises/WCMS_242596/lang-en/index.htm).
- Jafari, M., Fazlollahab, 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, Mohsen (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]
- Jardon, C. M. (2018). Location and Competitiveness in Subsistence Small Businesses. *Competitiveness Review: An International Business Journal*, 28, 155-171. DOI:10.1108/CR-11-2016-0075
- Kasemsap, K. (2017). The Importance of Customer Satisfaction and Customer Loyalty in the Service Sector. In S. Rozenes & Y. Cohen (Eds.), *Handbook of Research on Strategic Alliances and Value Co-Creation in the Service Industry* (pp. 59-82). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-2084-9.ch004>
- Ketata, I., Ben Brahim, A., & Slim, A. (2019). Challenges faced by clusters in the implementation of innovation: case of the cluster of aeronautics and space in Tunisia. *Journal of Innovation & Knowledge*, 4(3), 134-142.
- Khademi Kallu, Mohammad and Pourzare, 1400, the role of business development services (BDS) in improving employment through the development of small and medium enterprises, 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]
- Khakimov, Z. A. (2019). Synergy effect textile clusters of Uzbekistan. *Asian Journal of Technology & Management Research*, 9, 65–71. <https://doi.org/10.3390/jrfm15030129>
- Kozonogova, E., Kurushin, D., & Dubrovskaya, J. (2019). Computer visualization of the identify industrial clusters task using GVMaP. *Scientific visualization*, 11(5), 126. DOI: 10.26583/sv.11.5.11
- 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. DOI:10.31920/2753-314X/2022/v1n2a2
- Li, J., Chen, Y., & Liu, Y. (2021). A novel customer behavior analysis model for service quality improvement in the manufacturing industry. *International Journal of Advanced Manufacturing Technology*, 1-16.

- Li, W., Veliyath, R., & Tan, J. (2013). Network characteristics and firm performance: An examination of the relationships in the context of a cluster. *Journal of Small Business Management*, 51(1), 1-22.
- López-Fernández, J. M., Maté-Sánchez-Val, M., & Somohano-Rodriguez, F. M. (2021). The effect of micro-territorial networks on industrial small and medium enterprises' innovation: A case study in the Spanish region of Cantabria. *Papers in Regional Science*, 100(1), 51-77. <https://doi.org/10.1111/pirs.12568>.
- Madison, K., Moore, C. B., Daspit, J. J., & Nabisaalu, J. K. (2022). The influence of women on SME innovation in emerging markets. *Strategic Entrepreneurship Journal*, 16(2), 281-313. DOI: 10.1002/sej.1422. <https://doi.org/10.1002/sej.1422>
- Makanyeza, C., Mabenge, B. K., & Ngorora-Madzimure, G. P. K. (2023). Factors influencing small and medium enterprises' innovativeness: Evidence from manufacturing companies in Harare, Zimbabwe. *Global Business and Organizational Excellence*, 42(3), 10-23. <https://doi.org/10.1002/joe.22180>
- Marimuthu, M., Arokiasamy, L., & Maimunah, I. (2009). Human capital development and its impact on firm performance: Evidence from developmental economics. *The Journal of International Social Research*, 2(8), 265-272. <https://www.sosyalarastirmalar.com/articles/human-capital-development-and-its-impact-on-firm-performance-evidence-from-developmental-economics.pdf>
- Mazanai, M., & Fatoki, O. (2011). The effectiveness of business development services providers (BDS) in improving access to debt finance by start-up SMEs in South Africa. *International Journal of Economics and Finance*, 3(4), 208-216. <http://dx.doi.org/10.5539/ijef.v3n4p208>
- Mazanai, M., & Fatoki, O. (2012). Perceptions of start-up small and medium-sized enterprises (SMEs) on the importance of business development services providers (BDS) on improving access to finance in South Africa. *Journal of Social Sciences*, 30(1), 31-41. <https://doi.org/10.1080/09718923.2012.11892980>
- Mbura, O. K., & Bambaganya, M. W. (2016). Success and usefulness of business development services in Tanzania's SMEs market. *Business Management Review*, 18(2). URI: <http://hdl.handle.net/20.500.11810/4697>
- McCann, B. T., & Folta, T. B. (2011). Performance differentials within geographic clusters. *Journal of Business Venturing*, 26, 104-123. <https://doi.org/10.1016/j.jbusvent.2009.04.004>
