

شناسایی عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد کسب و کار

محمد اسماعیل حافظی^۱، کمال سخدری^{۲*}، ناصر حمیدی^۳

^۱ دانشجوی دکتری، گروه کارآفرینی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

^۲ استادیار، گروه کارآفرینی، دانشگاه تهران، تهران، ایران (عهده‌دار مکاتبات)

^۳ دانشیار، گروه مدیریت صنعتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

تاریخ دریافت: اسفند ماه ۱۳۹۸، اصلاحیه: فروردین ماه ۱۳۹۹، پذیرش: اردیبهشت ماه ۱۳۹۹

چکیده:

مراکز رشد کسب و کار، ابزاری قدرتمند برای توسعه نوآوری و کارآفرینی به‌شمار می‌روند که به‌طور روزافزون بر تعداد آن‌ها در جهان افزوده می‌شود. یکن فقدان شناخت از عوامل تاثیرگذار بر عملکرد آن‌ها، به عنوان یک شکاف نظری در ادبیات مطرح شده است. در تحقیق حاضر با هدف شناسایی این عوامل، ابتدا با استفاده از روش فراترکیب و مطالعه نظام‌مند ۴۰ پژوهش، عوامل موثر اولیه استخراج گردیده و سپس در راستای بسترمند سازی، با بهره‌گیری از روش مطالعه موردی، نسبت به انجام مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته با خبرگان، در مراکز رشد شهر قزوین اقدام شده است. در نهایت با تحلیل محتوای کیفی مصاحبه‌ها، عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد، در قالب ۶ زمینه اصلی و ۳۳ عنصر مرتبط با آن‌ها شامل ۲ عنصر در زمینه اصلی محیط خارجی، ۲ عنصر در زمینه اصلی بستر محلی، ۸ عنصر در زمینه اصلی مرحله پیش‌رشد، ۹ عنصر در زمینه اصلی مرحله رشد، ۲ عنصر در زمینه اصلی مرحله پس از رشد و ۱۰ عنصر در زمینه اصلی سیاست‌های کلی، با رویکرد فرایندی به رشد کسب و کارها، شناسایی و طبقه‌بندی شده‌اند که پس از اعتبارسنجی با استفاده از روش‌های بررسی توسط اعضاء و گروه کانونی، در قالب مفاهیم کاربردی معرفی و تبیین گردیده‌اند.

واژه‌های اصلی: مرکز رشد، کسب و کار، توسعه نوآوری، کارآفرینی.

۱- مقدمه

که در طول سال‌های اخیر، مراکز رشد سعی کرده‌اند خود را با نیازهای مختلفی که وجود داشته است منطبق کنند [۲۲]. لیکن در این راستا، چالش‌های جداگانه‌ای در تحقیقات مراکز رشد نشان داده شده و در قالب یک شکاف نظری ادعا گردیده است که تحقیقات صورت گرفته، پدیده مرکز رشد را تنها در سطوح اولیه مورد بررسی قرار داده‌اند و نیاز به شناسایی عوامل موثر به‌منظور اداره مطلوب مراکز رشد ضروری شناخته شده است [۱۲]. در این راستا باید اشاره کرد در ادبیات اینکه کدام خدمات برای شرایط و نمونه‌های متفاوت باید ارائه شود به‌درستی مشخص نگردیده و اجماع مشخصی بر روی شاخص‌های گزینش ورودی‌ها مشاهده نمی‌شود [۱۶]. بعلاوه ضرورت تطابق عملکرد مرکز رشد با نیازهای محلی و توجه به موضوعات فرهنگی و زمینه‌ای که می‌تواند بومی‌سازی طراحی مرکز رشد را همراه داشته باشد مورد غفلت واقع شده است [۱۱]. مطالعات در تعریف مشخص از اینکه چه چیز موجب ارتقاء عملکرد مراکز رشد می‌شود، با شکست مواجه شده‌اند و امکان اندازه‌گیری عملکرد با استفاده از شاخص‌های قابل قبول فراهم نگردیده است [۵]. اگرچه در مطالعات به صورت پراکنده به برخی از عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد اشاره گردیده است، لیکن به‌عنوان مسئله اصلی تحقیق باید اشاره گردد که در ادامه مباحث نظری طرح شده در ادبیات، بررسی دقیق

لازمه توسعه کارآفرینی فراهم نمودن محیط کسب و کار مطلوب است که موانع بازدارنده کارآفرینی را به حداقل می‌رساند [۲۰]. در این مسیر بسیاری از دولت‌ها و سیاست‌گذاران با هدف توسعه کارآفرینی با حمایت و تسهیل‌گری و اجرای برنامه‌های جدید در راستای ایجاد بسترهای مناسب جهت توسعه کارآفرینی اقدام کرده‌اند [۲۶، ۲۷]. در این راستا یکی از مهم‌ترین برنامه‌های شناخته شده، مراکز رشد کسب و کار است. برنامه‌ای اقتصادی و اجتماعی که حمایت متمرکزی را از شرکت‌های استارت‌آپی^۱ فراهم می‌کند و آن‌ها را به‌منظور شروع و تسریع در توسعه و موفقیت از مجرای یک برنامه حمایت‌کننده هدایت می‌کند. این حمایت‌ها شامل حمایت از اهداف مالی، خنثی کردن ریسک و فراهم کردن امنیت است. توسعه اقتصادی، انتقال تکنولوژی، ایجاد اشتغال، درآمدها و منافع، شرکت‌های مانا و محصولات موفق را به‌عنوان مهم‌ترین تاثیرات مراکز رشد شناسایی کرده‌اند [۸]. در حال حاضر اهمیت مراکز رشد به‌طور فزاینده‌ای در حال افزایش است و نکته قابل توجه آن است

^۱ Start-up

*Ksakhdari@ut.ac.ir

مراکز رشد اشاره شده است که می توان به میزان شبکه خدمات حمایتی مرکز رشد، [۲۴،۱۴]، ارتباط مدیر- شرکت های در حال رشد [۲۵،۱۷]، اشاره کرد. بارو^۲ (۲۰۰۱)، نیز ذینفعان، تقاضای محلی، خدمات و تسهیلات و مدیریت مؤثر را از عوامل مهم و موثر بر عملکرد مراکز رشد معرفی می کند [۹]. هکس و دیلتز^۳ (۲۰۰۴)، فراهم کردن پویایی، بازخورد دادن به متقاضیان رشد، حمایت از متقاضیان رشد با برنامه ریزی کسب و کار و تشویق متقاضیان رشد برای توسعه سیستم های کنترل در مراحل اولیه توسعه را در عملکرد مراکز رشد سهیم می دانند [۱۳]. ویزی و همکاران^۴ (۲۰۰۶) با بررسی مراکز رشد مختلف برخی از عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد را شناسایی کرده اند که بیشتر بر ارائه خدمات حمایتی و فضاها و امکانات اشتراکی در مرکز رشد تکیه دارد [۲۹]. المبارکی و همکاران^۵ (۲۰۱۳)، در نمونه ایالات متحده، دو مرکز رشد در دو شهر واقع در نیوجرسی و نیویورک را مورد مطالعه قرار دادند و چهار شاخص کلیدی بر عملکرد شامل اهداف استراتژیک، خدمات مرکز رشد، سن مراکز رشد و تمرکز مراکز رشد را مورد اشاره قرار دادند [۸]. در ادامه تئودوراکیپوس و همکاران^۶ (۲۰۱۴)، عوامل اصلی موثر بر عملکرد در فرایند رشد را مورد بررسی قرار دادند که شامل سیاست گزینش، سیاست خروج، فضای دفتری و منابع اشتراکی، شایستگی مدیر مرکز رشد، عملکرد پایش و خدمات حمایتی است [۲۸]. در تحقیق دیگری که با هدف شناسایی عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد صورت گرفته است، مشخص شد که میزان سرمایه گذاری و تخصیص بودجه لازم، پشتیبانی فنی از شرکت های مستقر در مراکز رشد و در نهایت ارائه مشاوره کارآفرینی در مراکز رشد می تواند در موفقیت و بهبود عملکرد این مراکز موثر باشد. همچنین به این موضوع اشاره شد که متناسب با زمینه و ویژگی های بستر که مرکز رشد در آن واقع گردیده است، نوع هر کدام از این عوامل می تواند متفاوت باشد [۳۱]. تحقیقات داخلی در حوزه مطالعات مرکز رشد بسیار محدود است. با این حال به چند پژوهش که به بررسی عوامل موثر بر موفقیت یا شکست مراکز رشد منجر شده اند اشاره می شود. لطفی (۱۳۹۳)، در پژوهشی بروکرسی اداری موجود در ایران، مکانیزم پرداخت و باز پرداخت اعتبارات مالی، فرایند پیچیده دریافت وام های تجاری سازی و نیز اعتبارات بانکی، ناکافی بودن حمایت از شرکت های در حال رشد، عدم آشنایی شرکت های در حال رشد به امور تجاری سازی و بازاریابی، عدم ثبات در تصمیم گیری های دولتی و قوانین مرتبط، مشکلات مالی شرکت های در حال رشد، و عدم آشنایی جامعه به خود اشتغالی را عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد معرفی نمودند [۴]. در ادامه حبیبی و همکاران (۱۳۹۷)، در پی شناسایی عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد، ۳۶ عامل را شناسایی نموده و آن ها را در شش دسته مشخصات عمومی شرکت، ویژگی های نیروی انسانی، زیر ساخت ها، بازار و رقابت، مسائل مالی و عوامل محیطی طبقه بندی نمودند. در میان ۳۶

