



## شناسایی ابعاد و علل کاهش رضایت شرکت‌های دانش بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران: مطالعه موردی صندوق نوآوری و شکوفایی

رضا نفی‌زاده<sup>۱\*</sup>، مهدی حاجری<sup>۲</sup>، ساجده بساوند<sup>۳</sup>

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۷/۰۲/۰۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۰۷/۱۷

### چکیده

با ظهور مفهوم اقتصاد دانش بنیان، شرکت‌های دانش بنیان به عنوان محرک اصلی رشد و توسعه اقتصادی از اهمیت فراوانی برخوردار شده‌اند. با توجه به اهمیت این شرکت‌ها، شناسایی و برطرف کردن چالش‌های آن‌ها، اهمیت ویژه‌ای دارد. یکی از چالش‌های جدی این شرکت‌ها، تأمین سرمایه مالی مورد نیاز متناسب با مرحله توسعه آن‌هاست که با توجه به ماهیت متفاوت فعالیت آنان نیاز به سازوکارهای متفاوتی نسبت به سایر بنگاه‌های اقتصادی دارد. درک لزوم تأمین سرمایه مالی این نوع از شرکت‌ها، اهمیت صندوق‌های تأمین مالی حوزه فناوری همچون صندوق نوآوری و شکوفایی را افزایش داده است و بنابراین نوع تعامل شرکت‌های دانش بنیان و صندوق‌های تأمین مالی و کاهش نارضایتی شرکت‌های دانش بنیان از محل دریافت خدمات متناسب با نیازها به یکی از مسائل سیاستی برای صندوق‌های تأمین مالی در حوزه نوآوری تبدیل شده است. در این پژوهش تلاش شده است تا با استفاده از روش شناسی ترکیبی کمی و کیفی و با تمرکز بر راهبرد پژوهش مطالعه موردی، ابعاد و علل کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران شناسایی و تحلیل شوند. در همین راستا، ابتدا ۱۸ عامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی ملی شناسایی و در ۶ دسته طبقه‌بندی شده‌اند که عبارتند از تعامل مناسب کارکنان، تصویر ذهنی شرکت‌های دانش بنیان از عملکرد نهاد مالی، تعاملات در زمان مراجعه، سازگاری تسهیلات، مدیریت انتظارات و نظام یکپارچه و شفافیت. سپس با توجه به مورد مطالعه این پژوهش که صندوق نوآوری و شکوفایی است، این عوامل بررسی و در نهایت چارچوب ابعاد و علل کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران ارائه شده است.

واژگان کلیدی: شرکت‌های دانش بنیان، تأمین مالی، صندوق‌های مالی، صندوق نوآوری و شکوفایی، کاهش رضایتمندی.

\*۱- دکتری سیاست‌گذاری علم و فناوری، عضو هیئت علمی مرکز تحقیقات سیاست علمی کشور، تهران، ایران. / نویسنده مسوول مکاتبات  
Naghizadeh@nrsp.ac.ir

۲- دانشجوی دکتری سیاست‌گذاری علم و فناوری، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ایران.  
۳- دانش‌آموخته کارشناسی ارشد مدیریت تکنولوژی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران.

یکی از مهم‌ترین چالش‌های تأسیس و ادامه فعالیت شرکت‌های دانش‌بنیان، مسائل مربوط به تأمین سرمایه مالی موردنیاز در مراحل مختلف توسعه است. در همین راستا، تأمین مالی شرکت‌های دانش‌بنیان به شکلی که سرمایه مناسب در زمان مناسب و به اندازه کافی و به شیوه‌ای درست در اختیار این شرکت‌ها قرار گیرد، از اهمیت زیادی برخوردار است. علاوه بر این، با توجه به ماهیت متفاوت نوع فعالیت‌های شرکت‌های دانش‌بنیان نسبت به سایر شرکت‌ها، برای حل مسئله تأمین مالی آن‌ها، به نهادهایی نیاز است که با توجه به ماهیت این فعالیت‌ها، نیاز به اقدام جهت هماهنگ‌سازی منابع مالی با ماهیت ویژه بنگاه‌های دانش‌بنیان دارند (ابوجعفری و همکاران، ۱۳۹۲) و می‌توانند با توجه به نیازها و مراحل چرخه عمر این شرکت‌ها بهترین روش تأمین مالی را انتخاب و منابع مالی مناسب را به‌موقع به آنان تزریق نمایند.

در کشور نیز، با توجه به درک نیازهای متفاوت شرکت‌های دانش‌بنیان در زمینه تأمین مالی و نیاز به یک سازوکار تأمین مالی مناسب و در راستای اجرایی‌سازی قانون حمایت از شرکت‌ها و مؤسسات دانش‌بنیان و تجاری‌سازی نوآوری‌ها و اختراعات، صندوق نوآوری و شکوفایی تأسیس گردید و با توجه به نیازهای متفاوت تأمین مالی بنگاه‌های دانش‌بنیان در مراحل مختلف توسعه، اقدام به ارائه مجموعه‌ای از خدمات تأمین مالی، تسهیلات توانمندساز در حوزه‌های مدیریتی، تجاری‌سازی و عملیاتی نموده است (صندوق نوآوری و شکوفایی، ۱۳۹۷).

در همکاری میان شرکت‌های دانش‌بنیان کشور با صندوق‌های مالی ارائه‌دهنده خدمات تأمین مالی به‌خصوص صندوق نوآوری و شکوفایی عواملی وجود دارد که رضایتمندی این شرکت‌ها در این همکاری را کاهش می‌دهند. با توجه به اهمیت تأمین مالی شرکت‌های دانش‌بنیان، شناسایی این عوامل اهمیت می‌یابد. این عوامل از دو منظر قابل بررسی می‌باشند. منظر اول از نگاه شرکت‌های دانش‌بنیان است که مخاطبان اصلی این خدمات هستند. منظر دوم نیز از نگاه سیاست‌گذاران و مجریان به‌عنوان ارائه‌دهنده خدمات است. از نگاه دانش‌بنیان مسائل گسترده و متنوعی وجود دارد که با نگاه سیاست‌گذاران و مجریان متفاوت می‌باشد. از نگاه سیاست‌گذاران و مجریان عوامل کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در تعامل با صندوق‌های تأمین مالی (و به‌صورت خاص در این پژوهش صندوق نوآوری و شکوفایی) علاوه بر عواملی که مرتبط با نحوه عملکرد و اشکالات عملکردی مجریان است، شامل عواملی از جمله عوامل مرتبط با قوانین و بروکراسی‌های قانونی نیز می‌باشد که صندوق‌های مالی ارائه‌دهنده خدمات تأمین مالی، ملزم به رعایت آنان می‌باشند که اشکالات وارد بر آن‌ها یا فقدان و کمبود آگاهی شرکت‌های دانش‌بنیان نسبت به وجود این موارد قانونی، باعث کاهش رضایتمندی آنان در همکاری با صندوق‌های مالی می‌شود. به‌طور مثال یکی از دغدغه‌های شرکت‌های

دانش‌بنیان و گلايه آن‌ها از مديران اين صندوق‌ها درخواست وثيقه‌های بانکی يا ملکی توسط صندوق‌های تأمین مالی درازای دریافت تسهیلات است ولی از نگاه مجریان موانع قانونی، امکان تعدیل این وثيقه‌ها به شکل جدی را امکان‌پذیر نمی‌سازد به همین جهت راهکارهای حل این مسئله از نگاه طرفین می‌تواند متفاوت باشد. بر همین اساس، اهمیت شناسایی ابعاد و علل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران ضروری می‌باشد. لازم به ذکر است از آن‌جهت که لزوماً کاهش عواملی که موجب کاهش رضایتمندی می‌شوند، موجب افزایش رضایتمندی نمی‌شود (Jeston, et al., 2008) از واژه کاهش رضایتمندی به‌جای واژه افزایش رضایتمندی استفاده‌شده است. مثلاً عدم وجود تصویر ذهنی مناسب از عملکرد نهاد مالی یکی از عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی تشخیص داده‌شده است ولی نبود این عامل حتماً به معنی افزایش رضایتمندی نمی‌باشد. به‌طور مثال این تصویر ذهنی که نهاد تأمین مالی در تلاش برای عدم پرداخت تسهیلات است و کلیه فرآیند کارشناسی به دنبال چنین هدفی است، موجب افزایش ناراضی می‌شود.

در این پژوهش، تمرکز بر شناسایی ابعاد و علل کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان از همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران، است. در همین راستا و با توجه به راهبرد پژوهش مطالعه موردی، ابتدا سؤالات پژوهش طراحی شده‌اند. در گام بعدی پژوهش، ابعاد ناراضی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی ملی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران شناسایی گردیده‌اند و از طریق توزیع پرسشنامه و انجام روش تحلیل عاملی اکتشافی دسته‌بندی شدند. در انتها نیز با توجه به هدف اصلی و مورد مطالعاتی این پژوهش، این عوامل از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران مرتبط با صندوق نوآوری و شکوفایی تدقیق و علل آن بررسی شد. هم‌چنین راهکارهای سیاستی در جهت افزایش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های تأمین مالی ارائه شده است.

## ۲- مبانی نظری پژوهش

### ۲-۱- شرکت‌های دانش‌بنیان

شرکت‌های دانش‌بنیان قلب و عامل محرک اقتصاد دانش‌بنیان می‌باشند. با وجود آن‌که عبارت شرکت‌های کوچک و متوسط به علت کارکردهای ویژه آن سال‌هاست در ادبیات مدیریتی و اقتصادی جهان جایگاه خاصی داشته است اما واژه شرکت‌های دانش‌بنیان یا فناوری محور عبارت نسبتاً جدیدی محسوب می‌شود به‌طوری‌که هنوز بسیاری از کشورها تعریف روشنی از آن ارائه نکرده‌اند (رادفر و خمسه، ۱۳۸۷). در تحقیق دیگری مشخصات مؤسسات

## Archive of SID

دانش بنیان بدین شکل خلاصه گردیده است: «نسبت نیروهای خبره و متخصص به کل کارکنان در این مؤسسات زیاد است، تغییرات فناوری در این مؤسسات نسبت به صنایع سنتی زیادتر است، در این مؤسسات تحقیق و توسعه بیشتری صورت گرفته و رشد و توسعه در آن‌ها بیشتر متکی بر توسعه فناوری است، علاوه بر این مزیت رقابتی آن‌ها عمدتاً نوآوری در فناوری‌هاست و نهایتاً، این شرکت‌ها بازارهای جدید را به سرعت تسخیر می‌کنند» (فخاری و همکاران، ۱۳۹۲).