- Mihiotis, Athanassios; Argiourou, Niki. *The Journal of Management Development*; Bradford Vol. 35, Iss. 4, (2016): 448-463. DOI :10. 108JMD-10-2014-0139
- Muller, E., & Doloreux, D. (2009). What we should know about knowledge-intensive business services. *Technology in society*, 31(1), 64-72. DOI:10.1016/j.techsoc.2008.10.001
- 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. 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). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07326>
- Nguyen, H. A., Phuong, T. T., Le, T. T. B., & Vo, L. P. (2020). Vietnamese women entrepreneurs' motivations, challenges, and success factors. *Advances in Developing Human Resources*, 22(2), 215-226. <https://doi.org/10.1177/1523422320907050>
- Njoroge, M., & Kaluyu, V. (2020). Business development services access as a strategic response to market disruption among small and medium enterprises. DOI:10.1177/23939575221139069
- OECD. (2021). SME and entrepreneurship policy in response to the COVID-19 crisis. Retrieved from <https://www.oecd.org/coronavirus/policy-responses/sme-and-entrepreneurship-policy-in-response-to-the-covid-19-crisis-4e731a58/>
- Osinde, S. K. (2014). Effect of business development services on the performance of small scale entrepreneurs in Kenya. A survey of small scale enterprises in Kisii municipality (Doctoral dissertation). <http://hdl.handle.net/123456789/1216>

- Panca O. Hadi PutraHarry B. Santos. (2020). Contextual factors and performance impact of e-business use in Indonesian small and medium enterprises (SMEs). doi: 10.1016/j.heliyon. 2020.e03568.
- Papagiannidis, S., See-To, E. W. K., Assimakopoulos, D. G., & Yang, Y. (2018). Identifying industrial clusters with a novel big-data methodology: Are SIC codes (not) fit for purpose in the Internet age? *Computers & Operations Research*, 98, 355–366. <https://doi.org/10.1016/j.cor.2017.06.010>
- Parameth, C. (2017). *Introduction to business development services*
- Pavelkova, D., Zizka, M., Homolka, L., Knapkova, A., & Pelloneova, N. (2021). Do clustered firms outperform the non-clustered? Evidence of financial performance in traditional industries. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 3270-3292. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2021.1874460>
- Porter, M. E. (1998). *Clusters and the new economics of competition* (Vol. 76, No. 6, pp. 77-90). Boston: Harvard Business Review.
- Putra, P. O. H., & Santoso, H. B. (2020). Contextual factors and performance impact of e-business use in Indonesian small and medium enterprises (SMEs). *Heliyon*, 6(3). DOI:<https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e03568>
- Razminienė, K., Vinogradova-Zinkevič, I., & Tvaronavičienė, M. (2021). Tracing relationship between cluster's performance and transition to the circular economy. *Sustainability*, 13(24), 13933. <https://doi.org/10.3390/su132413933>
- Sanderson, A. (2016, February 24). SMEs should invest in capacity development.
- Sandra, H. A. N. N. I. G. (2018). Leveraging Business Development Services for SME Productivity Growth. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2799258>
- Shahvardi, Hamidreza; Salehi Waziri, Hossein; Mohajeri, Mehdi; Nouri, Abdulahi; Jalal, Soleimani, Gholamreza (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]
- Sheresheva, M. Y., Valitova, L. A., Sharko, E. R., & Buzulukova, E. V. (2022). Application of Social Network Analysis to Visualization and Description of Industrial Clusters: A Case of the Textile Industry. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(3), 129. <https://doi.org/10.3390/jrfm15030129>
- Shrestha, P. M. (2021). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *Management Dynamics*, 24(2), 71–80. <https://doi.org/10.3126/md.v24i2.50041>
- 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. <https://www.abacademies.org/abstract/second-order-confirmatory-factor-analysis-of-consulting-services-in-the-industrial-business-sector-10654.html>
- Small and medium-sized enterprises in Japan: past, present and future, *Asian Business & Management*.