صورت گرفته از مراکز رشد شهر قزوین، به عنوان مطالعه موردی انتخاب شده، نشان می دهد که علی رغم پذیرش اهمیت بالای مراکز رشد کسب و کار و حمایت های صورت گرفته از آن ها در کشور، طی سال های اخیر، در فضایی شتابزده، تنها رشد کمی قابل ملاحظه این مراکز مشهود بوده و عدم شناخت جامع از عواملی که می توانند بر عملکرد مراکز رشد کسب و کارها اثرگذار باشند، موجب گردیده است تا نرخ شکست در این مراکز افزایش یافته و هزینه های اقتصادی، اجتماعی و روانی را برای کارآفرینان و جامعه به همراه داشته باشد. از سوی دیگر در فضایی که اکثر مراکز رشد کسب و کارها در کشور به شیوه دولتی اداره می گردند و وابستگی مالی آن ها را مجبور می نماید تا به طور مستمر تظاهر به موفقیت کنند، به نظر می رسد ادامه شرایط موجود در دراز مدت امکان پذیر نبوده و این مراکز در صدد هستند تا با شناسایی عوامل موثر بر عملکرد خود، نتایج و خروجی ها را در قیاس با منابع مصرفی به واقعیت نزدیک نمایند. لذا این پژوهش در صدد است تا شکاف نظری موجود، مبنی بر فقدان شناخت جامع از عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد کسب و کارها را که بر پایه مطالعات عمیق و گسترده در ادبیات، شناسایی گردیده، پوشش دهد و برای این منظور استفاده از روش فراترکیب و مطالعه نظام مند ادبیات و در ادامه بهره گیری از روش مطالعه موردی در مراکز رشد برنامه ریزی شده است. همچنین در حوزه مشارکت نظری، تحقیق حاضر تلاش نموده تا ترکیب جامعی از عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد کسب و کارها را که در ادبیات نظری به صورت پراکنده وجود داشته است، ارائه نماید. سعی بر طبقه بندی و انطباق این عوامل با فرایند مرحله ای و رشد گام به گام کسب و کارها، تلاش در راستای رمز گشایی و معرفی این عوامل به صورت شفاف و قابل درک، توجه به عوامل محلی و موضوعات فرهنگی و زمینه ای، جستجوی روش های اندازه گیری عملکرد در سطوح مختلف و دریافت بازخورد با هدف بازنگری عملکرد، بررسی تاثیر این عوامل با لحاظ نمودن رویکرد اقتضایی، تلاش در راستای شناسایی عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد کسب و کارها در مراحل پس از رشد کسب و کار و در نهایت ارائه سیاست های کلی موثر بر عملکرد مراکز رشد کسب و کارها، از جمله محورهایی است که در پژوهش های پیشین مغفول بوده است و در تحقیق حاضر سعی گردیده است تا ضمن پرداختن به آن ها با ارائه نتایج موثر و کاربردی، بینش های ارزشمندی جهت بهبود عملکرد و موفقیت مراکز رشد، برای محققین و سیاست گذاران فراهم گردد.

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱- مفهوم مرکز رشد

غالب محققین فرض کرده اند که مراکز رشد ابزارهای توسعه اقتصادی برای ایجاد اشتغال هستند که بهره برداری از آن ها در بسیاری از استارت آپ ها، پاسخ مثبت همراه با شکست های کمتر برای کسب و کار را به دنبال خواهد داشت [۲۳، ۲۱، ۱۹، ۱۵، ۶].

۲-۲- عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد

در برخی تحقیقات به صورت پراکنده به برخی از عوامل موثر بر عملکرد

² Barrow

³ Hackett & Dilts

⁴ Voisey et al.

⁵ Al-Mubarak et al.

⁶ Theodorakopoulos et al.

امرالذ این سایت^۹، گوگل^{۱۰}، ساینس دایرکت^{۱۱}، گوگل اسکولار^{۱۲}، ارزیابی مقالات نیز با استفاده از شاخص‌ها در دسته‌بندی‌های قابلیت اطمینان^{۱۳}، قابلیت انتقال^{۱۴}، قابلیت تایید^{۱۵} و اعتبار^{۱۶} سازمان‌دهی شده است [۲۲]. روش تحقیق کیفی مرحله دوم که در راستای بسترمند کردن عوامل موثر اولیه استخراج شده از ادبیات انتخاب شده است، روش مطالعه موردی است. هدف کلی در هر مطالعه موردی، مشاهده تفضیلی ابعاد مورد تحت مطالعه و تفسیر مشاهده‌ها از دیدگاه کل‌گرا است [۳۲].

۳-۲- جامعه آماری و نمونه‌گیری

جامعه آماری این مطالعه مراکز رشد در مرکز استان قزوین بوده‌اند. در پژوهش حاضر از روش نمونه‌گیری قضاوتی برای گردآوری داده‌های مورد نظر استفاده می‌شود. نمونه‌گیری قضاوتی یک روش نمونه‌گیری است که گزینش و دست‌چین کردن نمونه‌های موردنظر از میان مواردی صورت می‌گیرد که به اعتقاد محقق بیشترین آگاهی را نسبت به موضوع دارند (افراد آگاه) و می‌توانند در فهم مسئله پژوهش و پدیده محوری مطالعه موثر باشند [۱۰]. در این راستا مراکز رشد و نوآوری در شهر قزوین (شش مرکز رشد) به عنوان نمونه پژوهش انتخاب گردیده‌اند.

۳-۳- روش و ابزار جمع‌آوری داده‌ها

به منظور گردآوری اطلاعات مورد نیاز از نمونه‌های انتخاب شده، فرایند مصاحبه نیمه‌ساختار یافته با تعداد ۱۸ نفر از پاسخ‌دهندگان که به عنوان افراد خبره در هر نمونه، بیشترین آگاهی را نسبت به موضوع تحقیق داشته‌اند، صورت گرفته است. از آنجا که یکی از معیارهای تعیین حجم بهینه نمونه در مطالعات کیفی، اشباع داده‌ها است، در این پژوهش نیز، این معیار لحاظ گردیده است. لذا حجم نمونه بر اساس شاخص رسیدن به اشباع نظری لحاظ شده است [۳۲]. به این صورت مصاحبه‌ها آن‌قدر ادامه می‌یابد که مصاحبه‌های جدید اطلاعات جدیدی را ارائه نمی‌نماید.

۳-۴- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

از آنجا که نوع داده‌ها در پژوهش‌های کیفی عمدتاً داده‌های کیفی و متنی می‌باشند، از تجزیه و تحلیل محتوا و کدگذاری‌های باز، محوری و انتخابی برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده شده است. تحلیل داده‌ها در پژوهش کیفی شامل آماده‌سازی و سازمان‌دهی داده‌ها برای تحلیل، کاهش داده‌ها به عناصر از طریق فرایند کدگذاری و تلخیص کدها و درنهایت ارائه داده‌ها در قالب تصاویر، جداول یا بحث‌های نوشتاری می‌باشد [۱۰].

۳-۵- اعتبار سنجی پژوهش

به منظور بررسی پایایی در پژوهش کیفی حاضر براساس توصیه‌های ارائه شده توسط محققین کیفی، همه فرآیندهای این پژوهش از تهیه پروتکل

عامل شناسایی شده، پنج عامل مکانیزم‌های حمایتی، وجود تیم‌های مشاوره، ساختار سازمانی شرکت‌های مستقر در مراکز رشد، زمینه فعالیت این شرکت‌ها و سن آن‌ها از الویت بالاتری برخوردار بودند [۲]. در پژوهشی دیگر، آرامش و کشاورز (۱۳۹۷)، عوامل کلیدی موفقیت مراکز رشد را در دو بعد درون سازمانی شامل نیروی انسانی، خط مشی سازمانی و بعد برون سازمانی شامل عوامل حمایت‌کننده و زیر ساخت‌ها دسته‌بندی کردند [۱].

