

تحلیل پدیدارشناسانه عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب‌وکارهای پس از بحران

مطالعه موردی کسب‌وکارهای کوچک مناطق زلزله‌زده‌ی استان کرمانشاه

ایوب پژوهان: استادیار، گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور

بیژن رضایی*: استادیار، گروه مدیریت و کارآفرینی، دانشکده‌ی اقتصاد و کارآفرینی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. Rezaee61@yahoo.com

نادر نادری: استادیار، گروه مدیریت و کارآفرینی، دانشکده‌ی اقتصاد و کارآفرینی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران.

علی عسگری: دانشیار، گروه مدیریت بحران و سوانح، دانشکده‌ی هنرهای لیبرال و مطالعات حرفه‌ای، دانشگاه یورک، تورنتو، کانادا.

تاریخ دریافت: ۹۸/۶/۱۱

تاریخ پذیرش: ۹۹/۶/۲۹

چکیده

پس از سوانح طبیعی یکی از مهمترین وجوه بازسازی، بازآفرینی کسب‌وکارهای کوچک آسیب‌دیده و تداوم روند فعالیت آن‌هاست. با این حال هنگام وقوع سوانح طبیعی معمولاً توجه برنامه‌ریزان و متولیان امر بازسازی به منظر کالبدی متمرکز بوده و مقوله بازآفرینی کسب‌وکارهای کوچک مورد غفلت قرار می‌گیرد. در نتیجه چگونگی بازآفرینی کسب‌وکارهای کوچک چالشی بزرگ در مناطق سانحه‌دیده است و انتخاب رویکرد درست و مناسب مبتنی بر شرایط اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی جامعه متأثر بسیار حائز اهمیت است. بر این اساس، پژوهش کیفی حاضر با هدف واکاوی و تحلیل عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب‌وکارهای کوچک پس از زلزله سال ۱۳۹۶ کرمانشاه با استفاده از روش پدیدارشناسی و رهیافت کلایزی انجام شده است. به این منظور، به کمک روش‌های نمونه‌گیری هدفمند و ملاکی تجارب زیسته ۳۶ نفر از مالکان کسب‌وکارهای مختلف آسیب‌دیده شهری و روستایی با استفاده از مصاحبه عمیق نیمه‌ساختارمند بررسی شد. به منظور رعایت ویژگی‌های کیفی پژوهش از سه ملاک قابل قبول بودن، تأییدپذیری و قابلیت اطمینان استفاده شد. نتایج تحلیل محتوای استقرایی داده‌های به دست آمده از مصاحبه‌ها به شناسایی و اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب‌وکارهای کوچک شامل ۱۵۷ مفهوم و ۸ دسته از عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب‌وکارهای کوچک شامل عوامل مدیریتی و اقتصادی، نظارتی و اجرایی، فردی و سازمانی، فرهنگی و اجتماعی، زیرساختی و فرآیندی، حقوقی و قانونی، اطلاع‌رسان و آگاهی‌بخش و عوامل خارجی و غیربومی منتج شدند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که توجه به عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب‌وکارهای کوچک آسیب‌دیده روند بازآفرینی آن‌ها را تسهیل و تسریع کرده و زمینه را برای استمرار معاش و کسب درآمد برای بازماندگان از سانحه فراهم می‌کند.

واژه‌های کلیدی: مدیریت بحران، پدیدارشناسی، بازآفرینی کسب‌وکار کوچک، مدیریت استمرار کسب‌وکار.

Phenomenological Analysis of Factors Influencing Post-Crisis Business Recovery Case Study of earthquake affected small businesses of Kermanshah Province

Ayoub Pazhouhan¹, Bijan Rezaee^{*2}, Nader Naderi³, Ali Asgary⁴

Abstract:

After natural disasters, one of the most important aspects of recovery is to rebuild the affected small businesses and that is the continuation of their activity. However, when natural disasters occur, the focus of the planners and executives on recovery is usually physically focused and the neglect of small business recovery is neglected. As a result, recovery of small businesses is a major challenge in disaster areas, and choosing the right approach based on the economic, social and cultural conditions of the affected community is crucial. Accordingly, the purpose of this study was to analyze the factors affecting the recovery of small businesses after the Kermanshah earthquake in 2017, using the phenomenological approach and the Colaizzi approach. To this end, the lived experiences of 36 affected urban and rural business owners were analyzed using in-depth semi-structured interviews using purposeful and criterion sampling methods. In order to comply with the qualitative characteristics of the research, three criteria of acceptability, validity and Dependability were used. The results of the inductive content analysis of the data obtained from the interviews identified and prioritize the factors affecting small business recovery, including 157 concepts and 8 categories of factors affecting small business recovery including managerial and economic factors, Supervisory and executive, individual and organizational, cultural and social, infrastructure and process, legal and legitimate, informants, and external and non-native factors resulted. Research findings show that attention to factors affecting the recovery of affected small businesses facilitates and accelerates their recovery process and provides the basis for survivors to survive and earn money from trauma survivors.

Keywords: Crisis Management, Phenomenology, Small Business Recovery, Business Continuity Management.

1. Assistant professor, Department of Public Administration, Payame Noor University

2. Assistant professor, Department of Management and Entrepreneurship, Faculty of Social Sciences, Razi University, Kermanshah, Iran, Rezaee61@yahoo.com

3. Assistant professor, Department of Management and Entrepreneurship, Faculty of Social Sciences, Razi University, Kermanshah, Iran.

4. Associate Professor, Department of Disaster & Emergency Management, Faculty of Liberal Arts & Professional Studies, York University, Toronto, Canada.

۱۲۷

شماره نوزدهم

بهار و تابستان

۱۴۰۰

دوفصلنامه

پژوهشی



پس از بحران

تحلیل پدیدارشناسانه عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب‌وکارهای

مقدمه

یکی از مشکلاتی که بیشتر مناطق جهان با آن دست به گریبان هستند، بلایای طبیعی است [۱]. هر اتفاق غیرمترقبه‌ای که موجب تضعیف و از بین رفتن توانمندی‌های اجتماعی، اقتصادی و فیزیکی مانند خسارت‌های جانی و مالی، تخریب تأسیسات زیربنایی و کاهش زمینه‌های اشتغال در جامعه شود، تحت عنوان بلایای طبیعی شناخته می‌شود [۲]. فراوانی و فاجعه‌آمیز بودن بلایای طبیعی اخیر، فوریت و اهمیت پژوهش‌های مرتبط با حوادث را برای کاهش خطر و تسریع در بازآفرینی را لازم کرده است. در حالی که مطالعات زیادی در مورد تأثیر بلایای طبیعی در دارایی‌ها و اموال زندگی، جوامع و محیط زیست وجود دارد، اما در مورد چالش‌های کارآفرینانه این تأثیر ناشناخته است [۳]. از این رو کسب‌وکارها به‌عنوان یکی از عناصر اصلی جامعه در برابر بلایای طبیعی آسیب‌پذیر هستند و معمولاً در چنین حوادثی خسارت‌های بزرگی را متحمل می‌شوند [۴]. بنابراین پس از یک بحران طبیعی تصمیمات مربوط به بازآفرینی و بقای کسب‌وکارها برای بازیابی جامعه آسیب‌دیده حائز اهمیت است [۵، ۶]. افزون بر این، پس از بحران بقای کسب‌وکارها نقش اساسی در بازیابی بلندمدت جامعه آسیب‌دیده دارد و کسب‌وکارهای فعال بر تصمیم‌های ماندگاری در منطقه بحران زده تأثیر می‌گذارد. همچنین تداوم فعالیت برخی کسب‌وکارها بر احتمال بازآفرینی سایر کسب‌وکارها تأثیر می‌گذارد [۶]. هنگامی که کسب‌وکارها در اثر یک بحران طبیعی دچار شکست می‌شوند، بازیابی سایر مؤلفه‌های اجتماعی همچون خانوار، اقتصاد و زیرساخت‌ها هم تحت تأثیر قرار می‌گیرند [۷، ۶]. این امر به این دلیل است که احیای خانوارها و زیرساخت‌ها به کالاها و خدمات ارائه‌شده توسط کسب‌وکارها [۸] و رشد دوباره اقتصادی به میزان تولید و مالیات‌های حاصل از فعالیت‌های کسب‌وکارها بستگی دارد [۹]. بر این اساس، تداوم فعالیت کسب‌وکارها برای توسعه پایدار اقتصاد پس از فاجعه از اهمیت زیادی برخوردار است [۱۰، ۱۱]. علاوه بر این، زمان بازآفرینی کسب‌وکارها هم بسیار مهم است؛ زیرا وقفه در فعالیت کسب‌وکارها عامل مهمی در بقای کسب‌وکارها و جوامع پس از فاجعه است و می‌تواند خسارت‌های بزرگی را در چنین حوادثی ایجاد کند [۱۲].

نظر به اهمیت موضوع، تأثیرات بلایای طبیعی بر روی واحدهای کسب‌وکار طی دو دهه اخیر مورد بحث قرار گرفته است [۱۳]. مطالعات انجام‌شده پیشین عمدتاً بر اهمیت و اجرای برنامه‌ریزی استمرار کسب‌وکار قبل از فاجعه و شناسایی عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب‌وکارهای پس از بلایای طبیعی تأکید کرده‌اند [۱۴، ۱۵، ۱۶]. به‌عنوان مثال در پژوهش‌های پیشین مشخص شد که آمادگی پیش از فاجعه، اقدامات برنامه‌ریزی و آماده‌سازی در برابر سوانح طبیعی و اقدامات پیشگیرانه قبل از فاجعه نقش مهمی در کاهش آسیب به کسب‌وکارها و تداوم فعالیت آن‌ها دارند [۸، ۱۷]. مطالعه دیگری دریافت که وضعیت مالی کسب‌وکار و فضای کسب‌وکار مهمترین عوامل مرتبط با بازآفرینی بلندمدت کسب‌وکارها پس از فاجعه هستند [۱۸]. همچنین مطالعه

دیگر گزارش داد بازآفرینی کسب‌وکارهای آسیب‌دیده پس از طوفان کاترینا تحت تأثیر عواملی همچون ویژگی‌های صاحبان کسب‌وکار و ویژگی‌های کسب‌وکار بوده است [۱۹]. بنابراین مطالعات در مورد عملکرد کسب‌وکارهای پس از فاجعه ممکن است به درک بهتر فرایند بازآفرینی کسب‌وکارها کمک کند [۱۴]. با این وجود به‌رغم اهمیت موضوع و توجه و علاقه محققان علوم اجتماعی به موضوع اثرات بلندمدت بلایای طبیعی و عوامل مؤثر بر توانایی بازیابی فاجعه از یک سو [۲۰] و گسترش روزافزون ادبیات مربوط به بازآفرینی کسب‌وکارهای پس از بلایای طبیعی از سوی دیگر، علاقه به راهبردهای بازآفرینی کسب‌وکارها زیاد مورد توجه قرار نگرفته [۲۱، ۲۲، ۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸]. و پژوهش‌های نظام‌مند اندکی در مورد چگونگی بازآفرینی کسب‌وکارها پس از بلایای طبیعی به‌ویژه در کشورهای در حال توسعه انجام شده است.