- Smith, D. (2022). Enhancing Business Development Services in Industrial Clusters: A Framework for Improving Performance. *Journal of Cluster Science*, 10(2), 45-58.
- Soleimani, Gholamreza; Aziz Mohammadlou, Hamid; Vahadt, Siavash (2015). Development of business clusters in Iran, achievements and practical experiences. Qom: Ayin Mahmoud Publications. [In Persian]
- Sosnovskikh, S. (2017). Industrial clusters in Russia: The development of special economic zones and industrial parks. *Russian Journal of Economics*, 3(2), 174-199. <https://doi.org/10.1016/j.ruje.2017.06.004>
- Stejskal, J. (2011). Analysis of the applicability of selected methods for industrial clusters identifying. *International journal of systems applications, engineering & development*, 5(3), 255-262. [https://www.researchgate.net/publication/309042593\\_Analysis\\_of\\_the\\_applicability\\_of\\_selected\\_methods\\_for\\_industrial\\_clusters\\_identifying](https://www.researchgate.net/publication/309042593_Analysis_of_the_applicability_of_selected_methods_for_industrial_clusters_identifying)

- 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>
- The Committee of Donor Agencies for Small Enterprise Development. (2001). Business Development Services for Small Enterprises: Guiding Principles for Donor Intervention. <https://www.enterprise-development.org/wp-content/uploads/BDS-Guiding-Principles-2001-English.pdf>
- 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. Doi: 10.22059/JED.2018.68107 . [In Persian]
- UNCTAD. (2005a). Information Economy Report 2005: Unlocking the Potential of E-commerce for Developing Countries (Chapter VI). United Nations publication. Retrieved from [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. Retrieved from <https://www.undp.org/content/dam/undp/library/Enterprise%20Development/Business%20Development%20Services%20for%20Small%20Enterprises%20Guiding%20Principles%20for%20Donor%20Intervention.pdf>
- Vom Hofe, R., & Bhatta, S. D. (2007). Method for Identifying Local and Domestic Industrial Clusters Using Interregional Commodity Trade Data. *Industrial Geographer*, 4(2). <https://www.semanticscholar.org/paper/Volume-4%2C-Issue-2%3A-2007-Method-for-Identifying-and-Hofe-Oh/f50f126d802628bf0e7fbfd66ddc35d8d6e57f9b>
- Von Richthofen, G., & von Wangenheim, F. (2021). Managing service providers in the sharing economy: Insights from Airbnb's host management. *Journal of Business Research*, 134, 765-777. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.06.049>
- Washington, O., James, G., & Peter, K. (2014). The Effect of Business Development Services on Performance of Small and Medium scale enterprise in Kenya. *International Journal of Business and Social Research*, Volume 4, No. 6. DOI: <https://doi.org/10.18533/ijbsr.v4i6.536>
- Yim, D. S., Kim, W., & Nam, Y. H. (2020). The Strategic Transformation from Innovation Cluster to Digital Innovation Cluster during and after COVID-19. *Asian Journal of Innovation & Policy*, 9(2). <https://openurl.ebsco.com/EPDB%3Aacd%3A14%3A3777006/detailv2?sid=ebsco%3Aplink%3Ascholar&id=ebsco%3Aacd%3A145642459&cr=c>
- Zilwa, P. (2020). Business Development Services (BDS) and SMME Development in South Africa. ()., Faculty of Commerce, Graduate School of Business (GSB). Retrieved from <http://hdl.handle.net/11427/33062>