

A Sociological Analysis of the Reasons, Contextual Factors, and Barriers to the Underdevelopment of the Service Sector (Case Study: Zanjan Province)¹

Maryam Ahani

PhD Candidate in Sociology, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran

Rababeh Pourjabali²

Assistant Professor, Department of Sociology, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran

Received: 7 February 2026

Revised: 17 May 2026

Accepted: 19 May 2026

Abstract

Official statistics and evidence indicate that, despite its considerable relative and potential economic advantages, Zanjan Province does not have a desirable position in terms of key economic development indicators compared with neighboring provinces and the national average. Accordingly, the present study was designed to develop a theoretical model to explain the state of development of the service sector in Zanjan Province. This is an applied study that adopts a qualitative data collection method. It was conducted using grounded theory methodology. The research population consisted of experts and key informants in the service sector of Zanjan Province in 2025. Purposive and theoretical sampling continued until theoretical saturation was achieved, culminating in semi-structured interviews with 15 participants. Data were analyzed using the systematic procedures proposed by Strauss and Corbin, through three stages of open, axial, and selective coding. The findings suggest that the causal conditions contributing to the underdevelopment of the service sector in Zanjan Province include

1. This article is extracted from the first author's doctoral dissertation submitted to Islamic Azad University, Zanjan Branch, Zanjan, Iran.

2. Corresponding author. Email: pourjabali@gmail.com



©2024 The author(s). This is an open access article under the CC BY license: <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

How to cite this article: Ahani, M. & Pourjabali, R. (2026). A Sociological Analysis of the Reasons, Contextual Factors, and Barriers to the Underdevelopment of the Service Sector (Case Study: Zanjan Province). Ferdowsi University of Mashhad Journal of Social Sciences, 23(1), 183–230. <https://doi.org/10.22067/social.2026.97742.1735>

sectoral centralization and a lack of policy synergy, insufficient investment in services, the absence of institutional and financial support for service-sector businesses, and the sector's dependence on the government and bureaucracy. The province's geography and location, the consumption culture of society, limited public awareness of the importance of modern services, and low levels of technological development were identified as contextual conditions. Economic fluctuations and sanctions, the migration of skilled professionals to Tehran or abroad, frequent political and managerial changes, and rapid technological changes coupled with an inability to adapt were identified as intervening conditions. Finally, a decline in quality of life and social satisfaction, the persistence of regional development inequalities across the country, and the continued economic dependence of the province on traditional sectors were identified as consequences of the underdevelopment of the service sector in Zanzan Province.

Keywords: Development, Underdevelopment, Service Sector, Zanzan Province.

تحلیل جامعه‌شناختی دلایل، زمینه‌ها و موانع توسعه‌نیافتگی بخش خدمات (مورد مطالعه: استان زنجان)^۱

مریم آهنی (دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران)

ahani.maryam@yahoo.com

ربابه پورجلی (استادیار گروه جامعه‌شناسی، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران، نویسنده مسئول)

pourjabali@gmail.com

چکیده

شواهد و آمارهای رسمی نشان می‌دهد که استان زنجان با برخورداری از مزیت‌های نسبی و بالقوه اقتصادی قابل توجه، در مقایسه با استان‌های همجوار و میانگین کشوری، از نظر شاخص‌های اصلی توسعه اقتصادی در موقعیت مطلوبی قرار ندارد. در این راستا، پژوهش حاضر با هدف توسعه یک مدل نظری برای تبیین وضعیت توسعه بخش خدمات استان زنجان طراحی شده است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، کیفی است که با استفاده از روش نظریه داده‌بنیاد انجام پذیرفته است. جامعه آماری پژوهش را خبرگان و مطلعان کلیدی در بخش خدمات در استان زنجان در سال ۱۴۰۴ تشکیل دادند. نمونه‌گیری به روش هدفمند و نظری تا حد اشباع نظری ادامه یافت و در نهایت با ۱۵ نفر مصاحبه نیمه‌ساختاریافته انجام شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از رویه‌های نظام‌مند استراوس و کرین در سه مرحله کدگذاری باز، محوری و انتخابی صورت گرفت. یافته‌های پژوهش بیانگر آن است که شرایط علی مؤثر بر توسعه‌نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان عبارتند از: تمرکزگرایی بخشی و فقدان هم‌افزایی سیاستی، ناکافی بودن سرمایه‌گذاری در حوزه خدمات، نبود حمایت نهادی و مالی برای کسب و کارهای خدماتی و وابستگی خدمات به دولت و بروکراسی. جغرافیا و موقعیت استان، فرهنگ مصرفی جامعه، سطح پایین آگاهی عمومی نسبت به اهمیت خدمات نوین، سطح پایین فناوری، به‌عنوان شرایط زمینه‌ای و نوسانات اقتصادی و تحریم‌ها، مهاجرت نیروی

۱. این مقاله مستخرج از رساله دکتری نویسنده اول در دانشگاه آزاد اسلامی واحد زنجان است.

نشریه علوم اجتماعی دانشگاه فردوسی مشهد، سال بیست و سوم، شماره ۱، بهار ۱۴۰۵، شماره پیاپی ۵۵، صص ۲۳۰-۱۸۳

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۱۱/۱۸ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۵/۰۲/۲۶ تاریخ تصویب: ۱۴۰۵/۰۲/۲۸

متخصص به تهران یا خارج از کشور، تغییرات سیاسی و مدیریتی مکرر، و تغییرات تکنولوژیک سریع و ناتوانی در انطباق، به عنوان شرایط مداخله گر و کاهش کیفیت زندگی و رضایت اجتماعی، تداوم نابرابری توسعه منطقه ای در کشور، و استمرار وابستگی اقتصادی استان به بخش های سنتی به عنوان پیامدهای توسعه نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان شناسایی شده اند.

واژگان کلیدی: توسعه، توسعه نیافتگی، بخش خدمات، استان زنجان.

۱. مقدمه

در عصر حاضر، بخش خدمات به ستون فقرات اقتصادهای مدرن تبدیل شده است. این بخش که زمانی در حاشیه بخش های کشاورزی و صنعت قرار داشت، اکنون با دارا بودن سهمی غالب، اغلب بیش از ۷۰ درصد از تولید ناخالص داخلی و اشتغال در کشورهای توسعه یافته را به خود اختصاص می دهد (سینگ و کادام^۱، ۲۰۲۴، ص. ۸). این تحول ساختاری، نشان دهنده گذار از اقتصاد مبتنی بر تولید کالا به اقتصادی است که خلق ارزش و اشتغال در آن عمدتاً از طریق ارائه خدمات صورت می گیرد. از بانکداری و بیمه گرفته تا بهداشت و درمان، آموزش، گردشگری، لجستیک و فناوری اطلاعات، بخش خدمات نه تنها مستقیماً ایجاد درآمد می کند، بلکه بسترساز ضروری برای افزایش کارایی و بهره وری در سایر بخش های اقتصادی نیز هست (الهرابی و العود^۲، ۲۰۲۴، ص. ۲). نقش بخش خدمات تنها به کمیت آن محدود نمی شود، بلکه کیفیت و پیچیدگی آن نیز عاملی کلیدی در تعیین سطح رقابت پذیری و تاب آوری یک اقتصاد است. ظهور و گسترش سریع «خدمات پیشرفته و دانش بنیان» مانند مشاوره های تخصصی مدیریت و مالی، خدمات پژوهشی و توسعه، فناوری اطلاعات و ارتباطات، و خدمات خلاق و دیجیتال، موتور نوآوری و افزایش بهره وری در کل اقتصاد هستند (رضوان^۳ و همکاران، ۲۰۲۴). همچنین، بخش خدمات به طور مستقیم بر شاخص های کلان

-
1. Singh & Kadam
 2. Alharbi & Aloud
 3. Ridwan

توسعه انسانی و کیفیت زندگی شهروندان تأثیر می‌گذارد. دسترسی به خدمات آموزشی باکیفیت، نظام سلامت کارآمد، خدمات حمل‌ونقل عمومی روان، خدمات تفریحی و فرهنگی غنی و خدمات مالی فراگیر، همگی از مؤلفه‌های اساسی یک جامعه توسعه‌یافته و شکوفا هستند. این بخش به دلیل ماهیت متنوع خود، امکان اشتغال‌زایی برای طیف وسیعی از نیروی کار با مهارت‌های مختلف را فراهم می‌آورد و به‌عنوان یک ضربه‌گیر در دوران رکود سایر بخش‌ها عمل می‌کند (دیمپل و کوریوکوز^۱، ۲۰۲۵، ص. ۳۷۵). بنابراین، توسعه یک بخش خدمات پویا، متنوع و با کیفیت، دیگر یک انتخاب نیست، بلکه یک ضرورت استراتژیک برای هر کشوری است که خواهان رشد پایدار، ایجاد اشتغال مولد و ارتقای رفاه عمومی در اقتصاد دانش‌بنیان امروزی است.

علاوه‌براین، بخش خدمات به‌عنوان موتور محرک اقتصادهای مدرن و پیشرفته، نقشی بی‌بدیل در ایجاد ارزش افزوده، اشتغال‌زایی و تسهیل فرآیندهای تولید و مصرف ایفا می‌کند. در چند دهه اخیر، سهم این بخش در تولید ناخالص داخلی و ساختار اشتغال کشورهای در حال توسعه نیز به‌طور پیوسته افزایش یافته است (احیجاموسه^۲ و همکاران، ۲۰۲۵). با این حال، الگوی توسعه این بخش در سطح ملی، یکسان و همگون نبوده و ما شاهد نابرابری‌های منطقه‌ای چشمگیری هستیم. استان زنجان، به‌رغم برخورداری از پتانسیل‌های متعدد در حوزه‌های گردشگری، ترانزیت و موقعیت جغرافیایی همجوار با قطب‌های اقتصادی، نمونه‌ای بارز از این ناهمگونی و توسعه‌نیافتگی در بخش خدمات است. درواقع، استان زنجان علی‌رغم برخورداری از ظرفیت‌ها و مزیت‌های نسبی در حوزه‌هایی همچون کشاورزی، صنعت و موقعیت ترانزیتی ممتاز، در بخش خدمات با چالش‌های ساختاری عمیقی روبه‌رو است که منجر به توسعه‌نیافتگی این بخش حیاتی در اقتصاد منطقه شده است. شواهد میدانی و آمارهای رسمی حاکی از آن است که سهم بخش خدمات از اشتغال و تولید ناخالص داخلی استان، نه‌تنها متناسب با ظرفیت‌های بالقوه آن نیست، بلکه در مقایسه با استان‌های

1. Dimple & Kuriakose

2. Ehigiamusoe

مشابه یا میانگین کشوری، در سطح پایین تری قرار دارد. همچنین شاخص هایی چون تنوع خدمات، کیفیت ارائه، بهره‌وری، نوآوری و شدت دانش در این بخش، از وضعیت مطلوب فاصله دارد. درواقع، استان زنجان با ساختاری اقتصادی مواجه است که در آن بخش خدمات نتوانسته نقش محوری خود را ایفا کند. داده‌های موجود گویای آن است که سهم اشتغال خدمات در استان حدود ۴۱ درصد است، درحالی که این رقم در سطح کشور ۶/۵۱ درصد است. این شکاف چشمگیر، پرسش‌های جدی درباره علل توسعه نیافتگی خدمات در این استان ایجاد می‌کند. در شرایطی که اقتصادهای پیشرفته عمدتاً خدماتی شده‌اند، زنجان همچنان وابستگی شدیدی به بخش کشاورزی دارد، به گونه‌ای که حدود ۹۰ درصد منابع آبی استان در این بخش مصرف می‌شود و تراکم نیروی کار در کشاورزی، فرصت رشد خدمات را محدود کرده است (ندرلو و همکاران، ۱۴۰۱؛ عینالی و همکاران، ۱۴۰۰؛ جمشیدی و همکاران، ۱۳۹۷؛ یعقوبی، ۱۳۹۲؛ و میدری و همکاران، ۱۳۹۲). درواقع، ساختار اقتصادی استان زنجان به‌طور سنتی متکی بر بخش‌های صنعت (به‌ویژه صنایع فلزی و معدنی) و تاحدی کشاورزی است و سهم بخش خدمات در اشتغال و تولید استان، در مقایسه با میانگین کشوری و استان‌های هم‌تراز، پایین‌تر از حد انتظار باقی مانده است. این وضعیت منجر به محدود شدن فرصت‌های شغلی متنوع، مهاجرت نیروی کار تحصیل کرده به استان‌های بزرگ‌تر، و کاهش پویایی اقتصادی شهری و روستایی شده است. تداوم این وضعیت می‌تواند موجب تعمیق شکاف توسعه‌ای استان زنجان با مناطق پیشرو، کاهش تاب‌آوری اقتصادی در برابر شوک‌های صنعتی، و تضعیف نقش استان در شبکه اقتصادی ملی شود.

توسعه نیافتگی بخش خدمات در یک منطقه، صرفاً یک مسئله اقتصادی نیست، بلکه پدیده‌ای عمیقاً جامعه‌شناختی است که ریشه در بستر تاریخی، فرهنگی و اجتماعی آن جامعه دارد (بیسواکارما و سوبدی^۱، ۲۰۲۵، ص. ۲۶۰). از این منظر، تحلیل وضعیت استان زنجان نیازمند عبور از تبیین‌های

صرفاً اقتصادی و واکاوی لایه‌های پنهان اجتماعی است. اگرچه مطالعات پراکنده‌ای به بررسی اقتصادی توسعه استان زنجان پرداخته‌اند، اما شکاف پژوهشی آشکاری درباره واکاوی همه‌جانبه و جامعه‌شناختی این مسئله وجود دارد. اکثر پژوهش‌های پیشین بر شاخص‌های کمی و توصیف وضعیت موجود متمرکز بوده و کمتر به تبیین «چرایی» این پدیده از منظر جامعه‌شناسی پرداخته‌اند. در این راستا، مسئله اصلی این پژوهش، فهم عمیق و نظام‌مند فرآیندها، شرایط علی، زمینه‌ها، راهبردهای کنشگران و پیامدهای مرتبط با توسعه‌نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان از دیدگاه ذی‌نفعان و کنشگران کلیدی این عرصه است. پرسش محوری این است که چگونه یک شبکه درهم‌تنیده از عوامل، پدیده توسعه‌نیافتگی بخش خدمات را در استان زنجان شکل داده و تداوم بخشیده است؟ لذا، این پژوهش با اتخاذ رویکرد کیفی و استفاده از روش نظریه داده‌بنیاد، در پی آن است تا با گردآوری داده‌های غنی از طریق مصاحبه‌های عمیق با طیف وسیعی از ذی‌نفعان و تحلیل مقایسه‌ای مستمر این داده‌ها، یک مدل پارادایمی از پدیده توسعه‌نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان ارائه دهد. هدف نهایی، تدوین یک نظریه زمینه‌ای است که بتواند پیچیدگی‌های این مسئله را در بستر خاص استان زنجان تبیین کرده و مبنایی برای طراحی راهبردهای توسعه‌ای کارآمد و بومی فراهم آورد.