با این تفاسیر، بر اساس آمارهای رسمی اغلب مناطق استان کرمانشاه از نظر زلزله‌خیزی فعال بوده و هر چند سال یک‌بار زلزله‌های مخرب بخش‌های وسیعی از این استان را تخریب کرده و خسارت‌های جانی و مالی فراوانی به بار آورده است. آخرین گواهِ بر این ادعا زلزله ساعت ۲۱ و ۴۸ دقیقه روز یکشنبه مورخ ۲۱ آبان‌ماه ۱۳۹۶ با قدرت ۷/۳ ریشتر در بخش لرگله واقع در غرب استان کرمانشاه و زلزله تاریخ ۴ شهریورماه ۱۳۹۷ با قدرت ۶/۴ ریشتر در شهر تازه‌آباد است که موجب خسارت‌های مالی و تلفات جانی قابل توجهی در نواحی روستایی، شهری و به‌ویژه در شهرستان سرپل‌ذهاب شد. زلزله لرگله به ۷ شهرستان و بیش از ۲ هزار روستای استان کرمانشاه خسارت وارد کرد [۲۹]. یکی از خسارت‌هایی که بعد از وقوع زلزله‌های اخیر رخ داد، آسیب‌ها و خسارت‌هایی بود که به کسب‌وکارهای شهری و روستایی اهالی مناطق زلزله‌زده وارد کرد و موجب وقفه و اختلال در روند فعالیت کسب‌وکارها شد و به افراد زلزله‌زده به‌مراتب بیش از پیش به دلیل نبود کسب‌وکارها فشار وارد شد. با این حال، با وجود اهمیت و نقش به‌سزای بازآفرینی کسب‌وکارها در تداوم معیشت بازماندگان از زلزله و تقویت روحیه امید در آن‌ها بر اساس مشاهدات میدانی از مناطق زلزله‌زده و بنا بر نظر مشارکت‌کنندگان در پژوهش بازآفرینی کسب‌وکارهای آسیب‌دیده بازآفرینی کسب‌وکارها همواره نسبت به تأمین مسکن و سرپناه از اهمیت کمتری برخوردار است. متأسفانه بعد از گذشت ۲/۵ سال از وقوع زلزله به دلایل متعدد بسیاری از کسب‌وکارها فعالیت نمی‌کنند و یا با حداقل ظرفیت خود مشغول تولید و ارائه خدمت هستند. بنابراین بازآفرینی نکردن سریع کسب‌وکارها و ترجیح سایر ابعاد بازسازی بر بازآفرینی کسب‌وکارها از دلایل انجام این پژوهش است. شایان ذکر است، نه تنها در محدوده مورد مطالعه، بلکه حتی در کل کشور هم به‌رغم وقوع بلایای طبیعی فراوان به نظر می‌رسد تاکنون مطالعه‌ای جامع و نظام‌مند پیرامون چگونگی بازآفرینی کسب‌وکارهای پس از بحران و عوامل مؤثر بر بازآفرینی آن‌ها انجام نشده است. از همین رو این پژوهش کوشش دارد این شکاف و خلأ را تا حدودی پُر کند. بدین

ترتیب پرسش اصلی پژوهش این است که عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب و کارهای کوچک، پس از بحران چه عواملی هستند؟

مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش

بلائیای طبیعی می‌توانند تأثیرات قابل توجهی بر انواع کسب و کار داشته باشند. تأثیرات مستقیم شامل تلفات انسانی و آسیب به محل، تجهیزات و سایل نقلیه و موجودی‌هاست [۳۰، ۳۱، ۳۲] و تأثیرات غیرمستقیم شامل وقفه در فعالیت کسب و کارها کاهش ارزش اموال و اثرات بازار سهام و همچنین تأثیرات اجتماعی و محیطی است [۳۲]. علاوه بر این، پس از بلائیای طبیعی تأسیسات زیربنایی مانند آب و فاضلاب، برق، حمل و نقل، سوخت و خطوط مخابراتی دچار اختلال می‌شوند [۳۳]. توانایی کسب و کارها برای بازبایی پس از بلائیای طبیعی بستگی به عوامل داخلی و خارجی دارد. عوامل داخلی عبارتند از عواملی مانند نوع، اندازه، کاهش ریسک و برنامه‌ریزی تداوم کسب و کار، ظرفیت مالی، میزان آسیب‌های مستقیم و غیرمستقیم و ارتباط با صنعت. عوامل خارجی مربوط به آن دسته از عواملی هستند که خارج از کنترل کسب و کارها هستند. عوامل خارجی همچون اختلال در جامعه و میزان دسترسی به حمایت‌های اجتماعی و نهادی. در این راستا کسب و کارهای کوچک اغلب آن‌هایی هستند که بیشتر تحت تأثیر قرار می‌گیرند و ظرفیت کمی برای بازآفرینی پس از بلائیای طبیعی دارند و به احتمال زیاد کمتر از برنامه‌ریزی استمرار کسب و کار به منظور کاهش آسیب‌های ناشی از بلائیای طبیعی استفاده می‌کنند [۲۳]. کسب و کارهای کوچک معمولاً توانایی جذب خطرات و تأثیرات فاجعه را ندارند؛ زیرا اغلب در یک محل با چند کارمند فعالیت می‌کنند و قادر به انتقال ریسک نیستند [۳۴، ۳۵]. این کسب و کارها به‌ویژه در کشورهای درحال توسعه احتمال بیشتری دارد که با امکانات نایمن کسب و کار، فقدان منابع انسانی و مالی لازم، فقدان دانش لازم در مورد آسیب‌پذیری و اجرای برنامه‌های استمرار کسب و کار در مناطق در معرض بلائیای طبیعی خطرناک قرار گیرند [۳۰، ۳۱، ۳۶] و به احتمال فراوان قادر به پرداخت هزینه بیمه حتی اگر به آن دسترسی داشته باشند، نیستند [۳۷، ۲۳]. از سوی دیگر، هنگامی که یک جامعه در معرض بلائیای طبیعی قرار دارد، توانایی کسب و کارهای محلی برای بقا عامل مهمی در روند بازآفرینی است؛ چرا که کسب و کارها با تأمین مشاغل، کالاها، خدمات و درآمد مالیاتی نقش حیاتی اجتماعی و اقتصادی در جامعه ایفا می‌کنند [۳۸]. در این راستا نتایج برخی از مهمترین پژوهش‌های داخلی و خارجی مرتبط در جدول ۱ ارائه شده است. بنابراین با وجود پژوهش‌های خارجی به نسبت فراوان به روشنی می‌توان دریافت که پژوهش‌های تجربی اندکی در داخل کشور در مورد بازآفرینی کسب و کارهای پس از بحران انجام شده است. از همین رو خلأ پژوهش در این مورد از یک سو بیانگر ضرورت و اهمیت پرداختن به موضوع یادشده و از سوی دیگر حاکی از تازه بودن پژوهش حاضر است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع کیفی، به لحاظ هدف کاربردی و توسعه‌ای و به لحاظ روش اکتشافی و از نوع پدیدارشناسی است. از دلایل انتخاب رویکرد کیفی سیطره رویکردهای کمی پژوهش در مطالعات حوزه علوم اجتماعی [۴۷] و عمق کم یافته‌های به دست آمده از مطالعات کمی [۴۸] از یک سو و وجود متغیرهای اندک در پیشبرد پژوهش حاضر و همچنین ضرورت شناسایی پدیده مورد مطالعه (بازآفرینی کسب و کارهای کوچک پس از بحران) از سوی دیگر است. در این پژوهش کوشش شد تا بر اساس پارادایم تفسیرگرایی اجتماعی و با بهره‌گیری از روش پدیدارشناسی (از نوع توصیفی) ضمن تحلیل تجارب زیسته مشارکت‌کنندگان در پژوهش و ادراک دیدگاه‌های آن‌ها به شناختی عمیق از عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب و کارهای کوچک در مناطق زلزله‌زده استان کرمانشاه دست یابیم. در این پژوهش مصاحبه با افرادی انجام شد که تجربه لازم و درک مفهوم مورد پژوهش (بازآفرینی کسب و کارهای کوچک پس از بحران) را داشتند. بنابراین انتخاب شرکت‌کنندگان در پژوهش بر اساس یک نمونه‌گیری ملاکی بر مبنای دو معیار بود: (۱) مالکان کسب و کارهایی که علاقه‌مند به شرکت در فرآیند پژوهش و توصیف فهم خود از بازآفرینی بودند؛ (۲) پدیده بازآفرینی کسب و کارهای آسیب‌دیده را تجربه و درک کرده بودند.

بر این اساس، تعداد ۳۶ نفر از مالکان کسب و کارهای آسیب‌دیده شهری و روستایی در حوزه‌های مختلف کسب و کار (کشاورزی، دامپروری، صنعتی، معدنی و تولیدی) در مناطق زلزله‌زده استان کرمانشاه (شهرستان‌های اسلام‌آباد غرب، دالاهو، گیلان‌غرب، سرپل‌ذهاب، قصر شیرین و ثلاث باباجانی) در یک مصاحبه عمیق نیمه‌ساختارمند حضوری ۳۰ تا ۵۰ دقیقه‌ای به پرسش‌های مرتبط پاسخ دادند. حجم نمونه وابسته به اشباع نظری داده‌ها بود. بنابراین بر اساس شاخص کفایت نظری داده‌ها از مصاحبه بیست و چهارم داده‌ها جنبه تکراری پیدا کرد و شاخص اشباع نظری حاصل شد. با این وجود برای اطمینان خاطر از اینکه داده‌های جدیدی به داده‌های قبلی افزوده نشود و برای اطمینان از حصول اشباع نظری در هر شهرستان دو مصاحبه دیگر انجام شد. با توجه به اینکه هیچ مفهوم و طبقه جدیدی از داده‌های مصاحبه‌ها به دست نیامد، اشباع نظری حاصل شد. فرآیند مصاحبه‌ها پس از انجام تفسیر شد و تمام مصاحبه‌ها به صورت همزمان ضبط، یادداشت‌برداری و تحلیل شدند و به تأیید مشارکت‌کنندگان در پژوهش رسیدند. برای تحلیل داده‌های گردآوری شده از رهیافت ۷ مرحله‌ای کلایزی استفاده شد. به جهت رعایت ویژگی‌های کیفی پژوهش از سه ملاک قابل قبول بودن، تأییدپذیری و قابلیت اطمینان استفاده شد. در مورد قابل قبول بودن و تأیید صحت یافته‌ها رونوشت گزارش پژوهش برای شرکت‌کنندگان در پژوهش ارسال و موافقت آن‌ها با مطالب گفته شده و یافته‌های پژوهش حاصل شد. به منظور تضمین قابلیت اطمینان یافته‌ها هم کوشش شد تا فرآیندها و تصمیم‌های مربوط به پژوهش به طور مستند و واضح در متن پژوهش تشریح شود. در پایان، جهت تضمین تأییدپذیری یافته‌های پژوهش،