این نوع شرکت‌ها به کشورها اجازه می‌دهد تا رقابت‌پذیری خود را در مقابل اقتصادهای در حال رشد که در آن‌ها هزینه نیروی انسانی و تولید کمتر است حفظ کنند و نیز به سطح مطلوبی از اشتغال‌زایی دست یابند (Phan, et al., 2005). در واقع سازمان دانش بنیان سازمانی است که عمده‌ترین دارایی آن سرمایه‌های دانشی است. مزیت رقابتی یک سازمان دانش بنیان از طریق دانش و استفاده اثربخش از دانش حاصل می‌شود. شرکت‌های نرم‌افزاری، صنایع هوا و فضا، مؤسسات تحقیقاتی دانش بنیان و دانشگاه‌ها می‌توانند نمونه‌هایی از سازمان‌های دانش بنیان محسوب شوند (طبرسا و همکاران، ۱۳۹۱). به‌طور کلی هدف سازمان‌های دانش بنیان را می‌توان در دو موضوع کلی آموزش نیروهای متخصص و تولید دانش (تحقیق) خلاصه کرد (محمدی و حسین زاده، ۱۳۸۷). به‌عبارت‌دیگر تولید ثروت در این بنگاه‌ها از طریق به‌کارگیری توانمندی‌های درونی افراد جهت خلق دانش و فناوری انجام می‌شود (Saarenketo, et al., 2004). بر اساس نگاه سیاست‌گذاران کشور، در ایران محور اصلی فعالیت‌های بنگاه‌های دانش بنیان بر پایه پژوهش و در زمینه دانش فنی روز و یا توسعه و کاربردی نمودن آن مطابق با روند پیشرفت فناوری در دنیا بایستی باشد. در قانون حمایت از شرکت‌ها و مؤسسات دانش بنیان نیز شرکت یا مؤسسه دانش بنیان «شرکت یا موسسه خصوصی یا تعاونی که به‌منظور هم‌افزایی علم و ثروت، توسعه اقتصاد دانش محور، تحقق اهداف علمی و اقتصادی (شامل گسترش و کاربرد اختراع و نوآوری) و تجاری‌سازی نتایج تحقیق و توسعه (شامل طراحی و تولید کالا و خدمات) در حوزه فناوری‌های برتر و باارزش افزوده فراوان به‌ویژه در تولید نرم‌افزارهای مربوط تشکیل می‌شود» تعریف شده است (قانون حمایت از شرکت‌ها و مؤسسات دانش بنیان، ۱۳۸۹). در این پژوهش منظور از شرکت‌های دانش بنیان، شرکت‌هایی هستند که مطابق قانون حمایت از شرکت‌ها و مؤسسات دانش بنیان مجوز دانش بنیان شدن را از کارگروه تعیین صلاحیت شرکت‌های دانش بنیان در معاونت علمی و فناوری ریاست جمهوری دریافت نموده‌اند.

تا تاریخ چهاردهم مهرماه ۱۳۹۷ تعداد ۳۵۳۶ شرکت دانش بنیان توسط معاونت علمی مجوز دانش بنیانی دریافت نموده‌اند که تعداد ۱۱۹۳ شرکت از میان آن‌ها شرکت نوپا نوع یک، ۳۵۰ نوپا نوع دو، ۶۹۵ تولیدی نوع یک و ۱۲۹۸ شرکت تولیدی نوع دو می‌باشند (کارگروه ارزیابی و تشخیص صلاحیت شرکت‌ها و مؤسسات دانش بنیان، ۱۳۹۷). بر این اساس شرکت‌های تولیدی و نوپا نوع یک از معافیت‌های

مالیاتی نیز برخوردار می‌باشند.

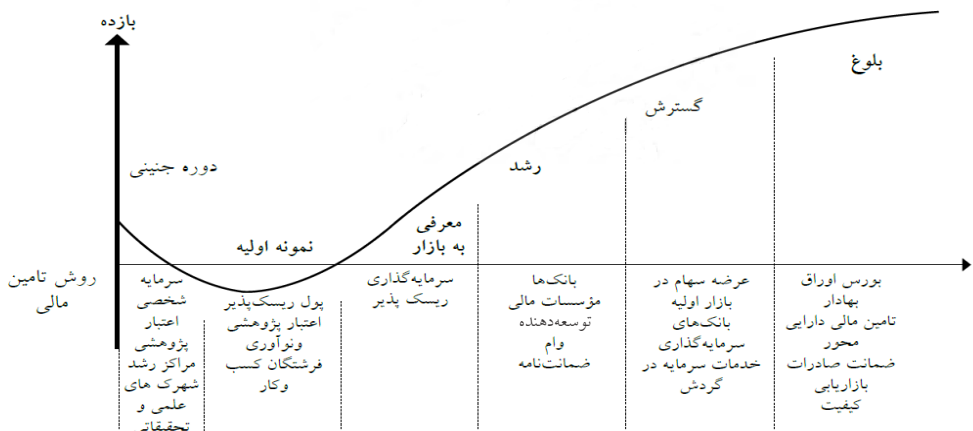
## ۲-۲- تأمین مالی شرکت‌های دانش‌بنیان

تأمین مالی در لغت به معنای عمل فراهم کردن اعتبارها برای فعالیت‌های کسب‌وکار و خرید یا سرمایه‌گذاری است. تأمین مالی به معنای تأمین سرمایه موردنیاز کسب‌وکارها، مصرف‌کنندگان و سرمایه‌گذاران به‌منظور دستیابی آنان به اهداف خود است. در واقع هدف تأمین مالی سرمایه‌گذاری، سودآوری، کاهش ریسک و برطرف کردن نیازهای اقتصادی و اجتماعی کسب‌وکار می‌باشد (عزیزی و ملایجردی، ۱۳۹۶).

شرکت‌های دانش‌بنیان، با تبدیل ایده‌های جدید به محصولات و خدمات جدید و ارائه آنان به بازار و فراهم آوردن بستر نوآوری، نقش مهمی در چرخه اقتصاد دانش‌بنیان و افزایش درآمد سرانه کشور دارند. از طرف دیگر این شرکت‌ها به‌عنوان منبع اصلی نوآوری، در تأمین مالی و افزایش سرمایه خود دارای مشکلات فراوانی هستند (قاضی‌نوری و همکاران، ۱۳۸۸) به‌نوعی که می‌توان تأمین مالی مناسب را یکی از مهم‌ترین چالش‌های بقا و رشد این شرکت‌ها دانست (قاضی‌نوری و همکاران، ۱۳۹۶).

شرکت‌های دانش‌بنیان در هر یک از مراحل چرخه حیات خود، از لحاظ سطح ریسک و بازدهی، ویژگی خاصی دارند. لذا تأمین مالی این شرکت‌ها در هر یک از مراحل چرخه عمر خود متفاوت است (گلعلی‌زاده و همکاران، ۱۳۸۷). شکل (۱) روش‌های تأمین مالی مناسب در هر یک از مراحل چرخه عمر این شرکت‌ها را نشان می‌دهد.

علاوه بر این، از آن‌جهت که بنگاه‌های دانش‌بنیان برخلاف بنگاه سنتی به دلایل نوآوری، کوتاه بودن چرخه



شکل (۱): روش‌های تأمین مالی مناسب در هر یک از مراحل چرخه عمر شرکت‌های دانش‌بنیان

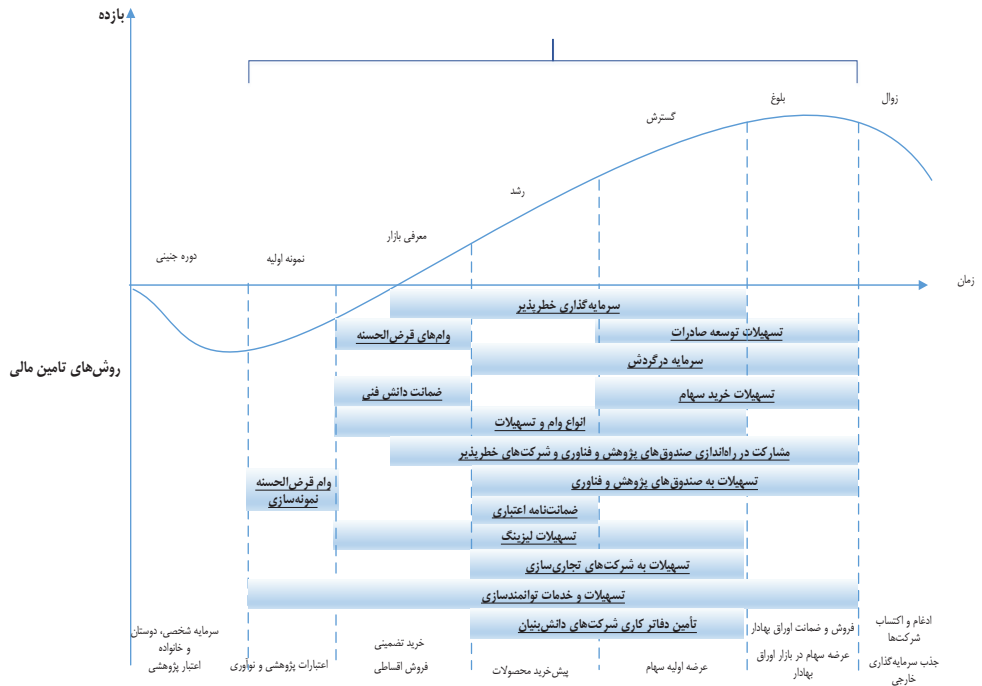
(Golalizadeh, et al., 2008)

عمر فناوری، نیاز به بازارهای جدید، فرآیند کاری غیرخطی و پیچیده و آینده نامطمئن با چالش‌های زیادی روبه‌رو هستند، نهادهای مالی سنتی مانند بانک‌ها به دلیل نداشتن تخصص لازم و چالش‌های پیش روی این نوع بنگاه‌ها، با وجود سودآوری و گردش مالی بالا در صورت موفقیت، تمایلی به ارائه تسهیلات و یا سرمایه‌گذاری در این نوع شرکت‌ها ندارند. از طرف دیگر، در هر کشوری دولت و نهادهای عمومی تلاش می‌کنند با فراهم آوردن زیرساخت‌ها، راه‌اندازی کسب‌وکارهای کوچک جدید، نوپا و کارآفرینانه را تسهیل نمایند. یکی از این زیرساخت‌های لازم، کمک‌های مالی و ارائه تسهیلات و سرمایه‌گذاری لازم برای این نوع از شرکت‌ها است (گلعلی‌زاده و همکاران، ۱۳۸۷).

در کشور نیز، با توجه به درک نیازهای متفاوت شرکت‌های دانش‌بنیان در زمینه تأمین مالی و نیاز به یک سازوکار تأمین مالی مناسب و در راستای اجرایی سازی قانون حمایت از شرکت‌ها و مؤسسات دانش‌بنیان و تجاری‌سازی نوآوری‌ها و اختراعات، صندوق نوآوری و شکوفایی تأسیس گردید و با توجه به نیازهای متفاوت تأمین مالی بنگاه‌های دانش‌بنیان در مراحل مختلف توسعه، اقدام به ارائه مجموعه‌ای از خدمات تأمین مالی، تسهیلات توانمند ساز در حوزه‌های مدیریتی، تجاری‌سازی و عملیاتی نموده است (صندوق نوآوری و شکوفایی، ۱۳۹۷) که در این قسمت با توجه به انتخاب صندوق نوآوری و شکوفایی به‌عنوان مورد مطالعه توضیحاتی ارائه شده است و سپس شکل (۲) به‌عنوان روش‌های تأمین مالی شرکت‌های دانش‌بنیان در هر یک از مراحل چرخه عمر خود توسط این صندوق ارائه می‌شود.