۲. مبانی مفهومی و پیشینه پژوهش

۲.۱. پیشینه پژوهش

درباره توسعه بخش خدمات در استان زنجان، تحقیقات بسیار اندکی صورت گرفته است. از مهم‌ترین پژوهش‌های انجام شده در خصوص وضعیت توسعه استان زنجان می‌توان به این موارد اشاره کرد:

ندرلو و همکاران (۱۴۰۱) در مورد موانع فرهنگی توسعه در زنجان بر این باورند که گسترش جهانی‌شدن و پیشرفت تکنولوژی و فرهنگ استفاده نادرست از ابزار توسعه مانند اینترنت، ماهواره،

فضای مجازی و...، موجب تزلزل بنیان خانواده‌ها، گرایش به فردگرایی و منفعت‌طلبی منفی شده است. همچنین تقابل سنت با مدرنیته، تعصب شدید به ایل و تبار، از خودبیگانگی و مصرف‌گرایی، وقوع تغییرات فرهنگی تا توسعه فرهنگی، عدم مطالبه‌گری اجتماعی، عدم توجه به قانون‌گرایی و رفتار اجتماعی صحیح، عدم تحقق سرمایه اجتماعی، فرهنگی، نمادین، انسانی، اقتصادی، سیاسی و...، از دیگر موانع فرهنگی دستیابی به توسعه فرهنگی است. درخصوص وضعیت توسعه گردشگری روستایی نیز عینالی و همکاران (۱۴۰۰)، جمشیدی و همکاران (۱۳۹۷) و یعقوبی (۱۳۹۲) بر این باورند که استان زنجان جزو استان‌های مهاجرفرست کشور محسوب شده و در میان ۱۷ استان مهاجر فرست کشور در رتبه ۱۲ قرار دارد. نتایج نشان می‌دهد، عامل کالبدی، اقتصادی و کشاورزی مهم‌ترین عوامل در توسعه‌یافتگی شهرستان‌های استان زنجان است. همچنین، میان توسعه‌یافتگی شهرستان‌های استان زنجان و میزان مهاجرت‌ها رابطه معکوس و معناداری وجود دارد، به عبارتی دیگر شهرستان‌هایی که از نظر سطح توسعه در وضعیت پایین قرار داشتند، مهاجرت بیشتری داشته‌اند. همچنین، روستاهای هدف گردشگری استان زنجان با چالش‌های کالبدی همچون تخریب بافت و معماری سنتی روستا، مسایل محیطی، ضعف امکانات-خدمات، ضعف زیرساخت‌ها و ناوگان حمل‌ونقل روبه‌رو هستند. علاوه‌براین، ضعف مدیریت و برنامه‌ریزی، کمبود تسهیلات رفاهی و بهداشتی، موانع فرهنگی و آموزشی و سرمایه‌گذاری ناکافی مهم‌ترین موانع توسعه گردشگری هستند.

در مورد موانع توسعه کسب‌وکارها در استان زنجان نیز پژوهش‌های میدری و همکاران (۱۳۹۲) و معمارنژاد و حاجی‌علی‌اکبری (۱۳۸۹) نشان می‌دهد که وجود زمین‌های دارای معارض، دشواری اخذ مجوز، سختی در دریافت اعتبار، اختلافات کارفرمایان با تأمین اجتماعی و واردات نامنظم کالاهای چینی از مهم‌ترین موانع کسب‌وکار در استان زنجان است. همچنین، اولویت‌بندی موانع اصلی توسعه تجارت الکترونیکی از نظر دست‌اندرکاران، بنگاه‌های اقتصادی استان زنجان به ترتیب عبارتند از: موانع حقوقی، موانع فرهنگی، موانع مدیریتی، موانع مربوط به زیرساخت‌های اساسی، موانع انسانی، موانع اقتصادی.

در پژوهش‌های خارجی نیز یافته‌های خالیق^۱ و همکاران (۲۰۲۵) در مطالعه‌ای با عنوان «بخش بهداشت و درمان پاکستان در خطر است: فرار مغزهای پزشکان پاکستانی»، بیانگر آن است که بی‌ثباتی سیاسی، فقدان چشم‌انداز پیشرفت حرفه‌ای و درآمد پایین که منجر به مهاجرت پرسنل پزشکی کشور پاکستان می‌شوند، مهم‌ترین موانع توسعه‌یافتگی بخش بهداشت و درمان این کشور است. همچنین، یافته‌های ویاتی^۲ و همکاران (۲۰۲۵) درخصوص موانع توسعه‌گردشگری پزشکی بیانگر آن است که گردشگری پزشکی دسترسی به خدمات تخصصی را افزایش می‌دهد، رشد اقتصادی را تسریع می‌کند و همکاری‌های بین‌المللی را تقویت می‌نماید. همچنین موانع داخلی توسعه‌گردشگری پزشکی در اندونزی شامل مسائل نیروی کار، سیستم‌های سازمانی، محدودیت‌های فناوری، تسهیلات ناکافی و بازاریابی نامناسب است. چالش‌های خارجی نیز شامل فشارهای رقابتی، کمبود زیرساخت‌های حمایتی، محدودیت‌های نظارتی و شرایط اقتصادی هستند.

یافته‌های موشیمیایمانا^۳ و همکارانش (۲۰۲۵) در مطالعه‌ای با عنوان «ادغام فناوری اطلاعات و ارتباطات در آموزش رواندا: بررسی فرصت‌ها و محدودیت‌ها»، بیانگر آن است که اگرچه رواندا اراده‌ی سیاسی قوی و پیشرفت قابل توجهی در زمینه‌ی ادغام فناوری در آموزش داشته است، اما این مسیر با موانع عملی جدی همچون زیرساخت ناکافی و نامتوازن، محدودیت مهارت و آمادگی معلمان، محدودیت محتوای آموزشی دیجیتال مرتبط و مسائل مالی و پایداری روبه‌رو است. ینا و دیوودی^۴ (۲۰۲۳) درخصوص موانع رشد گردشگری روستایی در هند (به‌عنوان یکی از ابعاد بخش خدمات) بر این باورند که حمایت ناکافی دولت، علت اصلی رشد پایین گردشگری روستایی در هند است. نگوین^۵ و همکارانش (۲۰۲۱) بر بعد دیگری از بخش خدمات یعنی حمل‌ونقل تمرکز کرده‌اند و نشان

1. Khaliq

2. Wiyati

3. Mushimiymana

4. Jena & Dwivedi

5. Nguyen

دادند که فقدان توجه یکپارچه از سوی دولت، ناکافی بودن زیرساخت‌های حمل‌ونقل و محدودیت‌های مالی و اقتصادی، مهم‌ترین دلایل عدم توسعه‌یافتگی حمل‌ونقل هوشمند در ویتنام هستند.

در یک جمع‌بندی کلی از پیشینه پژوهش‌های انجام شده درخصوص وضعیت توسعه بخش خدمات در استان زنجان می‌توان گفت که بخش خدمات در زنجان توسعه‌نیافته است و اغلب مطالعات انجام شده در استان زنجان بر موانع توسعه روستایی و گردشگری روستایی، موانع توسعه کسب‌وکارها و توسعه فرهنگی پرداخته‌اند. همچنین در این پژوهش‌ها، داده‌های آماری و تحلیل‌های تجربی بروز درباره سهم ارزش افزوده بخش خدمات، کیفیت خدمات، بهره‌وری و رضایت کاربران بخش خدمات در استان هنوز به‌طور گسترده تولید نشده است و این پیچیدگی تحلیل توسعه‌نیافتگی خدمات را افزایش می‌دهد. علاوه بر این، بیشتر مطالعات از روش‌های توصیفی-تحلیلی یا همبستگی ساده استفاده کرده‌اند. رویکردهای کیفی که بتواند علل ژرف‌نگر (چرایی) را تبیین کند، غایب است.

۲.۲. مبانی مفهومی

بخش خدمات در دهه‌های اخیر به یکی از محورهای اصلی رشد اقتصادی، اشتغال‌زایی و ارتقای کیفیت زندگی در مناطق مختلف تبدیل شده است. باوجود این، توسعه خدمات در بسیاری از مناطق کشور از جمله استان زنجان با محدودیت‌ها و موانع ساختاری و عملکردی مواجه است. بررسی ادبیات نظری توسعه، نشان می‌دهد که توسعه‌نیافتگی خدمات معمولاً نتیجه ترکیبی از عوامل اقتصادی، نهادی، زیرساختی، فضایی و اجتماعی است (اسوارانوکوتوال^۱، ۲۰۰۲، ص. ۴۰۲). بنابراین، تحلیل موانع رشد بخش خدمات در زنجان نیازمند اتکا به چارچوب‌های نظری مرتبط با رشد منطقه‌ای، نهادگرایی، سرمایه انسانی و اقتصاد فضا است.

نظریه‌های کلاسیک و جدید توسعه اقتصادی بر این باورند که ساختار اقتصاد در مسیر رشد، از کشاورزی به صنعت و سپس به خدمات پیشرفته حرکت می‌کند. فاکس^۱ (۱۹۶۸) بیان می‌کند که رشد اقتصادی در مراحل نهایی، عمدتاً از مسیر گسترش فعالیت‌های خدماتی محقق می‌شود. از سوی دیگر، نظریه رشد درون‌زا نیز توسعه بخش خدمات، به‌ویژه خدمات دانش‌بنیان، را عامل محرک نوآوری، افزایش بهره‌وری و پویایی منطقه‌ای می‌داند. در چنین چارچوبی، توسعه‌نیافتگی بخش خدمات می‌تواند نشانه‌ای از ضعف ساختار اقتصادی، کمبود سرمایه‌گذاری و ناکارآمدی نهادی باشد (جونز^۲، ۲۰۲۲، ص. ۱۲۷).

نظریه‌های رشد منطقه‌ای تلاش می‌کنند توضیح دهند چرا برخی مناطق (استان‌ها، شهرها یا نواحی) رشد سریع‌تری دارند، چرا تفاوت‌های منطقه‌ای در توسعه ایجاد می‌شود، و چگونه می‌توان رشد پایدار را در مناطق کمترتوسعه‌یافته ایجاد کرد. در نظریه‌های رشد منطقه‌ای، زیرساخت‌ها (حمل‌ونقل، ارتباطات، انرژی، اینترنت و...) پیش‌نیاز اساسی توسعه خدمات تلقی می‌شوند. ضعف زیرساختی موجب افزایش هزینه مبادله، کاهش سرعت گردش اطلاعات و کاهش جذابیت سرمایه‌گذاری می‌شود. در نتیجه، حتی فعالیت‌های خدماتی پایه مانند توزیع، گردشگری و حمل‌ونقل نیز در چنین شرایطی رشد کافی نخواهند داشت (دیمر^۳ و همکاران، ۲۰۲۲، ص. ۴۹۰).

داگلاس نورث^۴ (۱۹۹۰) معتقد است که رشد و توسعه اقتصادی مناطق و کشورها، قبل از هر چیز، وابسته به کیفیت نهادهاست؛ یعنی قواعد رسمی و غیررسمی که رفتار اقتصادی را شکل می‌دهند. وی بر این نکته تأکید دارد که نهادهای رسمی و غیررسمی مناسب، هزینه مبادله را کاهش می‌دهند و زمینه‌ساز رشد و ورود سرمایه‌گذاران به فعالیت‌های اقتصادی، به‌ویژه خدمات، می‌شوند.

-
1. Clark & Fuchs
 2. Jones
 3. Diemer
 4. Douglass North

نبود سیاست‌گذاری یکپارچه، پیچیدگی‌های اداری، ضعف اجرای قوانین، نبود مشوق‌ها و بی‌ثباتی مقرراتی، از موانع توسعه خدمات در بسیاری از مناطق هستند.

همچنین براساس دیدگاه شولتز^۱ (۱۹۶۱)، عامل اصلی رشد و توسعه اقتصادی، سرمایه انسانی است؛ یعنی دانش، مهارت‌ها، تخصص، سلامت، تجربه و قابلیت‌هایی که در افراد انباشته می‌شود و بهره‌وری آنها را افزایش می‌دهد. به باور وی، کیفیت نیروی کار و مهارت‌های تخصصی عامل تعیین‌کننده بهره‌وری فعالیت‌های خدماتی است. خدمات به‌ویژه زیرگروه‌های نوین مانند فناوری اطلاعات و ارتباطات، خدمات مالی، گردشگری حرفه‌ای و خدمات دانش‌بنیان، به تخصص و مهارت‌های نرم و مدیریتی نیازمندند. کمبود نیروی متخصص، مهاجرت نخبگان و نبود مراکز آموزشی تخصصی، توسعه این بخش را محدود می‌کند.

مطابق دیدگاه‌های توسعه‌ای مبتنی بر سرمایه‌گذاری، رشد بخش خدمات نیازمند منابع مالی پایدار، ابزارهای اعتباری مناسب و کاهش ریسک سرمایه‌گذاری است. خدمات معمولاً دیر بازده‌تر از صنعت هستند و بانک‌ها از سرمایه‌گذاری در آنها اجتناب می‌کنند. نبود ابزارهای مالی متنوع نیز توسعه این بخش را با مشکل مواجه می‌سازد (تامبووچوا^۲ و همکاران، ۲۰۲۱، ص. ۳۵).

نظریه رشد درون‌زا یکی از دیگر نظریه‌های مطرح در زمینه توسعه‌نیافتگی بخش خدمات است. این نظریه تلاش می‌کند منابع رشد اقتصادی را داخل مدل و سیستم اقتصادی توضیح دهد و بر نقش سرمایه انسانی، نوآوری و دانش در تولید رشد پایدار تأکید می‌کند. در نظریه رشد درون‌زا، فناوری محرک اصلی توسعه بخش خدمات، به‌ویژه خدمات الکترونیک، فین‌تک، گردشگری هوشمند و تجارت دیجیتال است. مناطقی که فاقد اکوسیستم نوآوری، مراکز رشد و شرکت‌های دانش‌بنیان فعال باشند، در توسعه خدمات پیشرفته دچار ضعف خواهند بود (جونز، ۲۰۲۲، ص. ۱۲۸). همچنین دیدگاه‌های جامعه‌شناسی توسعه نشان می‌دهند که نگرش‌های عمومی، فرهنگ

1. Schultz

2. Tambovceva

کارآفرینی، اعتماد اجتماعی و ترجیحات مصرفی جامعه بر توسعه خدمات اثرگذار است. اگر جامعه به خدمات نوین اعتماد کافی نداشته باشد یا فعالیت‌های سنتی را ترجیح دهد، گسترش کسب‌وکارهای خدماتی با مانع مواجه خواهد شد (هنریکس^۱، ۲۰۲۳).

براساس نظریه‌های مربوط به اقتصاد فضا، توزیع خدمات تابعی از اندازه، جمعیت و جایگاه شهرها در سلسله‌مراتب شهری است. هرچه تمرکز جمعیت در مرکز استان بیشتر باشد، خدمات نیز تمایل به تمرکز خواهند داشت. درواقع، براساس نظریه مکان مرکزی کریستالر، خدمات در نواحی پرجمعیت و مراکز شهری متمرکز می‌شوند. تمرکز بیش از حد خدمات در مرکز استان و عدم گسترش آنها به مناطق پیرامونی نشان‌دهنده نابرابری فضایی است (پار^۲، ۲۰۲۵).