۱۲۹

شماره نوزدهم
بهار و تابستان
۱۴۰۰

دوفصلنامه
پژوهشی



جدول ۱: خلاصه نتایج پژوهش‌های انجام‌شده داخلی و خارجی مرتبط

پژوهشگر/سال	عنوان پژوهش	خلاصه نتیجه پژوهش
ارژنگی (۱۳۹۰)	بررسی روند بازسازی کسب‌وکارهای کوچک پس از زلزله بم	ممزوج شدن برنامه تداوم کسب‌وکار با برنامه بازسازی قادر است تمرکز بازسازی واحدهای تجاری را از رویکرد کالبدی صرف به احیای معیشت همراه با بازسازی کالبدی سوق دهد و معیشت مختل شده سریع‌تر بازتوانی شود [۳۹].
فلاحی و ارژنگی (۱۳۹۳)	تداوم کسب‌وکارهای کوچک در طراحی شهری مقاوم پس از زلزله سال ۱۳۸۲ بم	بازتوانی کسب‌وکارها زمانی منجر به نتیجه مطلوب می‌شود که برنامه تداوم کسب‌وکار به منزله‌ی ابعاد رویه‌ای بازسازی مدنظر باشد. بنابراین ملحوظ داشتن برنامه تداوم کسب‌وکار در سیاستگذاری‌های بازسازی، سبب تسریع بازتوانی و کاهش آسیب‌پذیری کسب‌وکارها می‌شود [۴۰].
عسگری و همکاران (۲۰۱۲)	بازیابی فاجعه و تداوم کسب‌وکار پس از سیل ۲۰۱۰ در پاکستان:	ارائه حداقل حمایت‌های دولتی و غیردولتی می‌تواند سرعت، کیفیت و پایداری بازیابی فاجعه کسب‌وکارهای کوچک را افزایش دهد [۲۴].
کمپ ^۱ (۲۰۱۷)	بقای کسب‌وکارهای کوچک در شمال شرق فلوریدا پس از یک فاجعه طبیعی	بسیاری از صاحبان کسب‌وکارهای کوچک فاقد راهبرد لازم برای ممانعت از تعطیلی دائمی کسب‌وکار خود در شرایط بحران هستند. راهبردهای صاحبان کسب‌وکار مربوط به موانع سیل، حفظ پوشش بیمه کافی، عواقب بعد تخریب و تجربه فاجعه بود [۴۱].
احسان اوزدمیر ^۲ و همکاران (۲۰۱۷)	عوامل مؤثر بر بازیابی فاجعه در کسب‌وکارهای کوچک: مورد مطالعه سیل ۲۰۱۳ کلگری کانادا	بسیاری از عوامل تأثیرگذار غیرمستقیم (به جز خط مشی) رابطه معناداری با بازیابی عملکرد اقتصادی دارند و تنها فرضیه اثبات شده آسیب کسب‌وکار (درمیان اثرات مستقیم) ارتباط معناداری با بازیابی عملکرد اقتصادی دارد. در میان ویژگی‌های کسب‌وکار تنها آمادگی و سن کسب‌وکار ارتباط معناداری با بازیابی اقتصادی کسب‌وکار دارد [۴۲].
هوانگ ^۳ و همکاران (۲۰۱۸)	بازیابی کسب‌وکارهای پسا فاجعه و توسعه پایدار	بخش‌های کسب‌وکار برای موفقیت اجتماعی لازم است. بنابراین مهم است که بازآفرینی کسب‌وکارهای پس از بلایای طبیعی را بررسی کنیم [۴۳].
لی ^۴ و همکاران (۲۰۱۹)	عوامل مرتبط با تداوم فعالیت کسب‌وکارهای پس از زلزله: مطالعه موردی شهر لوشان چین	تداوم فعالیت کسب‌وکارهای آسیب‌دیده در برابر بلایای طبیعی با سن صاحب کسب‌وکار، تجربه قبلی در برابر بلایای طبیعی، شرایط مالی پیش از فاجعه، مدت زمان بسته شدن و وام گرفتن از خانواده یا دوستان رابطه مثبت داشت؛ این در حالی است که با اندازه کسب‌وکار رابطه منفی داشت [۴۴].
لی ^۵ (۲۰۱۹)	بازگشایی کسب‌وکارهای پس از طوفان هاروی	مالکان کسب‌وکارهایی که از سرمایه‌های اجتماعی قوی برخوردارند، سریع‌تر از همتایان خود که از سرمایه‌های اجتماعی ضعیفی برخوردارند، کسب‌وکار خود را بازگشایی می‌کنند [۴۵].
کرم ^۶ و همکاران (۲۰۲۰)	مدل‌سازی زمان بازآفرینی کسب‌وکارهای پس از زلزله	یافته‌های این پژوهش اهمیت محاسبه چندین عامل در هنگام مدل‌سازی بازآفرینی کسب‌وکارها به دلیل وقایع لرزه‌ای را نشان می‌دهد [۴۶].

۱۳۰

شماره نوزدهم

بهار و تابستان

۱۴۰۰

دوفصلنامه

پژوهشی



یافته‌ها با پیشینه پژوهش مقایسه و با استناد به بحث‌های نظری در تبیین آن‌ها اقدام شد.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های حاصل از تحلیل داده‌های به‌دست‌آمده از مصاحبه‌ها به شناسایی ۸ عامل عمده مؤثر بر بازآفرینی کسب‌وکارهای آسیب‌دیده مناطق زلزله‌زده کرمانشاه منجر شد. در جدول ۲ اولویت‌بندی عوامل هشت‌گانه یادشده بر اساس میزان فراوانی پاسخ‌ها به همراه برخی مصادیق استخراج شده از روایت‌های مشارکت‌کنندگان در پژوهش ارائه شده است. همان‌گونه که در جدول ۲ ملاحظه می‌شود، بر اساس میزان فراوانی مصادیق برگرفته از مصاحبه‌های مشارکت‌کنندگان در

پژوهش از میان هشت عامل مؤثر بر بازآفرینی کسب‌وکارهای پس از بحران «عوامل مدیریتی و اقتصادی» با بیشترین نمره (۳۶۳) اولویت اول را به خود اختصاص داده است. این بدین معناست که عوامل یادشده بیشترین نقش را در بازآفرینی کسب‌وکارهای آسیب‌دیده پس از بحران ایفا می‌کنند. پس از عوامل مدیریتی و اقتصادی رتبه دوم متعلق به «عوامل نظارتی و اجرایی» با نمره ۲۰۹ بود. به همین ترتیب «عوامل فردی و سازمانی» با نمره (۲۰۶)، «عوامل فرهنگی و اجتماعی» با نمره (۹۰)، «عوامل زیرساختی و فرآیندی» با نمره (۸۳)، «عوامل حقوقی و قانونی» با نمره (۷۳)، «عوامل اطلاع‌رسان و آگاهی‌بخش» با نمره (۵۱) و در نهایت «عوامل خارجی و غیربومی» با نمره (۳۷) اولویت‌های سوم تا هشتم را به خود اختصاص دادند. ارتباط بین عوامل مؤثر بر بازآفرینی

جدول ۲: اولویت بندی عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب و کارها و مصادیق برگرفته از روایت های مشارکت کنندگان در پژوهش

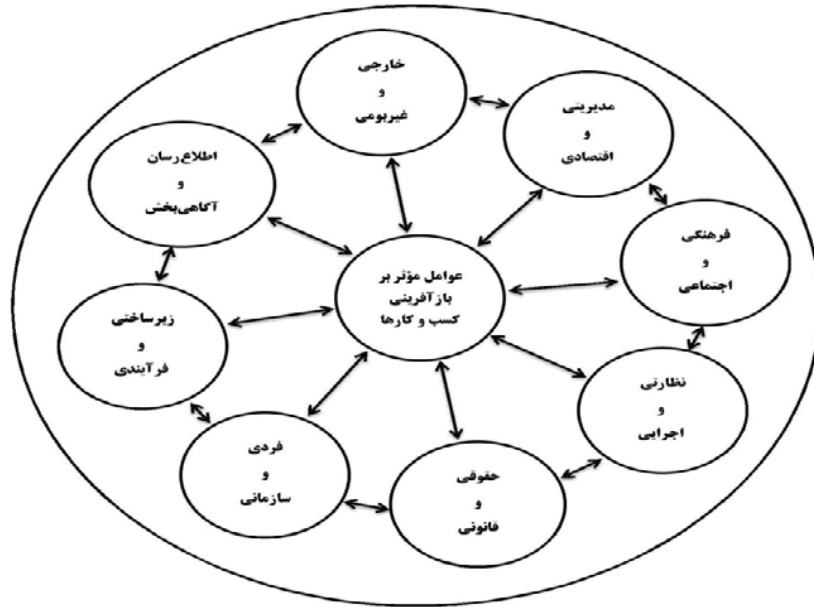
اولویت	مجموع فراوانی مصادیق	مصادیق برگرفته از روایت های مشارکت کنندگان در پژوهش	مقوله اصلی
۱	۳۶۳	<p>ضعف مدیریت بحران به علت نبود تجربه و نگذارند دوره های آموزشی تخصصی؛ فقدان شایسته سالاری و تخصص محوری در ساختار مدیریت بحران؛ تشریفاتی بودن پست مدیریت بحران؛ شعارزدگی در نظام مدیریت بحران؛ عدم برگزاری دوره های آموزشی مدیریت بحران برای مالکان کسب و کار؛ فقدان یک دستورالعمل واحد برای رویرو با بلایای طبیعی در نظام مدیریت بحران کشور؛ فقدان برنامه و قانون جامع مدیریت بحران؛ مصرف اعتبارات مدیریت بحران در راستای اهداف سیاسی مدیران ارشد و در راستای اهداف نبودن اعتبارات؛ به دنبال مقصر وقوع بحران گشتن در زمان وقوع بحران؛ فقدان متولی مشخص برای مدیریت سوانح طبیعی در کشور؛ مرجع تصمیم گیری نبودن مسئولان محلی برای اتخاذ تصمیمات پس از بحران؛ تصمیم گیری های مقطعی و محلی توسط مسئولان محلی؛ اتخاذ تصمیمات متفاوت و متناقض بعد از بحران؛ بی برنامه گی روزهای پس از زلزله توسط مسئولان؛ عدم رسیدگی مسئولان به دلیل حجم بالای خسارت دیدگان؛ حضور نیافتن به موقع کارشناسان برآورد خسارت؛ زمان بر بودن بازدیدهای کارشناسی برای برآورد خسارت؛ ضعف و چندگانگی در نظام اطلاع رسانی؛ رهایی جامعه آسیب دیده از وابستگی برای اینکه روی پای خودشان بایستند؛ نبود مشارکت مردم در بازآفرینی؛ اعمال تبعیض های قومی و مذهبی در بازآفرینی کسب و کارها؛ فقدان برنامه ریزی مشارکتی در بازآفرینی کسب و کارها؛ بی اعتمادی به مسئولان در زمان بحران؛ خدشه دار شدن اعتماد مردم به نهادهای رسمی امداد رسانی؛ طرح وعده های توخالی از جانب مسئولان؛ اتخاذ تصمیمات غیرکارشناسی و احساسی در روزهای اول بحران و عمل نکردن به آن ها؛ فقدان برنامه تداوم کسب و کار برای بازآفرینی کسب و کارهای کوچک؛ ناشناخته بودن ابعاد گسترده بازآفرینی کسب و کارها؛ برنامه ریزی نکردن برای مشاغل بعد از بحران؛ متولی نداشتن واحدهای کسب و کار برای جبران خسارت نسبت به واحدهای مسکونی؛ متولی نداشتن بازآفرینی واحد مسکونی و کسب و کارها؛ حمایت های تغذیه ای، اسکان موقت و مغفول ماندن کسب و کارهای آسیب دیده؛ فقدان برنامه جامع جهت توانمندسازی و اشتغال پس از بحران؛ اولویت داشتن بازسازی کالبدی نسبت به بازآفرینی کسب و کارها؛ توجه نداشتن به واحدهای کسب و کار خارج از شهر و روستا؛ آگاهی نداشتن متولیان از چگونگی تداوم و بازآفرینی کسب و کارهای پس از بحران؛ از دست رفتن نیروهای متخصص کسب و کار به علت تولید نکردن کسب و کارها؛ فوت نیروهای متخصص کسب و کارها؛ از دست دادن نیروی انسانی به علت درگیر شدن با ساخت و ساز واحدهای مسکونی؛ دشواری در تأمین نیروی انسانی به خاطر رونق گرفتن بازار برخی مشاغل؛ گسیل نیروی کار غیربومی جهت بازآفرینی؛ تعدیل نیروی انسانی به علت آسیب به کسب و کار؛ افزایش آمار بیکاری به علت توقف در روند تولید کسب و کارهای آسیب دیده؛ بی ثباتی قیمت مصالح جهت بازآفرینی کسب و کارها؛ سایه انداختن تحریم ها بر روی بازآفرینی کسب و کارها؛ نوسانات نرخ دلار؛ نداشتن بازار ثابت وسایل بازآفرینی؛ تأخیر در ارائه تسهیلات و کاهش ارزش پول ملی؛ التهاب های بعد از وقوع زلزله؛ بی ثباتی در بازار؛ کندی روند بازآفرینی به علت تورم حاکم بر بازآفرینی کسب و کارها؛ اختصاص بودجه کم در مرحله اول و اجبار به افزایش تسهیلات در مرحله دوم به علت تورم؛ اضافه شدن بحران سیل و به دست فراموشی سپرده شدن مناطق زلزله زده.</p>	عوامل مدیریتی و اقتصادی
۲	۲۰۹	<p>اعمال تبعیض، رانت و فساد اداری در مسیر بازآفرینی کسب و کارها؛ اخذ مالیات از کسب و کارهای خسارت دیده بدون تداوم فعالیت؛ در نظر نگرفتن معافیت در پرداخت هزینه حامل های انرژی برای کسب و کارها نسبت به واحدهای مسکونی؛ توجه به کسب و کارهایی کمتر خسارت دیده و غفلت از کسب و کارهای با حجم خسارت بالا؛ نادیده گرفتن وجه تمایز اصناف؛ بوروکراسی اداری حاکم بر بازآفرینی؛ نبود وحدت رویه بین ادارات برای صدور مجوزها؛ نبود همکاری بین سازمان های متولی بازآفرینی؛ فقدان وحدت فرماندهی در مدیریت حوادث طبیعی؛ وصول نکردن به موقع تسهیلات بانکی؛ فقدان وحدت رویه و سلیقه ای عمل کردن بانک های عامل در پرداخت تسهیلات؛ بوروکراسی و قوانین دست و پاگیر بانک ها در ارائه تسهیلات؛ کارمزد بالای تسهیلات بانکی؛ نبود نیروی انسانی کافی در بانک ها به علت حجم بالای مراجعان برای دریافت تسهیلات؛ ارزش ضمانتی نداشتن واحدهای کسب و کار آسیب دیده از نظر بانک ها؛ نپذیرفتن ضمانت زنجیره ای واحدهای کسب و کار توسط بانک ها به علت آسیب دیدگی واحدها؛ نبود ضمانت برای دریافت تسهیلات واحدهای کسب و کار؛ موافقت نکردن صندوق ضمانت ملی به ارائه تسهیلات بالا به کسب و کارهایی که نیاز به تسهیلات بالا دارند؛ ارسال پیامک های متناقض و تغییر ناگهانی در نحوه بازپرداخت تسهیلات به کسب و کارها؛ دوباره کاری در تشکیل پرونده و آوردن ضامن و ازدحام در بانک ها به علت اضافه کردن مبلغ وام ها؛ بدقولی و جبران نشدن خسارت توسط شرکت های بیمه؛ ناکارآمدی قوانین بیمه ای و نبود پوشش بیمه ای مناسب برای بلایای طبیعی؛ حمایت نکردن شرکت های بیمه از کسب و کارهای فاقد مجوز فعالیت؛ بهانه آوردن شرکت های بیمه از پرداخت خسارت به کسب و کارها؛ حضور و دخالت دلالان در فعالیت های کسب و کارها؛ گران بودن نهادهای تولیدی، دامی و آبریان به علت حضور دلالان.</p>	عوامل نظارتی و اجرایی