۳- روش‌شناسی پژوهش

۳-۱- روش پژوهش

روش تحقیق پژوهش حاضر کیفی است و در دو مرحله برنامه‌ریزی شده است. روش تحقیق کیفی مرحله اول برای استخراج عوامل موثر اولیه، که بر عملکرد مراکز رشد اثرگذار هستند و از ادبیات نظری با مطالعه نظام‌مند ۴۰ پژوهش انتخاب می‌گردند، روش فراترکیب^۷ می‌باشد. فراترکیب رویکردی نظام‌مند برای ترکیب پژوهش‌های کیفی مختلف در راستای کشف زمینه‌های فرعی و اصلی، جدید و اساسی است که موجب ارتقاء دانش جدید شده و دید جامع‌تری را از حوزه مورد بررسی به وجود می‌آورد. پژوهشگران در این روش نیازمند بررسی دقیق و عمیق مطالعات کیفی پیشین بوده و از این طریق، نمایش جامع‌تری از پدیده تحت بررسی را نشان می‌دهند. این روش جهت تفسیر سیستماتیک نتایج مطالعات کیفی برای تبیینی جدید از پدیده مشترک مورد مطالعه، استفاده می‌شود [۳]. در این راستا والش و دون^۸ (۲۰۰۵) با مروری بر مطالعات فراترکیب، روش هفت مرحله‌ای، مطابق با جدول (۱) را ارائه کرده‌اند [۳۰].

جدول (۱): مراحل انجام فرایند فراترکیب

مرحله اول	تنظیم سؤال و هدف پژوهش
مرحله دوم	جستجوی متون و انتخاب مقالات
مرحله سوم	تصمیم برای محتوا
مرحله چهارم	تجزیه و تحلیل مطالعات
مرحله پنجم	مقایسه جنبه‌های مختلف
مرحله ششم	ترجمه یافته‌ها به مفاهیم کاربردی
مرحله هفتم	پالایش مفاهیم در قالب تئوری جدید

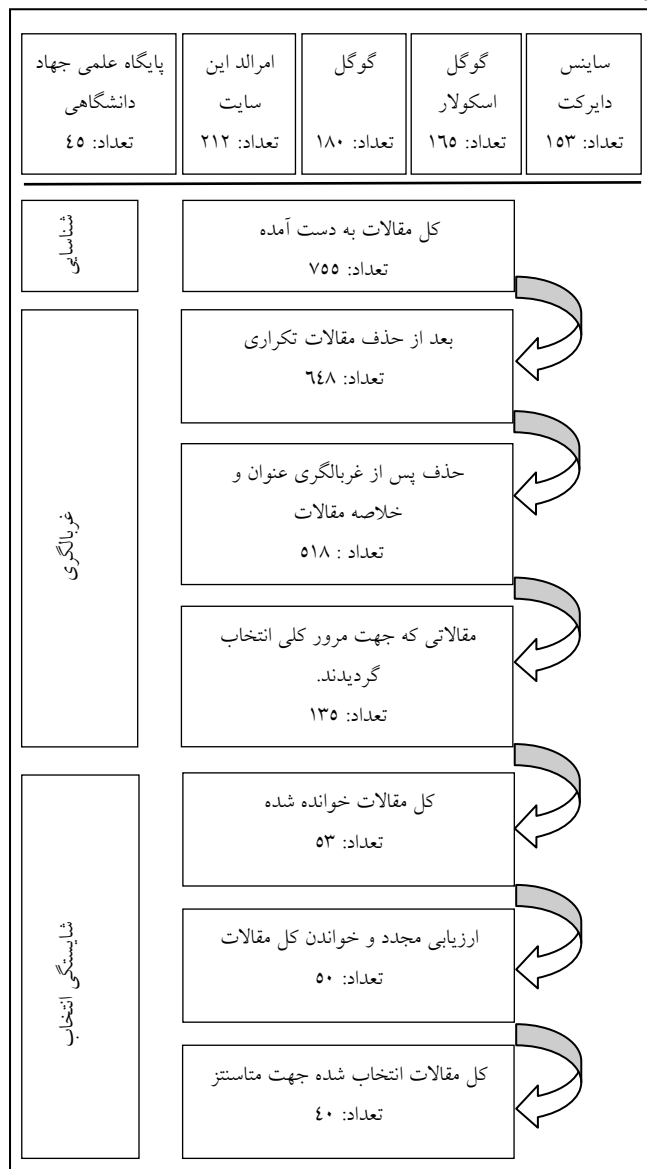
در این تحقیق جهت انتخاب مقاله‌های مناسب، در بازه زمانی سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۶، از واژه‌های کلیدی مرکز رشد، عملکرد مرکز رشد، موفقیت یا شکست مرکز رشد جهت جستجوی مقاله‌ها در بین اسناد پژوهشی استفاده گردد. پایگاه‌های اطلاعاتی مورد استفاده عبارتند از:

⁷ Meta- Synthesis

⁸ Walsh & Downe

⁹ Emerald Insight
¹⁰ Google
¹¹ Sciencedirect
¹² Google scholar
¹³ Dependability
¹⁴ Transferability
¹⁵ Confirmability
¹⁶ Credibility

۶ زمینه اصلی و در قالب ۲۵ عنصر قابل شناسایی است، استخراج گردید. از ۲۵ عنصر شناسایی شده، ۳ عنصر در زمینه اصلی محیط خارجی، ۱ عنصر در زمینه اصلی بستر محلی، ۵ عنصر در زمینه اصلی مرحله پیش-رشد، ۱۰ عنصر در زمینه اصلی مرحله رشد، ۲ عنصر در زمینه اصلی مرحله پس از رشد و ۴ عنصر در زمینه اصلی سیاست‌های کلی، در مراکز رشد، طبقه بندی شده اند.



شکل (۱): استراتژی غربالگری و انتخاب مقالات

در جدول (۲) نمونه‌ای از کد گذاری باز و محوری مورد استفاده در روش فراترکیب نمایش داده شده است.

مصاحبه تا کدگذاری به تفصیل مستندسازی شده است که سایر محققین فرآیند رسیدن از داده‌ها به نتایج را مانند یک حسابرس دنبال نمایند. همچنین، با استفاده از چندین نفر در کدبندی و چک کردن داده‌ها با مشارکت کنندگان، پایایی پژوهش افزایش داده شده است. علاوه بر این، قابلیت اعتماد با محاسبه ضریب کاپا^{۱۷} مطابق روش پیشنهادی لاندیس و کوخ^{۱۸} (۱۹۹۷) ارزیابی گردید. در واقع زمانی که ضریب کاپا کمتر از ۰/۲ باشد بیانگر این است که توافق ضعیف، بین ۰/۲ تا ۰/۴ متوسط، ۰/۴ تا ۰/۶ نسبتاً زیاد، ۰/۶ تا ۰/۸ زیاد و بیشتر از ۰/۸ تقریباً کامل است [۱۸]. از این رو یکی از اسناد منتخب در اختیار یک متخصص قرار داده و از وی درخواست شد که آن را کدگذاری کند. سپس با استفاده از نرم افزار SPSS، ضریب کاپا برای مقایسه نتایج کدگذاری دو نفر (محقق و فرد دیگر) محاسبه گردید. نتایج محاسبه آماره کاپا نشان می دهد ضریب کاپا برابر ۰/۶۸ و سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ است که بیانگر قابلیت اعتماد این پژوهش است. همچنین با هدف افزایش روایی پژوهش، استفاده از چندین محقق، چک نمودن با همکاران، برگشت به مشارکت کنندگان و استفاده از چندین مورد مطالعه‌ای یا مورد در عوض یک مورد که هر کدام به عنوان یک آزمایش محسوب می‌شوند توصیه شده، که در این پژوهش استفاده شده است [۳۲].

به منظور اعتبارسنجی عوامل موثر نهایی شناسایی شده در راستای هدف پژوهش، پس از شناسایی آن‌ها، با استفاده از روش بررسی توسط اعضاء^{۱۹} (مصاحبه‌شوندگان)، عوامل احصاء شده به مصاحبه‌شوندگان برگردانده شده تا میزان موافقت آنان ارزیابی و هم‌زمان با آن، نظرات و پیشنهادات ایشان در پردازش نهایی اعمال شود. همچنین با بهره‌گیری از روش گروه متمرکز^{۲۰}، با ارائه عوامل موثر نهایی به شرکت‌کنندگان طی بحث و تبادل نظر و تاثیرگذاری بر نظرات، این عوامل تحلیل گردیده و نقطه نظرات اصلاحی بر آن اعمال گردیده است. پس از انجام این مراحل و تعدیل و تغییرات صورت گرفته، عوامل موثر نهایی در پژوهش ارائه گردیده است.

۴- یافته‌های پژوهش

۴-۱- یافته‌های اولیه با استفاده از روش فراترکیب

در این تحقیق ابتدا با هدف شناسایی عوامل موثر اولیه، که بر عملکرد مراکز رشد اثر گذار هستند با محوریت ادبیات و در راستای بر طرف نمودن شکاف نظری، مقاله‌های مناسب جهت استفاده در روش فراترکیب، در بازه زمانی سال‌های ۲۰۰۰ تا ۲۰۱۶ مد نظر قرار گرفت که شیوه غربالگری و انتخاب مقالات مورد استفاده مطابق با روش ارائه شده توسط مورای و همکاران^{۲۱}، (۲۰۱۵) در نمودار (۱) ارائه گردیده است [۲۲]. در ادامه با استفاده از روش هفت مرحله‌ای والش و دون، (۲۰۰۵) و از فراترکیب ۴۰ مقاله انتخاب شده، پس از کد گذاری باز و محوری یافته‌های کیفی در مقالات، ۱۱۲ یافته کیفی بر مبنای هدف پژوهشکه در

¹⁷ Kappa Coefficient

¹⁸ Landis & Koch

¹⁹ Member Checking

²⁰ Focus Group

²¹ Murray et al.