مرور نظریه‌های مختلف نشان می‌دهد که توسعه‌نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان را نمی‌توان صرفاً به یک عامل محدود کرد، بلکه این پدیده نتیجه تعامل مجموعه‌ای از عوامل ساختاری، نهادی، انسانی و فضایی است. ضعف زیرساخت‌ها، ناکارآمدی نهادی، کمبود نیروی متخصص، محدودیت در سرمایه‌گذاری، عقب‌ماندگی فناورانه و موانع فرهنگی-اجتماعی، هسته اصلی چارچوب نظری تبیین‌کننده این مسئله را تشکیل می‌دهند.

۳. روش پژوهش

روش تحقیق به کار رفته در این پژوهش، کیفی بوده و از رهیافت نظریه زمینه‌ای یا داده‌بنیاد به عنوان روش عملیاتی پژوهش استفاده شده است. درواقع، در پژوهش حاضر با توجه به ماهیت پیچیده وضعیت توسعه بخش خدمات، فقدان نظریه‌های جامع در مورد وضعیت توسعه‌یافتگی بخش خدمات استان زنجان، لزوم انعطاف‌پذیری در مواجهه با اطلاعات جدید و مشارکت فعال ذی‌نفعان محلی درخصوص شرایط و وضعیت توسعه بخش خدمات این استان، از روش نظریه داده‌بنیاد استفاده شده

1. Henricks

2. Parr

است تا شرایط علی (علل تأثیرگذار)، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردهای به کار گرفته شده و پیامدهای توسعه یا عدم توسعه بخش خدمات در استان زنجان نشان داده شود. خبرگان و مطلعان کلیدی بخش خدمات (اساتید دانشگاه، اعضاء اتاق بازرگانی، سرمایه‌گذاران بخش‌های غیردولتی، کارشناسان و مدیران سازمان برنامه و بودجه، کارشناسان و مدیران استانداری و...) در استان زنجان که شناخت مناسبی از وضعیت توسعه در این استان داشتند به عنوان جمعیت آماری انتخاب شده‌اند. در نظریه داده‌بنیاد، چارچوب نمونه به جای آنکه معرف آماری باشد، هدف‌مند^۱ و نظری^۲ است. در پژوهش حاضر نیز نمونه‌گیری با استفاده از روش نمونه‌گیری هدف‌مند شروع و براساس نمونه‌گیری نظری تا اشباع داده‌ها ادامه یافت. در مجموع با ۱۵ نفر مصاحبه شد؛ چراکه داده‌های گردآمده، تکراری شدند و طبقات اطلاعاتی جدیدی به دست نیامدند و بدین ترتیب محققان به اشباع نظری دست یافتند.

باتوجه به ماهیت موضوع پژوهش و روش انجام آن، از مصاحبه‌های عمیق نیمه‌ساختاریافته برای گردآوری داده‌ها استفاده شده است. در این راستا با بهره‌گیری از رویه‌های نظام‌مند استراوس و کرین^۳، پروتکل مصاحبه تنظیم شد. در این پروتکل، پرسش‌هایی در زمینه اطلاعات مشارکت‌کنندگان، وضعیت توسعه بخش خدمات، موانع یا چالش‌های توسعه بخش خدمات، عوامل یا شرایط علی مؤثر، شرایط زمینه‌ای و مداخله‌گر تأثیرگذار، پیامدهای و راهبردهای مشارکت‌کنندگان درخصوص وضعیت بخش خدمات، طرح شدند. همچنین از خلال گفته‌های مشارکت‌کنندگان نیز سؤالاتی استخراج و طرح شدند. همچنین به مشارکت‌کنندگان اطمینان خاطر داده شد که همه نظرات و اطلاعات شخصی آنها کاملاً محرمانه خواهد ماند و کسی جز محقق بدان‌ها دسترسی نخواهد داشت. مدت زمان مصاحبه با هر مشارکت‌کننده به‌طور متوسط ۱ ساعت طول کشید. علاوه بر این، در پژوهش حاضر پس از اتمام

1. Purpsive Sample

2. Theoretical Sample

3. Strauss & Corbin

مصاحبه‌ها، برای تحلیل داده‌های گردآوری شده با بهره‌گیری از روش مقایسه‌ای مداوم و مطابق با روش استراوس و کربین در سه مرحله کدگذاری «باز»، «محوری» و «انتخابی» مورد تحلیل قرار گرفتند.

همچنین، به‌منظور رعایت قابلیت اعتبار یا روایی پژوهش سعی شد افرادی وارد مطالعه شوند که اطلاعات مفیدی درباره وضعیت بخش خدمات استان زنجان داشتند. برای رسیدن به انتقال‌پذیری، از آنجایی که در روش کیفی پژوهشگر موظف است تا مجموعه داده‌ها و توصیفات متنی خود را به‌نحوی کامل و غنی عرضه کند، سعی شد با عرضه کامل یافته‌ها، این مهم تحقق یابد. برای دستیابی به قابلیت اعتماد، یافته‌های پژوهش به چند تن از پاسخگویان داده شد و از آنها خواسته شد تا نتایج را بررسی و بازبینی کرده، نظرات خود را اعلام کنند. قابلیت تأیید نیز از طریق مرور و بازبینی‌های دقیق و چندین باره داده‌ها، تفسیرها و یافته‌های این مطالعه با نگاهی به مطالعات پیشین حاصل شد.

۴. یافته‌های پژوهش

در جدول ۱، مشخصات جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان پژوهش حاضر براساس سن، جنس، تحصیلات، حوزه تخصص و سابقه کار قابل ملاحظه است.

جدول ۱. مشخصات کلی مشارکت‌کنندگان

ردیف	سن	جنس	تحصیلات	حوزه تخصص	سابقه کار
۱	۴۲	مرد	کارشناسی	کارآفرینی	۱۷
۲	۴۸	مرد	دکتری	گردشگری	۱۵
۳	۴۲	مرد	کارشناسی‌ارشد	گردشگری	۱۵
۴	۴۱	زن	دکتری	مدیریت کسب‌وکار	۱۵
۵	۵۲	زن	کارشناسی‌ارشد	جامعه‌شناسی	۱۴
۶	۴۲	زن	کارشناسی	گردشگری	۱۸
۷	۴۸	مرد	کارشناسی‌ارشد	مهندسی حمل‌ونقل	۱۹

ردیف	سن	جنس	تحصیلات	حوزه تخصص	سابقه کار
۸	۳۹	مرد	کارشناسی	گردشگری	۱۶
۹	۴۶	مرد	کارشناسی ارشد	جامعه‌شناسی	۱۱
۱۰	۴۵	مرد	کارشناسی	اقتصاد	۱۵
۱۱	۶۲	مرد	دکتری	مدیریت بازرگانی	۲۸
۱۲	۵۲	مرد	دکتری	اقتصاد	۱۶
۱۳	۵۰	مرد	کارشناسی	برنامه‌ریزی شهری	۲۴
۱۴	۴۹	مرد	کارشناسی ارشد	اقتصاد	۱۵
۱۵	۵۰	مرد	کارشناسی ارشد	مدیریت فناوری	۱۴

۱.۴. شرایط علی مؤثر بر توسعه نیافتگی بخش خدمات

مطابق اظهارات مشارکت‌کنندگان، شرایط علی مؤثر بر توسعه نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان عبارتند از: تمرکزگرایی بخشی و فقدان هم‌افزایی سیاستی، ناکافی بودن سرمایه‌گذاری در حوزه خدمات، نبود حمایت نهادی و مالی برای کسب‌وکارهای خدماتی و وابستگی خدمات به دولت و بروکراسی.

۱.۴.۱. تمرکزگرایی بخشی و فقدان هم‌افزایی سیاستی

بخش خدمات به‌عنوان یکی از ارکان اصلی اقتصاد مدرن، نقشی کلیدی در ایجاد اشتغال، افزایش تولید ناخالص داخلی و ارتقاء کیفیت زندگی ایفا می‌کند. با این حال، در استان زنجان توجه کافی به این بخش نشده و بیشتر سیاست‌های اقتصادی در دهه‌های اخیر عمدتاً بر توسعه صنعت و معدن متمرکز بوده‌اند. این امر به دلیل وجود منابع معدنی غنی و ظرفیت‌های بالای صنعتی استان قابل توجیه است. با این حال، تمرکز بیش از حد بر این بخش‌ها باعث شده که سایر حوزه‌های اقتصادی، به‌ویژه خدمات، کمتر مورد توجه قرار گیرند. این عدم تعادل در تخصیص منابع و توجه به بخش‌های مختلف اقتصادی، موجب کاهش توان رقابتی بخش خدمات و عدم بهره‌برداری مناسب از ظرفیت‌های موجود در این حوزه شده است. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«در استان ما توجه زیادی به بخش خدمات نمی‌شود و تمرکز سیاست‌های دولت بیشتر بر بخش صنعت است و توجهی به پتانسیل‌های بخش خدمات نمی‌شود» (مشارکت‌کننده پنجم).

نبود هماهنگی و انسجام در سیاست‌گذاری‌ها (فقدان هم‌افزایی سیاستی) از دیگر از عوامل تأثیرگذار بر توسعه‌نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان است. این عدم هماهنگی باعث شده که بسیاری از برنامه‌ها و سیاست‌های ملی نتوانند به‌طور مؤثر در سطح استان اجرایی شوند. علاوه‌براین، نهادهای استانی نیز اغلب فاقد اختیارات کافی برای تصمیم‌گیری مستقل هستند و مجبورند منتظر تأییدیه‌های ملی باشند. این موضوع باعث ایجاد تأخیر در اجرای پروژه‌ها و نارضایتی فعالان اقتصادی شده است. همچنین، یکی دیگر از عوامل مهم در عدم توسعه‌یافتگی بخش خدمات استان زنجان، تغییرات مکرر در سیاست‌ها و برنامه‌ها است. این تغییرات که گاه بدون مطالعه دقیق و بررسی نیازهای واقعی انجام می‌شوند، باعث بی‌ثباتی در فضای کسب‌وکار شده‌اند. افزون‌براین، یکی دیگر از چالش‌های عمده در مدیریت بخش خدمات استان زنجان، نبود شاخص‌ها و داده‌های دقیق برای تصمیم‌گیری است. بسیاری از تصمیمات براساس اطلاعات ناقص یا کلی اتخاذ می‌شوند که نمی‌توانند تصویر دقیقی از وضعیت واقعی ارائه دهند. برخی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته‌اند:

«در استان زنجان هم مثل خیلی از استان‌های دیگر بین سازمان‌ها و وزارتخانه هیچ‌گونه هماهنگی وجود ندارد و خیلی از برنامه‌ها و طرح‌ها به این دلیل عملیاتی نشده‌اند» (مشارکت‌کننده دوازدهم).

«خیلی از تصمیمات بدون فکر و برنامه‌ریزی صورت می‌گیرند و هیچ‌گونه آمار دقیق و کارشناسی‌شده‌ای برای برنامه‌ریزی در بخش خدمات وجود ندارد» (مشارکت‌کننده چهارم).

۴. ۱. ۲. ناکافی بودن سرمایه‌گذاری در حوزه خدمات

یکی از مشکلات عمده در استان زنجان، تمرکز بیش از حد سرمایه‌گذاری‌ها بر بخش املاک و مستغلات است. این جریان شدید سرمایه به ساخت‌وسازهای لوکس، مجتمع‌های مسکونی و تجاری اختصاص یافته است، درحالی که نیازهای اساسی مردم مانند خدمات اجتماعی و زیرساخت‌های عمومی نادیده گرفته شده‌اند. این تمرکز نامتوازن باعث شده تا منابع مالی که می‌توانستند به بهبود کیفیت خدمات عمومی اختصاص یابند، در بخش‌هایی هزینه شوند که تأثیر مستقیم کمتری بر رفاه عمومی دارند. یکی دیگر از جنبه‌های جهت‌گیری نامتوازن سرمایه‌گذاری، افزایش بی‌رویه مراکز خرید و پاساژها در استان زنجان است. باوجود اینکه این پروژه‌ها ممکن است به ظاهر رونق اقتصادی را نشان دهند، اما در عمل تأثیر محدودی در توسعه پایدار استان دارند. افزایش تعداد چنین مراکزی نه تنها باعث کاهش منابع مالی برای سرمایه‌گذاری در بخش‌های ضروری مانند بهداشت و درمان شده است، بلکه به تغییر فرهنگ مصرف‌گرایی و کاهش توجه به تولید داخلی نیز منجر شده است. همچنین، یکی از بخش‌هایی که به شدت تحت تأثیر این جهت‌گیری نامتوازن قرار گرفته، سیستم بهداشت و درمان عمومی است. کمبود سرمایه‌گذاری در این حوزه باعث شده تا امکانات درمانی استان زنجان نتوانند پاسخگوی نیازهای جمعیت باشند. بیمارستان‌ها و مراکز درمانی با کمبود تجهیزات و نیروی انسانی مواجه هستند و این موضوع کیفیت خدمات درمانی را کاهش داده است. همچنین، عدم توجه به توسعه زیرساخت‌های بهداشتی در مناطق روستایی، مشکلات عدیده‌ای را برای ساکنان این مناطق ایجاد کرده است. علاوه بر این، خدمات زیرساختی مانند حمل‌ونقل عمومی از جمله بخش‌هایی هستند که برای توسعه پایدار هر منطقه ضروری‌اند. باین‌حال، در استان زنجان شاهد کمبود سرمایه‌گذاری در این حوزه هستیم. ضعف سیستم حمل‌ونقل عمومی باعث افزایش وابستگی مردم به خودروهای شخصی شده که پیامدهایی مانند آلودگی هوا، ترافیک سنگین و کاهش کیفیت زندگی را به دنبال داشته است. برخی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته‌اند:

«یک بیمارستان درست و حسابی و مجهز در شهر زنجان وجود ندارد، یعنی توجه اصولی به بهداشت و درمان نمی‌شود» (مشارکت‌کننده سیزدهم).

«سیستم حمل‌ونقل عمومی خود شهر زنجان به هیچ وجه بزرگوارانه این شهر نیست و خیلی از اتوبوس‌های شهری فرسوده هستند. چون سرمایه‌گذاری درستی در این زمینه صورت نمی‌گیرد» (مشارکت‌کننده هفتم).

عوامل متعددی مانع سرمایه‌گذاری مؤثر در بخش خدمات استان زنجان شده‌اند. برخی از مهم‌ترین این عوامل عبارتند از: ریسک‌پذیری پایین و ترس از عدم بازگشت سرمایه، بازدهی کند و نامطمئن بخش خدمات، بی‌ثباتی اقتصادی و سیاسی، و ضعف قوانین شفاف و حمایت‌های حقوقی. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«زمانی که در جامعه ثبات اقتصادی وجود ندارد، کسی حاضر به سرمایه‌گذاری در بخش خدمات نمی‌شود و سرمایه‌اش را به سمت دلار و طلا می‌برد» (مشارکت‌کننده اول).