ادامه جدول ۲: اولویت بندی عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب و کارها و مصادیق برگرفته از روایت های مشارکت کنندگان در پژوهش

اولویت	مجموع فراوانی مصادیق	مصادیق برگرفته از روایت های مشارکت کنندگان در پژوهش	مقوله اصلی
۳	۲۰۶	ضعف بنیه مالی مالکان کسب و کارها برای بازآفرینی شخصی؛ هزینه کرد منابع مالی و پس انداز مردم برای بازسازی واحدهای مسکونی؛ سر از زندان درآوردن و ورشکسته شدن مالکان کسب و کار به علت بدهی؛ فرار برخی مالکان کسب و کارهای خسارت دیده به خارج از کشور به علت بدهی بالا؛ چک برگشتی و جریمه دیرکرد داشتن بعضی از کسب و کارها؛ مشمول قرار نگرفتن جرایم دیرکرد کسب و کارها جزو آیین نامه امهال تسهیلات؛ از دست رفتن مشتریان کسب و کارهای خسارت دیده به واسطه تأخیر در بازآفرینی کسب و کارها؛ از دست رفتن بازار کسب و کارها بعد از زلزله؛ به اتمام رسیدن تاریخ مصرف محصولات؛ آسیب جدی بازارها هم از نظر فیزیکی و هم از نظر کارکرد نهادی؛ گرفتاری در تهیه مواد اولیه بازآفرینی کسب و کارها؛ تمایل نداشتن مشتری سوگوار به خرید از کسب و کارها؛ در نظر گرفتن خسارت های فیزیکی و بی توجهی به خسارت های روحی و روانی؛ خارج نشین بودن برخی مالکان کسب و کارها و عدم تمایل آن ها به بازآفرینی؛ عدم بازآفرینی کسب و کارها به علت مشکلات روحی و روانی؛ انگیزه نداشتن و دلخوش نبودن به زندگی توسط نیروی انسانی کسب و کارها؛ سایه انداختن و تأثیر بحران روحی، روانی و اجتماعی زلزله بر روی بازآفرینی کسب و کارها؛ درگیری مصائب زلزله و همراه خانواده بودن و اولویت نداشتن بازآفرینی کسب و کار؛ نبود انگیزه برای بازآفرینی؛ فقدان اطمینان خاطر برای بازآفرینی کسب و کار به علت نگرانی از وقوع زلزله و پس لرزه ها؛ احساس بی امنیتی و استرس ناشی از پس لرزه های حاکم بر بازآفرینی کسب و کارها؛ تزیق نشدن به موقع اعتبار برای بازآفرینی کسب و کارها؛ ناچیز بودن تسهیلات دریافتی برای بازآفرینی کسب و کارها؛ نیمه کاره ماندن کسب و کارها به علت پاسخگو نبودن تسهیلات اختصاصی؛ تخصیص نیافتن تسهیلات مناسب برای بازآفرینی کسب و کارها؛ پاسخگو نبودن تسهیلات اختصاصی به خسارات وارده به کسب و کارها؛ اختصاص نیافتن تسهیلات به واحدهای مسکونی تخریبی و کسب و کارهای خارج از شهر و روستا؛ در راستای بازآفرینی نبودن تسهیلات؛ به بیراهه رفتن تسهیلات بازآفرینی؛ ایجاد مشکل توسط واحدهای صنعتی غیرفعال برای پرداخت تسهیلات به آنها؛ خسارات وارده هنگفت به بخش های مسکونی، باغی، کسب و کارها و ناچیز بودن کمک های دولت؛ پرداخت نکردن بخشی از خسارات های وارده توسط دولت بعد از دو سال؛ تناسب نداشتن وام های پرداختی با خسارات وارده.	عوامل فردی و سازمانی
۴	۹۰	اراده نداشتن مالکان برای بازآفرینی کسب و کارها؛ انتظار مالکان از دیگران برای بازآفرینی کسب و کارهایشان؛ دیدگاه اشتباه مردم جهت جبران کل خسارات توسط دولت؛ ضعف فرهنگی و اطلاعاتی مردم در خصوص اولویت اشتغال زایی در مناطق زلزله زده؛ نبود پشتکار در میان مردم به علت نداشتن سرمایه؛ نبود توانمندی مالی برای راه اندازی کسب و کار؛ کاهش عزت نفس مردم توسط دولت؛ اظهار ضعف مالی توسط مردم برای اخذ کمک های بیشتر؛ شفاف نبودن میزان خسارت به کسب و کارها از سوی برخی مالکان؛ وابستگی مردم به حکومت؛ ایجاد وابستگی تعمدی مردم توسط دستگاه های امداد رسان؛ استقبال نکردن مردم از بیمه کردن کسب و کارها؛ جانباختن فرهنگ بیمه قبل از وقوع بحران در بین مردم.	عوامل فرهنگی و اجتماعی
۵	۸۳	قطع برق سیستم گرمایشی و سرمایشی واحدهای کسب و کار تا چند روز بعد از زلزله و آسیب دیدن محصولات؛ صعب العبور بودن راه های ارتباطی کسب و کارها برای انتقال مصالح؛ تخریب زیرساخت های جاده ای، ارتباطی و آب شرب کسب و کارها؛ استاندارد نبودن ساختمان ها و سازه های فیزیکی کسب و کارها؛ یافت قدیمی، فرسوده و استحکام نداشتن ساختار کالبدی کسب و کارها؛ نبود نظارت مهندسی روی ساخت واحدهای کسب و کار؛ فقدان مطالعات توپوگرافی و زمین شناسی جهت احداث واحدهای کسب و کار؛ بی توجهی به اصول پیشگیری از آسیب بلایای طبیعی به کسب و کارها؛ از ابتدا هزینه نکردن برای راه اندازی طرح های کسب و کار و به بعد موکول کردن؛ اختصاص نیافتن کانکس به واحدهای کسب و کار برای اسکان اضطراری مالکان کسب و کار؛ اختصاص نیافتن کانتینرها جهت ذخیره مواد اولیه برخی کالاها.	عوامل زیرساختی و فرآیندی
۶	۷۳	آواربرداری بدون توجه به مالکیت افراد؛ ابهام در حدود مالکیت کسب و کارها؛ شکل گیری اختلافات حقوقی به علت خدشه دار شدن مالکیت ها؛ فوت و ناتوانی مشتریان در پرداخت حساب های دفتری و باقی ماندن طلب ها؛ مقدور نبودن بازآفرینی کسب و کارهای به علت نداشتن مجوز فعالیت؛ بی توجهی به کسب و کارهایی که مجوز فعالیت ندارند، جهت جبران خسارت؛ از دست رفتن بخشی از سرمایه های کسب و کار به علت فوت مشتریان بدهکار و نداشتن تمکن مالی؛ فوت مالکان کسب و کار و پدیدار شدن مشکلات حقوقی و وراثتی برای کسب و کارها؛ به نام مالک نبودن سند کسب و کار.	عوامل حقوقی و قانونی
۷	۵۱	ارائه تسهیلات به واحدهای کسب و کار بر مبنای معیارهای غیرکارشناسانه و کلی؛ بر اساس نوع فعالیت و میزان خسارت نبودن تصمیمات در مورد تسهیلات؛ بر اساس اولویت نبودن تسهیلات برای بازآفرینی کسب و کارهایی که نیاز به بازآفرینی فوری دارند؛ مشخص نکردن مبنای پرداخت خسارت به کسب و کارها بر اساس سطح فعالیت، میزان تولید و متراژ؛ نبود صراحت قانونی در مورد چگونگی پرداخت خسارت به کسب و کارها؛ فقدان نیروی انسانی کافی و متخصص برای گزارش گیری و پایش شفاف اطلاعات کسب و کارها؛ نبود پایش درست و مناسب اطلاعات کسب و کارهای آسیب دیده.	عوامل اطلاع رسانی و آگاهی بخش
۸	۳۷	نبود نسخه های کارشناسی شده مختص منطقه برای بازآفرینی؛ نسخه واحد تجویز کردن برای تمام بحران ها در مناطق مختلف کشور؛ تشابه بازسازی کالبدی با بازآفرینی کسب و کارها؛ رکود تولیدی به علت سرزیر شدن اصناف مختلف از شهرهای دیگر؛ تعطیلی خطوط تولید کسب و کارها به علت حضور اصناف غیربومی.	عوامل خارجی و غیربومی



پس از بحران
تحلیل پدیدارشناسانه عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب و کارهای



شکل ۱: ارتباط بین عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب و کارهای پس از بحران

مدیریت بحران کشور آن چنان که انتظار می رود، نمی تواند نقش سازنده خود را در فرآیند بازآفرینی کسب و کارها ایفا کند.