جدول (۲): نمونه کدگذاری باز و محوری در روش فراترکیب

ردیف	یافته‌های کیفی از مقالات مرتبط با حوزه مراکز رشد	عناصر	زمینه اصلی
۱	اهمیت ارتباطات شبکه‌ای و انتقال دانش در مراکز رشد	محله رشد کسب و کارها شبکه سازی در مراکز رشد	
۲	اهمیت شبکه‌سازی نهادی و اتصال مراکز رشد به دانشگاه‌ها		
۳	اهمیت شبکه‌سازی بین شرکت‌های مستقر در مرکز رشد		
۴	اهمیت شبکه‌سازی مراکز رشد با نهادهای دولتی		
۵	اهمیت ایجاد فرایند مبادله بین شرکت‌های در حال رشد		
۶	اهمیت شبکه‌سازی مراکز رشد با نهادهای خصوصی و محلی		
۷	اهمیت شبکه‌سازی با سایر مراکز رشد دولتی یا خصوصی		

مصاحبه نیمه‌ساختار یافته با تعداد ۱۸ نفر از پاسخ‌دهندگان که به عنوان افراد خبره در هر نمونه، بیشترین آگاهی را نسبت به موضوع تحقیق داشته‌اند، صورت گرفته است که شامل مدیران ارشد کلیه نمونه‌ها و مدیران میانی، کارشناسان، مربیان، مشاوران و مدیران کسب و کارهای مستقر یا خارج شده از مراکز رشد بوده است. در ادامه در راستای هدف اصلی پژوهش، نسبت به شناسایی عوامل اصلی و کلیدی موثر بر عملکرد مراکز رشد اقدام گردیده است. برای این منظور داده‌های به دست آمده از مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته با استفاده از روش تحلیل محتوا، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. نمونه‌ای از کدگذاری مصاحبه‌های نیمه ساختار یافته در جدول (۴) ارائه گردیده است.

جدول (۴): نمونه‌ای از کدگذاری مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته

زمینه اصلی	عناصر	اجزاء	گزاره‌های کلومی مصاحبه‌های نیمه‌ساختار یافته
محله رشد کسب و کارها	شبکه سازی در مراکز رشد	بخش خصوصی شبکه سازی	مراکز رشد به تنهایی نمی‌توانند موفقیت را تضمین کنند و در عمل نیازمند همکاری با سایر حوزه‌های بخش خصوصی خواهند بود.
			مراکز رشد باید لیستی از حوزه‌های خصوصی ارائه کننده خدمات تهیه و با ایجاد تفاهم‌نامه، تخفیف هم در نظر گرفته شود.
		بخش دولتی شبکه سازی	مرکز رشد برای موفقیت نیازمند همکاری با حوزه‌های دولتی است.
			ظرفیت‌های موجود سخت‌افزاری و نرم‌افزاری در مجموعه‌های دولتی بالاست و می‌تواند آنچه دارند با مرکز رشد به اشتراک بگذارند.
		با دانشگاهها شبکه سازی	به خاطر دارم که در موردی در ازای استفاده از آزمایشگاه یک دانشگاه، ما هم خدمات آموزشی کوتاه‌مدت به آنها ارائه کردیم.
			مراکز تحقیقاتی موجود، دانشگاه‌ها و... با یک قرارداد و پرداخت هزینه کمتر در اختیار شرکت‌های در حال رشد قرار خواهند گرفت.
		شبکه سازی با سایر مراکز رشد	در قزوین مراکز رشد قوی وجود دارد که می‌توان از آنها بهره برد.
			مراکز رشد موجود و فعال و شتاب‌دهنده‌های خصوصی در شهر قزوین می‌توانند در فرایند شبکه‌سازی در نظر گرفته شوند.
		شبکه سازی درون مراکز رشد	من بیش از ۱۰۰ نفر در شرکت‌های مستقر در مراکز رشد می‌شناسم که شاید ۳۰ نفر از آنها می‌توانند به سایرین مشاوره هم بدهند.
			خود استارت‌آپ‌ها می‌توانند بهترین کمک‌رسان هم‌دیگر بوده و بهترین خدمات را به هم بدهند من با سال‌ها تجربه به این رسیده‌ام.

۲-۴ - یافته‌های نهایی با استفاده از روش مطالعه موردی

پس از احصاء عوامل موثر اولیه بر عملکرد مراکز رشد که با استفاده از روش فراترکیب به دست آمده است، با هدف فهم دانش زمینه مورد مطالعه و در راستای بسترمنندسازی این عوامل در نمونه موردی مراکز رشد شهر قزوین، با بهره‌گیری از روش مطالعه موردی، نسبت به انجام مطالعات میدانی و جمع‌آوری داده‌ها از طریق انجام مصاحبه نیمه‌ساختار یافته با نمونه‌ها، پس از تهیه پروتکل مصاحبه اقدام گردیده است. جدول (۳) نمونه‌های مورد استفاده در پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول (۳): مشخصات مشخصات نمونه‌ها

ردیف	عنوان	نوع نمونه	مشخصات
۱	مرکز رشد واحدهای فناور دانشگاه آزاد اسلامی واحد قزوین	مرکز رشد	این مرکز در سال ۱۳۹۰ با هدف ارتقاء فرهنگ نوآوری و کارآفرینی تاسیس گردیده است.
۲	مرکز رشد واحدهای فناور دانشگاه بین المللی امام خمینی (ره)	مرکز رشد	این مرکز از سال ۱۳۹۱ با محوریت حمایت از دانشگاهیان کارآفرین آغاز به کار نموده است.
۳	مرکز رشد واحدهای فناور پارک علم و فناوری استان قزوین	مرکز رشد	این مرکز از سال ۱۳۹۰ با هدف ارتقاء فرهنگ نوآوری و کارآفرینی شروع به کار نموده است.
۴	مرکز رشد فناوری‌های پزشکی دانشگاه علوم پزشکی قزوین	مرکز رشد	این مرکز از سال ۱۳۸۸ با هدف توسعه کسب و کارهای دانش‌محور تاسیس شده است.
۵	باشگاه استارت آپ و کارآفرینی شهر قزوین	مرکز توسعه کارآفرینی	این مرکز از سال ۱۳۹۷ با هدف حمایت از استارت‌آپ‌ها، فعالیت می‌نماید.
۶	مرکز ایده و خلاقیت شهر قزوین	مرکز نوآوری	این مرکز از سال ۱۳۹۶ با هدف حمایت از ایده‌های خلاق تاسیس گردیده است.

به منظور گردآوری اطلاعات مورد نیاز از نمونه‌های انتخاب شده، فرایند

جدول (۶): عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد در زمینه سیاست های کلی

• سیاست های کلی
(۱) ارتباط اهداف و ذینفعان با ورودی ها
(۲) اقتضائی بودن خدمات حمایتی
(۳) مکانیزم انتخاب ورودی ها
(۴) تامین مالی اقتضائی
(۵) مدیریت و پایش مرکز رشد
(۶) ویژگی مدیر مرکز رشد
(۷) استفاده از ظرفیت کارکنان مراکز رشد در مربی گری و مشاوره
(۸) ترکیب شورای سیاست گذاری
(۹) کاهش بروکراسی زائد

۴-۳- معرفی عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد

چنانچه در جدول (۴) ملاحظه گردید، هریک از عناصر معرفی شده در جدول (۵) و جدول (۶) که به عنوان عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد با رویکرد فرایندی و در قالب ۶ زمینه اصلی معرفی شده اند، دارای اجزاء چندگانه ای می باشند که در این بخش در قالب مفاهیم کاربردی نسبت به تشریح هریک از عناصر مذکور و اجزاء آنها اقدام می گردد.

۴-۳-۱- محیط خارجی

ویژگی های محیط خارجی: محیط خارجی مراکز رشد دارای ویژگی هایی است که می توان به اعتقاد مدیران ارشد در محیط خارجی مراکز رشد به فرآیند کارآفرینی و عملکرد مرکز رشد، وجود دانشگاه های کارآفرین و وجود فرصت های مناسب کارآفرینی با توجه به ویژگی های خاص هر شهر اشاره کرد که در صورت شناخت مناسب و بهره گیری صحیح می توانند بر عملکرد این مراکز تاثیر مثبت داشته باشند.