در اجرای اصل ۱۲۳ و نیز اصل ۴۴ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران، قانون حمایت از شرکت‌ها و مؤسسات دانش‌بنیان و تجاری‌سازی نوآوری‌ها و اختراعات، در سال ۱۳۸۹ توسط مجلس شورای اسلامی تصویب و به تأیید شورای نگهبان رسید و در همان سال برای اجرا به دولت ابلاغ شد و هیئت‌وزیران آیین‌نامه اجرایی این قانون را در اواسط سال ۱۳۹۱ تصویب نمود. مطابق ماده ۵ این قانون در راستای تحقق اقتصاد دانش‌بنیان و فناوری محور و تکمیل زنجیره ایده تا بازار، نهادی مالی به نام صندوق نوآوری و شکوفایی در اواخر سال ۱۳۹۱ تأسیس شده است. این صندوق به‌منظور تجاری‌سازی نوآوری‌ها و اختراعات، کاربردی نمودن دانش و دستاوردهای پژوهشی و تکمیل زنجیره ایده/محصول/بازار از شرکت‌های دانش‌بنیان پشتیبانی و حمایت کرده و خدمات مالی و اعتباری از جمله کمک، تسهیلات و مشارکت برای آن‌ها تأمین می‌نماید. به‌طورکلی هدف نهایی صندوق نوآوری و شکوفایی به‌عنوان یک‌نهاد توسعه‌ای کمک به رونق اقتصادی کشور از طریق حوزه‌های دانش‌بنیان و فناوری‌های برتر است.

مأموریت‌های این صندوق، نیز در قالب محورهای کلی عبارتند از: (۱) تأمین و ارائه خدمات مالی به شرکت‌های دانش‌بنیان خصوصی یا تعاونی، (۲) مشارکت و سرمایه‌گذاری خطرپذیر و غیر خطرپذیر در شرکت‌های



شکل (۲): روش‌های تأمین مالی شرکت‌های دانش‌بنیان توسط صندوق نوآوری و شکوفایی (صندوق نوآوری و شکوفایی، ۱۳۹۷)

دانش‌بنیان خصوصی یا تعاونی،<sup>(۳)</sup> توانمندسازی شرکت‌های دانش‌بنیان خصوصی یا تعاونی و حمایت از شرکت‌های خصوصی خدمات تجاری‌سازی،<sup>(۴)</sup> تنظیم‌گری صندوق‌های پژوهش و فناوری کشور به‌منظور بهبود فضای کسب و کار شرکت‌های دانش‌بنیان،<sup>(۵)</sup> هدایت سرمایه‌های ملی و بین‌المللی به سمت توسعه فناوری و ایجاد مزیت رقابتی فناورانه شرکت‌های دانش‌بنیان در فضای ملی و بین‌المللی. بررسی گزارش اجمالی عملکرد صندوق نوآوری و شکوفایی در سال ۱۳۹۶، نشان می‌دهد که از ابتدای تأسیس این صندوق ۴۷۳۸ درخواست مربوط به خدمات مختلف به این صندوق ارائه شده است که ۲۶۴۰ درخواست (۶۴ درصد) مصوب، ۱۸۲ درخواست (۴ درصد) در دست بررسی و ۱۳۰۹ درخواست (۳۲ درصد) انصرافی و یا در حال اصلاح است (صندوق نوآوری و شکوفایی، ۱۳۹۸).

### ۲-۳- عوامل مؤثر بر کاهش رضایت شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با نهادهای مالی

رضایت، مفهوم چندوجهی و پیچیده‌ای است که مورد توجه پژوهشگران بسیاری در حوزه‌های مختلف قرار گرفته است. از آن جهت که امروزه، صندوق‌های مالی به‌عنوان یکی از نهادهای خدماتی در اقتصاد دانش‌بنیان

مطرح می‌شوند، لذا بحث بررسی دلایل نارضایتی شرکت‌های دانش‌بنیان برای بهبود عملکرد آنان اهمیت پیدا می‌کند. در گزارش‌های منتشرشده از طرف شورای عالی عتف به‌عنوان نهاد ناظر بر قانون حمایت از شرکت‌ها و مؤسسات دانش‌بنیان، درخواست‌های نامتناسب همچون درخواست وثائق ملکی به‌عنوان ضمانت، عدم جذب سرمایه اولیه مناسب، عدم توضیح در مورد علت انحراف طرح و عدم پرداخت‌های مراحل بعدی از مهم‌ترین شکایات شرکت‌های دانش‌بنیان از صندوق نوآوری و شکوفایی به این شورا بوده‌اند؛ که این عوامل نارضایتی گزارش شده را می‌توان از زوایای مختلفی تحلیل نمود. شرکت‌های دانش‌بنیان به‌عنوان مشتریان نهادهای مالی سطح گوناگونی از رضایت و نارضایتی را بعد از هر تجربه، بنابر میزان برآورده شدن انتظارات خود یا دریافت خدمات و کالاهای فراتر از انتظار خود تجربه می‌کنند (رنگریز و کرمی، ۱۳۹۱). رضایت یا نارضایتی مشتری، یک دیدگاه فردی برای مشتری است که حاصل انجام مقایسه‌های دائمی بین عملکرد واقعی سازمان و عملکرد مورد انتظار مشتری می‌باشد. در واقع عدم رضایتمندی مشتری به نوع فعالیت تجاری سازمان و یا موقعیت سازمان در بازار بستگی ندارد، بلکه رضایت یا عدم رضایت مشتری به قابلیت و توانایی سازمان در تأمین کیفیت مورد انتظار مشتری بستگی دارد (کاووسی و سخایی، ۱۳۹۳). تحقیقات متعددی در زمینه بررسی عملکرد و نحوه ارائه خدمت نهادهای مالی به مشتریان انجام شده است (بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴). در بیشتر این پژوهش‌ها بانک‌ها به‌عنوان یک نهاد مالی در تعامل با مشتریان فردی مورد تحلیل قرار گرفته‌اند و در واقع بررسی عوامل مؤثر بر افزایش و یا کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با نهادهای مالی تخصصی این حوزه همچون صندوق نوآوری و شکوفایی آن‌هم از دیدگاه مجریان و سیاست‌گذاران، در ادبیات و پژوهش‌های این حوزه مغفول مانده است.

بررسی و تحلیل موردی خاص از منظر مجریان و سیاست‌گذاران در تحقیقات پیشین در حوزه‌های دیگر نیز انجام پذیرفته است. بشیری و همکاران (بشیری و همکاران، ۱۳۹۴) در پژوهشی به بررسی کاربست نتایج طرح‌های تحقیقاتی از نگاه مجریان طرح پرداخته‌اند یا در تحقیقی مشابه مسلمی و موسوی (مسلمی و موسوی، ۱۳۹۴) به ارزیابی کیفیت برنامه‌ریزی درسی از دیدگاه مجریان آموزش در سازمان آموزش فنی و حرفه‌ای کشور تمرکز نموده‌اند. تالون و همکاران (Tallon, et al., 2000) نیز با همین رویکرد به بررسی ارزش کسب‌وکاری فناوری اطلاعات از منظر مجریان و مدیران توجه نموده‌اند. لذا برخی عوامل شناسایی شده در ادبیات از بررسی پژوهش‌های مرتبط با تعامل مشتریان با نهادهای مالی مانند بانک‌ها (که به فعالیت نهادهایی چون صندوق‌ها نزدیک هستند) استخراج شده است و برخی دیگر از مصاحبه با خبرگان، مشاهده شواهد و رویدادها گردآوری شده است. جدول (۱)، عوامل مؤثر استخراج شده از تحقیقات پیشین را نشان می‌دهد.



### ۳- روش پژوهش

از آن جهت که پژوهشگران در این پژوهش به دنبال شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی ملی و بررسی این عوامل در بستر صندوق نوآوری و شکوفایی می‌باشند، لذا از روش مطالعه موردی تک نمونه‌ای استفاده شده است. مطالعات موردی تک نمونه‌ای از آن جهت که شامل چند سطح یا جز هستند و پژوهشگر باید آن مورد را از زوایای گوناگون بررسی و تحلیل نماید، برای استفاده در سیاست‌گذاری‌های کلان و طرح‌ها و شرایط گوناگون مناسب می‌باشند (Yin, 2012). گام‌های این پژوهش، بر اساس الگوی مطالعه موردی یین (Yin, 2003; Yin, 2012) طراحی شده است. شکل (۳) گام‌های این پژوهش را نشان می‌دهد.

#### ۳-۱- گام‌های پژوهش

روش‌شناسی این پژوهش، ترکیبی از روش‌های کمی و کیفی و با تأکید بر راهبرد مطالعه موردی تک نمونه‌ای و بر اساس الگوی یین (Yin, 2012) است. در این بخش، در ارتباط با هر یک از گام‌های پژوهش،

جدول (۱): پایایی و روایی متغیرهای مدل نهایی پژوهش

ردیف	نام عامل	منابع
۱	عدم کیفیت، تطابق‌پذیری و تنوع ارائه خدمات متناسب با نیاز شرکت	(Sabir, et al., 2014; Skordoulis & Pekka-Economou, 2015; Maswadeh, 2015) (عبدالوند و عبدلی، ۱۳۸۷؛ مختاری، ۱۳۸۷؛ دهقان و دهقان، ۱۳۸۸؛ محمدی، ۱۳۹۰؛ روانبند، ۱۳۸۴؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴)
۲	افزایش زمان بررسی و نظارت طرح‌های ارائه شده	(گوهری، ۱۳۹۳؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴؛ مختاری، ۱۳۸۷)
۳	عدم طبقه‌بندی تقاضا از لحاظ میزان اهمیت و سرعت موردنیاز	بازایی و (Skordoulis & Pekka-Economou, 2015) (رضائیان، ۱۳۹۴)
۴	عدم تعامل مناسب کارکنان نهاد مالی	(روانبند، ۱۳۸۴؛ محمدی، ۱۳۹۰؛ گوهری، ۱۳۹۳)
۵	عدم وجود تصویر ذهنی مناسب از عملکرد نهاد مالی	(روانبند، ۱۳۸۴؛ عبدالوند و عبدلی، ۱۳۸۷)
۶	عدم بستر ارتباطی مناسب	(مختاری، ۱۳۸۷؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴)
۷	عدم ارائه مشاوره‌های مدیریتی که منجر به موفقیت پروژه شود	(روانبند، ۱۳۸۴؛ گوهری، ۱۳۹۳؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴)
۸	عدم مدیریت شکایات	(روانبند، ۱۳۸۴؛ احمدی و پوراشرف، ۱۳۸۶؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴)



شکل (۳): گام‌های پژوهش

توضیحاتی ارائه شده است.