۴.۱.۳. نبود حمایت نهادی و مالی برای کسب‌وکارهای خدماتی

حمایت نهادی شامل سیاست‌گذاری‌های مناسب، ایجاد زیرساخت‌های قانونی و ارائه تسهیلات لازم برای کسب‌وکارهای خدماتی است. این نهادها می‌توانند نقش مهمی در هدایت کسب‌وکارها، ارائه آموزش‌های لازم، و ارتقاء سطح دانش حرفه‌ای ایفا کنند. اما در زنجان، کمبود چنین نهادهایی باعث شده است که بسیاری از فعالان بخش خدمات با چالش‌هایی مانند عدم آگاهی از روندهای بازار، ضعف در مدیریت کسب‌وکار، و ناتوانی در بهره‌گیری از فرصت‌های موجود مواجه شوند. سازمان‌های دولتی و متولیان امور اقتصادی معمولاً تمرکز بیشتری بر بخش‌های صنعتی و کشاورزی دارند و توجه کافی به بخش خدمات نمی‌کنند. همچنین، سیاست‌های حمایتی پایداریکی از پیش‌نیازهای اصلی برای توسعه بخش خدمات است. این سیاست‌ها شامل ارائه تسهیلات مالی، کاهش موانع قانونی، و ایجاد انگیزه‌های اقتصادی برای فعالان این حوزه می‌شود. اما در استان زنجان، نبود چنین سیاست‌هایی باعث شده است که بسیاری از کسب‌وکارها نتوانند به‌صورت بلندمدت برنامه‌ریزی

کنند و در نتیجه، احتمال شکست آنها افزایش یابد. یکی دیگر از مشکلات عمده‌ای که بخش خدمات در زنجان با آن روبه‌رو است، ضعف نهادهای بیمه‌گر و تضمین‌کننده است. این نهادها می‌توانند با ارائه بیمه‌ها و تضمین‌های لازم، ریسک فعالیت‌های اقتصادی را کاهش دهند و امنیت سرمایه‌گذاری را افزایش دهند. اما در زنجان، عدم حضور مؤثر این نهادها موجب شده است که بسیاری از کسب‌وکارها نتوانند از حمایت‌های لازم برخوردار شوند و در برابر چالش‌ها آسیب‌پذیر باشند. برخی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته‌اند:

«در استان زنجان هیچ‌گونه مراکز مشاوره‌ای مناسب برای سرمایه‌گذاری فعالان حوزه خدمات، پیش‌بینی روندهای مالی و اقتصادی آینده و ارائه آموزش‌های لازم برای این افراد وجود ندارد» (مشارکت‌کننده چهارم).

«برخی از فعالیت‌های خدماتی و کسب‌وکارهایی که در بخش خدمات فعال هستند، بسیار پرریسک هستند و شرکت‌های بیمه آنها را حمایت نمی‌کنند و این ریسک فعالیت در بخش خدمات را به شدت بالا می‌برد» (مشارکت‌کننده دهم).

یکی دیگر از اصلی‌ترین موانع پیش روی فعالان بخش خدمات در استان زنجان، کمبود منابع مالی در دسترس است. بسیاری از کسب‌وکارهای خدماتی، به‌ویژه کسب‌وکارهای کوچک و متوسط، برای توسعه فعالیت‌های خود نیازمند سرمایه اولیه و منابع مالی کافی هستند. اما نبود زیرساخت‌های مناسب برای تأمین مالی باعث شده است که این کسب‌وکارها نتوانند ظرفیت‌های بالقوه خود را به بالفعل تبدیل کنند. بانک‌ها و مؤسسات مالی در استان زنجان غالباً رویکرد محافظه‌کارانه‌ای در ارائه تسهیلات به بخش خدمات دارند. این رویکرد باعث شده است که بسیاری از کارآفرینان و فعالان اقتصادی نتوانند به منابع مالی مورد نیاز خود دسترسی پیدا کنند. این وضعیت نه تنها مانع رشد کسب‌وکارهای موجود می‌شود، بلکه انگیزه ورود افراد جدید به این حوزه را نیز کاهش می‌دهد. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«بانک‌ها حمایت‌های مالی مناسبی از سرمایه‌گذاران بخش خدمات نمی‌کنند و اقساط وام‌هایی هم که می‌دهند بسیار بالاست. به همین خاطر برخی از سرمایه‌گذاران به سمت ربا یا نزول کشیده می‌شوند» (مشارکت‌کننده چهاردهم).

۴.۱.۴. وابستگی خدمات به دولت و بروکراسی

یکی از مشکلات اساسی در توسعه بخش خدمات در استان زنجان، وابستگی شدید این بخش به دولت است. این وابستگی باعث شده تا بسیاری از فعالیت‌های خدماتی تحت مدیریت مستقیم دولت یا نهادهای دولتی قرار گیرند. وابستگی به دولت باعث تضعیف مشارکت بخش خصوصی در ارائه خدمات می‌شود. سرمایه‌گذاران خصوصی به دلیل عدم شفافیت یا نبود حمایت‌های کافی از ورود به این حوزه خودداری می‌کنند. مدیریت دولتی به دلیل پیچیدگی‌های اداری و کمبود منابع، معمولاً کارایی کمتری نسبت به مدیریت خصوصی دارد. این امر می‌تواند منجر به اتلاف منابع و کاهش بهره‌وری شود. درواقع، وابستگی به دولت باعث کاهش رقابت‌پذیری بخش خصوصی شده و انگیزه لازم برای نوآوری و بهبود کیفیت خدمات را از بین می‌برد. بخش خدمات، به‌ویژه در حوزه‌هایی مانند حمل‌ونقل، آموزش، بهداشت و گردشگری، نیازمند انعطاف‌پذیری و پاسخگویی سریع به نیازهای بازار است. اما هنگامی که این بخش‌ها تحت کنترل دولت قرار می‌گیرند، فرآیند تصمیم‌گیری و اجرای برنامه‌ها اغلب زمان‌بر و ناکارآمد می‌شود. علاوه‌براین، بروکراسی پیچیده و ساختار اداری سنگینی دیگر از عواملی است که مانع از توسعه بخش خدمات در استان زنجان شده است. قوانین و مقررات متعدد، فرآیندهای طولانی صدور مجوزها، و عدم شفافیت در رویه‌های اداری، همگی باعث ایجاد موانع برای فعالان اقتصادی در این حوزه شده‌اند. برخی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته‌اند:

«بخش خدمات به‌شدت وابسته به دولت است و بخش خصوصی علاقه چندانی برای وارد شدن به بخش خدمات ندارد، چون خیلی پرریسک است و زود بازده نیست» (مشارکت‌کننده سوم).

«به‌نظرم کاغذبازی‌های اداری و زمان‌بر شدن صدور مجوزها از اصلی‌ترین دلایل عدم توسعه بخش خدمات در استان ما است. همچنین فساد اداری سیستماتیک و پیچیده مثل دریافت رشوه

برای صدور مجوز هم که خیلی‌ها را از وارد شدن به بخش خدمات دلسرد می‌کند» (مشارکت‌کننده دهم).

جدول ۲. شرایط علی موثر بر توسعه نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان

منبع: (یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴)

مقولات انتخابی	مقولات محوری	مفاهیم
تمرکزگرایی بخشی و فقدان هم‌افزایی سیاسی	تمرکز سیاست‌گذاری بر صنعت و معدن	- اولویت‌دهی به بخش‌های تولیدی و صنعتی در بودجه دولتی - اولویت تزریق بودجه به صنایع سنگین و مادر - اعطای معافیت‌های مالیاتی بیشتر به بخش صنعت
	ضعف هماهنگی و انسجام سیاست‌ها	- عدم هماهنگی بین وزارتخانه‌ها و نهادهای استانی - تغییرات مکرر سیاست‌ها و بی‌ثباتی برنامه‌ها - فقدان شاخص‌ها و داده‌های دقیق برای تصمیم‌گیری
ناکافی بودن سرمایه‌گذاری در حوزه خدمات	جهت‌گیری نامتوازن سرمایه‌گذاری	- جریان شدید سرمایه به سمت املاک و مستغلات به جای خدمات اجتماعی - سرمایه‌گذاری انبوه در مراکز خرید و پاساژگردی - کمبود شدید سرمایه‌گذاری در سیستم‌های بهداشت و درمان عمومی - بی‌توجهی به سرمایه‌گذاری در خدمات کشاورزی و روستایی - عدم تمایل به سرمایه‌گذاری در خدمات زیرساختی (مانند حمل‌ونقل عمومی)
		- ریسک‌پذیری پایین و ترس از عدم بازگشت سرمایه - بازدهی کند و نامطمئن بخش خدمات - بی‌ثباتی اقتصادی و سیاسی - ضعف قوانین شفاف و حمایت‌های حقوقی
	عوامل بازدارنده سرمایه‌گذاری در خدمات	- نبود سیاست‌های تشویقی سرمایه‌گذاری در خدمات - کمبود نهادهای پشتیبان - ضعف در زیرساخت‌های فناوری و لجستیک
	فقدان سیاست‌های حمایتی و نهادی	

مقولات انتخابی	مقولات محوری	مفاهیم
نبود حمایت نهادی و مالی برای کسب‌وکارهای خدماتی	حمایت مالی ناکافی	- نبود منابع مالی در دسترس - نرخ بالای بهره و سخت‌گیری در وثیقه‌گذاری - فقدان سرمایه‌گذاری ریسک‌پذیر در حوزه خدمات
	حمایت نهادی ناکافی	- نبود نهادهای مشاوره‌ای و راهبری - بی‌توجهی سازمان‌های متولی به خدمات - نبود سیاست‌های حمایتی پایدار - ضعف نهادهای بیمه‌گر و تضمین‌کننده - نبود بیمه‌ها و تضمین‌های ویژه برای خدمات نوپا
وابستگی خدمات به دولت و بروکراسی	ساختاری	- انحصار خدمات کلیدی در اختیار نهادهای دولتی - ضعف مشارکت بخش خصوصی در ارائه خدمات - وابستگی کسب‌وکارها به حمایت‌های دولتی (یارانه، وام و...)
	فرایندی	- طولانی و پرهزینه بودن روندهای صدور مجوز - تعدد مراحل اداری - پیچیدگی قوانین و تغییرات مکرر قوانین و آیین‌نامه‌ها - کندگی در اجرای طرح‌های خدماتی به دلیل بروکراسی اداری
	نهادی	- فساد اداری و رانت در تخصیص امکانات - پرداخت رشوه و زیرمیزی جهت صدور مجوز

۲.۴. شرایط زمینه‌ای مؤثر بر توسعه‌نیافتگی بخش خدمات

۲.۴.۱. جغرافیا و موقعیت استان

استان زنجان به‌عنوان یک منطقه ترانزیتی در مسیر ارتباطی تهران به شمال غرب و غرب کشور قرار دارد. این ویژگی می‌تواند فرصت‌هایی را برای توسعه بخش خدمات، مانند خدمات حمل‌ونقل، گردشگری و تجارت فراهم کند. با این حال، دوری از مراکز کلان‌شهری مانند تهران باعث شده تا این استان نتواند به‌طور کامل از امکانات و زیرساخت‌های ملی بهره‌مند شود. یکی از پیامدهای موقعیت جغرافیایی زنجان، محدودیت دسترسی به بازارهای بزرگ و شبکه خدمات ملی است. این وضعیت

موجب شده تا سرمایه‌گذاری‌های عمده در بخش خدمات، مانند بانکداری، بیمه، آموزش‌های تخصصی و خدمات درمانی پیشرفته، کمتر به این استان جذب شود. همچنین فقدان مرکزیت در شبکه خدمات ملی به معنای عدم تمرکز فعالیت‌های اقتصادی و خدماتی است که می‌تواند نقش مهمی در توسعه منطقه‌ای ایفا کند. مراکز کلان‌شهری معمولاً به عنوان قطب‌های اقتصادی و اجتماعی شناخته می‌شوند که امکانات گسترده‌ای برای ارائه خدمات دارند. استان زنجان به دلیل فاصله نسبی از این مراکز، نتوانسته به اندازه کافی از این مزایا بهره‌مند شود. دوری از کلان‌شهرها موجب کاهش دسترسی به نیروی کار متخصص، امکانات آموزشی پیشرفته، فناوری‌های نوین و سرمایه‌گذاری‌های کلان شده است. این وضعیت باعث شده تا بسیاری از شرکت‌ها و کسب‌وکارهای خدماتی بزرگ ترجیح دهند در شهرهای بزرگ‌تر فعالیت کنند. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«دوری از مرکز کشور و تهران هم باعث عقب‌ماندگی بخش خدمات استان زنجان شده است. این دوری باعث هزینه‌بر شدن ارسال محصولات به آنجا و عدم دسترسی به بازارهای داخلی می‌شود» (مشارکت‌کننده هفتم).

یکی دیگر از عوامل تأثیرگذار بر توسعه نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان، عدم مرکزیت در شبکه خدمات ملی است. استان‌هایی که در شبکه خدمات ملی نقش مرکزی دارند، معمولاً از امکانات بیشتری برخوردار هستند و می‌توانند به عنوان پل ارتباطی میان مناطق مختلف کشور عمل کنند. اما زنجان به دلیل موقعیت جغرافیایی و ساختار اقتصادی خود نتوانسته چنین نقشی را ایفا کند. این فقدان مرکزیت باعث شده تا جریان سرمایه‌گذاری‌ها و منابع انسانی به سمت استان‌هایی با نقش مرکزی‌تر هدایت شود. این محدودیت‌ها باعث شده‌اند که کسب‌وکارهای خدماتی نتوانند به‌طور مؤثر با بازارهای بزرگ‌تر ارتباط برقرار کنند و محصولات یا خدمات خود را عرضه کنند. علاوه بر این، نبود شبکه‌های ارتباطی قوی میان استان زنجان و سایر مناطق کشور موجب شده است که فرصت‌های همکاری و مشارکت اقتصادی کاهش یابد. در واقع، یکی از عوامل کلیدی در توسعه بخش خدمات، وجود زنجیره‌های بزرگ خدماتی و مراکز تخصصی است. این زنجیره‌ها و مراکز نه تنها می‌توانند به

ارتقای کیفیت خدمات منجر شوند، بلکه نقش مهمی در جذب سرمایه‌گذاری و ایجاد اشتغال دارند. در استان زنجان، کمبود چنین زیرساخت‌هایی باعث شده است که خدمات ارائه‌شده در بسیاری از موارد پاسخگوی نیازهای مردم نباشد. همچنین، یکی دیگر از مشکلات عمده‌ای که بخش خدمات استان زنجان با آن مواجه است، تمرکز سرمایه و تصمیم‌گیری در کلان‌شهرهاست. بسیاری از سرمایه‌گذاران و تصمیم‌گیران ترجیح می‌دهند منابع خود را در شهرهای بزرگ‌تر و پرجمعیت‌تر متمرکز کنند، زیرا این شهرها از نظر بازگشت سرمایه جذاب‌تر هستند. این تمرکزگرایی باعث شده است که استان‌هایی مانند زنجان از جریان سرمایه‌گذاری ملی و حتی بین‌المللی بی‌بهره بمانند. برخی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته‌اند:

«بسیاری از امکانات و فرصت‌ها در حوزه خدمات در شهرهای بسیار بزرگ همچون تهران متمرکز شده‌اند و این امر باعث سرمایه‌گذاری در آنجا و عدم سرمایه‌گذاری در استان‌هایی مثل زنجان شده است» (مشارکت‌کننده سیزدهم).