ارتباط با محیط خارجی: با توجه به نتایج به دست آمده، ارتباط مراکز رشد با محیط خارجی می تواند دو سویه باشد. این در حالیست که مرکز بتواند مورد پذیرش قرار گرفته و بر بازیگران اصلی مرتبط در محیط خارجی اثرگذار بوده و آن ها را با اهداف خود همراه سازد.

۴-۳-۲- بستر محلی

ویژگی های بستر محلی: امکان سرمایه گذاری مستقیم توسط مردم در مراکز رشد، امکان تامین بازار، تعامل جمعی مدیران در شهر، لحاظ کردن تفاوت مدل مراکز رشد در هر شهر بواسطه ویژگی های محلی، سرمایه انسانی آشنا به ادبیات کارآفرینی، اجماع بر نیاز مراکز رشد به محلی سازی روش ها و وجود منابع مناسب که ریشه در داده ها و زیرساخت های هر شهر دارد، همگی از مولفه های بستر محلی مراکز رشد هستند. بهره گیری از بستر محلی می تواند در ایجاد مدل بومی مراکز رشد مورد استفاده قرار گیرد که موضوعی بسیار مهم در موفقیت این مراکز قلمداد می گردد.

بهره گیری از ظرفیت بستر محلی: در راستای استفاده از ظرفیت

بر اساس نتایج حاصل از تحلیل محتوای مصاحبه های نیمه ساختار یافته، عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد در ۶ زمینه اصلی و در قالب ۳۳ عنصر و اجزاء مرتبط با آن شناسایی گردید. در این خصوص ۲ عنصر در زمینه اصلی محیط خارجی، ۲ عنصر در زمینه اصلی بستر محلی، ۸ عنصر در زمینه اصلی مرحله پیش رشد^{۲۲}، ۹ عنصر در زمینه اصلی مرحله رشد^{۲۳} و ۲ عنصر در زمینه اصلی مرحله پس از رشد^{۲۴} شناسایی شده است. در این خصوص ۵ زمینه اصلی که به صورت مستقیم بر عملکرد مراکز رشد تاثیر گذار می باشند، با رویکرد فرایندی و در قالب جدول (۵) طبقه بندی و ارائه گردیده است.

جدول (۵): عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد در ۵ زمینه اصلی

• محیط خارجی		
(۱) ویژگی های محیط خارجی		
(۲) ارتباط با محیط خارجی		
• مرحله پیش رشد	• مرحله رشد	• مرحله پس از رشد
(۱) ذینفعان	(۱) خدمات حمایتی	(۱) مراقبت های ثانویه
(۲) نوع ورودی ها	(۲) منابع تامین مالی	(۲) تاثیرات
(۳) تخصیلات ورودی ها	(۳) شیوه های تامین مالی	
(۴) شناسایی ورودی ها	(۴) مربی گری	
(۵) هدف/استراتژی	(۵) شبکه سازی	
(۶) پیش برنامه	(۶) اندازه گیری موفقیت	
(۷) انتخاب ورودی ها	(۷) شرکت های در حال رشد	
(۸) شیوه مشارکت	(۷) سیاست خروج	
	(۸) اندازه گیری موفقیت	
	مرکز رشد	
	(۹) خروجی ها	
• زمینه محلی		
(۱) ویژگی های بستر محلی		
(۲) بهره گیری از ظرفیت بستر محلی		

زمینه اصلی ششم که شامل ۱۰ عنصر می باشد، سیاست های کلی را تشکیل می دهد که در پروسه انجام تحقیق احصاء گردیده و به صورت غیرمستقیم بر عملکرد مراکز رشد تاثیر گذار می باشد. این عناصر در جدول (۶) معرفی و ارائه گردیده است.

²² Pre-incubation

²³ Main-incubation

²⁴ After-incubation

۴-۳-۴- مرحله رشد

خدمات حمایتی: در این حوزه، خدمات در مراکز رشد تعریف شده‌اند لیکن مراکز رشد به تناسب ظرفیت خود می‌توانند شیوه‌هایی خاص از خدمات را ارائه نمایند که شامل امکان رشد در بستر واقعی، تامین بازار، ارائه خدمات خاص حمایتی، در اختیار قرار دادن منابع مراکز رشد، اینترنت و نرم‌افزار، خدمات کارگاهی و آزمایشگاهی، دفتر و ابزار کار و مشاوره‌های تخصصی می‌باشند.

منابع تامین مالی: برای ارائه خدمات حمایتی در حوزه مالی شرکت‌های تحت رشد، منابع شناخته شده شامل بانک‌ها، تامین مالی شخصی توسط صاحبان ایده، سرمایه‌گذاران بخش خصوصی، سرمایه‌گذاری توسط مراکز رشد، بهره‌گیری از منابع دولتی و ظرفیت خیرین از حوزه‌های قابل تامل بوده است.

شیوه‌های تامین مالی: در این حوزه روش‌هایی مانند تسهیلات و سهام‌داری مراکز رشد در شرکت‌ها قابل طرح است. سهام‌دار بودن مراکز رشد می‌تواند ضمن پذیرفته شدن به‌عنوان یک روش مناسب برای تامین مالی، میزان ریسک شکست‌های آتی برای شرکت‌های تحت رشد را به حداقل برساند.

مربی‌گری: از خدمات اصلی قابل ارائه به شرکت‌های تحت رشد مشاوره‌های تخصصی و مربی‌گری است. از شاخص‌های قابل طرح در این حوزه می‌توان به قدرت انتقال دانش، انطباق خدمات با موضوع، تجربه مرتبط مربی، تعهد، شناخت از حوزه تخصصی، حفظ استقلال از نظر مالی و مدیریتی اشاره کرد.

شبکه‌سازی: مراکز رشد باید دانش و منابع را با دستگاه‌های دیگر به اشتراک بگذارند. در این حوزه شبکه‌سازی با بخش خصوصی، شبکه‌سازی با بخش دولتی، شبکه‌سازی با دانشگاه‌ها، شبکه‌سازی با سایر مراکز رشد، شبکه‌سازی با شتاب‌دهنده‌های بخش خصوصی، شبکه‌سازی بین واحدهای درون مرکز رشد مانند کسب و کارهای مستقر و استفاده از ظرفیت به اشتراک گذاشته شده، توصیه می‌شود.

اندازه‌گیری موفقیت شرکت‌های در حال رشد: برای اندازه‌گیری موفقیت شرکت‌های در حال رشد در ادبیات شاخص‌های متعدد و متنوع پیشنهاد گردیده است. لیکن در این تحقیق شاخص‌هایی همچون پاسخ به نیازها، ساخت نمونه اولیه، ارائه گزارش‌های مالی، میزان توسعه، میزان تولید، میزان فروش و تعداد قراردادهای منعقد شده توسط شرکت، مورد تأیید قرار گرفته است.

سیاست خروج: برای تشخیص این که چه زمان ارائه خدمات در فرآیند رشد می‌تواند قطع شود، شاخص‌هایی مانند امکان تامین فضای مستقل توسط شرکت و فروش تکرار شونده مطرح شده است. در صورتیکه شرکت عملکرد غیرقابل قبول داشته باشد باید مرکز رشد را ترک نماید.

اندازه‌گیری موفقیت مرکز رشد: برای حصول اطمینان از این امر که مرکز رشد به خوبی عمل می‌نماید و به موفقیت رسیده است، شاخص‌هایی قابل طرح است که می‌توان به ایجاد ارزش و خلق ثروت، میزان رفع نیازهای شناخته شده، وجود شرکت‌های بالغ و کاهش هزینه‌ها در مراکز رشد اشاره کرد.

بستر محلی می‌توان به ظرفیت اصناف در اطلاع رسانی با هدف جلب مشارکت حداکثری، ایجاد حس هویت و تعلق، جلب اعتماد مردمی، استفاده از ظرفیت خیرین، وجود سازمانهای مردم‌نهاد، اعمال سیاست‌های تشویقی در راستای همراه کردن مردم و بهره‌برداری از ظرفیت‌ها اشاره کرد.

۴-۳-۳- مرحله پیش رشد

ذینفعان: ذینفعان در مراکز رشد می‌توانند بسیار گسترده و متفاوت باشند که مهم‌ترین آن‌ها ذینفعان بخش خصوصی، بخش دولتی، سرمایه‌گذاران، مردم، کارآفرینان، مدیریت کلان و در نهایت مجموعه اصلی مراکز رشد است که از عملکرد این مراکز بهره خواهند برد و بر آن تاثیر خواهند گذاشت.

نوع ورودی‌ها: ورودی‌های مراکز رشد در راستای اهداف تعریف شده در هر مرکز خواهد بود. لیکن امکان پذیرش حداقلی از ورودی‌های نامرتب در مجموعه مراکز نیز پیشنهاد شده است که می‌تواند در هم‌افزایی با ورودی‌های مرتبط دستیابی به اهداف را تسهیل کند.