### ۳-۱-۱- مشخص نمودن سؤالات پژوهش

نخستین گام در پژوهش‌های مطالعه موردی، مشخص نمودن سؤالات پژوهش است. از آن جهت که هدف اصلی این پژوهش شناسایی و بررسی ابعاد و علل کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی است، سؤال‌های اصلی این پژوهش نیز بدین صورت تعریف شده است که ابعاد و علل کاهش رضایت شرکت‌های دانش بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی چیست و راهکارهای مرتفع کردن آن چیست؟

### ۳-۱-۲- ارائه الگوی نظری اولیه

گام ۲ و ۳ روش‌شناسی پژوهش منجر به ارائه الگوی نظری اولیه می‌شود. برای ارائه الگوی نظری اولیه، ابتدا باید عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی ملی از دیدگاه مجریان و سیاست‌گذاران مشخص شود. به همین منظور، ابتدا ادبیات و مستندات مربوط به این حوزه مطالعه گردید. پس از آن مصاحبه‌هایی با ۱۲ نفر از خبرگان این حوزه، جهت تأیید و تکمیل

این شاخص‌ها انجام و در نهایت فهرستی از عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی ملی از دیدگاه مجریان و سیاست‌گذاران شناسایی شد.

این عوامل، از مرور مطالعات پیشین، مشاهده شواهد، رویدادها و آمارها و مصاحبه با خبرگان استخراج شده است. در ادامه این گام از پژوهش، برای دسته‌بندی عوامل شناسایی شده از طریق سنجش اهمیت عوامل از روش تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شده است (Kline, 2014). به همین منظور، مجموعه عوامل در پرسشنامه‌ای مشتمل بر ۱۸ پرسش تنظیم و در هر پرسش میزان اهمیت هر یک از عوامل مستخرج، با استفاده از طیف لیکرت آزمون گردید. برای اطمینان از روایی این پرسشنامه، قبل از انجام پیمایش اصلی، از نظرات خبرگان برای تأیید روایی پرسشنامه استفاده شد. در این مرحله اصلاحات لازم جهت توزیع پرسشنامه نهایی صورت گرفت. از مجموع پرسشنامه‌های توزیع شده، ۳۷ نفر از مدیران و کارشناسان صندوق‌های مالی و سیاست‌گذاران این حوزه پرسشنامه را تکمیل کردند. جهت بررسی نتایج پرسشنامه با استفاده از نرم‌افزار SPSS آزمون‌های لازم جهت انجام تحلیل عاملی اکتشافی روی داده‌ها صورت پذیرفت. جهت تشخیص مناسب بودن داده‌ها برای انجام تحلیل عاملی، از آزمون‌های کیزر مایر و بارتلت استفاده شده است. مقدار KMO برای داده‌های پرسشنامه این پژوهش ۰,۵۳۴ و مقدار sig برابر با صفر استخراج شده است. به دلیل این که مقدار KMO بین ۰,۵۰ تا ۰,۶۹ و مقدار sig کمتر از ۰,۰۵ می‌باشد، داده‌های این پژوهش از همبستگی لازم برای انجام تحلیل عاملی برخوردار و برای انجام این تحلیل مناسب می‌باشند.

### ۳-۱-۳- بررسی، تحلیل و تدقیق الگوی نظری اولیه

هدف این مرحله از پژوهش، کسب بینش و فهم عمیق از الگوی نظری اولیه پژوهش که در واقع خروجی حاصل از مرور ادبیات و روش کمی تحلیل عاملی اکتشافی است. در این مرحله، در ابتدای مصاحبه با خبرگان اعم از مجریان در صندوق نوآوری و شکوفایی یا سیاست‌گذاران مرتبط با صندوق نوآوری و شکوفایی، نتایج مراحل قبلی پژوهش به آنان ارائه و بعدازآن با توجه به عوامل شناسایی شده در مرحله قبل، نظرات و دیدگاه‌های خبرگان دریافت گردید. در انتهای مصاحبه نیز از خبرگان درخواست شد تا در صورتی که عامل مؤثر دیگری را بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی مدنظر دارند، بیان نمایند. همچنین مطابق رویکرد مطالعه موردی از سه‌گانه اطلاعاتی استفاده گردید. به همین منظور به‌غیر از نتایج مصاحبه و پرسشنامه و مستندات و مدارک علمی از مستندات موجود مرتبط با صندوق نوآوری و شکوفایی و شواهد، رویدادها و آمارها نیز بهره گرفته شد.

در پژوهش‌هایی که از راهبرد مطالعه موردی استفاده می‌شود، پژوهشگر می‌تواند از ابزارهای مصاحبه، بررسی مستندات علمی، سلسله شواهد، مطالعه میدانی، پرسشنامه و آزمون‌های آماری برای جمع‌آوری و

## Archive of SID

تحلیل داده‌ها استفاده نماید (Yin, 2012). اما پژوهشگران برای اثبات میزان کفایت شواهد ارائه‌شده، در صورت امکان، از رویکرد سه وجهی استفاده می‌کنند. درواقع، پژوهشگران برای اثبات روایت نظری خود، از سه ابزار برای گردآوری داده استفاده می‌کنند.

در این پژوهش نیز، پژوهشگران تلاش کرده‌اند تا با مقایسه دیدگاه مدیران و مجریان صندوق‌های مالی، جمع‌آوری شده از مصاحبه‌های انجام‌شده، به همراه بررسی مستندات، ادبیات و تجربیات پیشین این حوزه، آمارها و سلسله رویدادها و شواهد در حوزه همکاری شرکت‌های دانش‌بنیان با صندوق نوآوری و شکوفایی و هم‌چنین نتایج حاصل از تحلیل پرسشنامه مرحله قبل، رویکرد سه وجهی را در مورد منابع داده‌های این پژوهش بکار گیرند و اعتبار پژوهش را افزایش دهند. در همین راستا، در مرحله دوم پژوهش با ۷ خبره و در مرحله سوم با ۵ خبره مصاحبه انجام شد و نظرات آنان مورد بررسی قرار گرفت. مصاحبه‌شوندگان از میان مدیران، متخصصان، خبرگان و مجریان حوزه سیاست‌گذاری بخش دانش‌بنیان کشور، نظام تأمین مالی و صندوق نوآوری و شکوفایی انتخاب شده‌اند. انتخاب مصاحبه‌شوندگان نیز با استفاده از روش گلوله برفی و با لحاظ کردن شاخص تجربه و سابقه کاری و یا پژوهشی در حوزه پژوهش انجام‌شده است. جدول (۲) اطلاعات جمعیت شناختی مصاحبه‌شوندگان را نشان می‌دهد. لازم به ذکر است متخصصان مورد مصاحبه در صندوق نوآوری و شکوفایی، از میان باتجربه‌ترین افراد فعال در این صندوق بودند که سابقه آن‌ها در صندوق باوجود عمر کوتاه صندوق نوآوری و شکوفایی، بین ۳ الی ۵ سال است.

در گام پنجم برای اعتبارسنجی این پژوهش نیز، بر اساس دیدگاه یین (Yin, 2012)، از ۴ آزمون اعتبار سازه‌ای، آزمون اعتبار درونی، آزمون اعتبار بیرونی و آزمون قابل اعتماد بودن پژوهش برای بررسی کیفیت مطالعه موردی انجام‌شده، استفاده گردیده است. به همین منظور، با استفاده از رویکرد مثلث سازی، جمع‌آوری مدارک از منابع مختلف، زنجیره‌ای از شواهد و استفاده از مطلعان کلیدی جهت مطالعه و نقد گزارش به‌دقت انجام پذیرفت. علاوه بر این، چندین نفر از سطوح و بخش‌های مختلف (سیاست‌گذاران، مدیران ارشد و کارشناسان صندوق‌های ملی) با سؤالات یکسان مورد گفتگو قرار گرفته‌اند و دیدگاه‌های مختلف بررسی شده است و مصاحبه‌های مذکور بر اساس روش استاندارد کدگذاری شدند. نتایج به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها و

جدول (۲): اطلاعات جمعیت شناختی مصاحبه‌شوندگان

گام‌ها	تعداد مصاحبه‌ها	خبرگان دارای مدرک دکترا	خبرگان دارای مدرک کارشناسی و کارشناسی ارشد
گام دوم	۷	۴	۳
گام سوم	۵	۳	۲
جمع	۱۲	۷	۵

پرسشنامه با داده‌های حاصل از منابع دیگر مثل تحقیقات پیشین، سلسله شواهد، رویدادها و آمارها و سایر منابع تطبیق و صحت موارد مطرح شده مورد بررسی قرار گرفته است. استفاده از رویکرد مثلث سازی (سه وجهی) در افزایش اعتبار (Eisenhardt, 1989) و قابل اعتماد بودن مطالعه موردی از اهمیت بالایی برخوردار است (نقی زاده و همکاران، ۱۳۹۵). استفاده از گزارش عملکرد صندوق نوآوری و شکوفایی و رصد نتایج و دستاوردهای آنان نیز رویکرد سه وجهی را تقویت نموده است. در گام ششم نیز پیشنهادات سیاستی بر اساس نتایج پژوهش ارائه گردید.

## ۴- تجزیه و تحلیل یافته‌ها

### ۴-۱- الگوی نظری اولیه

پس از شناسایی عوامل اولیه مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی ملی، این عوامل باید با توجه به بستر مطالعه موردی این پژوهش تحلیل شوند. در همین راستا، پس از استخراج عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی از مستندات و تحقیقات پیشین که در جدول (۱) به آن اشاره شد، مصاحبه‌هایی با کارشناسان و مدیران صندوق نوآوری و شکوفایی و سیاست‌گذاران انجام گردید و پس از تحلیل این مصاحبه‌ها در نهایت ۱۸ عامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران شناسایی شدند. جدول (۳) این عوامل را نشان می‌دهد.

سپس بر اساس ۳۷ پرسشنامه تکمیل شده، از روش تحلیل عاملی اکتشافی استفاده شد و ابعاد کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری صندوق‌های مالی را از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران در شش دسته طبقه‌بندی شد. جداول (۴) و (۵) نیز نتایج حاصل از ماتریس چرخش یافته و بار عاملی هر یک از عوامل را نشان می‌دهد.

### ۴-۲- بررسی، تحلیل و تدقیق الگوی نظری اولیه

در ادامه با استفاده از مصاحبه‌های عمیق، مشاهده سلسله شواهد و رویدادها و مطالعه مستندات و آمارها به تعمیق بخشی دسته‌بندی ارائه شده و هم‌چنین استخراج راهکارهای سیاستی جهت افزایش میزان رضایت شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی، پرداخته شد. جدول (۶)، برخی از مهم‌ترین نتایج تحلیل‌ها و راهکارهای سیاستی بر اساس ۱۸ عامل اصلی استخراج شده از مصاحبه‌ها، آمار و شواهد و مطالعه مستندات را نشان می‌دهد.