«تمرکزگرایی در امکانات و منابع در شهرهای بزرگ دیگر باعث شده است که در زنجان مردم با متحمل شدن هزینه‌های زیاد مثلاً برای درمان به شهرهای دیگر مثل تبریز یا تهران بروند. چون اینجا این امکانات در سطح مناسبی نیستند» (مشارکت‌کننده چهارم).

۲.۲.۴. فرهنگ مصرفی جامعه

فرهنگ مصرفی جامعه زنجان به‌طور سنتی تمایل بیشتری به مصرف کالاهای ملموس و فیزیکی دارد. این الگو که از گذشته‌های دور در این منطقه رواج داشته، براساس ارزش‌گذاری بر مالکیت کالاها و دارایی‌های قابل مشاهده شکل گرفته است. در چنین شرایطی، خدمات که ماهیتی غیرملموس دارند، کمتر مورد توجه قرار می‌گیرند و تقاضای محدودی برای آنها وجود دارد. بسیاری از مردم استان زنجان، به دلیل نگرش‌های سنتی، ترجیح می‌دهند سرمایه خود را صرف خرید کالاهایی کنند که به‌طور مستقیم قابل مشاهده و استفاده هستند. این نگرش موجب شده است که بخش خدمات

نتواند جایگاه مناسبی در سبد مصرف خانوارها پیدا کند. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«فرهنگ مصرفی استان زنجان هم در عدم توسعه بخش خدمات تأثیرگذار است. خیلی‌ها به خرید کالاهای فیزیکی مثل طلا، زمین، مسکن گرایش دارند تا مثلاً سرمایه‌گذاری در زمینه خدمات مجازی و غیرقابل ملموس» (مشارکت‌کننده نهم).

نگرش سنتی و محافظه‌کارانه نیز یکی دیگر از عواملی است که بر توسعه‌نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان تأثیر گذاشته است. این نگرش‌ها معمولاً بر حفظ وضعیت موجود و مقاومت در برابر تغییرات جدید تأکید دارند. در چنین شرایطی، نوآوری‌ها و خدمات جدید با چالش‌هایی مواجه می‌شوند و پذیرش آنها توسط جامعه زمان‌بر خواهد بود. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«مردم زیاد طرفدار مشاغل و خدمات آنلاین نیستند و افراد کمی به خرید اینترنتی اعتماد دارند. به هر حال همیشه چیزهای جدید با مقاومت روبه‌رو می‌شوند. البته نسل جوان رفته‌رفته به این سمت می‌رود» (مشارکت‌کننده پانزدهم).

۴.۲.۳. سطح پایین آگاهی عمومی نسبت به اهمیت خدمات نوین

خدمات نوین شامل فناوری‌های پیشرفته، دیجیتالی شدن فرایندها، و ارائه راهکارهای خلاقانه برای رفع نیازهای مردم است. در استان زنجان، باوجود ظرفیت‌های قابل توجه، ازجمله نیروی انسانی مستعد و موقعیت جغرافیایی مناسب، بهره‌برداری از خدمات نوین هنوز به سطح مطلوب نرسیده است. یکی از دلایل اصلی این مسئله، نبود آگاهی کافی در میان مردم و حتی برخی از کسب‌وکارها نسبت به مزایای خدمات نوین است. یکی از عوامل کلیدی در افزایش آگاهی عمومی، اطلاع‌رسانی و آموزش مناسب است. بسیاری از شهروندان هنوز با مفاهیمی مانند بانکداری الکترونیک یا تجارت آنلاین آشنایی کامل ندارند و همین امر باعث می‌شود که نسبت به استفاده از این خدمات بی‌اعتماد باشند. علاوه‌براین، نبود برنامه‌های آموزشی هدفمند برای کسب‌وکارها نیز بر توسعه‌نیافتگی بخش

خدمات تأثیرگذار بوده است. بسیاری از کسب‌وکارهای کوچک و متوسط در استان زنجان هنوز از روش‌های سنتی برای ارائه خدمات استفاده می‌کنند و نسبت به ابزارهای نوین بی‌اطلاع یا کم‌اطلاع هستند. این مسئله نه تنها بهره‌وری آن‌ها را کاهش داده است، بلکه توان رقابت آن‌ها در بازارهای داخلی و خارجی را نیز محدود کرده است. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«سطح آگاهی مردم در مورد خدمات و مشاغل آنلاین یا مجازی بسیار پایین است و تبلیغات و اطلاع‌رسانی خاصی در این مورد به مردم نمی‌شود» (مشارکت‌کننده پانزدهم).

۴.۲.۴. سطح پایین فناوری در استان

زیرساخت‌های فناوری به عنوان یکی از عوامل کلیدی در توسعه اقتصادی و اجتماعی شناخته می‌شوند. این زیرساخت‌ها شامل شبکه‌های ارتباطی، سیستم‌های اطلاعاتی، تجهیزات سخت‌افزاری و نرم‌افزاری، و دسترسی به اینترنت پرسرعت هستند. در استان زنجان، ضعف زیرساخت‌های فناوری موجب شده است که کسب‌وکارهای خدماتی نتوانند از ابزارهای نوین برای بهبود عملکرد خود استفاده کنند. برای مثال، بسیاری از شرکت‌ها و سازمان‌ها در این استان به دلیل عدم دسترسی به سیستم‌های مدیریت اطلاعات پیشرفته، قادر به ارائه خدمات باکیفیت نیستند. همچنین، نبود زیرساخت‌های مناسب فناوری مانع از رشد استارت‌آپ‌ها و کسب‌وکارهای نوپا در حوزه خدمات شده و فرصت‌های شغلی جدید را محدود کرده است. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«توسعه و پیشرفت اقتصادی وابسته به تکنولوژی است. مثلاً نبود اینترنت پرسرعت در سطح بین‌المللی یکی از موانع شکل‌گیری کسب‌وکارهای اینترنتی و استارت‌آپ‌ها هستند» (مشارکت‌کننده یازدهم).

یکی دیگر از چالش‌های اساسی در استان زنجان، فقدان حمایت مالی و سرمایه‌گذاری کافی در حوزه فناوری است. دولت و بخش خصوصی نقش مهمی در تقویت زیرساخت‌های فناوری و توسعه بخش خدمات دارند. با این حال، کمبود بودجه و عدم تخصیص منابع مالی مناسب به پروژه‌های فناورانه موجب شده است که بسیاری از طرح‌ها و ایده‌های نوآورانه در این استان اجرایی نشوند. سرمایه‌گذاری

در فناوری نه تنها به بهبود زیرساخت‌ها کمک می‌کند، بلکه زمینه‌ساز ایجاد فرصت‌های جدید برای کسب و کارهای خدماتی است. در شرایط فعلی، نبود حمایت کافی باعث شده است که بسیاری از شرکت‌ها نتوانند به ابزارهای پیشرفته دسترسی پیدا کنند و از ظرفیت‌های موجود بهره‌برداری کنند. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«استان زنجان به شدت با کمبود سرمایه‌گذاری در زمینه فناوری روبه‌رو است. متأسفانه بودجه مناسبی به بخش فناوری و تکنولوژی‌ها نوین اختصاص داده نمی‌شود. این عدم سرمایه‌گذاری باعث جلوگیری از گسترش بخش خدمات می‌شود» (مشارکت‌کننده دهم).

جدول ۳. شرایط زمینه‌ای مؤثر بر توسعه نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان

منبع: (یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴)

مقولات انتخابی	مقولات محوری	مفاهیم
جغرافیا و موقعیت استان	موقعیت جغرافیایی دور از مراکز کلان	- فاصله استان از پایتخت و مراکز اقتصادی - کمبود شبکه حمل و نقل و زیرساخت‌های متصل‌کننده
	مرکزیت نداشتن در شبکه خدمات ملی	- نبود زنجیره‌های بزرگ خدماتی و مراکز تخصصی - تمرکز سرمایه و تصمیم‌گیری در کلان‌شهرها - محدودیت دسترسی به بازارهای اصلی
فرهنگ مصرفی جامعه	تمایل به کالا محور بودن مصرف	- ارزش‌دهی بیشتر به کالاهای فیزیکی - بی‌توجهی به خدمات نوین و تخصصی
	نگرش سنتی و محافظه‌کارانه	- الگوهای مصرف متأثر از سنت و جامعه - کمبود اعتماد به کیفیت خدمات محلی - مقاومت در برابر تغییر و نوآوری
سطح پایین آگاهی عمومی نسبت به اهمیت خدمات نوین	کمبود اطلاع‌رسانی و آموزش عمومی	- نبود برنامه‌های آموزشی و رسانه‌ای موثر - عدم معرفی نمونه‌های موفق خدمات نوین
	عدم درک مزایای خدمات نوین	- ناآگاهی مردم از ارزش و کاربرد خدمات تخصصی - بی‌توجهی به اهمیت فناوری‌ها و خدمات نوآورانه

مقولات انتخابی	مقولات محوری	مفاهیم
سطح پایین فناوری در استان	ضعف زیرساخت‌های فناوری	- کمبود تجهیزات و نرم‌افزارهای مدرن - نبود اینترنت پرسرعت و شبکه‌های ارتباطی مناسب - محدودیت در توسعه خدمات دیجیتال
	کمبود مهارت و نیروی انسانی متخصص	- ناتوانی در بهره‌برداری از فناوری‌های نوین - کمبود آموزش‌های مهارتی دیجیتال
	فقدان حمایت و سرمایه‌گذاری در فناوری	- سرمایه‌گذاری پایین دولتی و خصوصی - نبود شتاب‌دهنده‌ها و مراکز نوآوری - ضعف اطلاع‌رسانی و ترویج فناوری

۳.۴. شرایط مداخله‌گر مؤثر بر توسعه‌نیافتگی بخش خدمات

۳.۴.۱. نوسانات اقتصادی و تحریم‌ها

نوسانات اقتصادی داخلی، از جمله تغییرات نرخ ارز، تورم و رکود اقتصادی، تأثیرات مستقیم و غیرمستقیمی بر بخش خدمات استان زنجان داشته است. افزایش تورم موجب کاهش قدرت خرید مردم شده و در نتیجه تقاضا برای خدمات کاهش یافته است. این وضعیت به‌ویژه برای مشاغل کوچک و متوسط در حوزه خدمات، از جمله رستوران‌ها، فروشگاه‌ها و مراکز تفریحی، بسیار آسیب‌زا بوده است. علاوه‌براین، رکود اقتصادی موجب کاهش سرمایه‌گذاری در زیرساخت‌های خدماتی شده است. بسیاری از پروژه‌های عمرانی و توسعه‌ای که می‌توانستند به تقویت بخش خدمات کمک کنند، به دلیل کمبود منابع مالی یا عدم حمایت کافی متوقف شده‌اند. این موضوع نه تنها بر کیفیت خدمات ارائه شده تأثیر گذاشته بلکه فرصت‌های شغلی مرتبط با این بخش را نیز محدود کرده است. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«تورم بسیار بالا، بی‌ثباتی قیمت دلار، افزایش قیمت طلا و... باعث کاهش قدرت خرید مردم شده است. لطمه این وضعیت مطمئناً بیشتر از هر بخشی به بخش خدمات وارد می‌شود» (مشارکت‌کننده دوازدهم).

تحریم‌های بین‌المللی نیز یکی دیگر از عوامل مهمی هستند که توسعه بخش خدمات در استان زنجان را تحت تأثیر قرار داده‌اند. این تحریم‌ها موجب محدودیت دسترسی به فناوری‌های نوین و تجهیزات مدرن شده‌اند که برای ارتقای کیفیت خدمات ضروری هستند. به عنوان مثال، بسیاری از کسب‌وکارهای خدماتی مانند هتل‌ها، مراکز درمانی و شرکت‌های حمل‌ونقل نیازمند تجهیزات پیشرفته و فناوری‌های روز دنیا هستند که تحت تأثیر تحریم‌ها امکان واردات آن‌ها به کشور کاهش یافته است. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«در سایه تحریم‌ها کسی به عنوان توریست یا مسافر به آن صورت به استان ما نمی‌آید و این باعث می‌شود که هتل‌های ما خالی از مسافر باشند، کالا یا خدماتی را نتوانیم صادر کنیم» (مشارکت‌کننده دوم).

۲.۳.۴. مهاجرت نیروی متخصص به تهران یا خارج از کشور

یکی از چالش‌های عمده‌ای که استان زنجان با آن روبه‌رو است، مهاجرت نیروی متخصص به تهران یا خارج از کشور است. نیروی انسانی متخصص، یکی از مهم‌ترین عوامل توسعه در هر منطقه محسوب می‌شود. مهاجرت این افراد به دلیل کمبود فرصت‌های شغلی مناسب و نبود شرایط اقتصادی پایدار در زنجان، موجب کاهش ظرفیت‌های خدماتی و مدیریتی در استان شده است. این روند نه تنها باعث کاهش بهره‌وری در بخش خدمات می‌شود، بلکه موجب کاهش نوآوری و خلاقیت در ارائه خدمات نیز خواهد شد. نیروی متخصص به دنبال فرصت‌های بهتر برای رشد حرفه‌ای و مالی، به شهرهای بزرگ‌تر مانند تهران یا حتی کشورهای خارجی مهاجرت می‌کند. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«نبود فرصت‌های شغلی مناسب برای جوانان به‌ویژه جوانان تحصیل‌کرده باعث مهاجرت آنها به تهران و حتی خارج از کشور می‌شود و این نیز عاملی می‌شود که بخش خدمات نتواند جوابگوی نیروی ماهر ما شود» (مشارکت‌کننده یازدهم).

۴.۳.۳. تغییرات سیاسی و مدیریتی مکرر

یکی از مشکلات اساسی که استان زنجان با آن مواجه است، تغییرات مکرر در سطح مدیریتی و سیاسی است. این تغییرات اغلب منجر به عدم استمرار سیاست‌ها و برنامه‌ها می‌شود. این موضوع موجب اتلاف منابع مالی و انسانی شده و اعتماد عمومی را نیز کاهش می‌دهد. علاوه بر این، بی‌ثباتی مدیریتی معمولاً باعث کاهش انگیزه سرمایه‌گذاران داخلی و خارجی می‌شود. سرمایه‌گذاران به دنبال محیطی پایدار و پیش‌بینی‌پذیر هستند تا بتوانند برنامه‌های بلندمدت خود را اجرا کنند. اما در شرایطی که سیاست‌ها و مدیریت‌ها به‌طور مداوم تغییر می‌کنند، ریسک سرمایه‌گذاری افزایش یافته و تمایل برای ورود به بازار کاهش می‌یابد. بی‌ثباتی سیاسی نیز یکی دیگر از عوامل تأثیرگذار بر توسعه‌نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان است. این نوع بی‌ثباتی معمولاً منجر به عدم هماهنگی میان نهادهای دولتی و خصوصی می‌شود. در چنین شرایطی، اجرای پروژه‌های کلان خدماتی مانند توسعه زیرساخت‌های گردشگری یا ایجاد مراکز خدماتی مدرن با مشکلات جدی مواجه می‌شود. از سوی دیگر، بی‌ثباتی سیاسی اغلب موجب تغییرات ناگهانی در قوانین و مقررات مرتبط با بخش خدمات می‌شود. این تغییرات می‌توانند برنامه‌های کسب‌وکارها را مختل کرده و هزینه‌های اضافی برای آن‌ها ایجاد کنند. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«با تغییر دولت‌ها متأسفانه همه مدیران نیز دچار تغییر می‌شوند و ثبات مدیریتی اصلاً معنی و مفهومی در سازمان‌ها ما ندارد. برای همین همه برنامه‌ها و تصمیمات مقطعی هستند و مدیری زمان کافی برای اجرای برنامه‌های بلندمدت ندارد» (مشارکت‌کننده پنجم).