تحصیلات ورودی‌ها: در مراکز رشد، اولویت با ورودی‌های دانشگاهی یا دانش‌محور است ولی با توجه به تعاریف نوآوری و خلاقیت، امکان بهره‌گیری از افراد غیر دانشگاهی و فاقد مدارک آکادمیک نیز وجود دارد که در صورت مناسب بودن ایده و صلاحیت، پذیرش آن‌ها نیز پیشنهاد شده است.

شناسایی ورودی‌ها: برای ارتباط با صاحبان ایده کسب و کارها می‌توان به ارتباط چهره به چهره، جشنواره‌ها و رویدادهای علمی، برگزاری رویدادهای استارت‌آپی، فراخوان نیازهای شناخته شده، ایجاد و بهره‌برداری از بانک ایده و استفاده از فضای مجازی و درگاه‌های اینترنتی جهت ثبت ایده‌ها اشاره کرد.

هدف/استراتژی: ارتقاء کیفیت و خدمات قابل ارائه به ذینفعان، ایجاد ارزش و خلق ثروت، ایجاد اشتغال، ایجاد رضایت مردمی، ایجاد درآمدهای پایدار، رفع نیازهای شناخته شده و کاهش زمان و هزینه در خدمات قابل ارائه به ذینفعان، مهم‌ترین اهداف شناخته شده در مراکز رشد هستند.

پیش‌برنامه: وجود مرحله‌ای قبل از انتخاب که ظرفیت و توان ورودی‌ها را برای ارائه ایده‌ها افزایش می‌دهد، بر عملکرد مراکز رشد بسیار موثر خواهد بود. در این حوزه استفاده از روش‌های متنوع قابل طرح است که می‌توان به فرآیندهای آماده‌سازی، آموزش و توانمندسازی ورودی‌ها اشاره کرد.

انتخاب ورودی‌ها: نتایج بدست آمده نشان می‌دهد که برای انتخاب ورودی‌ها شاخص‌هایی همچون تسلط به کار تیمی، حس تعلق، دارا بودن ظرفیت تجربی، دارا بودن ظرفیت رشد، دارا بودن ظرفیت علمی مهم است. همچنین الزامی به بالا بودن درجه نوآوری احساس نمی‌شود.

شیوه مشارکت: لازم است تا نحوه همکاری مراکز رشد با شرکت‌های منتخب تعریف شود. در شیوه‌های مشارکت، روش‌هایی مانند سهام‌داری و یا مشارکت در سهم درصدی از فروش در آینده مطرح است.

ویژگی مدیر مرکز رشد: در این خصوص با توجه به نتایج به دست آمده، تجربه مرتبط، تحصیلات مرتبط، تعهد، توان کسب درآمد، خلاقیت و نوآوری بسیار مهم است و مدیر مرکز رشد بدون شک یکی از تاثیرگذارترین افراد در حصول موفقیت مراکز رشد خواهد بود. ارتباط مستقیم و مستمر مدیر مرکز رشد با شرکت‌ها از ارکان اصلی موفقیت این مراکز است.

استفاده از ظرفیت کارکنان مراکز رشد در مربی‌گری و مشاوره: با توجه به وجود کارشناسان خبره که خود تجربه راه اندازی کسب و کار را نیز داشته‌اند و در مجموعه مراکز رشد حضور دارند، امکان استفاده از خدمات آن‌ها به عنوان مشاور وجود داشته و شرایط تقویت و توسعه آن‌ها نیز قابل برنامه‌ریزی است.

چرخه اندازه‌گیری موفقیت مرکز رشد: اتصال حلقه بازخورد به خروجی‌ها و ایجاد چرخه بازخورد و اصلاح فرآیندهای رشد مورد اجماع قرار گرفته است. در این خصوص با توجه به خروجی‌های مرکز رشد، اندازه‌گیری موفقیت مرکز رشد صورت گرفته و نتایج جهت بازنگری در راستای توسعه فرآیند رشد مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد.

ترکیب شورای سیاست‌گذاری: وجود شورای سیاست‌گذاری برای تدوین سیاست‌های لازم، مورد اجماع قرارگرفت و نمایندگان تخصصی، نمایندگان حوزه‌های مرتبط، نمایندگان دستگاه حاکمیتی، نمایندگان مردم و اصناف و نمایندگان دانشگاهی برای عضویت در آن پیشنهاد گردیده‌اند.

کاهش بروکراسی زائد: در راستای تسهیل در امور و چابک‌سازی مراکز رشد، استقلال مراکز رشد چه از نظر مالی و چه از نظر مدیریتی، استفاده از تکنولوژی و سیستم‌های تحت شبکه و هماهنگی درون سازمانی با مجموعه مراکز رشد مدنظر قرار گرفته است.

۵- نتیجه گیری

مراکز رشد، ابزاری استراتژیک و جذاب برای توسعه اقتصادی و رشد نوآوری هستند. برنامه‌های رشد خدمات ملموس و ناملموسی را ارائه می‌دهند تا شرکت‌های متقاضی رشد قادر باشند به اهداف توسعه اقتصادی، نوآوری، انتقال تکنولوژی، پرورش و ایجاد اشتغال دست یابند. این مراکز به شدت مورد توجه قرار گرفته‌اند و به طور مستمر بر تعداد آن‌ها افزوده می‌شود. لیکن در قالب یک شکاف‌نظری ادعا گردیده است که تحقیقات صورت گرفته، پدیده مرکز رشد را تنها در سطوح اولیه مورد بررسی قرار داده‌اند و نیاز به شناسایی عوامل موثر به منظور اداره مطلوب مراکز رشد ضروری شناخته شده است [۱۲]. لذا این پژوهش با توجه به شکاف نظری موجود، نسبت به شناسایی عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد کسب و کار اقدام نموده است. برای این منظور استفاده از روش فراترکیب و مطالعه نظام‌مند ادبیات، و در ادامه بهره‌گیری از روش مطالعه موردی در مراکز رشد برنامه ریزی شده است. عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد در ۶ زمینه اصلی و در قالب ۳۳ عنصر و اجزاء مرتبط با آن شناسایی گردیده و در قالب مفاهیم کاربردی معرفی شده است. در این راستا و در خصوص نتایج به دست آمده می‌توان این گونه بحث کرد

خروجی‌ها: مهم‌ترین خروجی‌ها، بازگشت سرمایه، میزان برندشدن مراکز رشد، میزان تحقق معیارهای از پیش تعریف شده، تعداد شرکت‌های موفق و نسبت خروجی به ورودی می‌باشند. این خروجی‌ها می‌توانند ملاکی برای اندازه‌گیری موفقیت مرکز رشد نیز باشند و امکان بازنگری در فرایند رشد را فراهم سازند. خروجی‌ها خود می‌توانند به انواع خروجی‌های بلند مدت و یا کوتاه مدت طبقه بندی شوند.

۴-۳-۵ مرحله پس از رشد

مراقبت‌های ثانویه: اکثر شرکت‌های رشد یافته که بالغ شده و به مرحله پس از رشد رسیده‌اند لازم است همچنان تحت مراقبت‌های خاص در محیط پر ریسک و غیر قابل پیش‌بینی بازار قرار گیرند. برای این منظور مراقبت‌های ثانویه که شامل حمایت‌های تکمیلی از شرکت‌های بالغ و ارائه خدمات تکمیلی در شرایط خاص هستند پیش بینی شده‌اند.

تاثیرات: عملکرد مراکز رشد بدون شک تاثیرات کوتاه‌مدت و بلندمدتی به همراه خواهد داشت، که می‌توان به مسائلی همچون، ارتقاء فرهنگ کارآفرینی، ایجاد ارزش و خلق ثروت، ایجاد و تقویت رضایت مردمی، توسعه اقتصادی، ایجاد درآمد پایدار و در نهایت رفع نیازهای شناخته شده اشاره کرد.

۴-۳-۶ سیاست‌های کلی

ارتباط اهداف و ذینفعان با ورودی‌ها: براساس نتایج به دست آمده، اهداف تعریف شده توسط مراکز رشد و انتظارات ذینفعان که گاه می‌تواند متنوع و متکثر باشد، بر نوع ورودی‌ها در مرکز رشد تاثیرگذار است و در حقیقت ورودی‌های مرکز رشد می‌بایست انطباق حداکثری با این حوزه را داشته باشند.

اقتضای بودن خدمات حمایتی: متناسب با ظرفیت رشد و ویژگی‌های خاص هر شرکت در فرآیند رشد و همچنین مرحله‌ای که شرکت در چرخه حیات خود واقع شده است، می‌توان نوع خدمات حمایتی را تعیین کرد و ثابت بودن این خدمات منطقی به نظر نمی‌رسد.

مکانیزم انتخاب ورودی‌ها: برای انتخاب ورودی‌ها شاخص‌های انتخاب اهمیت دارد و متناسب با اهداف تعریف شده و نوع ورودی‌ها در مراکز رشد می‌بایست تعیین گردد. همچنین وجود کمیته‌های تخصصی برای انتخاب که متناسب با هر ایده تعریف و تشکیل شده‌اند، می‌تواند حصول نتیجه بهتر را رقم بزند.