اولویت نداشتن مقوله اشتغال زایی پس از بحران: بر اساس مشاهدات میدانی حمایت از کسب و کارهای آسیب دیده به ویژه در شهرستان سرپل ذهاب معمولاً در آخرین مراتب قرار داشته و سهم بسیار ناچیزی به آن اختصاص داده شده است. پس از زلزله کرمانشاه یکی از مسائل مغفول مانده توجه به اشتغال کسانی بود که ابزار کسب و کار و درآمدشان در زلزله از بین رفته بود یا سرپرست خانواده شان از کار افتاده یا فوت شده بود. تجربیات گذشته وقوع بحران زلزله در ایران مؤید این مطلب است که هر جا بازآفرینی کسب و کارها نسبت به بازسازی کالبدی به تأخیر افتاده، جامعه ساخته دیده با مشکلات فراوانی روبه رو شده است. نتایج حاصله از بررسی های میدانی و مصاحبه با مالکان کسب و کارها در مناطق زلزله زده استان کرمانشاه نشان دهنده بی توجهی زیاد متولیان امر بازسازی به بازآفرینی کسب و کارهای آسیب دیدگان است. بنا بر اظهار مشارکت کنندگان در پژوهش: «... بسیاری از زلزله زدگان به دلیل مشغول بودن به بازسازی خانه های مسکونی خود حدود یک سال و اندی بعد از وقوع زمین لرزه شغل خود را از سر گرفتند و تنها بعضی از افراد که شغلشان کارگری بود، موفق شدند بلافاصله بعد از وقوع زلزله به کسب و کار خود ادامه دهند...»؛ «... تأخیر در راه اندازی دوباره کسب و کار و نداشتن منبع درآمد بعد از زلزله ما را در ساخت خانه هایمان با مشکل روبه رو کرده؛ به نحوی که بعد از اتمام ساخت خانه ها بسیاری از ماها از نظر مالی بدهکار و در مضیغه هستیم و در دسر بازپرداخت وام دریافتی از سوی دولت هم به مشکلات ما دامن زده است...». نکته قابل تأمل این است که پس از وقوع زلزله هرچه زمان از سرگیری کسب و کار به تعویق

کسب و کارهای آسیب دیده در قالب شکل ۱ ارائه شده است. در ادامه و به اختصار هر یک از عوامل مورد اشاره و زیرمقوله های آن ها به همراه برخی از شواهد گفتاری مشارکت کنندگان در پژوهش ارائه و تبیین می شود.

۱- عوامل مدیریتی و اقتصادی

ضعف ساختاری و کارا نبودن نظام مدیریت بحران کشور: از دید مشارکت کنندگان در پژوهش نظام مدیریت بحران کشور از ضعف ساختاری و عملکردی رنج می برد. تجارب وقوع بلایای طبیعی در ایران مبین این است که حوزه مدیریت حوادث طبیعی نه تنها متولی مشخصی ندارد، بلکه فاقد نیروی متخصص و تربیت شده برای مدیریت و یکپارچه کردن سیستم های امداد رسانی است. بنا بر اظهار مشارکت کنندگان در پژوهش: «... مدیریت بحران کشور فقط شعار است... کشور ما از مدیریت بحران فقط کلمه مدیریت بحران را یاد می کشد... نظام مدیریت بحران به علت نبود تجربه و نگذاردن دوره های آموزشی تخصصی و اعزام نشدن مسئولان مدیریت بحران به خارج از کشور برای آموزش از ضعف کارکردی رنج می برد...»؛ «... ما برنامه جامع مدیریت بحران در کشور نداریم. بعد از زلزله بحران سیل را داریم. باید یک قانون تصویب شود و تصمیم بگیریم که چکار کنیم... یک قانون مدون بحران نداریم و سلیقه ایست. زلزله بم اتفاق افتاد، یک جور عمل شد و سرپل ذهاب هم جوری دیگر... باید یک بار برای همیشه مشکل بحران برطرف شود و اگر بحران به وقوع پیوست قانون مدیریت بحران را جلوی دستان بگذاریم و بر اساس آن عمل کنیم؛ نه سلیقه ای و هر کی هر جور دلش می خواد و منتظر بشینیم تا بحران به وقوع پیوندد و تازه جلسه بگذاریم که چکار کنیم. درد ما نبود یک برنامه جامع مدیریت بحران و عمل به آن است...». با این تفاسیر و بنا بر اظهارات مشارکت کنندگان در پژوهش نظام

بیفتد، وضع مالی آسیب‌دیدگان هم نسبت به پیش از وقوع زلزله بدتر خواهد شد.

فرسایش سرمایه اجتماعی در هنگام وقوع بلایای طبیعی: بر اساس یافته‌های پژوهش، سرمایه اجتماعی پس از وقوع زلزله کرمانشاه به شدت کاهش پیدا کرد. یکی از مؤلفه‌هایی که می‌تواند روند بازآفرینی کسب‌وکارهای پس از زلزله را تسریع ببخشد، سازه سرمایه اجتماعی است. در همین راستا یکی از مشارکت‌کنندگان در پژوهش عنوان کرد: «... یکی از مسائل بسیار مهم سرمایه اجتماعی است... سرمایه اجتماعی باعث همکاری داوطلبانه مردم و مسئولان می‌شود... اگر این همکاری بر اساس اعتماد، صداقت، مشارکت همدلانه و عمل به قول‌ها و وعده‌ها باشد، کسب‌وکارهای ما زودتر شروع به فعالیت می‌کنند...»؛ «... نکته‌ی دیگر اتخاذ تصمیمات احساسی مسئولان در روزهای اول بحران و وعده‌وعید دادن‌های غیرعملی مسئولان، مقامات کشوری و لشکری است که در روزهای اول می‌آیند و وعده‌های توخالی و پوچ می‌دهند... بعضی از این وعده‌ها اگر عملی نشوند، دردسر ایجاد می‌کنند و این خودش از نظر روحی و هم از نظر مالی بحران ایجاد می‌کند و من اسم این را می‌گذارم بحران در بحران. به عنوان مثال مقامات ما در زلزله از رئیس‌جمهور و وزرا گرفته تا مقامات کشوری و لشکری که آمدند از منطقه بازدید کردند، قول دادند و گفتند: تمامی وام‌ها و تسهیلاتی که گرفتید، به مدت دو سال امهال می‌شود. بعد به مرور فهمیدند که بار مالی فراوانی دارد و در تصمیم‌شان تجدیدنظر کردند...».

۲- عوامل نظارتی و اجرایی

ضعف عملکردی و عدم ایفای نقش سازنده صنعت بیمه: حوادث ویرانگر طبیعی یادآور این نکته است که نقاط زیادی از کشور در معرض خطر زمین‌لرزه است. همچنین این حوادث مؤید این است که صنعت بیمه می‌تواند نقش مؤثر و کلیدی در تأمین مالی خسارات پس از حادثه ایفا کند. به علاوه این صنعت می‌تواند با ارائه پوشش بیمه‌ای از بحران‌های حاد مالی جلوگیری کند. با این وجود بر اساس مطالعات میدانی در مناطق زلزله‌زده استان کرمانشاه متأسفانه ما شاهد این بودیم که صنعت بیمه دچار ضعف عملکردی بوده و آنچنان که انتظار می‌رود نقش سازنده خود را در بازآفرینی کسب‌وکارها ایفا نکرده است. یکی از پرورش‌دهندگان ماهی در شهر ریجاب از توابع شهرستان سرپل‌ذهاب اظهار کرد: «... علی‌رغم اینکه کسب‌وکار من بیمه داشته، ولی شرکت بیمه فراقکتی می‌کند و می‌گوید سهل‌انگاری از خودت بوده و جبران خسارت نمی‌کنند...»؛ «... بیمه جواب نمی‌دهد و فردی که خسارت بهش وارد شده، بیمه داشته؛ ولی بیمه زیرش زده و جبران خسارت نمی‌کند... بیمه‌ها پول پارو می‌کنند و حالا که می‌خوان پول بدهند، هزار بهانه می‌آورند که به کسب‌وکارهای خسارت‌دیده پول ندهند... به هر راهی که می‌رویم، بیمه یک‌راهی پیدا می‌کند که جبران خسارت نکند. یک‌سال و اندی است پیگیر هستیم؛ ولی هیچ کاری از طرف بیمه برای جبران خسارت‌ها انجام نشده است... قوانین بیمه‌ای برای زلزله و سیل مناسب نیستند و پوشش‌های لازم را نمی‌دهند...»؛ «... عمده‌ترین مشکل

کسب‌وکارها بیمه بوده. بیمه هنوز تو مملکت ما جا نیفتاده. بیمه‌ها در بحث زلزله به رسالت خودشان عمل نکردند و دنبال منافع خودشان هستند تا جبران خسارت...».

بی‌عدالتی و تبعیض در مسیر بازآفرینی: همچنین بر اساس مطالعات میدانی مشخص شد که در روند تخصیص اعتبارات بازآفرینی به مالکان کسب‌وکارهای آسیب‌دیده بی‌عدالتی وجود داشته است، به نحوی که مشارکت‌کنندگان در پژوهش عنوان کردند: «... مقامات ارشد برای ما وام در نظر می‌گیرند، ولی خود مسئولان استانی و محلی وام‌ها را ناعادلانه تقسیم کردند و تسهیلات اختصاصی بر اساس اولویت و میزان خسارت نبود...»؛ «... برخی از مردم در میزان خسارت وارده عمداً خوداظهاری شفاف نمی‌کنند و این امر باعث بی‌عدالتی و تبعیض در اختصاص وام‌ها می‌شود...»؛ «... در بحث امهال وام‌ها سوءاستفاده می‌شود... خیلی اجحاف و ظلم شده... مثلاً من پانصد میلیون تومن وام گرفته‌ام و دو سال امهال به من دادند و دیگری که خسارت دیده هنوز وام نگرفته... عدالت در پرداخت تسهیلات وجود ندارد...».