۴.۳.۴. تغییرات تکنولوژیک سریع و ناتوانی در انطباق

در عصر حاضر، تکنولوژی با شتابی بی‌سابقه در حال پیشرفت است. این پیشرفت‌ها فرصت‌های فراوانی برای بهبود کیفیت خدمات و افزایش بهره‌وری ایجاد کرده‌اند. با این حال، سرعت بالای تغییرات تکنولوژیک می‌تواند به تهدیدی جدی برای مناطقی تبدیل شود که توان انطباق با این تغییرات را ندارند. استان زنجان نمونه‌ای از مناطقی است که به دلیل محدودیت‌های موجود در زیرساخت‌ها و

نبود برنامه‌ریزی مناسب، نتوانسته است از این فرصت‌ها به‌خوبی بهره‌مند شود. در بخش خدمات، استفاده از فناوری‌های نوین مانند هوش مصنوعی، اینترنت اشیا، و نرم‌افزارهای مدیریت خدمات می‌تواند تحولی بزرگ ایجاد کند. اما در زنجان، بسیاری از کسب‌وکارهای خدماتی هنوز از روش‌های سنتی استفاده می‌کنند که این امر باعث کاهش رقابت‌پذیری آن‌ها در بازارهای ملی و بین‌المللی شده است. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«زمان الان با چند دهه قبل بسیار تغییر کرده است، اما ما هنوز در آن دهه گیر کرده‌ایم. با روش‌های سنتی توان رقابت با بازارهای داخلی و خارجی را نداریم. کسب‌وکارهای خدماتی در دنیا به سمت هوش مصنوعی و اینترنت اشیا رفته‌اند» (مشارکت‌کننده چهارم).

یکی دیگر از موانع اصلی توسعه بخش خدمات در زنجان، ضعف مهارت‌های نیروی انسانی است. نیروی انسانی ماهر یکی از عوامل کلیدی در بهره‌برداری از تکنولوژی‌های پیشرفته و ارائه خدمات با کیفیت بالا محسوب می‌شود. اما در زنجان، کمبود آموزش‌های تخصصی و مهارت‌افزایی باعث شده است که بسیاری از کارکنان بخش خدمات توانایی لازم برای انطباق با تکنولوژی‌های جدید را نداشته باشند. این مشکل نه تنها باعث کاهش بهره‌وری و کیفیت خدمات ارائه شده می‌شود، بلکه منجر به افزایش نرخ بیکاری نیز شده است. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«خیلی از کارکنان بخش خدمات در استان ما خودشان را نتوانسته‌اند با تغییرات فناوری سازگار کنند. فناوری‌های مدرن در دنیا باعث افزایش کیفیت خدمات شده‌اند، ولی ما هنوز اندر خم یه کوچه‌ایم» (مشارکت‌کننده سوم).

جدول ۴. شرایط مداخله‌گر مؤثر بر توسعه‌نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان

منبع: (یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴)

مقولات انتخابی	مقولات محوری	مفاهیم
نوسانات اقتصادی و تحریم‌ها	بی‌ثباتی اقتصادی داخلی	- تورم و کاهش قدرت خرید مردم - افزایش هزینه‌های تولید و خدمات - نوسانات نرخ ارز و مواد اولیه
	محدودیت دسترسی به منابع و فناوری‌ها	- محدود شدن واردات تجهیزات و فناوری‌های خارجی - کاهش سرمایه‌گذاری داخلی و خارجی
مهاجرت نیروی متخصص به تهران یا خارج از کشور	کمبود فرصت‌ها و شرایط شغلی مناسب	- محدودیت پروژه‌ها و مشاغل تخصصی در استان - دستمزد پایین و عدم جذابیت اقتصادی
	تمرکز امکانات و زیرساخت‌ها در خارج استان	- وجود مراکز علمی و خدماتی در تهران و کلانشهرها - نبود شبکه‌های علمی و فناوری محلی در استان
	فقدان حمایت از متخصصان استانی	- نبود حمایت دولتی و خصوصی برای متخصصان - محدودیت ارتقای حرفه‌ای و رشد
تغییرات سیاسی و مدیریتی مکرر	بی‌ثباتی مدیریتی و سیاسی	- تغییرات مکرر مدیران و مسئولان - تغییر اولویت‌ها و برنامه‌های توسعه‌ای با تغییر مدیریت
	ضعف در استمرار سیاست‌ها و برنامه‌ها	- کاهش پیگیری پروژه‌ها و برنامه‌ها - نداخل و عدم هماهنگی تصمیم‌ها - نبود امکان برنامه‌ریزی بلندمدت
تغییرات تکنولوژیک سریع و ناتوانی در انطباق	سرعت بالای تغییرات تکنولوژیک	- ظهور فناوری‌های نوین با سرعت - تغییر سریع استانداردها و ابزارهای خدماتی
	ضعف مهارت و توان انطباق نیروی انسانی	- کمبود مهارت‌های بروز و آموزش ناکافی - ناتوانی در بهره‌برداری از فناوری‌های نوین
	فقدان زیرساخت و سرمایه‌گذاری کافی	- زیرساخت‌های ناکافی برای پذیرش فناوری - سرمایه‌گذاری ناکافی در فناوری‌های جدید و دیجیتال

۴.۴. راهبردها و تعاملات اتخاذ شده

در بخش راهبردها و تعاملات اتخاذ شده، مفهوم «بازتولید وابستگی از طریق ناکارآمدی نظام‌مند» به عنوان مقوله انتخابی به دست آمد. بازتولید وابستگی از طریق ناکارآمدی نظام‌مند به فرآیندی اطلاق می‌شود که در آن، نهادها، تعاملات و راهبردهای مرتبط با بخش خدمات، علی‌رغم ظاهر عادی یا حتی بهبودنما، در عمل به گونه‌ای عمل می‌کنند که وابستگی استان به نیروهای بیرونی (دولت مرکزی، سرمایه‌گذاران خارج از استان، بخش‌های سنتی اقتصاد) را تداوم یا افزایش می‌دهند. این تداوم از طریق ناکارآمدی‌های طراحی شده و خودتکثیرشونده (نه صرفاً ضعف یا بی‌توجهی) صورت می‌گیرد. نتیجه نهایی، قفل شدن استان در سطح پایین توسعه خدماتی و ناتوانی مزمن در خروج از آن است. بازتولید وابستگی از طریق ناکارآمدی نظام‌مند مبتنی بر تمرکزگرایی فزاینده، خشکاندن مالی خدمات، بازرسی فلج‌کننده، بی‌ثباتی نهادی خودتحریک‌شونده، تولید ناآگاهی نظام‌مند و محرومیت تکنولوژیک عمدی است.

تمرکزگرایی فزاینده فرایندی است که در آن اختیارات تصمیم‌گیری برای بخش خدمات به‌طور مداوم از استان زنجان به سطوح بالاتر (تهران) منتقل می‌شود و استان به مجری صرف تبدیل می‌گردد. تمرکزگرایی استان را از هرگونه ابتکار محلی محروم می‌کند. بدون ابتکار محلی، چاره‌ای جز وابستگی به مرکز وجود ندارد و این وابستگی خود بهانه تمرکز بیشتر می‌شود. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«استاندار زنجان هر چقدر هم تلاش کنه، اختیار نداره. بودجه خدمات دست تهران است، اولویت‌بندی بخش خدمات دست تهران است، حتی نوع خدماتی که باید تو استان ارائه بشه رو تهران می‌گه. ما اینجا فقط مجری‌ایم. بعدشم که ناموفق باشیم، می‌گن مدیریت استان ضعیفه» (مشارکت‌کننده چهاردهم).

خشکاندن مالی خدمات، مجموعه راهبردهایی است که جریان سرمایه به سمت کسب‌وکارهای خدماتی جدید را مسدود کرده و سرمایه را به بخش‌های سنتی (کشاورزی، دامداری، مسکن) هدایت

می‌کند. خشکاندن مالی تضمین می‌کند حتی اگر کارآفرین ماهر هم وجود داشته باشد، قادر به شروع یا تداوم کار نیست و وابستگی به سرمایه‌های بیرونی (دولت یا سرمایه‌گذار خارج از استان) اجتناب‌ناپذیر می‌شود. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«تنها وامی که به استارت‌آپ‌ها می‌دهند وام خوداشتغالی با سود ۲۳ درصد است. با این سود، توجیه نداره. راستش خیلی از بچه‌های فناوری اطلاعات که می‌دونم اومدن زنجان، دو سال بعدشون دیدن به‌صرفه نیست، رفتن تهران یا ترکیه» (مشارکت‌کننده چهارم).

بازرسی فلج‌کننده طراحی نظام ممیزی، نظارت و اخذ مجوز به گونه‌ای است که هزینه‌های اجرایی و زمان‌بر آن‌قدر زیاد باشد که عملاً راه‌اندازی یا ادامه فعالیت خدماتی غیرممکن یا بسیار دشوار گردد. بازرسی فلج‌کننده مستقیماً «ناکارآمدی» را به کارآفرین تحمیل می‌کند و «وابستگی» را از طریق ناتوانی در اداره مستقل کسب‌وکار بازتولید می‌نماید. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«سیستم ثبت‌نام برای دریافت پروانه کسب خدمات آموزشی رو اگر ببینید، دیگه هیچ وقت اقدام نمی‌کنید. یه پنجره واحد گفتن درست کردن، اما این پنجره هم خودش یه سامانه‌ست که هر صفحه‌اش نیم ساعت لود میشه. اکثر افراد میان می‌گن بیخیال، ما تو تهران یا فضای مجازی کارمون رو می‌کنیم» (مشارکت‌کننده اول).

بی‌ثباتی نهادی خودتحریک‌شونده وضعیتی است که در آن تغییرات مکرر مدیران و سیاست‌ها، خود به‌عنوان محرکی برای تغییرات بیشتر عمل می‌کند و هیچ چشم‌انداز بلندمدتی برای سرمایه‌گذاری باقی نمی‌گذارد. بی‌ثباتی تضمین می‌کند که اگر هیچ اصلاح پایدار و تدریجی امکان‌پذیر نباشد، ناکارآمدی به حالت عادی تبدیل می‌شود و مردم و سرمایه‌گذاران به شهرها یا استان‌های دیگر پناه می‌برند. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«هر مدیر جدید که میاد، اولین کاری که می‌کنه میگه کارهای مدیر قبلی همه غلط بوده. می‌خواد نشون بده خودش باسواده. اما آخرش ما داریم از صفر شروع می‌کنیم، ظرفیت استان عقب می‌وفته،

هیچ قراردادی به بلوغ نمی‌رسد. بعد دو سال که میره، یکی مثله خودش میاد و همین فیلم رو تکرار می‌کنه» (مشارکت‌کننده سیزدهم).

تولید ناآگاهی نظام‌مند، مجموعه‌ای از اقدامات و حذف‌های برنامه‌ریزی شده است که سطح آگاهی عمومی و تخصصی نسبت به ظرفیت‌ها، مزیت‌ها و روش‌های خدمات نوین را در سطح پایین نگه می‌دارد. ناآگاهی باعث می‌شود مردم حتی مزیت‌های خدمات نوین را درک نکنند و وابستگی به بخش‌های سنتی به عنوان «تنها راه ممکن» درونی شود. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«صدا و سیمای مرکز زنجان هر شب به برنامه می‌ذاره که در اون موفقیت کسب و کارهای خدماتی استان‌های دیگه رو نشون میده. بعدش می‌گه متأسفانه در استان ما هنوز چنین خدماتی راه نیفتاده. این جمله رو که می‌گه، همه خانواده ما می‌گن ببین تهران چیزاش بهتره، استان مرکزی بهتره، اصفهان بهتره. دیگه کسی به فکر خرید خدمات محلی نیست» (مشارکت‌کننده نهم).

محرومیت تکنولوژیک عمده، مجموعه راهبردهایی است که دسترسی بخش خدمات استان به فناوری‌های روز را مسدود کرده و زیرساخت‌های فناورانه را در سطح پایین نگه می‌دارد. فناوری تنها راه کاهش وابستگی به ساختارهای سنتی و دولت است. با محرومیت از فناوری، استان محکوم به ماندن در همان سطح پایین است و وابستگی به بخش‌های سنتی به عنوان «واقعیت انکارناپذیر» تثبیت شود. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«همین الان اینترنت استان برای کسب و کارهای خدماتی که نیاز به ارتباط تصویری و انتقال فایل سنگین دارند، کافی نیست. هر روز قطعی و کندی داریم (مشارکت‌کننده پانزدهم).

جدول ۵. راهبردها و تعاملات توسعه‌نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان

منبع: (یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴)

مقوله انتخابی	مقولات محوری	مفاهیم
بازتولید وابستگی از طریق ناکارآمدی نظام‌مند	تمرکزگرایی فزاینده	- انتقال تدریجی اختیارات برنامه‌ریزی از استان به وزارتخانه‌های تهران - تصویب قانون نیاز به تأیید ۷ نهاد غیربومی برای هر طرح خدماتی - جایزه دادن به دستگاه‌هایی که بودجه سایر دستگاه‌های خدماتی را جذب کنند
	خشکاندن مالی خدمات	- اختصاص کمتر از ۵ درصد تسهیلات بانکی به بخش خدمات - وضع عوارض شهرداری بر درآمد ناخالص (نه سود) خدمات نوین - حذف معافیت‌های مالیاتی پس از ۶ ماه
	بازرسی فلج‌کننده	- طراحی نظام ممیزی فشرده برای تعطیل کردن مشاغل کوچک خدماتی - اجباری کردن ۵ گواهی مختلف با اعتبار ۱ ساله - قرار دادن گردش کار در سامانه‌های کند و از کار افتاده
	بی‌ثباتی نهادی خودتحریک‌شونده	- عدم طراحی ابزار پوشش ریسک برای نوسانات ارزی - تشویق خروج سرمایه از خدمات به سمت طلا و مسکن - تغییر هر ۶ ماه مدیران کل مرتبط با خدمات - حذف سند راهبردی توسعه خدمات با هر مدیر جدید
	تولید ناآگاهی نظام‌مند	- تبلیغ این باور که «استان‌های دیگر خدمت بهتری می‌دهند» - حذف درس کارآفرینی خدماتی از کتاب‌های درسی مدارس

مقاله انتخابی	مقولات محوری	مفاهیم
	محرومیت تکنولوژیک عمده	- عدم برگزاری هیچ نمایشگاه ترویجی درباره خدمات نوین
		- عدم ارائه یارانه اینترنت پرسرعت به کسب و کارهای خدمات - سرمایه گذاری روی فناوری های منسوخ شده - ایجاد کمیته های بررسی طولانی مدت برای هر فناوری جدید

۴.۵. مقوله مرکزی: حاشیه نشینی بخش خدمات در سیاست گذاری توسعه ای استان زنجان

«حاشیه نشینی بخش خدمات» به این معناست که بخش خدمات (اعم از خدمات عمومی، اجتماعی، مالی، گردشگری و...) در استان زنجان در مقایسه با بخش های غالب مانند صنعت و معدن، سهم بخش خدمات از تولید ناخالص داخلی استان و اشتغال پایین است. خدمات موجود اغلب محدود، سستی و فاقد نوآوری هستند. خدمات مدرن مانند فناوری اطلاعات و ارتباطات، مالی، لجستیک پیشرفته، گردشگری خلاق و... به شدت ضعیف هستند. بسیاری از خدمات موجود، معطوف به رفع نیازهای اولیه و روزمره است و نقش محرک برای سایر بخش های اقتصادی را ندارد. همچنین، این بخش در تخصیص بودجه، جذب سرمایه گذاری خصوصی و توجه سیاستگذاران در حاشیه قرار گرفته است.