تامین مالی اقتضایی: مشابه با خدمات حمایتی، انطباق تامین مالی با ظرفیت رشد شرکت‌ها و نیز ویژگی‌های خاص هر شرکت ضروری است و شرکتی که از ویژگی‌های منحصر به فرد و ظرفیت رشد بالاتری برخوردار است، سهم بیشتری از منابع مالی را در راستای حمایت از آن خود خواهد کرد.

مدیریت و پایش مرکز رشد: برای دستیابی به موفقیت، مدیریت و پایش می‌بایست به صورت مستمر در تمام مراحل پیش‌رشد، رشد و پس از رشد تعریف شود و در ارتباط با شرکت‌های در حال رشد امکان سیاست‌گذاری‌ها و اقدامات لازم اجرایی برای فرآیند رشد فراهم گردد. این امر می‌تواند به گونه ای تعریف گردد که امکان اخذ بازخورد نیز فراهم گردد.

ترکیب شورای سیاست‌گذاری مرکز رشد و کاهش بروکراسی زائد اشاره کرد.

نتایج حاصل از تحقیق حاضر در راستای مسئله و شکاف نظری تحقیق بوده است لیکن در مقایسه برخی از نتایج با دستاوردهای پژوهش‌های پیشین می‌توان به مواردی اشاره کرد که در ادامه مطرح می‌گردد. اول: پژوهش‌های قابل طرح در این حوزه هر یک وجوه مستقلی از عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد را به صورت پراکنده پوشش می‌دهند، اما هیچ‌کدام ترکیب کاملی از عوامل را در نظر نگرفته‌اند، که در این راستا می‌توان بیان کرد این تحقیق با پوشش دادن مقوله‌ها و عوامل مهم و تاثیرگذار بر عملکرد مراکز رشد، نگاه جامعی را در مقایسه با تحقیقات پیشین دنبال نموده است.

دوم: با در نظر گرفتن این اصل که رشد کسب و کارها یک فرایند مرحله به مرحله و گام به گام می‌باشد، در تحقیقات گذشته عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد، به صورت یک پروسه و در قالب یک فرایند دیده نشده است، لیکن در تحقیق حاضر شناسایی این عوامل و طبقه‌بندی آن‌ها در قالب فرایندی و در فازهای پیش‌رشد، رشد و پس از رشد، با در نظر گرفتن مولفه‌های خاص در هر فاز صورت گرفته که می‌تواند در پوشش خلاء موجود گام موثری را بردارد.

سوم: عواملی که در مراکز رشد ورودی‌ها را به خروجی‌ها تبدیل می‌کنند، و به طور مستقیم بر عملکرد تاثیرگذار هستند، در تحقیقات پیشین مشخص نبوده و به صورت یک جعبه سیاه باقی مانده‌اند. در این راستا و در تحقیق ارائه شده، کلیه سازه‌ها و مولفه‌های کلیدی مذکور تبیین شده تا شناخت لازم از فرایند رشد و امکان برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری برای آن فراهم گردد.

چهارم: توجه به عواملی مانند نیازهای محلی و موضوعات فرهنگی و زمینه‌ای که می‌تواند تاثیر مهمی بر عملکرد مراکز رشد داشته باشد و منجر به بومی‌سازی طراحی این مراکز گردد، در تحقیقات قبلی مورد غفلت واقع شده است. در این خصوص و در تحقیق حاضر، با نگاه ویژه به بستر محلی، ویژگی‌های آن تبیین گردیده که می‌تواند فصل جدیدی در توسعه مراکز رشد را ایجاد نماید.

پنجم: در شناسایی عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد کسب و کارها، تعداد معدودی از تحقیقات موجود، اندازه‌گیری موفقیت را به عنوان یک نیاز مورد اشاره قرار داده‌اند که آن هم در سطح تحلیل مرکز رشد بوده است. و در آن‌ها موفقیت در سطح شرکت‌های در حال رشد، مورد توجه قرار نگرفته‌اند. در این تحقیق ضمن در نظر گرفتن اندازه‌گیری موفقیت در دو سطح شرکت‌های در حال رشد و مراکز رشد، چرخه‌ای از بازخورد تعریف شده که خروجی‌ها را به فرایند رشد متصل می‌کند و امکان اصلاح و توسعه مراکز رشد را فراهم می‌سازد.

ششم: در تحقیقات موجود اینکه کدام خدمات برای شرایط و نمونه‌های متفاوت می‌بایست ارائه شود به درستی مشخص نگردیده، در حالیکه این امر به طور مشخص بر عملکرد مراکز رشد تاثیرگذار می‌باشد. در این راستا و در تحقیق حاضر، بر اقتضائی بودن خدمات تاکید گردیده است و اینکه لازم است خدمات حمایتی و یا تامین مالی مورد نیاز شرکت‌های در

که در مرحله پیش‌رشد، این انتظارات ذینفعان و اهداف و استراتژی‌های تعریف شده است که نوع ورودیها و ویژگی آن‌ها را مشخص می‌سازد. همچنین با در نظر گرفتن یک مرحله واسط قبل از انتخاب، می‌توان ظرفیت و توان ورودی‌ها جهت طرح ایده محوری را افزایش داد که با عنوان پیش‌برنامه از آن نام برده شده است. انتخاب جهت ورود به مرحله رشد می‌بایست با توجه به شاخص‌های در نظر گرفته شده دنبال شود و شرکت‌های منتخب نسبت به مشخص کردن شیوه همکاری و مشارکت خود با مراکز رشد به توافق برسند که این امر می‌تواند در قالب سهام‌داری مراکز رشد و یا مشارکت در فروش باشد. در مرحله رشد، شرکت‌های در حال رشد، با استفاده از خدماتی که دریافت می‌کنند و شامل خدمات حمایتی اقتضائی، تامین مالی اقتضائی، مربی‌گری، شبکه سازی، آموزش و تسهیل‌گری می‌باشد، فرایند رشد را به صورت مستمر طی خواهند کرد و پس از مدت زمان تعیین شده و در بازه‌های تعریف شده که در غالب مراکز رشد به صورت استاندارد وجود دارد، میزان موفقیت آن‌ها اندازه‌گیری می‌شود که این امر با شاخص‌های از پیش تعریف شده صورت خواهد گرفت. بر اساس نتایج به دست آمده از این اندازه‌گیری می‌توان تصمیم گرفت که در بخش سیاست خروج، آیا شرکت به سطحی از رشد دست یافته است که از فرایند رشد خارج شود. در صورت تحقق شاخص‌های تعریف شده برای این منظور، شرکت به یک شرکت رشد یافته تبدیل شده و در خروجی‌های مرکز رشد ظاهر می‌شود. در بخش سیاست خروج ممکن است شرکتی نتوانسته باشد خواسته‌ها و اهداف از پیش تعیین شده را برآورده نموده باشد و به سطح حداقلی از رشد در بازه‌های زمانی استاندارد نرسیده باشد، که در این صورت می‌بایست از مرکز رشد خارج گردد. در مرحله رشد برای اندازه‌گیری موفقیت مرکز رشد از خروجی‌های مرکز رشد استفاده می‌گردد و در قالب یک چرخه بازخورد که به فرایند رشد بر می‌گردد، امکان بازنگری فرایند رشد، با هدف توسعه مرکز رشد فراهم می‌شود. در مرحله پس از رشد با توجه به این امر که شرکت‌های بالغ در محیط واقعی کسب و کار و بازار قرار گرفته‌اند و همچنان ریسک‌ها و موضوعات پیش‌بینی نشده آن‌ها را تهدید می‌نماید، مراقبت‌های ثانویه که شامل خدمات تکمیلی هستند، در نظر گرفته شده است. این امر بدون شک تاثیراتی را به همراه خواهد داشت که می‌توان به ارتقاء فرهنگ کارآفرینی، ایجاد ارزش و خلق ثروت، ایجاد رضایت مردمی، توسعه اقتصادی، ایجاد درآمد پایدار و در نهایت رفع نیازهای شناخته شده اشاره کرد. در این تحقیق، محیط خارجی و بستر محلی نیز به عنوان دو زمینه اصلی و تاثیرگذار بر فرایند رشد در نظر گرفته شده‌اند و به نحوه ارتباط و بهره‌گیری از آن‌ها اشاره شده است. همچنین در مسیر تحقیق و با توجه به نتایج به دست آمده مواردی در زمینه سیاست‌های کلی طبقه بندی گردیده‌اند که برخی به صورت مستقیم و برخی به صورت غیر مستقیم بر عملکرد مراکز رشد تاثیرگذار خواهند بود. از جمله این موارد می‌توان به ارتباط اهداف و ذینفعان با ورودی‌ها، اقتضائی بودن خدمات حمایتی، مکانیزم انتخاب ورودی‌ها، تامین مالی اقتضائی، مدیریت و پایش مرکز رشد، ویژگی مدیر مرکز رشد، استفاده از ظرفیت کارکنان مراکز رشد در مربی‌گری و مشاوره، چرخه اندازه‌گیری موفقیت مرکز رشد،