۳- عوامل فردی و سازمانی

بدهی قبلی کسب‌وکارها و مشکلات مالی حاکم بر بازآفرینی کسب‌وکارها: بر اساس مطالعات میدانی مشکل بسیاری از کسب‌وکارها این بود که بدهی و جریمه دیرکرد قبل از زلزله داشتند و از آنجا که جریمه‌های وام جزو امهال وام نیست، بنابراین این امر در روند بازآفرینی کسب‌وکار آن‌ها مشکل ایجاد کرده بود... من قبل از زلزله بدهکار بودم و چک برگشتی داشتم و در زلزله هم خسارت و آسیب شدیدی دیدم... اگر سودهای بانکی و جرایم قبلی ما را ببخشند، به هر بدبختی که شده، حداقل یک خط تولید راه‌اندازی می‌کنم...»؛ «... بعد از زلزله، تمرکز مردم روی بازسازی منازل مسکونی است و واحدهای کسب‌وکار مغفول باقی می‌مانند و اولویت ندارند...»؛ «... مشکل دیگر بحث ضمانت‌هاست. اکثر واحدهای کسب‌وکار مشکل تضمین دارند. مشکل تأمین اعتبار دولتی نداریم. بانک‌ها طرح آسیب‌دیده را به عنوان ضمانت قبول نمی‌کنند و می‌گویند: طرح‌های آسیب‌دیده ارزش ضمانتی ندارند. اکثر صاحبان کسب‌وکار گره کارشان این است...».

سیطره مسائل روحی و روانی روی بازآفرینی کسب‌وکارها: سرگردانی و تألمات روحی و روانی در زمان وقوع بحران و صرفاً در نظر گرفتن خسارت‌های فیزیکی و بی‌توجهی به خسارت‌های روحی و روانی بر روند بازآفرینی کسب‌وکارها تأثیر سوء می‌گذارد... زندگی صاحبان کسب‌وکار به لحاظ روحی و روانی و از دست‌رفتن عزیزانشان متوقف شده... مشتری در سوگ نشسته دیگر خرید نمی‌کند و فروش کسب‌وکار ما به یک‌پنجم رسیده... در نتیجه ما نباید صرفاً خسارات مستقیم (فیزیکی) را در نظر بگیریم؛ بلکه خسارت‌های غیرمستقیم، روحی و روانی هم حائز اهمیتند...».

۴- عوامل فرهنگی و اجتماعی

پایین بودن ضریب نفوذ بیمه کسب‌وکارهای ایران: یک راه برای کاهش بحران‌های مالی پس از زلزله استفاده از روش‌های تأمین مالی پیش از حادثه مانند بیمه است. بر اساس تجارب گذشته وقوع زلزله و سایر بحران‌های طبیعی در ایران، پایین بودن

ضریب نفوذ بیمه، درک پایین اجتماع و مردم از ریسک را تصدیق می‌کند. بنا بر اظهار مشارکت‌کنندگان در پژوهش؛ «...دیدگاه عموم مردم این است که اگر زمین‌لرزه اتفاق بیفتد، دولت به آن‌ها در بازسازی کمک می‌کند... بنابراین مردم انگیزه‌ای برای بیمه کردن کسب‌وکار خود ندارند...»؛ «... اصناف ما مشکل بیمه‌ای دارند. وقتی حادثه‌ای رخ می‌دهد، همه خسارت‌دیدگان منتظرند که دولت جبران خسارت کند و این دیدگاه غلطی است. شاید دولت بتواند ۱۰ درصد جبران خسارت کند. این مشکل باید قبل از وقوع حوادث حل شود و فرهنگ بیمه کردن کسب‌وکار در کشور جا بیفتد تا مردم جان و مالشان را بیمه کنند...»؛ «...مالکان کسب‌وکارها باید بیمه اموال و کسب‌وکار خود را جدی بگیرند. برای اینکه این هدف محقق شود، دولت می‌تواند با اجباری کردن خرید بیمه کسب‌وکارها از طریق قانون، نرخ نفوذ بیمه زمین‌لرزه را به‌ویژه در مناطق پرخطر بالا برده و بیمه را در میان مردم توزیع کنند...». بنابراین بیمه زمین‌لرزه می‌تواند از لحاظ فرآیند بازسازی و دوره زمانی موردنیاز این فرآیند را تأمین کند. بیمه به‌عنوان یک راه حل می‌تواند ظرفیت مالی کشور را از طریق تقسیم ریسک در میان بیمه‌گذاران و بیمه‌گران افزایش دهد. به‌علاوه به دلیل تعیین حق بیمه بر مبنای ریسک اقدامات پیش از حادثه و تعدیل ریسک تقویت می‌شود.

۵- عوامل زیرساختی و فرآیندی

عدم اختصاص مکان موقت: هنگامی که یک سازه طبیعی رخ می‌دهد، مالکان کسب‌وکارهای محلی دسترسی کمتری به ساختمان و مکان‌های موقت برای استمرار فعالیت‌هایشان دارند. «...یه تعداد کسب‌وکار ما داریم که باید بلافاصله بعد از بحران فعالیت داشته باشند. نه کسب‌وکارهایی که اولویت ندارند. متأسفانه به این توجه نمی‌شود و تسهیلات برای کسب‌وکارها بر اساس اولویت نیست؛ در حالی که باید کسب‌وکارها بر اساس میزان اهمیت آن‌ها در زمان بحران مورد بازسازی قرار گیرند...»؛ «...یک سری کسب‌وکارها داریم که مایحتاج روزانه مردم را تأمین می‌کنند (سوپرمارکت‌ها، میوه‌فروش‌ها و نانوبی‌ها)؛ اینها کسب‌وکارهایی هستند که باید بلافاصله بازآفرینی شوند. باید مدیریت بحران سریعاً یک منطقه را پاکسازی کنند و با اختصاص مکان موقت، دادن کانکس و سایر موارد بلافاصله بازار را احیا کند و تسهیلات سریع به واحدهای صنفی تعلق گیرد تا بلافاصله و در کوتاه‌مدت بازآفرینی شوند...».

استاندارد نبودن ساختار کالبدی کسب‌وکارها: با عنایت به اینکه اکثر مناطق ایران روی گسل زلزله و یا نزدیکی آن قرار دارد، این امر ضرورت رعایت اصول احداث واحدهای کسب‌وکار و استانداردهای آن‌ها را دوچندان می‌کند. «...یکی از مشکلات این است که ما برای طرح‌هایمان مطالعه‌ای نداریم. برعکس کشورهای پیشرفته و صنعتی عمل می‌کنیم و وقتی دندانمان درد می‌گیرد، پیش دکتر دکتر رفته و قبلش به فکر نیستیم... ما از اول برای طرح‌های کسب‌وکارمان هزینه نمی‌کنیم و می‌گوییم اول پول دربیاریم و بعد ببریم هزینه کنیم... مطالعات توپوگرافی، زمین‌شناسی و خاک‌شناسی در جهت احداث واحدهای کسب‌وکارمان نداریم و

به عبارتی علاج واقعه را قبل از وقوع نمی‌کنیم... نباید واحدهای کسب‌وکار روی خاک‌های دستی، گسل‌ها و نزدیکی آن‌ها احداث شود...». «...الآن من یک کارخانه آسفالت اینجا احداث کردم و کسی از من نمی‌پرسد تأییدیه سازمان‌های ذی‌ربط برای مقاومت زمین، مکانیک خاک، فنداسیون و غیره را داری یا نه؟... و یا در بحث سیلاب احداث نکردن واحدهای کسب‌وکار در مسیر و بستر رودخانه‌ها...».

۶- عوامل حقوقی و قانونی

مخدوش شدن حدود مالکیت کسب‌وکارهای کوچک و پدیدار شدن مسائل حقوقی و قانونی: در اغلب موارد پس از رخداد سوانح بزرگ به‌ویژه زلزله در کنار سایر موارد مالکیت زمین و حدود دارایی‌ها هم متأثر می‌شود. برای مثال ممکن است زلزله منجر به تخریب کامل بناها شود و در صورت نبود بانک اطلاعاتی و داده‌های کافی جامعه را با مسائل و چالش‌هایی روبه‌رو کند. بنابراین فوت صاحبان ملک، تخریب کامل و آواربرداری بدون توجه به مالکیت‌ها، مشکلات و مسائل فراوانی از جمله نزاع‌های اجتماعی را فراروی جامعه آسیب‌دیده قرار می‌دهد که می‌تواند منجر به نتایج نامطلوب شود. در این میان با نامشخص بودن حدود املاک فرآیند بازآفرینی ممکن است با شرایط مبهم و پرسش‌برانگیزی روبه‌رو شود؛ زیرا معیار و اطلاعات درستی جهت بازسازی املاک و رعایت حقوق صاحبان کسب‌وکار وجود ندارد. در همین راستا و بنا بر اظهار مشارکت‌کنندگان در پژوهش؛ «... ما به‌عنوان وارث املاک تجاری در هنگام بازسازی واحدهای کسب‌وکار، اختلافات و درگیری‌های فراوانی بر سر تغییر مترها و یا کاهش عرض واحد تجاری و تفکیک ملک با همسایه‌هایمان داشتیم و حتی کار ما به دادگاه هم کشیده شد...»؛ «... بعد از وقوع زلزله مهیب و تخریب کامل بنای کسب‌وکارمان ما قادر به تشخیص مساحت واحد کسب‌وکار خودمان از روی سفت‌کاری نبودیم و به‌صورت ذهنی با ابعاد واحد کسب‌وکار خودمان آشنایی داشتیم و این منجر به اختلاف نظر بر سر مساحت کسب‌وکار بین ما و همسایه‌هایمان شده بود...». بر همین اساس، زمین و مالکیت از حساسیت و آفری در فرآیند بازآفرینی برخوردار است و می‌تواند منجر به درگیری‌های اجتماعی پس از سازه شود. در نتیجه تنش‌های به‌وقوع پیوسته در اثر عدم تدقیق حقوق افراد نیازمند مدیریتی درست و کارآمد است.

۷- عوامل اطلاع‌رسان و آگاهی‌بخش

فقدان شاخص و ملاک مشخص در پرداخت تسهیلات و فقدان بانک اطلاعاتی مناسب کسب‌وکارها: بر اساس مطالعات میدانی مشاهده شد که روند ارائه تسهیلات به واحدهای کسب‌وکار خسارت‌دیده بر مبنای معیارهای غیرکارشناسانه، عمومی و کلی بوده و بر اساس اولویت، نوع فعالیت و میزان خسارت تسهیلات توزیع نشده است. این امر ضرورت تعیین مبنای پرداخت خسارت به کسب‌وکارها بر اساس سطح فعالیت، میزان تولید، مترها و سایر شاخص‌های قانونی را می‌طلبد. متأسفانه در روند توزیع تسهیلات و چگونگی پرداخت خسارت به واحدهای کسب‌وکار شفافیت نداشتن قانون مشاهده شد. همچنین فقدان نیروی انسانی کافی و متخصص به‌منظور گزارش‌گیری و پایش شفاف، درست

و مناسب اطلاعات کسب‌وکارهای آسیب‌دیده خود بر مشکلات مالکان کسب‌وکارها جهت بازآفرینی کسب‌وکار افزوده بود. در این راستا مشارکت‌کنندگان در پژوهش اذعان داشتند که: «...عده‌ای هستند که از منابع تسهیلات استفاده می‌کنند و در جاهای دیگر سرمایه‌گذاری می‌کنند و کارآفرینی نمی‌کنند. به عبارتی افرادی که پس از وقوع زلزله و بحران می‌خواهند کسب‌وکار راه‌اندازی کنند، اهلیت ندارند...»؛ «...بعضی از کسب‌وکارها صنعتی هستند و نوعشان متفاوت است... بنابراین باید بر اساس نوع فعالیت و میزان خسارت تصمیم گرفته شود و نه به صورت کلی و عمومی... در زمان بحران برخی افراد سودجو هستند که می‌خواهند از آب گل‌آلود ماهی بگیرند. مثلاً این افراد سودجو افرادی بودند که کارگاه تولیدی غیرفعال داشتند، سالها تعطیل بودند و با کارگاه تولیدی همسایه که فعال است، به هر دو یک نوع تسهیلات دادند که این انتقاد دیگری است... تقریباً تسهیلات به بیراهه رفت...».