جدول (۳): عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی ملی از دیدگاه مجریان و سیاست‌گذاران

ردیف	نام عامل	منابع
۱	نقصان در آگاهی بخشی و شفاف‌سازی شرایط دریافت تسهیلات	مصاحبه با خبرگان و مشاهده شواهد و رویدادها
۲	نحوه ورود یا ارائه مدارک اولیه به صورت تکراری و زمان‌بر به صندوق	مصاحبه با خبرگان و مشاهده شواهد و رویدادها
۳	عدم کیفیت، تطابق‌پذیری و تنوع ارائه خدمات متناسب با نیاز شرکت	(Sabir, et al., 2014; Skordoulis & Pekka-Economou, 2015; Maswadeh, 2015) (عبدالوند و عبدلی، ۱۳۸۷؛ مختاری، ۱۳۸۷؛ دهقان و دهقان، ۱۳۸۸؛ محمدی، ۱۳۹۰؛ روانبند، ۱۳۸۴؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴)
۴	افزایش زمان بررسی و نظارت طرح‌های ارائه‌شده	(گوهری، ۱۳۹۳؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴؛ مختاری، ۱۳۸۷)
۵	عدم شفافیت در مراحل اجرای طرح و وجود رفتار دوگانه	مصاحبه با خبرگان و مشاهده شواهد و رویدادها
۶	تعدد مدارک درخواستی مشابه	مصاحبه با خبرگان و مشاهده شواهد و رویدادها
۷	عدم طبقه‌بندی تقاضا از لحاظ میزان اهمیت و سرعت موردنیاز	(Skordoulis & Pekka-Economou, 2015) (بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴)
۸	عدم تعامل مناسب کارکنان صندوق	(روانبند، ۱۳۸۴؛ محمدی، ۱۳۹۰؛ گوهری، ۱۳۹۳)
۹	عدم وجود تصویر ذهنی مناسب از عملکرد صندوق در میان شرکت‌های دانش‌بنیان	(روانبند، ۱۳۸۴؛ عبدالوند و عبدلی، ۱۳۸۷)
۱۰	نبود بستر ارتباطی مناسب	(مختاری، ۱۳۸۷؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴)
۱۱	عدم شفافیت نظام وثایق	مصاحبه با خبرگان و مشاهده شواهد و رویدادها
۱۲	عدم انعطاف‌پذیری در نظارت	مصاحبه با خبرگان و مشاهده شواهد و رویدادها
۱۳	عدم مدیریت معوقات پرداختی	مصاحبه با خبرگان و مشاهده شواهد و رویدادها
۱۴	عدم کمک به نمایش دستاوردهای شرکت‌ها	مصاحبه با خبرگان و مشاهده شواهد و رویدادها
۱۵	عدم ارائه مشاوره‌های مدیریتی که منجر به موفقیت پروژه شود	(روانبند، ۱۳۸۴؛ گوهری، ۱۳۹۳؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴)
۱۶	عدم مدیریت شکایات	(روانبند، ۱۳۸۴؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴؛ احمدی و پوراشرف، ۱۳۸۶)
۱۷	افزایش غیرمنطقی توقعات از صندوق	مصاحبه با خبرگان و مشاهده شواهد و رویدادها
۱۸	عملکرد غیرحرفه‌ای نهادهای دیگر	مصاحبه با خبرگان و مشاهده شواهد و رویدادها

جدول (۴): ماتریس چرخش یافته عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی ملی

	Component					
	1	2	3	4	5	6
VAR00001	-.276	-.078	.201	.816	.002	-.070
VAR00002	-.032	-.136	.708	.284	.078	.026
VAR00003	-.177	.293	-.043	-.186	.727	.403
VAR00004	.340	.645	.259	-.329	-.023	.245
VAR00005	.126	-.106	.077	.333	.806	-.224
VAR00006	.160	.191	.382	-.110	.685	-.040
VAR00007	.624	.013	.502	-.121	.173	.096
VAR00008	.122	.817	-.081	.126	.226	-.203
VAR00009	.104	.464	.588	.142	.396	.059
VAR00010	.230	.078	.039	-.004	-.042	.909
VAR00011	.204	.024	.812	.083	.049	-.032
VAR00012	-.006	.887	-.007	.039	-.022	.091
VAR00013	.489	.409	.121	-.167	.121	.041
VAR00014	.795	.164	.189	.021	.054	.101
VAR00015	.773	-.049	.027	-.193	-.055	.261
VAR00016	.817	.208	-.082	.347	.031	-.095
VAR00017	.199	.668	-.089	.197	.110	.446
VAR00018	.200	.223	.189	.854	.051	.083

Extraction Method: Principal Component Analysis. – Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization-. a. Rotation converged in 7 iterations

بر اساس مطالعه موردی انجام‌شده عوامل مؤثر شناسایی شده اولیه به‌طور دقیق‌تر مورد بررسی و جمع‌بندی قرار گرفت. از طرف دیگر، به کمک مصاحبه‌های عمیق، مشاهده سلسله شواهد و رویدادها و مطالعه مستندات و آمارها شش دسته عاملی شناسایی شده نام‌گذاری شدند. در نهایت دسته‌بندی نهایی شکل (۴) عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران را نشان می‌دهد.

همان‌گونه که شکل (۴) نشان می‌دهد، چارچوب به‌دست‌آمده از عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی

جدول (۵): دسته‌بندی عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی ملی

دسته عاملی	عامل	بار عاملی
بعد اول ۲۲.۱٪	عدم شفافیت در مراحل اجرای طرح و وجود رفتار دوگانه	۰,۶۲۴
	عدم شفافیت نظام وثایق	۰,۴۸۹
	عدم انعطاف‌پذیری در نظارت	۰,۷۹۵
	عدم مدیریت معوقات پرداختی	۰,۷۷۳
	عدم کمک به نمایش دستاوردهای شرکت‌ها	۰,۸۱۷
بعد دوم ۲۲.۱٪	نحوه ورود یا ارائه مدارک اولیه به صندوق	۰,۶۴۵
	تعدد مدارک درخواستی مشابه	۰,۸۱۷
	عدم بستر ارتباطی مناسب	۰,۸۸۷
	عدم ارائه مشاوره‌های مدیریتی که منجر به موفقیت پروژه شود	۰,۶۶۸
بعد سوم ۱۵.۷٪	عملکرد غیرحرفه‌ای نهادهای دیگر	۰,۷۰۸
	عدم طبقه‌بندی تقاضا از لحاظ میزان اهمیت و سرعت موردنیاز	۰,۵۸۸
	عدم وجود تصویر ذهنی مناسب از عملکرد صندوق در میان شرکت‌های دانش‌بنیان	۰,۸۱۲
بعد چهارم ۱۵٪	افزایش غیرمنطقی توقعات از صندوق	۰,۸۱۶
	عدم مدیریت شکایات	۰,۸۵۴
بعد پنجم ۱۴.۳٪	نقصان در آگاهی بخشی و شفاف‌سازی شرایط دریافت تسهیلات	۰,۷۲۷
	عدم کیفیت، تطابق‌پذیری و تنوع ارائه خدمات متناسب با نیاز شرکت	۰,۸۰۶
	افزایش زمان بررسی و نظارت طرح‌های ارائه‌شده	۰,۶۸۵
بعد ششم ۱۰.۸٪	عدم تعامل مناسب کارکنان صندوق	۰,۹۰۹

شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران دارای ۶ بعد است.

دسته اول شامل پنج عامل عدم کمک به نمایش دستاوردهای شرکت‌ها، عدم مدیریت معوقات پرداختی، عدم انعطاف‌پذیری در نظارت، عدم شفافیت نظام وثیقه‌ها و همچنین عدم شفافیت در مراحل اجرای طرح و وجود رفتار دوگانه است. همه این شاخص‌ها به فقدان نظام یکپارچه و عدم وجود شفافیت در صندوق نوآوری و شکوفایی اشاره دارند که منجر به کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان می‌شود. از زمان تأیید درخواست شرکت‌های دانش‌بنیان توسط صندوق نوآوری و شکوفایی تا مرحله موفقیت