هویت اقتصادی زنجان همواره حول محور صنایع مادر (مانند ماشین سازی، کشتی سازی سابق)، معادن (به ویژه سرب و روی) و کشاورزی تعریف شده است. این امر سبب غفلت از توسعه متوازن بخش ها شده است. زیرساخت های لازم برای رشد بخش خدمات، مانند دسترسی پرسرعت و ارزان به اینترنت، مراکز داده، زیرساخت های لجستیک و حمل و نقل پیشرفته و... در زنجان نسبت به استان های پیشرو ضعیف است. بخش خدمات مدرن به شدت وابسته به نیروی انسانی ماهر و خلاق است. فرار مغزها (مهاجرت نخبگان) و ضعف در سیستم های آموزشی متناسب با نیازهای روز، مانع

بزرگی در راه توسعه این بخش است. همچنین، باوجود پتانسیل‌های بسیار بالا در حوزه گردشگری تاریخی (گنبد سلطانی، بازار تاریخی)، طبیعی (غار کتله‌خور، دریاچه اوان) و مذهبی (مسجد جامع زنجان)، این صنعت نتوانسته است به موتور محرک بخش خدمات تبدیل شود. خدمات جنبی مانند هتل‌داری مدرن، راهنمایان تور حرفه‌ای و صنایع دستی بازاریابی شده ضعیف هستند. علاوه‌براین، بسیاری از خدمات تخصصی، مالی و اداری پیشرفته در پایتخت و کلانشهرهای بزرگ متمرکز شده‌اند. این امر استان‌هایی مانند زنجان را به حاشیه می‌راند. پیامدهای منفی این حاشیه‌نشینی عبارتند از:

- آسیب‌پذیری اقتصادی: وابستگی شدید به چند صنعت خاص، اقتصاد استان را در برابر نوسانات جهانی (مثلاً در قیمت فلزات) بسیار آسیب‌پذیر می‌کند.

- اشتغال پایین و بی‌کیفیت: بخش خدمات، بزرگ‌ترین منبع ایجاد اشتغال در اقتصادهای مدرن است. حاشیه‌نشینی آن به معنای از دست دادن فرصت‌های شغلی زیاد، به‌ویژه برای جوانان و تحصیل‌کردگان است.

- تخریب محیط زیست: فشار بیش از حد بر بخش صنعت و معدن بدون در نظر گرفتن خدمات سبز و پایدار، منجر به تخریب بیشتر محیط زیست می‌شود.

- مهاجرت نیروی انسانی متخصص: جوانان جویای کار در بخش‌های مدرن خدماتی (مانند فناوری اطلاعات و ارتباطات، طراحی، رسانه) مجبور به ترک استان می‌شوند.

حاشیه‌نشینی بخش خدمات در استان زنجان یک تله توسعه‌ای است که اقتصاد استان را تک‌بعدی، آسیب‌پذیر و کم‌بازده کرده است. خروج از این وضعیت نیازمند یک تغییر پارادایم در سیاستگذاری توسعه‌ای استان است؛ به‌طوری که به جای نگاه تکیه‌گاه‌محور به صنعت و معدن، به دنبال ایجاد یک اکوسیستم اقتصادی متنوع، مقاوم و دانش‌بنیان باشد که در آن، بخش خدمات مدرن به‌عنوان موتور محرک و مکمل قدرتمند سایر بخش‌ها عمل کند. این امر تنها با عزم جدی مسئولان استانی، مشارکت بخش خصوصی و استفاده از ظرفیت‌های بومی و ملی ممکن خواهد بود.

۴.۶. پیامدهای توسعه نیافتگی بخش خدمات

۴.۶.۱. کاهش کیفیت زندگی و رضایت اجتماعی

یکی از مهم ترین پیامدهای توسعه نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان، افزایش فشار اقتصادی بر خانوارهاست. کمبود خدمات عمومی باکیفیت، از جمله حمل و نقل عمومی، خدمات بهداشتی و درمانی، و خدمات آموزشی، باعث می شود که شهروندان برای تأمین نیازهای خود مجبور به استفاده از خدمات خصوصی با هزینه های بالاتر شوند. این مسئله به ویژه برای خانوارهای کم درآمد چالش برانگیز است و منجر به کاهش قدرت خرید و افزایش نارضایتی اجتماعی می شود. یکی از مشارکت کنندگان در این زمینه گفته است:

«توسعه نیافتگی بخش خدمات باعث می شود کیفیت زندگی و رفاه افراد پایین بیاید و قدرت خریدشان کاهش پیدا کند» (مشارکت کننده دهم).

۴.۶.۲. نداوم نابرابری توسعه منطقه ای در کشور

یکی از پیامدهای اصلی توسعه نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان، تمرکز سرمایه گذاری ها و برنامه های توسعه ای در مناطق خاص کشور است. کلان شهرهایی مانند تهران، اصفهان، مشهد و شیراز به دلیل برخورداری از زیرساخت های بهتر و منابع بیشتر، همواره در اولویت برنامه های توسعه ای قرار داشته اند. این تمرکز غیرعادلانه باعث شده است که استان هایی مانند زنجان از چرخه رقابت اقتصادی خارج شوند و نتوانند به ظرفیت های بالقوه خود دست یابند. یکی از مشارکت کنندگان در این زمینه گفته است:

«خوب وقتی در شهرهایی مثل زنجان در بخش خدماتش سرمایه گذاری نمی شود، مشخصه که سرمایه گذاری ها به سمت کلانشهرهایی مثل تهران و مشهد می رود» (مشارکت کننده نهم).

یکی دیگر از پیامدهای توسعه نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان، فقدان توزیع عادلانه منابع و فرصت ها در سطح ملی است. عدم تخصیص بودجه کافی برای پروژه های زیرساختی، کمبود امکانات آموزشی و بهداشتی، و نبود حمایت های دولتی از کسب و کارهای محلی در این استان، موجب

شده است که بسیاری از ساکنان این منطقه نتوانند از فرصت‌های برابر با سایر مناطق برخوردار شوند. این وضعیت نه تنها باعث عقب‌ماندگی اقتصادی استان شده، بلکه مهاجرت نیروی کار ماهر به شهرهای بزرگ را نیز تشدید کرده است. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«عقب ماندن بخش خدمات باعث می‌شود که منابع و امکانات به شکل عادلانه‌ای توزیع نشود و خیلی‌ها از افراد از استان زنجان برای پیدا کردن شغل به سایر استان‌ها بروند» (مشارکت‌کننده ششم).

۴.۶.۳. استمرار وابستگی اقتصادی استان به بخش‌های سنتی

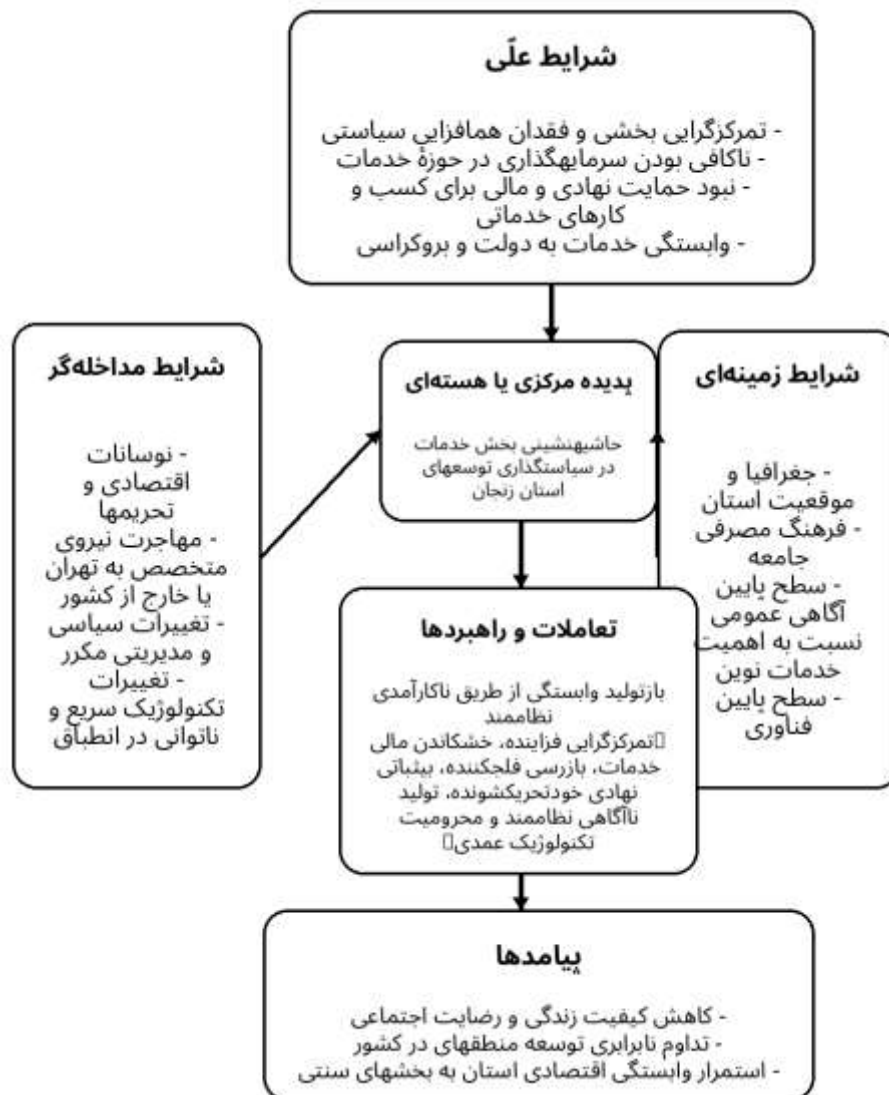
اقتصاد زنجان به‌طور تاریخی بر پایه فعالیت‌هایی نظیر کشاورزی، دامداری و صنایع دستی بنا شده است. اگرچه این بخش‌ها همچنان از اهمیت بالایی برخوردارند، اما نمی‌توانند پاسخگوی نیازهای اقتصادی و اشتغال جمعیت روبه‌رشد استان باشند. علاوه بر این، نوسانات بازارهای جهانی، تغییرات اقلیمی و کاهش منابع طبیعی، پایداری این بخش‌ها را تهدید می‌کند. در چنین شرایطی، عدم توسعه بخش خدمات به‌عنوان یک جایگزین مدرن و پایدار، چالش‌های بیشتری را برای اقتصاد منطقه ایجاد کرده است. درواقع، کشاورزی و صنایع دستی همچنان ستون‌های اصلی اقتصاد استان هستند. این وابستگی باعث شده است که زنجان نتواند از ظرفیت‌های مدرن اقتصادی بهره‌مند شود و در برابر تغییرات اقلیمی و نوسانات بازار آسیب‌پذیر باقی بماند. یکی از مشارکت‌کنندگان در این زمینه گفته است:

«توسعه نیافتن بخش خدمات باعث می‌شود که اقتصاد استان به شکل سنتی به بخش‌های کشاورزی و صنعت متکی باشد» (مشارکت‌کننده سیزدهم).

جدول ۶. پیامدهای توسعه نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان

منبع: (یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴)

مفاهیم	مقولات محوری	مقولات انتخابی
- ناکافی بودن خدمات عمومی و رفاهی با کیفیت - نبود خدمات فرهنگی و تفریحی متنوع	فقدان خدمات عمومی و رفاهی با کیفیت	کاهش کیفیت زندگی و رضایت اجتماعی
- افزایش هزینه‌های زندگی و کاهش قدرت خرید - کاهش امنیت شغلی و اقتصادی	فشار اقتصادی و کاهش رفاه خانوار	
- اولویت دادن به کلان‌شهرها - اولویت دادن به مراکز اقتصادی کلانشهرهای	تمرکز توسعه و سرمایه‌گذاری در مناطق خاص	تداوم نابرابری توسعه منطقه‌ای در کشور
- محدودیت دسترسی مناطق کمتر توسعه یافته به زیرساخت‌ها و خدمات - ضعف سیاست‌های ملی برای کاهش نابرابری	فقدان توزیع عادلانه منابع و فرصت‌ها	
- کشاورزی و معدن به عنوان منابع اصلی درآمد - فقدان تنوع تولید و سرمایه‌گذاری در بخش‌های نوین	تمرکز بر بخش‌های سنتی اقتصادی	استمرار وابستگی اقتصادی استان به بخش‌های سنتی
- کمبود نوآوری و محصولات جدید - کاهش جذب سرمایه و ایجاد فرصت‌های شغلی محدود	ضعف توسعه بخش‌های خدماتی و فناوری	



شکل ۱. مدل پارادایمی توسعه‌نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان

منبع: (یافته‌های پژوهش، ۱۴۰۴)

۵. نتیجه گیری

یافته‌های این پژوهش نشان داد که توسعه نیافتگی بخش خدمات در استان زنجان پدیده‌ای تک بعدی نبوده و حاصل تعامل پیچیده‌ای از عوامل ساختاری، نهادی، فرهنگی و خارجی است. هسته مرکزی این مسئله که مقوله محوری پژوهش را تشکیل می‌دهد، غفلت سیستماتیک از بخش خدمات در سطوح کلان سیاستگذاری ملی و استانی است. این حاشیه‌نشینی، خود را در قالب شرایط علی همچون ضعف سیاستگذاری، کمبود سرمایه‌گذاری، و وابستگی به بروکراسی دولتی نشان می‌دهد. این مفهوم توضیح می‌دهد که چرا با وجود پتانسیل‌ها، بخش خدمات در زنجان توسعه نیافته است. «حاشیه‌نشینی» در اینجا به معنای واقعی کلمه، یعنی بیرون بودن از دایره اصلی توجه، تصمیم‌گیری و تخصیص منابع. این حاشیه‌نشینی را می‌توان در چند لایه مختلف بررسی کرد:

الف) حاشیه‌نشینی در گفتمان توسعه

- هژمونی توسعه صنعتی-کشاورزی: در گفتمان رسمی و غیررسمی مدیران و برنامه‌ریزان استان و کشور، توسعه عمدتاً معادل «احداث کارخانه»، «سدسازی» و «طرح‌های بزرگ کشاورزی» است. بخش خدمات به عنوان یک بخش «مولد» شناخته نمی‌شود، بلکه بخشی «ثانویه»، «تکمیلی» و در بهترین حالت «پشتیبان» در نظر گرفته می‌شود.