۸- عوامل خارجی و غیربومی

حضور اصناف و نیروی کار غیربومی: از جمله چالش‌های دیگری که کسب‌وکارها با آن روبه‌رو بودند، فقدان نسخه‌های کارشناسی شده مختص منطقه برای بازآفرینی کسب‌وکارها و نسخه واحد تجویز کردن برای انواع کسب‌وکارهای آسیب‌دیده توسط متولیان امر بازسازی بود. رکود واحدهای تولیدی منطقه و بیکاری نیروهای کار بومی به علت سرازیر شدن اصناف مختلف و نیروهای کار غیربومی از شهرهای دیگر بر مشکلات کسب‌وکارها افزوده بود. این در حالی است که بر اساس تجارب وقوع بحران‌های مختلف در ایران، استفاده از دانش بومی و نیروهای بومی برای بازآفرینی ضرورتی انکارناپذیر است. «...ستادهای معینی که از استان‌های دیگر برای بازسازی و احیا به مناطق زلزله‌زده آمدند، اگر اصنافی را با خودشان نمی‌آوردند که خودشان یک صنف جدا بشوند، این امر به رونق اصناف بومی کمک می‌کرد. مثلاً واحدهای صنفی که آهن، گچ و ... عرضه می‌کنند؛ در حالی که خود مناطق زلزله‌زده این واحدهای صنفی را داشت. به‌عنوان مثال نانوايي‌ها. اول نانوايي‌های خسارت‌دیده بومی را احیا کنند. این باعث توزیع نان داغ و رونق کسب‌وکار می‌شود و هم نیروهای بومی بیکار نمی‌شوند. در نتیجه نباید ستادهای معین اصنافی از حوزه‌های مختلف با خودشان به مناطق زلزله‌زده بیاورند. دولت اول اقدام به بازآفرینی اصناف بومی کند و سپس مصالح ارزان قیمت در اختیارشان قرار دهد. این باعث می‌شود، هم نیروهای ستاد معین درگیر اصناف غیربومی نشوند و هم اصناف بومی رونق بگیرند... در سرپل‌ذهاب هیچ‌کس از صنفش راضی نیست... طرف دارد در زمین کشاورزی مصالح ساختمانی می‌فروشد... هیچ نظارتی روی اصناف نیست...».

بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف شناسایی عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب‌وکارهای کوچک پس از زلزله سال ۱۳۹۶ کرمانشاه، با استفاده از روش پدیدارشناسی انجام پذیرفت. تحلیل استقرایی داده‌ها و یافته‌های پژوهش حکایت از این داشت که «عوامل

مدیریتی و اقتصادی»، «عوامل فرهنگی و اجتماعی»، «عوامل نظارتی و اجرایی»، «عوامل حقوقی و قانونی»، «عوامل فردی و سازمانی»، «عوامل زیرساختی و فرآیندی»، «عوامل اطلاع‌رسان و آگاهی‌بخش» و «عوامل خارجی و غیربومی» به‌عنوان عواملی که در روند بازآفرینی کسب‌وکارهای کوچک اختلال و وقفه ایجاد کرده بودند، شناسایی شدند. از جمله عواملی که در مقوله «عوامل مدیریتی و اقتصادی» قرار دارد و به نظر می‌رسد در پژوهش‌های پیشین بدان توجه نشده، می‌توان به ضعف ساختاری و کارا نبودن نظام مدیریت بحران کشور در هنگام وقوع سوانح طبیعی اشاره کرد. همچنین اولویت نداشتن مقوله اشتغال‌زایی پس از بحران عامل دیگریست که در پژوهش حاضر شناسایی شد و با نتایج مطالعات پیشین همراستا است [۳۹، ۴۰، ۴۹، ۵۰]. افزون بر این، فرسایش سرمایه‌های اجتماعی در هنگام وقوع سوانح طبیعی عامل دیگری است که در روند بازآفرینی کسب‌وکارهای مناطق زلزله‌زده کرمانشاه وقفه ایجاد کرده بود. در مطالعه‌ای سازه سرمایه‌های اجتماعی به‌عنوان قوی‌ترین و قابل پیش‌بینی‌کننده‌ترین عامل بهبود جوامع پس از فاجعه معرفی شد [۵۱]. افزون بر این، لی (۲۰۱۹) بر نقش حیاتی سرمایه اجتماعی در تاب‌آوری در برابر بحران و بازگشایی کسب‌وکارهای پس از طوفان هاروی تأکید داشت و بر این نظر بود که مالکان کسب‌وکارهایی که از سرمایه‌های اجتماعی قوی برخوردار بودند، زودتر از همتایان خود که از سرمایه‌های اجتماعی ضعیفی برخوردار بودند، کسب‌وکار خود را بازگشایی کردند. همچنین یکی از عواملی که انعطاف‌پذیری کسب‌وکارها را در دوران بهبود تحت تأثیر قرار می‌دهد و کسب‌وکارها را از آن بهره می‌برند، سرمایه اجتماعی است [۵۲].

از جمله عوامل مهمی که در مقوله «عوامل فرهنگی و اجتماعی» قرار دارد، پایین بودن ضریب نفوذ بیمه کسب‌وکارها در ایران است. کمپ (۲۰۱۷) در پژوهش خود حفظ پوشش بیمه کسب‌وکارها را به‌عنوان یکی از راهبردهایی که مانع از تعطیلی دائمی کسب‌وکارها در شرایط بحران شدید طبیعی می‌شود را به صاحبان کسب‌وکارهای کوچک پیشنهاد داد. از سوی دیگر، ضعف عملکردی و ایفا نکردن نقش سازنده صنعت بیمه در هنگام وقوع سوانح طبیعی و همچنین بی‌عدالتی و تبعیض در مسیر بازآفرینی کسب‌وکارهای آسیب‌دیده از جمله «عوامل نظارتی و اجرایی» هستند که در زلزله کرمانشاه مسیر بازآفرینی کسب‌وکارها را با مشکل روبه‌رو کرده و به نظر می‌رسد در پژوهش‌های پیشین به این مقوله توجه نشده است. همچنین از جمله عواملی که در مقوله «عوامل حقوقی و قانونی» قرار دارد، می‌توان به مخدوش شدن حدود مالکیت کسب‌وکارهای کوچک و پدیدار شدن مسائل حقوقی و قانونی اشاره کرد. نتایج این بخش از پژوهش با نتایج پژوهش‌های فلاحی و ارزنگی (۱۳۹۳) و سیدنور و همکاران (۲۰۱۷) همراستا است. بدهی قبل از زلزله، مشکلات مالی کسب‌وکارهای آسیب‌دیده و سیطره مسائل روحی و روانی بر روی بازآفرینی کسب‌وکارها از جمله عواملی بود که در مقوله «عوامل فردی و سازمانی» قرار داشت و به نظر می‌رسد در پژوهش‌های پیشین بدان توجه نشده است. از دیگر سو، از جمله عواملی که در مقوله «عوامل زیرساختی و فرآیندی» قرار داشت و در روند فعالیت

دوباره کسب‌وکارهای مانع ایجاد کرده بود، اختصاص نیافتن مکان موقت جهت تداوم فعالیت کسب‌وکارهای اولویت‌دار بود. این یافته پژوهش با نتایج پژوهش‌های ارزنگی (۱۳۹۰) و سیدنورو همکاران (۲۰۱۷) همراستا است. همچنین استاندارد نبودن ساختار کالبدی کسب‌وکارها عامل دیگری بود که در این مقوله قرار داشت و در پژوهش‌های پیشین بدان توجه نشده است. عامل دیگری که در این پژوهش شناسایی شد، فقدان شاخص و ملاک مشخص در پرداخت تسهیلات و فقدان بانک اطلاعاتی مناسب کسب‌وکارها بود که در مقوله «عوامل اطلاع‌رسان و آگاهی‌بخش» قرار داشت و در پژوهش‌های پیشین بدان پرداخته نشده است. همچنین حضور اصناف و نیروی کار غیربومی و تجویز نسخه غیربومی بازآفرینی برای کسب‌وکارهای آسیب‌دیده عامل بازدارنده دیگری بود که در مقوله «عوامل خارجی و غیربومی» قرار داشت و بی‌توجهی به عامل یادشده در مطالعات قبلی مشهود است.

بر اساس یافته‌های پژوهش، جهت رفع موانع و تسهیل روند بازآفرینی کسب‌وکارها راهبردهای زیرارائه می‌شود: باتوجه به اینکه نظام مدیریت بحران کشور در زلزله کرمانشاه کارایی و اثربخشی لازم را نداشت، بنابراین پیشنهاد می‌شود نظام مدیریت بحران اصلاح و به موجودیتی مستقل دارای واکنش سریع، مقتدر، متمرکز و از پیش تعریف‌شده و از پیش تمرین‌شده ویژه شرایط بحران تبدیل شود و بلافاصله پس از بحران مستقر شده، امور را به دست گرفته و از هر نوع موازی‌کاری و بخشی‌نگری پرهیز کند. موضوع بیمه کسب‌وکارها یکی دیگر از موضوعات مهمی است که در زلزله کرمانشاه ضعف آن بسیار مشهود بود و بسیاری از کسب‌وکارهای آسیب‌دیده بیمه نداشتند. بنابراین به مالکان کسب‌وکارها پیشنهاد می‌شود، با توجه به سانحه خیز بودن ایران کسب‌وکار خود را بیمه کنند. در این راستا به شرکت‌های بیمه هم پیشنهاد می‌شود عدالت و انصاف پیشه کنند و خسارت‌ها را متناسب با خسارت‌های وارده و بر اساس شاخص‌های منطقی و قانونی پرداخت کنند. یکی از بخش‌هایی که پس از زلزله کرمانشاه از نگاه متولیان امر بازسازی مغفول ماند، بازآفرینی کسب‌وکارها بود. از همین‌رو به متولیان امر بازسازی پیشنهاد می‌شود پس از وقوع بحران همزمان با اقدامات اولیه و باسازی کالبدی، بازآفرینی کسب‌وکارها و ایجاد اشتغال برای بازماندگان از سانحه را جزو برنامه‌های خود قرار دهند؛ چرا که با بازآفرینی کسب‌وکارها پیامدهای مثبتی برای بازماندگان از سانحه به ارمغان خواهد آورد. افزون بر این، سرمایه اجتماعی و اعتماد عمومی در زلزله کرمانشاه به شدت کاهش پیدا کرد. در راستای بهبود و ارتقای سرمایه اجتماعی و تقویت اعتماد عمومی سانحه‌دیدگان پیشنهاد می‌شود متولیان امر بازسازی از طرح وعده‌های خارج از ظرفیت و توان خود حذر کرده و درجهت جلب و تقویت اعتماد سانحه‌دیدگان گام بردارند. از جمله موارد دیگری که سبب کمک به بازآفرینی اقتصاد محلی پس از وقوع سانحه می‌شود، توجه به استفاده از منابع، نیروی کار محلی و بومی به‌منظور بازآفرینی اقتصادی مناطق آسیب‌دیده است. بنابراین به متولیان امر بازسازی پیشنهاد می‌شود رویکرد مدیریت بحران اجتماع‌محور را در رأس برنامه‌های خود قرار داده و از منابع

داخلی، نیروی کار و اصناف بومی در روند بازآفرینی استفاده کنند تا هم اقتصاد محلی رونق گیرد و هم از گسیل نیروهای غیربومی که با رویکردهای محلی بازآفرینی بیگانه هستند، ممانعت شود. علاوه بر این، یکی از مشکلاتی که اغلب مالکان کسب‌وکارها در روزهای اولیه بحران با آن روبه‌رو بودند، این بود که مکان فیزیکی کسب‌وکار آن‌ها پاسخگوی تداوم فعالیت، عرضه محصولات و خدمات لازم به مشتریان نبود. بنابراین پیشنهاد به متولیان امر بازسازی پیشنهاد می‌شود بازار موقتی برای اصناف لازم و مهم که در ارائه خدمت و تداوم چرخه تأمین کالای مردم نقش آفرین هستند، ایجاد کنند. همچنین به علت مشکلات اقتصادی حاکم بر کشور اکثر کسب‌وکارها آسیب‌دیده قبل از وقوع بحران بدهی داشتند و به همین خاطر تقسیط بدهی قبلی، تخصیص کمک‌های مالی و تسهیلات بلاعوض یا کم‌بهره و با تنفس بلندمدت برای بازآفرینی کسب‌وکارها توسط دولت می‌تواند راهگشا باشد.