- [6] Albort-Morant, G., Ribeiro-Soriano, D., (2016), **A Bibliometric Analysis of International Impact of Business Incubators**, Journal of Business Research, 69(5), 1775-1779.
- [7] Al-Mubarak, H., Schrödl, H., Al-Ajmei, R., (2013), **Measuring the Effectiveness of Business Incubators: a Four Dimension Approach from a Gulf Cooperation Council Perspective**, Journal of Enterprising Culture 19 (4), 435-452.
- [8] Al-Mubarak, H.M., Busler, M., (2014), **Business Incubation as an Economic Development Strategy: a Literature Review**, International Journal of Management 30 (1), 362-373.
- [9] Barrow, C., (2001), **Incubators—A Realist's Guide to the World's New Business Accelerators**, John Wiley & Sons, Chichester.
- [10] Creswell, J.W., (2007), **Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (2nd ed.)**, Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- [11] Franco, M. H., Haase, H. S., (2018), **Correia, Exploring Factors in the Success of Creative Incubators: A Cultural Entrepreneurship Perspective**, Journal of the Knowledge Economy volume 9, 239-262.
- [12] Gerlach, S., Brem, A., (2015), **What Determines a Successful Business Incubator? : Introduction of an Incubator guide**, International Journal of Entrepreneurial Venturing 7 (3), 286-307.
- [13] Hackett, S.M., Dilts, D.M., (2004), **A Systematic Review of Business Incubation Research**, The Journal of Technology Transfer 29 (1), 55-82.
- [14] Hansen, M.T., Chesborough, H.W., Nohira, N., Sull, D.N., (2000), **Networked incubators hothouses of the new economy**, Harvard Business Review 78 (5), 74-84.
- [15] Hernández, R., Carrà, G., (2016), **A conceptual Approach for Business Incubator Interdependencies and Sustainable Development**, Agriculture and Agricultural Science Procedia, 8, 718-724.
- [16] Inbia, (2009), **International Business Innovation Association**, Accessible at (<https://www.inbia.org>), **Incubation Processes**, The Journal of Technology Transfer 34 (6), 621-636.
- [17] Kakabadse, N., Karatas Ozkan, M., Theodorakopoulos, N., McGowan, C., Nicolopoulou, K., (2020), **Business Incubator Managers' Perceptions of their Role and Performance Success: Role Demands, Constraints, and Choices**, European Management Review 18, 1-14.
- [18] Landis, J.R., Koch, G.G., (1977), **The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data**, Biometrics, 159-174.
- [19] Lukes, M., Longo, M., Zouhar, J., (2018), **Do business Incubators Really Enhance Entrepreneurial Growth? Evidence from a Large Sample of Innovative Italian Start-Ups**, Technovation, 82, 25-34.
- [20] Masutha, M., Rogerson, C. M., (2015), **Business Incubation for Small Enterprise Development: South African Pathways**, Urban Forum, 26(2), 223-241.
- [21] Mas-Verdu, F., Ribeiro-Soriano, D., Roig-Tierno, N., (2015), **Firm Survival: The Role of Incubators and Business characteristics**, Journal of Business Research, 68(4), 793-796
- [22] Murray, C., Turpin, M., Edwards, L., Jones, M., (2015), **A Qualitative Meta-Synthesis About Challenges Experienced in Occupational Therapy Practice**, British Journal of Occupational Therapy 78 (9), 534-546.
- [23] National Business Incubator Association, (2013), **Business incubation FAQ**, http://www.nbia.org/resource_library/faq/#3, Planning 40 (2), 154-177.

حال رشد، به تناسب ظرفیت رشد، ویژگی های شرکت و مرحله ای از رشد که در آن قرار گرفته اند تعیین گردد که می تواند از نقاط مزیت تحقیق حاضر قلمداد شود.

۵-۱- پیشنهادات

ادبیات کارآفرینی بسیار جدید است و مفهوم مرکز رشد کسب و کار که در این حوزه مطرح شده نوظهور بوده و با چالش های زیادی مواجه است. در فرایند انجام تحقیق، ایده هایی برای توسعه این دانش به نظر رسید که در ادامه به برخی از آنها اشاره می گردد.

اول: نتایج این تحقیق در نمونه موردی مراکز رشد شهر قزوین استخراج گردیده که می تواند در سطح وسیع تر و در مراکز رشد کشور برنامه ریزی گردد تا در سطح کلان ابزاری موثر برای سیاست گذاری و برنامه ریزی عملیاتی مراکز رشد کسب و کار را فراهم آورد.

دوم: مطابق با اهداف تعریف شده، روش تحقیق به کار رفته در پژوهش حاضر، مبتنی بر روش تحقیق کیفی است. لیکن این امکان وجود دارد تا روش های تحقیق کمی نیز مطابق با هدف گذاری های تکمیلی، و در ادامه پژوهش حاضر مورد استفاده محققین قرار گیرد.

سوم: تاثیرات مراکز رشد، قابل پیش بینی است ولی اندازه گیری آن بسیار دشوار است. چنانچه با استفاده از مکانیزم ها و روش هایی بتوان حوزه اثر مراکز رشد و تاثیرات آن را سنجش کرد، در فرایند سیاست گذاری های کلی و شناسایی عوامل موثر بر عملکرد مراکز رشد راه گشا خواهد بود.

چهارم: امکان گره زدن فرایند رشد با چرخه حیات کارآفرینی که شامل گام های متعدد است، می تواند عملکرد مراکز رشد را افزایش دهد، لیکن به همان نسبت سطح پیچیدگی را نیز افزایش خواهد داد. با این حال می تواند در تحقیقات آتی مد نظر قرار گیرد.

منابع و مأخذ

- [۱] آرامش، حامد، کشاورز، سهیلا، (۱۳۹۷)، عوامل کلیدی موفقیت شرکت های مستقر در مرکز رشد دانشگاه سیستان و بلوچستان، فصلنامه علمی پژوهشی پژوهش های مدیریت عمومی، ش ۴۲، ص ۱۷۷-۱۵۵.
- [۲] حبیبی، روزبه، اصغری، زهرا، جعفری، کامران، (۱۳۹۷)، شناسایی و الویت بندی عوامل موثر بر توسعه مراکز رشد واحدهای فناور دانشگاه، فصلنامه علمی ترویجی رشد فناوری، ش ۵۶، ص ۹-۱.
- [۳] عابدی جعفری، عابد، امیری، مجتبی، (۱۳۹۸)، فرا ترکیب، روشی برای سنتز مطالعات کیفی، فصلنامه علمی پژوهشی روش شناسی علوم انسانی، ش ۹۹، ص ۸۷-۷۳.
- [۴] لطفی، حکیمه، (۱۳۹۳)، آسیب شناسی عدم موفقیت واحدهای فناور مستقر در مراکز رشد، مرکز رشد واحدهای فناور استان سمنان.
- [5] Adkins, D., (2011), **A Report: Summary of the U. S. Incubator Industry and Prospects for Incubator Model Globalization**, National Business Incubation Association, Athens, Ohio.

- [24] Nowak, M.J., Grantham, C.E., (2000), **Virtual Incubator: Managing Human Capital in the Software Industry**, Research Policy 29 (2), 125-134.
- [25] Rice, M.P., (2002), **Co-production of Business Assistance in Business Incubators: An Exploratory Study**, Journal of Business Venturing 17, 163-187.
- [26] Sagath, D., Van Burg, E., Cornelissen, J.P., & Giannopapa, C. (2019). **Identifying Design Principles for Business Incubation in the European Space Sector**, Journal of Business Venturing Insights 11, e00115.
- [27] Soriano, D.R., Martin, M.A., (2012), **Government Policies to Support Entrepreneurship**, Entrepreneurship & Regional Development 24 (9-10), 861-864.
- [28] Theodorakopoulos, N.K., Kakabadse, N., McGowan, C., (2014), **What Matters in Business Incubation? A Literature Review and a Suggestion for Situated Theorizing**, Journal of Small Business and Enterprise Development 21 (4), 602-622.
- [29] Voisey, P., Gornall, L., Jones, P., Thomas, B., (2006), **The Measurement of Success in a Business Incubation Project**, Journal of Small Business and Enterprise Development 13 (3), 454-468.
- [30] Walsh, D., Downe, S., (2005), **Meta-Synthesis Method for Qualitative Research: A Literature Review**, Journal of Advanced Nursing 50 (2), 204-211.
- [31] Xiao, L., North, D., (2017), **The Graduation Performance of Technology Business Incubators in China's Three Tier Cities: The Role of Incubator Funding, Technical Support, and Entrepreneurial Mentoring**, Journal of Technology Transfer 42, 615-634.
- [32] Yin, R., (2014), **Case Study Research: Design and Methods (5th ed)**, Sage Publications, Newbury Park, CA.