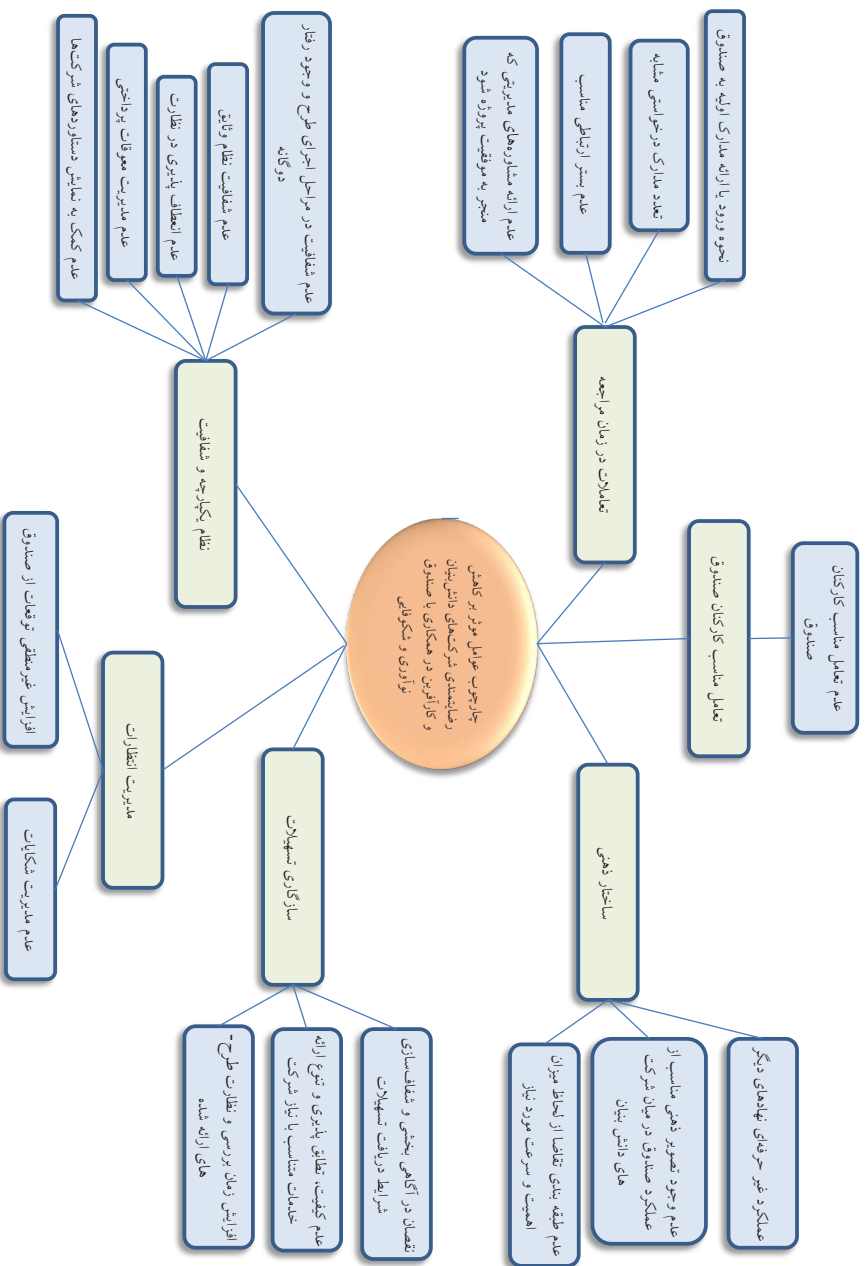


جدول (۶): برخی نکات مهم حاصل از مطالعه موردی و پاسخ به سؤالات کلیدی

ردیف	سؤال	مهم‌ترین نتایج تحلیل‌ها و راهکارهای سیاستی استخراج‌شده جهت افزایش میزان رضایت شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی
۱	افزایش غیرمنطقی توقعات از صندوق نوآوری و شکوفایی در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>شرکت‌های دانش‌بنیان باید به این نکته واقف باشند که صندوق نوآوری و شکوفایی نمی‌تواند همه مشکلات مالی آن‌ها را برطرف نماید و نباید چنین توقعی از صندوق داشته باشند.</li> <li>صندوق نوآوری و شکوفایی صندوقی با بودجه دولتی و نهادی حمایتی است. اما دولتی بودن آن نباید این توقع ذهنی را برای شرکت‌های دانش‌بنیان ایجاد نماید که کلیه نیازهای مالی و غیرمالی آنها را صندوق باید بدون اقدام متقابل لازم از سوی شرکت‌ها، پاسخ دهد.</li> <li>مسئولان صندوق نوآوری و شکوفایی باید با استفاده از سازوکارها و فرصت‌های مختلف، رسالت و مأموریت‌های این صندوق را تشریح نمایند و مانع از ایجاد توقعات غیرمنطقی شوند.</li> <li>استفاده تبلیغاتی مسئولان کشور از صندوق نوآوری و شکوفایی باعث شده است که توقعات غیرمنطقی زیادی حتی در زمینه‌های غیر مرتبط با رسالت و مأموریت‌های مرکز، در میان شرکت‌های دانش‌بنیان شکل گیرد.</li> </ul>
۲	عملکرد غیرحرفه‌ای نهادهای دیگر در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>صندوق نوآوری بایستی تبیین نماید که شرکت‌های دانش‌بنیان نباید انتظار داشته باشند مانند برخی از نهادهای مالی دیگر صندوق اقدام به رفتارهای غیرتخصصی کند و ارزیابی‌های غیر کیفی انجام دهد زیرا نتیجه آن ضرر شرکت دانش‌بنیان و معوقات مالی صندوق و بدهکاری شرکت‌های دانش‌بنیان می‌شود مانند آنچه در بسیاری از نهادهای مالی دیگر در کشور اتفاق افتاده است.</li> <li>صندوق نوآوری و شکوفایی می‌تواند با عقد قرارداد و تفاهم‌نامه با نهادهای بزرگ مالی کشور و همچنین نهادهای سیاست‌گذار علم و فناوری، از آنان در زمینه رسالت و مأموریت‌های خود کمک گرفته و خدمات مالی و غیرمالی خود را گسترش و تنوع بخشد.</li> </ul>
۳	نقصان در آگاهی بخشی و شفاف‌سازی شرایط دریافت تسهیلات در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>صندوق نوآوری و شکوفایی می‌تواند از طریق استفاده بهینه از وب‌سایت و شبکه‌های اجتماعی خود، شرایط دریافت تسهیلات را به‌خوبی اطلاع‌رسانی نماید و از اتلاف وقت شرکت‌های دانش‌بنیان برای حضور در صندوق و دوباره‌کاری‌های مربوطه بکاهد.</li> <li>صندوق نوآوری و شکوفایی می‌تواند با پیوستن به دولت الکترونیک و شفاف‌سازی فعالیت‌ها و معیارهای سنجش خود، به‌نوعی حس عدالت و رضایت را در میان شرکت‌های دانش‌بنیان ایجاد نماید.</li> </ul>
۴	نحوه ورود یا ارائه مدارک اولیه به صندوق در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>صندوق نوآوری و شکوفایی می‌تواند از طریق دریافت مدارک اولیه در وب‌سایت خود و پایش اولیه این مدارک به شرکت‌های دانش‌بنیان کمک نماید.</li> <li>کاهش بوروکراسی و کاغذبازی‌های اضافی، باعث افزایش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان خواهد شد.</li> <li>بایستی مدارک موردنیاز به‌طور شفاف توسط صندوق اعلام شود و پیش از ورود شرکت به فرآیندهای صندوق این مدارک تکمیل شوند و در فرآیند نباید مدارک به‌صورت تکراری دریافت شود. مثلاً اگر مدارک هویتی در ابتدای فرآیند ارزیابی گرفته‌شده است نباید در مرحله عقد قرارداد نیز دوباره دریافت شود.</li> </ul>

<p>عدم کیفیت، تطابق پذیری و تنوع ارائه خدمات متناسب با نیاز شرکت در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟</p>	<p>۵</p>						
<p>افزایش زمان بررسی و نظارت طرح‌های ارائه‌شده شرکت در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟</p>	<p>۶</p>						
<p>عدم شفافیت در مراحل اجرای طرح و وجود رفتار دوگانه در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟</p>	<p>۷</p>						
<p>تعدد مدارک درخواستی مشابه در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟</p>	<p>۸</p>						
<p>عدم طبقه‌بندی تقاضا از لحاظ میزان اهمیت و سرعت موردنیاز در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟</p>	<p>۹</p>						
<p>عدم تعامل مناسب کارکنان در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟</p>	<p>۱۰</p>						
<p>عدم وجود تصویر ذهنی مناسب در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟</p>	<p>۱۱</p>						
<p>عدم بستر ارتباطی مناسب در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟</p>	<p>۱۲</p>						
<p>• صندوق نوآوری و شکوفایی می‌تواند با ارائه یک نظام یکپارچه، بسته‌های متفاوتی از خدمات مالی و غیرمالی ارائه دهد که هر شرکت دانش‌بنیان بسته به نیاز خود، ترکیبی از خدمات موردنیاز خود را انتخاب نماید. • ارائه خدمات مالی و غیرمالی متنوع، با توجه به مرحله توسعه شرکت دانش‌بنیان، به این شرکت‌ها کمک فراوانی خواهد کرد.</p>	<p>• صندوق نوآوری و شکوفایی می‌تواند با بررسی مجدد مدارک درخواستی خود، داده‌های اولیه ارائه‌شده از سوی شرکت‌ها و به دنبال آن زمان بررسی و نظارت بر طرح‌های ارائه‌شده را کاهش دهد. • صندوق نوآوری و شکوفایی بایستی برای شرکت‌هایی که نیاز آن‌ها فوری تشخیص داده می‌شود سازوکار تسهیل شده تری در ارزیابی و نظارت پیش‌بینی کند.</p>	<p>• ارائه وضعیت بررسی و اجرای طرح به صورت مرحله‌به‌مرحله و با تشریح دلایل هر تصمیم، در وبسایت صندوق موجب افزایش شفافیت در مراحل اجرای طرح خواهد شد. • بررسی و اجرای طرح‌ها توسط تیم کارشناسی و به صورت موازی انجام شود. • استانداردسازی معیارهای بررسی و انتخاب طرح‌ها در بخش‌های مختلف صندوق نوآوری و شکوفایی باعث افزایش شفافیت در این قسمت می‌شود.</p>	<p>• بررسی مدارک درخواستی توسط صندوق نوآوری و شکوفایی و حذف مواردی که با یکدیگر همپوشانی دارند، تعدد مدارک درخواستی مشابه را کاهش خواهد داد.</p>	<p>• با توجه به تنوع خدمات مالی و غیرمالی ارائه‌شده از سوی صندوق نوآوری و شکوفایی، طبقه‌بندی و اولویت‌بندی تقاضاهای ارائه‌شده با توجه به معیارهایی مانند حجم مالی تقاضا، اولویت استراتژیک تقاضا برای کشور، نرخ بازگشت سرمایه و ... می‌تواند سرعت ارائه خدمات را افزایش دهد.</p>	<p>• از آن جهت که مراجعین از طرف شرکت‌های دانش‌بنیان اکثراً از جامعه تحصیل کرده کشور می‌باشند، در تعامل با کارکنان صندوق توقعات متفاوتی دارند. آموزش نحوه تعامل مناسب با این مراجعین، می‌تواند علاوه بر افزایش کیفیت تعاملات، موجب افزایش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان شود.</p>	<p>• استفاده بهینه از فضای رسانه‌ای و تبلیغات مناسب می‌تواند تصویر ذهنی مناسبی از صندوق در ذهن شرکت‌های دانش‌بنیان ایجاد نماید. • اطلاع‌رسانی صحیح در مورد رسالت و مأموریت‌های صندوق می‌تواند به شناخته‌تر شدن آن به خصوص در شهرستان‌ها کمک نماید.</p>	<p>• ایجاد بستر ارتباطی مناسب از طریق وبسایت، شبکه‌های اجتماعی، تلفن گویا و کارشناسان پاسخگویی حضوری و ... می‌تواند تعاملات شرکت‌های دانش‌بنیان را با صندوق افزایش دهد. • صندوق نوآوری و شکوفایی می‌تواند به‌عنوان پل ارتباطی میان شرکت‌های دانش‌بنیان با چند نهادهای مرتبط دیگر عمل نماید.</p>