- غیاب گفتمان خدمات محور: هیچ گفتمان قوی و تأثیرگذاری حول محوریت بخش خدمات (مثلاً زنجان، قطب خدمات گردشگری شمال غرب یا مرکز داده‌پردازی ایران) وجود ندارد. بنابراین، این موضوع هرگز به یک دغدغه اصلی تبدیل نمی‌شود.

ب) حاشیه‌نشینی در نهادها و ساختارها

- نهادهای ضعیف و پراکنده: نهادهای متولی بخش خدمات (مانند سازمان میراث فرهنگی، صنایع دستی و گردشگری یا اداره کل فناوری اطلاعات) در مقایسه با نهادهای قدرتمندی مثل سازمان صنعت، معدن و تجارت یا جهاد کشاورزی، از بودجه، اختیارات و نیروی انسانی کمتری بهره‌مندند.

- نبود نهاد متولی یکپارچه: برای بخش خدمات متعارف و نوین، اغلب هیچ نهاد متولی مشخص و قدرتمندی وجود ندارد. این امر باعث می‌شود هیچ‌کس مسئولیت توسعه این بخش را به‌صورت جامع بر عهده نگیرد و هر نهاد کوچکی فقط به بخشی از پازل بپردازد.

ج) حاشیه‌نشینی در تخصیص منابع

- اولویت‌بندی در بودجه و اعتبارات: وقتی بودجه استانی تخصیص می‌یابد، اولویت با پروژه‌های صنعتی و کشاورزی است. پروژه‌های خدماتی (مثلاً توسعه زیرساخت‌های دیجیتال، بازاریابی گردشگری، ایجاد مراکز رشد خدمات) یا بودجه نمی‌گیرند یا بودجه آنها به‌راحتی در زمان کمبود منابع، قربانی می‌شود.

- محرومیت از مشوق‌ها: مشوق‌های سرمایه‌گذاری (مانند زمین ارزان، معافیت مالیاتی، وام کم‌بهره) عمدتاً برای سرمایه‌گذاران صنعتی و معدنی در نظر گرفته می‌شود. یک سرمایه‌گذار علاقه‌مند به راه‌اندازی یک استارت‌آپ در حوزه فناوری اطلاعات و ارتباطات یا یک مجموعه گردشگری لوکس، از این مشوق‌ها محروم است.

د) حاشیه‌نشینی در برنامه‌ریزی فضایی و آمایش سرزمین

- تمرکز بر قطب‌های صنعتی: برنامه‌ریزی‌های توسعه استان معمولاً حول محور ایجاد یا گسترش شهرک‌های صنعتی می‌چرخد. درحالی‌که برای ایجاد «مناطق ویژه خدمات نوین»، «کریدورهای خدمات دیجیتال» یا «خوشه‌های گردشگری» برنامه‌ریزی مشخصی وجود ندارد.

- بی‌توجهی به پتانسیل‌های خدماتی در نقشه توسعه: پتانسیل‌های بی‌نظیر استان در حوزه گردشگری تاریخی، طبیعی و مذهبی یا موقعیت ترانزیتی آن، در نقشه راه توسعه استان به‌عنوان یک «موتور محرک اصلی» دیده نمی‌شوند، بلکه بیشتر به‌عنوان «جاذبه‌های فرعی» مورد اشاره قرار می‌گیرند.

درخصوص ارتباط این مقوله هسته‌ای با شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و پیامدها می‌توان گفت که شرایط علی، زمینه‌ای، مداخله‌گر و پیامدهایی که شناسایی شده‌اند، درواقع تجلیات و علل مستقیم همین حاشیه‌نشینی هستند.

ضعف سیاستگذاری کلان و تمرکز بر صنعت و کشاورزی: این مورد، عین تعریف حاشیه‌نشینی است. این سیاست‌ها هستند که بخش خدمات را به حاشیه می‌رانند.

ناکافی بودن سرمایه‌گذاری: نتیجه مستقیم حاشیه‌ای بودن است. وقتی بخشی در اولویت نباشد، سرمایه‌ای هم به آن تخصیص نمی‌یابد.

نبود حمایت نهادی و مالی: این همان در «حاشیه توجه نهادی بودن» است. نهادهای حامی وجود ندارند چون این بخش اساساً در کانون توجه نیست.

وابستگی به دولت و بروکراسی: این هم علت است و هم معلول. از یک سو، چون بخش خصوصی قوی (به دلیل حاشیه‌ای بودن) شکل نمی‌گیرد، دولت نقش اصلی را به عهده می‌گیرد. از سوی دیگر، این وابستگی، بخش خدمات را از پویایی بازمی‌دارد و آن را بیشتر در حاشیه نگه می‌دارد.

جغرافیا و موقعیت استان: اگر سیاست‌گذاری صحیح بود، موقعیت استان می‌توانست به یک فرصت (مثلاً برای خدمات ترانزیت و لجستیک) تبدیل شود، اما به دلیل حاشیه‌ای بودن بخش خدمات، این ویژگی جغرافیایی به یک محدودیت تبدیل شده است.

فرهنگ مصرفی و سطح پایین آگاهی: اینها هم نتیجه حاشیه‌ای بودن هستند و هم آن را تشدید می‌کنند. چون خدمات نوین توسعه نیافته، جامعه با آن آشنا نیست و تقاضایی برای آن وجود ندارد. از طرفی، نبود تقاضا، سیاست‌گذاران را به این باور غلط می‌رساند که سرمایه‌گذاری در این بخش ضرورتی ندارد ولذا حاشیه‌نشینی ادامه می‌یابد.

سطح پایین فناوری: این مورد، هم یک علت است (باعث می‌شود خدمات، سستی و غیررقابتی باقی بماند) و هم یک نتیجه (چون سرمایه‌ای برای ارتقای فناوری در یک بخش حاشیه‌ای اختصاص نمی‌یابد).

نوسانات اقتصادی و تحریم‌ها: اولین بخش‌هایی که در بحران‌های اقتصادی آسیب می‌بینند، بخش‌های حاشیه‌ای و غیرضروری هستند. از آنجایی که خدمات در زنجان حاشیه‌ای تلقی می‌شود، بیشترین ضربه را از این نوسانات می‌خورد.

مهاجرت نیروی متخصص: یک بخش حاشیه‌ای و راکد نمی‌تواند فرصت‌های شغلی جذاب برای نیروی متخصص ایجاد کند. بنابراین، این نیروها به سمت کانون‌های توسعه (تهران یا خارج) مهاجرت می‌کنند و این خروج، بخش خدمات را از اصلی‌ترین موتور محرک خود یعنی نیروی واجد شرایط و توانمند محروم کرده و آن را بیشتر به حاشیه می‌راند.

تغییرات سیاسی و مدیریتی مکرر: وقتی بخشی در اولویت نباشد (حاشیه‌ای باشد)، با هر تغییر مدیریتی، برنامه‌های اندک و ناچیز مربوط به آن نیز به کلی کنار گذاشته می‌شود و هیچ تداومی در سیاست‌ها ایجاد نمی‌شود.

همچنین پیامدهایی که در بخش یافته‌های بدان آنها اشاره شد، نتایج اجتناب‌ناپذیر تداوم این حاشیه‌نشینی در بلندمدت هستند.

کاهش کیفیت زندگی و رضایت اجتماعی: بخش خدمات مدرن (سلامت، آموزش، حمل و نقل، ارتباطات و...) مستقیم‌ترین تأثیر را بر کیفیت زندگی مردم دارد. حاشیه‌نشینی این بخش یعنی محرومیت مردم از استانداردهای زندگی مدرن.

تداوم نابرابری توسعه منطقه‌ای: استان زنجان با تکیه بر بخش‌های سنتی (کشاورزی و صنعت قدیمی) هرگز نمی‌تواند با مناطق پیشرو (که اقتصاد خود را بر پایه خدمات و فناوری بنا کرده‌اند) رقابت کند و این شکاف توسعه‌ای روزبه‌روز عمیق‌تر می‌شود.

استمرار وابستگی اقتصادی استان به بخش‌های سنتی: این مورد، حلقه معیوبی ایجاد می‌کند. وابستگی به بخش‌های سنتی، باعث می‌شود سیاست‌گذاران همچنان بر آنها تمرکز کنند و بخش خدمات در حاشیه باقی بماند. این حاشیه‌نشینی نیز وابستگی به بخش‌های سنتی را تشدید می‌کند. در مجموع، می‌توان گفت که مشکل اصلی، فقدان یک بخش خدمات قوی نیست، بلکه فقدان اراده و

نهاد برای ساختن یک بخش خدمات قوی است. این مقوله، یک چرخه معیوب ایجاد کرده که برای شکستن آن نیاز به یک انقلاب فکری در مدیریت و سیاست گذاری توسعه استان است؛ انقلابی که در آن، خدمات نه به عنوان یک هزینه، که به عنوان یک سرمایه گذاری استراتژیک برای آینده استان زنجان دیده شود.

کتابنامه

۱. جمشیدی، م. ک.، محمدی یگانه، ب.، و حسین زاده، ا. (۱۳۹۷). تحلیلی بر عوامل مؤثر در توسعه یافتگی و نقش آن در مهاجرت های روستایی مطالعه موردی: استان زنجان. *برنامه ریزی منطقه ای*، ۸ (۳۲)، ۱۱-۲۲.
۲. عینالی، ج.، فراهانی، ح.، عباسی، ف.، و بیگدلی، ا. (۱۴۰۰). واکاوی چالش های کالبدی توسعه گردشگری روستایی با استفاده از نظریه بنیانی (مطالعه موردی: روستاهای هدف گردشگری استان زنجان). *برنامه ریزی توسعه گردشگری*، ۱۰ (۳۷)، ۱۵۳-۱۸۴.
۳. معمارنژاد، ع.، و حاجی علی اکبری، ج. (۱۳۸۹). بررسی موانع توسعه کسب و کار الکترونیکی (مطالعه موردی: بنگاه های اقتصادی استان زنجان). *آینده پژوهی مدیریت*، ۲۱ (۸۴)، ۷۹-۹۲.
۴. میدری، ا.، نصیری اقدم، ع.، و مرتضوی فر، ز. (۱۳۹۲). ارزیابی موانع انجام دادن کسب و کار در استان زنجان. *تحقیقات اقتصادی*، ۴۱ (۳)، ۱۴۷-۱۲۹.
۵. ندرلو، ل.، پورجلی، ر.، و بابائی، م. (۱۴۰۱). پدیدارشناسی موانع فرهنگی توسعه در زنجان. *مطالعات جامعه شناسی*، ۱۵ (۵۶)، ۱۲۶-۱۰۹.
۶. یعقوبی، ج. (۱۳۹۲). تحلیل عاملی موانع توسعه گردشگری روستایی در بخش سلطانیه استان زنجان. *تحقیقات جغرافیایی*، ۲۸ (۴)، ۱۹۴-۱۸۳.

7. Alharbi, G. L., & Aloud, M. E. (2024). The effects of knowledge management processes on service sector performance: evidence from Saudi Arabia. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1-19.
8. Biswakarma, G., & Subedi, K. (2025). The mediating role of employee engagement on the relationship between learning culture and employee

- performance in service sector. *The Learning Organization*, 32(2), 259-281.
9. Christaller, W. (1966). *Central places in southern Germany* (C. W. Baskin, Trans.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
 10. Diemer, A., Iammarino, S., Rodríguez-Pose, A., & Storper, M. (2022). The regional development trap in Europe. *Economic Geography*, 98(5), 487-509.
 11. Dimple, & Kuriakose, V. (2025). High-performance work system in service sector: review and framework development. *The Service Industries Journal*, 45(3-4), 374-406.
 12. Ehigiamusoe, K. U., Lee, C. C., & Lean, H. H. (2025). Analysis of the economic and environmental imperatives of the service sector: The role of government in promoting sustainable development. *Journal of Environmental Management*, 376, 124470.
 13. Eswaran, M., & Kotwal, A. (2002). The role of the service sector in the process of industrialization. *Journal of development Economics*, 68(2), 401-420.
 14. Fuchs, V. R. (1968). Some implications of the growth of a service economy. In *The Service Economy* (pp. 183-199). NBER.
 15. Henricks, T. S. (2023). *Play reconsidered: Sociological perspectives on human expression*. University of Illinois Press.
 16. Jena, R. K., & Dwivedi, Y. (2023). Prioritizing the barriers to tourism growth in rural India: an integrated multi-criteria decision making (MCDM) approach. *Journal of Tourism Futures*, 9(3), 393-416.
 17. Jones, C. I. (2022). The past and future of economic growth: A semi-endogenous perspective. *Annual Review of Economics*, 14(1), 125-152.
 18. Khaliq, F., Zaigham, W., & Malik, S. Y. (2025). The Pakistan Healthcare Sector at Stake: Brain Drain of Pakistan Doctors. *Health Sciences Journal*, 3(2), 89-94.
 19. Mushimiyimana, J. B., Nzabwirwa, W., Ndayambaje, I., & Lazareva, A. (2025). ICT integration in Rwandan education: A scoping review of opportunities and challenges. *African Journal of Empirical Research*, 6(1), 225-234.
 20. Nguyen, P. T., Nguyen, T. A., & Tran, T. H. T. (2021). Barrier factors affecting development of intelligent transport system projects. *Journal of process management and new technologies*, 9(3-4), 100-120.
 21. North, D. C. (1990). *Institutions, institutional change and economic performance*. Cambridge: Cambridge University Press.

22. Parr, J. B. (2025). Walter Christaller (1893–1969). Originator of Central Place Theory. In *Great Minds in Regional Science*, Vol. 3 (pp. 17-34). Cham: Springer Nature Switzerland.
23. Ridwan, M., Urbee, A. J., Voumik, L. C., Das, M. K., Rashid, M., & Esquivias, M. A. (2024). Investigating the environmental Kuznets curve hypothesis with urbanization, industrialization, and service sector for six South Asian Countries: Fresh evidence from Driscoll Kraay standard error. *Research in globalization*, 8, 100223.
24. Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *American economic review*, 51(1), 1-17.
25. Singh, L., & Kadam, A. R. (2024). *Indian economy-I*. Navi International Book Publication house.
26. Tambovceva, T. T., Melnyk, L. Hr., Dehtyarova, I. B., & Nikolaev, S. O. (2021). Circular Economy: Tendencies and Development Perspectives. *Mechanism of Economic Regulation*, 2, 33-42.
27. Wiyati, E. R., Ayuningtyas, D., Sjaaf, A. C., & Sulistiadi, W. (2025). Barriers to the development of medical tourism: a scoping review from a global perspective and lessons learned for Indonesia. *Healthcare in Low-Resource Settings*, 13(1), 13475.