۱۳	عدم شفافیت نظام وثایق در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• استفاده از سازوکارهای سیستمی و مبتنی بر فناوری اطلاعات می‌تواند شفافیت را در نظام وثایق افزایش دهد.</li> <li>• وثیقه‌های موردنیاز باید از ابتدا مشخص باشد تا شرکت مجبور نباشد مراحل ارزیابی را طی کند و در نهایت متوجه وثیقه‌های مورد نیاز گردد.</li> <li>• طراحی سازوکاری برای سنجش اعتبار برند و دانش شرکت‌های دانش‌بنیان و قبول این موارد به‌عنوان وثیقه منجر به افزایش رضایتمندی شرکت‌ها از صندوق خواهد شد.</li> </ul>
۱۴	عدم انعطاف‌پذیری در نظارت در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• با توجه به ماهیت همراه با عدم قطعیت فعالیت‌های شرکت‌های دانش‌بنیان، سازوکارهای متفاوت همراه با گزینه‌های منعطف‌تر برای نظارت بر شرکت‌های دانش‌بنیان از طرف صندوق، قطعاً به شرکت‌های دانش‌بنیان کمک خواهد کرد.</li> <li>• صندوق نوآوری و شکوفایی باید از تیم‌های نظارتی چند تخصصی برای نظارت‌های خود بهره‌گیرد.</li> </ul>
۱۵	عدم مدیریت معوقات پرداختی در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صندوق نوآوری و شکوفایی می‌تواند با بررسی ریشه‌های معوقات پرداختی، آنان را دسته‌بندی و برای هر دسته راه‌حل‌ها، پیشنهادات و راهکارهای جایگزین دریافت معوقات پرداختی ارائه نماید.</li> </ul>
۱۶	عدم کمک به نمایش دستاوردهای شرکت‌ها در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ارائه دستاوردهای شرکت‌های دانش‌بنیان در قالب نمایشگاه و یا تبلیغات رادیویی و تلویزیونی، رضایت این شرکت‌ها در همکاری با صندوق را افزایش خواهد داد.</li> </ul>
۱۷	عدم ارائه مشاوره‌های مدیریتی که منجر به موفقیت پروژه شود در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• صندوق با ارائه مشاوره‌های مدیریتی و خدمات غیرمالی، در کنار تأمین سرمایه مالی مناسب شرکت‌های دانش‌بنیان، به آنان کمک فراوانی می‌کند.</li> <li>• بسیاری از شرکت‌های دانش‌بنیان، از آن‌جهت که با شکل‌گیری یک ایده در میان جامعه تحصیل‌کرده شکل گرفته‌اند، با شیوه‌های مدیریتی و بازاری آشنایی چندانی ندارند، در نتیجه مشاوره‌های مدیریتی به آنان می‌تواند شرکت را از شکست و ورشکستگی نجات دهد.</li> <li>• ارائه خدمات تخصصی مدیریتی به شرکت‌های دانش‌بنیان در واحد توانمندسازی صندوق نوآوری و شکوفایی، رضایت این شرکت‌ها را از همکاری با صندوق افزایش می‌دهد.</li> </ul>
۱۸	عدم مدیریت شکایات در کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق چقدر اهمیت دارد؟	<ul style="list-style-type: none"> <li>• راه‌اندازی سازوکاری برای دریافت شکایات و رسیدگی در تارنمای صندوق و اعلام نتایج آن به‌صورت مرحله‌به‌مرحله تا انتهای رسیدگی و انتشار نتایج در تارنما به شفاف‌سازی فرایند بررسی شکایات کمک خواهد کرد.</li> <li>• صندوق می‌تواند سازوکاری برای بررسی شکایات از طریق چند تیم کارشناسی به‌صورت موازی فراهم آورد.</li> <li>• فراهم کردن امکان اعتراض به نتیجه شکایت، آن‌هم با ارائه مدارک متقن، می‌تواند رضایتمندی بیشتری نسبت به بررسی شکایات ایجاد نماید.</li> <li>• دریافت بازخورد از شرکت‌های دانش‌بنیانی که به شکایت آن‌ها رسیدگی شده است.</li> <li>• شفافیت و ارائه توضیحات کافی در مورد تمام بندهای قرارداد بین شرکت دانش‌بنیان و صندوق، باعث افزایش آگاهی شرکت نسبت به قرارداد خود و کاهش شکایات حاصل از عدم اطلاع دقیق از قرارداد می‌شود.</li> </ul>



شکل (۴): چالش‌های نهایی ابعاد و عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران

یا عدم موفقیت شرکت‌های دانش‌بنیان، کنش‌هایی اتفاق خواهند افتاد. این کنش‌ها که در این دسته قرار گرفته‌اند را می‌توان این‌گونه توصیف کرد که یک درخواست پس از تأیید، نیازمند عقد قرارداد و مشخص بودن مراحل مختلف طرح، تأمین وثیقه‌های لازم، نظارت بر مراحل مختلف طرح، پرداخت تعهدات مالی طرفین، در صورت موفقیت‌آمیز بودن طرح، ارائه عمومی و یا تخصصی دستاوردهای آن و در صورت شکست مدیریت معوقات پرداختی مرتبط با آن طرح است. عدم شفافیت، عدم انعطاف‌پذیری و عدم مدیریت صحیح پس از اتمام یک طرح تصویب‌شده (عدم ارائه دستاوردها در صورت موفقیت پروژه و یا عدم مدیریت معوقات پرداختی در صورت شکست پروژه) و در واقع ایجاد یک نظام یکپارچه و شفافیت در مراحل مختلف اجرایی برای تصویب یک طرح در صندوق نوآوری و شکوفایی می‌تواند جلوی عوامل کاهش رضایت شرکت‌های دانش‌بنیان را بگیرد.

دسته دوم شامل چهار عامل نحوه ورود یا ارائه مدارک اولیه به صندوق، تعدد مدارک درخواستی مشابه، عدم بستر ارتباطی مناسب و عدم ارائه مشاوره‌های مدیریتی که منجر به موفقیت پروژه شود، است. این عوامل که به ابتدای فرایند درخواست شرکت‌های دانش‌بنیان از صندوق نوآوری و شکوفایی مربوط‌اند، به نحوی نشان‌دهنده اهمیت تعاملات مؤثر صندوق با شرکت‌های دانش‌بنیان در زمان مراجعه به این صندوق می‌باشند. عدم وجود بستر ارتباطی مناسب در کنار عدم ارائه مشاوره‌های مدیریتی موجب سردرگمی شرکت‌های دانش‌بنیان می‌گردد (روان‌بند، ۱۳۸۴؛ مختاری، ۱۳۸۷؛ گوهری، ۱۳۹۳؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴)) به‌گونه‌ای که شرکت دانش‌بنیان از امکانات و خدمات تعبیه‌شده موجود در صندوق نیز نمی‌تواند بهره حداکثری را ببرد. به‌طور مثال در مصاحبه با یکی از مصاحبه‌شوندگان ایشان تأکید داشتند که «بسیاری از مراجعه‌کنندگان به صندوق نوآوری به دلیل عدم وجود بستر ارتباطی کارا و آسان بسیاری از خدمات صندوق را نمی‌شناسند و تازه بعد از مراجعه به میز پذیرش متوجه این خدمات می‌شوند».

دسته سوم شامل سه عامل عملکرد غیرحرفه‌ای نهادهای دیگر، عدم طبقه‌بندی تقاضا از لحاظ میزان اهمیت و سرعت موردنیاز و همچنین عدم وجود تصویر ذهنی مناسب است. سه عامل این دسته باعث عدم شکل‌گیری ساختار ذهنی غیرواقعی و بعضاً نامناسب نسبت به صندوق نوآوری و شکوفایی در میان شرکت‌های دانش‌بنیان می‌شود که به دنبال آن، ساختار ذهنی نامتناسب نسبت به صندوق می‌تواند تا حدودی باعث شکل‌گیری ذهنیت و توقعات نادرست گردد که عدم پاسخگویی و یا پاسخگویی متفاوت به این توقعات نادرست، رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان را کاهش می‌دهد. عدم تفکیک میان درخواست‌های مختلف و رفتار مشابه با درخواست‌های مختلف منجر به افزایش ناراضی‌هایی در شرکت‌های دانش‌بنیان می‌شود. اگر نیاز یک شرکت به تسهیلات فوری است نمی‌توان شرکت را برای

## Archive of SID

مدت طولانی در فرآیند بررسی قرارداد. به طور مثال درخواست‌های ضمانت‌نامه معمولاً بایستی در یک ماه پاسخ داده شود و نمی‌توان این درخواست‌ها را مشابه درخواست تسهیلات جهت توسعه یک محصول قرارداد. اهمیت طبقه‌بندی درخواست‌ها در کنار معرفی و اطلاع‌رسانی مناسب دلایل برخی فعالیت‌ها (همچون ارزیابی‌های دقیق) در صندوق‌های مالی می‌تواند موجب کاهش عوامل نارضایتی شود (روانبد، ۱۳۸۴؛ عبدالوند و عبدلی، ۱۳۸۷؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴) (Skordoulis & Pekka-Economou, 2015).

دسته چهارم شامل دو عامل افزایش غیرمنطقی توقعات از صندوق و عدم مدیریت شکایات است. افزایش غیرمنطقی توقعات از صندوق و عدم مدیریت شکایات منجر به عدم مدیریت انتظارات شرکت‌های دانش‌بنیان در صندوق نوآوری و شکوفایی می‌شود. عدم مدیریت انتظارات شرکت‌های دانش‌بنیان، شکل‌گیری انتظارات نادرست را به دنبال خواهد داشت. این دسته نشان می‌دهد که عدم مدیریت انتظارات شرکت‌های دانش‌بنیان در صندوق نوآوری و شکوفایی، کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان را به همراه خواهد داشت. همچنین چگونگی پاسخگویی به شکایات در تبدیل نشدن یک شکایت به یک نارضایتی بسیار مهم و کلیدی است (احمدی و پوراشراف، ۱۳۸۶؛ روانبد، ۱۳۸۴؛ بازایی و رضائیان، ۱۳۹۴). دسته پنجم شامل عوامل نقصان در آگاهی بخشی و شفاف‌سازی شرایط دریافت تسهیلات، عدم کیفیت تطابق‌پذیری و تنوع ارائه خدمات متناسب با نیاز شرکت و افزایش زمان بررسی و نظارت طرح‌های ارائه‌شده است. در واقع عوامل این دسته نشان می‌دهند که سازگاری میان تسهیلات ارائه‌شده از سوی صندوق نوآوری و شکوفایی با نیازهای شرکت‌های دانش‌بنیان در جلوگیری از کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان از تعامل با صندوق اهمیت ویژه‌ای دارد. در واقع شرکت‌های دانش‌بنیان با توجه به ماهیت خود و محیط اطرافشان نیاز دارند تا خدمات متنوع متناسب با شرایطشان در کوتاه‌ترین زمان ممکن و در فرآیندی شفاف به آن‌ها ارائه گردد.

دسته آخر هم شامل تعامل کارکنان صندوق نوآوری و شکوفایی با نمایندگان شرکت‌های دانش‌بنیان است. نحوه تعامل کارکنان هر مجموعه‌ای، در میزان رضایت مشتریان در همکاری با آن مجموعه نقش کلیدی ایفا می‌کند. عدم تعامل مناسب کارکنان صندوق نوآوری و شکوفایی نیز می‌تواند بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با این صندوق مؤثر باشد.

## ۵- جمع‌بندی

در بخش اول این پژوهش پس از مرور ادبیات و مستندات مربوط به حوزه تأمین مالی شرکت‌های

دانش‌بنیان و تحلیل مصاحبه‌های انجام‌شده با مجریان و سیاست‌گذاران این حوزه، فهرستی از عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی ملی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران ارائه شده است. در گام بعدی، پس از تحلیل پرسشنامه توزیع‌شده در میان مجریان و سیاست‌گذاران این حوزه عوامل ۱۸ گانه شناسایی شده در ۶ دسته طبقه‌بندی شده‌اند. در ادامه پژوهش، با استفاده از راهبرد مطالعه موردی، الگوی نظری اولیه تحلیل و با توجه به مورد مطالعاتی این پژوهش، عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران توسعه یافته و نهایتاً دسته‌بندی نهایی و چارچوب مربوط به عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران ارائه شده است.

از آن جهت که در ادبیات این حوزه، بررسی عوامل مؤثر بر افزایش و یا کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با نهادهای مالی متخصص این حوزه همچون صندوق نوآوری و شکوفایی مغفول مانده است، پژوهشگران با محدودیت شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران مواجه بوده‌اند. دسترسی مستمر به سیاست‌گذاران و مدیران کلیدی این حوزه جهت ارائه خروجی‌های این پژوهش و تدقیق آن‌ها، از دیگر محدودیت‌های پژوهشگران این پژوهش است. در این پژوهش علاوه بر شناسایی مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق نوآوری و شکوفایی از نگاه مجریان و سیاست‌گذاران، راهبردهایی جهت برطرف ساختن این چالش‌ها مطابق جدول (۶) ارائه شده است که توجه قانون‌گذاران و سیاست‌گذاران به این موارد می‌تواند ضمن رفع موارد قانونی و مشکلات عملکردی، منجر به همکاری متقابل بیشتر بین شرکت‌های دانش‌بنیان و صندوق‌های تأمین مالی همچون صندوق نوآوری و شکوفایی گردد.

در نهایت پیشنهاد می‌گردد که عوامل مؤثر بر کاهش رضایتمندی شرکت‌های دانش‌بنیان در همکاری با صندوق‌های مالی ملی و به‌خصوص صندوق نوآوری و شکوفایی از منظر شرکت‌های دانش‌بنیان نیز بررسی و نتایج آن با نتایج این پژوهش مقایسه شوند تا بتوان نگاه جامع‌تری به کارا نمودن تعاملات فی‌مابین ارائه نمود.

## References

Eisenhardt, . K. M., 1989. Building theories from case study research. *Academy of management review*,

## ۶- مراجع

14(4), pp. 532-550.

Jeston, J., Nelis, J. & Davenport, T., 2008. Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations. NV.

Kavoosi, S. M. R. & Saghaee, A., 2006. Methods of customer satisfaction measurement. 4 ed. Tehran: Ameh Book.

Kline, P., 2014. An easy guide to factor analysis. Routledge.

Maswadeh, S. N., 2015. An evaluation of SMEs satisfaction toward Jordanian Islamic banks service quality. Procedia economics and finance, Volume (23), pp. 86-94.

Phan, P., Siegel, D. S. & Wright, M., 2005. Science parks and incubators: observations, synthesis and future research. Journal of Business Venturing, 20(2), pp. 165-182.

Saarenketo, S., Puumalainen, K., Kuivalai, O. & Kyläheiko, K., 2004. Dynamic knowledge-related learning processes in internationalizing high-tech SMEs. International Journal of Production Economics, 89(3), pp. 363-378.

Sabir, R. I. et al., 2014. Factors affecting customer satisfaction in banking sector of Pakistan. International Review of Management and Business Research, 3(2), pp. 1014-1025.

Skordoulis, M. & Pekka-Economou, V., 2015. Analysis of the Factors Affecting Customers' Satisfaction from the Greek Banks. Proceedings of eRA-10 International Scientific Conference: Economy I Session, pp. 32-40.

Tallon, P., Kraemer, K. & Gurbaxani, V., 2000. Executives' Perceptions of the Business Value of Information Technology: A Process-Oriented Approach. Journal of Management Information Systems. 16(4). pp. 145-173.

Yin, R. K., 2003. Case Study Research, Design and Methods. Sage Publications.

Yin, R. K., 2012. Applications of Case Study Research. SAGE Publications, Inc .

ابوجعفری، ر. ا.، الهی، ش.، پیغامی، ع. و یآوری، ک.، ۱۳۹۲. چارچوب مفهومی تحلیل بین سیستمی هولونیک: مطالعه نظری رابطه نظام مالی و نظام نوآوری. مدیریت نوآوری، ۲(۳)، صص ۹۹-۱۲۴.

احمدی، پ. و پوراشرف، ی. ا.، ۱۳۸۶. مسیر رضایتمندی مشتری در بانک های تجاری. مدرس علوم انسانی، ۱۱(۳)، صص ۲۹-۵۸. بازایی، ق. و رضائیان، ن.، ۱۳۹۴. بررسی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر رضایتمندی مشتریان بانک شهر از ارائه خدمات و رابطه آن با وفاداری به برند (مورد مطالعه: شعب بانک شهر در تهران). فصلنامه مدیریت کسب و کار، جلد شماره ۲۷، صص ۲۷-۴۶.

بشیری، ج.، گیلوری، ع. و کولائی، ف.، ۱۳۹۴. میزان کاربست نتایج طرح های تحقیقاتی سازمان تحقیقات، آموزش و ترویج کشاورزی از نگاه مجریان طرحها. فصلنامه علوم و فنون مدیریت اطلاعات، ۱(۱)، صص ۴۷-۶۸.

دهقان، ن. ا. و دهقان، ک.، ۱۳۸۸. شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان بانک ها. اولین کنفرانس بازاریابی خدمات بانکی، تهران.

رادفر، ر. و خمسه، ع.، ۱۳۸۷. تبیین تأثیر شبکه سازی تحقیق و توسعه بر افزایش ارزش در شرکت های کوچک. رشد فناوری، ۴(۱۴)، صص ۲-۱۲. رنگریز، ح. و کرمی، ن.، ۱۳۹۱. بررسی تاثیر رضایت و سهولت استفاده از وب سایت در افزایش سطح وفاداری مشتریان و تبلیغات دهان به دهان مثبت در خدمات بانکداری الکترونیکی (مطالعه موردی بانک ملت استان زنجان). مطالعات کمی در مدیریت، ۳(۱)، صص ۸۱-۹۸.

روانبد، ف.، ۱۳۸۴. بررسی عوامل اصلی ایجاد و افزایش اعتماد در بین مشتریان کلیدی سیستم بانکی (مورد پژوهشی: مشتریان کلیدی بانک



کارآفرین، تهران: پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه الزهرا (س).

صندوق نوآوری و شکوفایی، ۱۳۹۵. عملکرد دو ساله صندوق نوآوری و شکوفایی در دولت تدبیر و امید (۱۳۹۲-۱۳۹۴)، تهران: صندوق نوآوری و شکوفایی.

صندوق نوآوری و شکوفایی، ۱۳۹۷. گزارش اجمالی عملکرد صندوق نوآوری و شکوفایی، تهران: صندوق نوآوری و شکوفایی.

طبرسا، غ.، رضائیان، ع. و نظریپوری، ا.، ۱۳۹۱. طراحی و تبیین مدل مزیت رقابتی مبتنی بر هوشمندی سازمانی در سازمانهای دانش بنیان. تحقیقات بازاریابی نوین، (۱)، ۲(۱)، صص ۴۷-۷۲.

عبدالوند، م. و عبدلی، ک.، ۱۳۸۷. بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتریان بانک تجارت. مجله مدیریت بازاریابی، (۵)، ۳(۵)، صص ۱-۲۰.

عزیزی، م. و ملایجردی، م.، ۱۳۹۶. روش های تأمین مالی کارآفرینی اجتماعی. تحقیقات مالی، (۱)، ۱۹(۱)، صص ۱۱۹-۱۳۸.

فخاری، ح.، سلیمانی، د. و دارایی، م.، ۱۳۹۲. بررسی اثرات تحریم های اقتصادی بر عملکرد شرکت های دانش بنیان کشور. سیاست علم و فناوری، (۳)، ۵(۳)، صص ۱-۱۶.

قاضی نوری نائینی، س. س.، سرکسیبان، آ. و علیزاده، پ.، ۱۳۸۸. دولت و کارآفرینی تکنولوژیک: مقدمه ای بر سیاست های حمایت از شرکت های تازه تأسیس تکنولوژی محور. تهران: مرکز آموزش و تحقیقات صنعتی ایران.

قاضی نوری، س. س.، بامداد صوفی، ج. و ردائی، ن.، ۱۳۹۶. چارچوب انتخاب ابزارهای تأمین مالی بر اساس خوشه بندی شرکت های دانش بنیان. سیاست علم و فناوری، (۲)، ۹(۲)، صص ۱۳-۳۰.

قانون حمایت از شرکت ها و مؤسسات دانش بنیان، ۱۳۸۹. تهران: مجلس شورای اسلامی.

کارگروه ارزیابی و تشخیص صلاحیت شرکت ها و مؤسسات دانش بنیان، ۱۳۹۷. وب سایت کارگروه ارزیابی و تشخیص صلاحیت شرکت ها و مؤسسات دانش بنیان. <http://daneshbonyan.isti.ir> [دستیابی در ۱۳۹۷].

کاوسی، س. و سقائی، ع.، ۱۳۹۳. روشهای اندازه گیری رضایت مشتری. تهران: آمه.

گلعلی زاده، م.، طباطبائیان، س. ح. ا. و زعفرانیان، ر.، ۱۳۸۷. ارائه راهکار سیستمی ایجاد نهادهایی جهت تأمین مالی بنگاه های نوپا دانش بنیان در ایران. پارک فناوری پردیس، جلد ۱۷، صص ۴۶-۵۲.

گوهری، م.، ۱۳۹۳. تعیین و طبقه بندی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان بانک. ماهنامه داخلی بانک اقتصاد نوین، صص ۳۰-۳۸.

محمدی، س.، ۱۳۹۰. بررسی و رتبه بندی عوامل مؤثر بر رضایت مشتریان بانکی (مطالعه موردی: مدیریت شعب منطقه ۵ بانک ملت)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت و حسابداری.

محمدی، ع. و حسین زاده، ح.، ۱۳۸۷. برنامه ریزی راهبردی و نقش آن در تحول سازمان های دانش بنیان. فصلنامه مدیریت نظامی، جلد ۳۱، صص ۲۹-۴۸.

مختاری، غ.، ۱۳۸۷. روش های نوین مشتری مداری و بازاریابی علمی در بانکداری ایران. دانش بانکداری، جلد شماره ۲۹ و ۳۰، صص ۴۶-۴۸. مسلمی، ن. و موسوی، ع.، ۱۳۹۴. ارزیابی کیفیت برنامه ریزی درسی از دیدگاه مجریان آموزش سازمان آموزش فنی و حرفه ای کشور. مهارت آموزی، (۴)، ۱۴(۴)، صص ۵۷-۶۸.

نقی زاده، ر.، الهی، ش. و منطقی، م.، ۱۳۹۵. الگوی توسعه نوآوری های فناورانه در مناطق ایران؛ مطالعه موردی فناوری های زیستی، نانو، اطلاعات و ارتباطات و هوایی. فصلنامه سیاست علم و فناوری، جلد ۲۹، صص ۴۳-۶۰.

## 1. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)