از دیگر سو، سرگردانی و تألمات روحی و روانی قدرت کار را از بسیاری از مالکان کسب‌وکارها سلب کرده بود. بنابراین اتخاذ رویکرد نظام امداد پس‌بحران و اعزام روان‌شناسان، مددکاران اجتماعی، تسهیلات‌گران و مشاوران کسب‌وکار به مناطق بحران‌زده به جهت آموزش و ارائه مشاوره‌های لازم برای آماده‌سازی مالکان کسب‌وکارها و سرمایه‌های انسانی آن‌ها جهت بازگشت به زندگی می‌تواند سازنده باشد. با عنایت به اینکه اغلب مناطق ایران روی گسل زلزله قرار دارد، به مالکان کسب‌وکارها پیشنهاد می‌شود از احداث واحدهای کسب‌وکار روی گسل‌ها و یا نزدیکی آنها پرهیز کنند و رعایت استانداردهای ایمنی را در احداث فضای کالبدی کسب‌وکارها مدنظر قرار دهند. همچنین بر اساس یافته‌های پژوهش مشخص شد که در روند تخصیص اعتبارات بازآفرینی به مالکان کسب‌وکارها بی‌عدالتی و تبعیض وجود داشته است. در راستای رفع این مشکل پیشنهاد می‌شود نظام ارتباطی و اطلاعاتی پشتیبان برای پوشش، انتقال، ذخیره، احراز هویت مالکان کسب‌وکار و راستی‌آزمایی اطلاعات کسب‌وکارها استقرار یابد. برای انجام پژوهش‌های آتی، استفاده از روش‌های مکمل همچون روش‌های پژوهش کمی جهت بررسی یافته‌های پژوهش پیشنهاد می‌شود. همچنین به‌منظور انجام مطالعه تطبیقی اجرای این پژوهش بعد از وقوع بحران‌های طبیعی در سایر مناطق کشور پیشنهاد می‌شود. شایان ذکر است، مشابه اغلب پژوهش‌های کیفی یافته‌های این پژوهش بر اساس تجارب زیسته مشارکت‌کنندگان در پژوهش و شرایط محیطی پژوهش حاصل شده است؛ بنابراین محدودیت در تعمیم‌دهی باید مدنظر قرار گیرد.

پی‌نوشت

1. Kemp
2. Ihsan Özdemir
3. Huang
4. Li
5. Lee
6. Cremen

- Conference and Workshop on Emerging Trends in Technology (pp. 1001-1001).
16. Guidry, P. E., Vaughn, D., Anderson, R. P., & Flores, J. (2015). Business continuity and disaster management: Mitigating the socioeconomic impacts of facility downtime after a disaster. *IEEE Industry Applications Magazine*, 21(5), 68-77.
 17. Nakatani, N., Murao, O., Meguro, K., & Terumoto, K. (2016). Business Recovery Conditions of Private Enterprises after the 2011 Great East Japan Earthquake and Issues on Business Continuity Measures for Large-Scale Disaster Management—A Case Study of Small and Medium-Sized Enterprises in Miyagi—. *IEICE TRANSACTIONS on Fundamentals of Electronics, Communications and Computer Sciences*, 99(8), 1539-1550.
 18. Webb, G. R., Tierney, K. J., & Dahlhamer, J. M. (2002). Predicting long-term business recovery from disaster: A comparison of the Loma Prieta earthquake and Hurricane Andrew. *Global Environmental Change Part B: Environmental Hazards*, 4(2), 45-58.
 19. Sydnor, S., Niehm, L., Lee, Y., Marshall, M., & Schrank, H. (2017). Analysis of post-disaster damage and disruptive impacts on the operating status of small businesses after Hurricane Katrina. *Natural Hazards*, 85(3), 1637-1663.
 20. Dahlhamer, J. M., & Tierney, K. J. (1998). Rebounding from disruptive events: business recovery following the Northridge earthquake. *Sociological spectrum*, 18(2), 121-141.
 21. Tierney, K. J., Webb, G. R. (2001). Business vulnerability to earthquakes and other disasters (Preliminary Paper No. 320). Newark: Disaster Research Center, University of Delaware.
 22. Marshall, M. I., & Schrank, H. L. (2014). Small business disaster recovery: a research framework. *Natural Hazards*, 72(2), 597-616.
 23. Zhang, Y., Lindell, M. K., & Prater, C. S. (2009). Vulnerability of community businesses to environmental disasters. *Disasters*, 33(1), 38-57.
 24. Asgary, A., Anjum, M. I., & Azimi, N. (2012). Disaster recovery and business continuity after the 2010 flood in Pakistan: Case of small businesses. *International journal of disaster risk reduction*, 2(1), 46-56.
 25. Dietch, E. A., & Corey, C. M. (2011). Predicting long-term business recovery four years after Hurricane Katrina. *Management Research Review*, 34(3), 311-324.
 26. Hagelman, R. R., Connolly, M. H., Zavar, E. M., & Dahal, K. R. (2012). Disaster reconstruction and business geography following the 2007 Greensburg, Kansas Tornado. *Environmental Hazards*, 11(4), 283-302.
 27. Rose, A., & Krausmann, E. (2013). An economic framework for the development of a resilience index for business recovery. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 5, 73-83.
 7. Sydnor

منابع

۱. خمر، غلامعلی و رخشانی، امین‌الله (۱۳۹۴). نقش راهکارهای مدیریت بحران در جهت کاهش خسارات ناشی از زلزله؛ مطالعه موردی: شهر خرم‌آباد. *جغرافیا و توسعه*، شماره ۴۱، ۱۴۷-۱۶۰.
۲. حسنی، نعمت (۱۳۸۳). ضرورت بازنگری در مدیریت بحران زلزله در ایران، مجموعه مقالات کارگاه مشترک ایران و ژاپن، نشریه سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور، ۱، (۱۹۸)، ۳۷-۴۹.
3. Morrish, S. C., & Jones, R. (2019). Post-disaster business recovery: An entrepreneurial marketing perspective. *Journal of Business Research*.
4. Orhan, E. (2014). The role of lifeline losses in business continuity in the case of Adapazari, Turkey. *Environmental Hazards*, 13(4), 298-312.
5. Corey, C. M., & Deitch, E. A. (2011). Factors affecting business recovery immediately after Hurricane Katrina. *Journal of Contingencies and crisis management*, 19(3), 169-181.
6. Xiao, Y., & Van Zandt, S. (2012). Building community resiliency: Spatial links between household and business post-disaster return. *Urban Studies*, 49(11), 2523-2542.
7. Miles, S. B., & Chang, S. E. (2006). Modeling community recovery from earthquakes. *Earthquake Spectra*, 22(2), 439-458.
8. Xiao, Y., & Peacock, W. G. (2014). Do hazard mitigation and preparedness reduce physical damage to businesses in disasters? Critical role of business disaster planning. *Natural Hazards Review*, 15(3), 04014007.
9. Zolin, R., & Kropp, F. (2007). How surviving businesses respond during and after a major disaster. *Journal of Business Continuity & Emergency Planning*, 1(2), 183-199.
10. Snedaker, S. and C. Rima (2014) Business continuity and disaster recovery overview. In: Business Continuity and Disaster Recovery Planning for IT Professionals. Syngress, Boston. 1-28.
11. Watters, J., & Watters, J. (2014). Disaster Recovery, Crisis Response, and Business Continuity: A Management Desk Reference. Apress.
12. Cremen, G., Seville, E., & Baker, J. W. (2020). Modeling post-earthquake business recovery time: An analytical framework. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 42, 101328
13. Powell, F., & Harding, A. (2009). Business recovery and the rebuilding of commercial property. In *Proceedings of Shaken Up'a workshop on recovery following the Gisborne Earthquake*. Wellington: Opus (pp. 38-59).
14. Li, F., Zhou, T., & Wang, L. (2019). Factors associated with continued operation of businesses after an earthquake: A case study from Lushan, China. *Disasters*.
15. Maitra, S. (2010). Disaster recovery and business continuity planning. In Proceedings of the International

۱۳۸

شماره نوزدهم

بهار و تابستان
۱۴۰۰

دوفصلنامه
پژوهشی



پس از بحران
تحلیل پدیدارشناسانه عوامل مؤثر بر بازآفرینی کسب‌وکارهای

earthquake: A case study from Lushan, China. *Disasters*.

45. Lee, J. (2019). Business recovery from Hurricane Harvey. *International journal of disaster risk reduction*, 34, 305-315.
46. Cremen, G., Seville, E., & Baker, J. W. (2020). Modeling post-earthquake business recovery time: An analytical framework. *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 42, 101328
۴۷. لطف‌آبادی، حسین؛ نوروزی وحیده و حسینی، نرگس (۱۳۸۶). بررسی آموزش روش‌شناسی پژوهش در روان‌شناسی و علوم تربیتی در ایران، نوآوری‌های آموزشی، ۶ (۲۱)، ۱۰۹-۱۴۰.
48. Salehi, K., & Golafshani, N. (2010). Commentary: Using Mixed Methods in Research Studies-an Opportunity with Its Challenges. *International Journal of Multiple Research Approaches*, 4(3), 186.
۴۹. ایران‌منش، محمد (۱۳۹۶). الگویی نو در کمک‌رسانی‌های انسان‌دوستانه؛ اولویت اشتغال‌زایی در کمک‌رسانی‌های پس از حادثه (بر اساس تجارب زلزله‌های بم و قره‌داغ آذربایجان شرقی)، تهران: انتشارات صمدیه، چاپ اول.
۵۰. بینش، نگین و امیدوار، بابک (۱۳۹۴). بازتوانی اقتصادی پس از سانحه (مطالعه موردی: روستاهای زلزله‌زده استان لرستان)، راه و ساختمان، شماره‌های ۱۰۶ و ۱۰۷، ۵۲-۶۷.
51. Aldrich, D. P. (2011). The power of people: social capital's role in recovery from the 1995 Kobe earthquake. *Natural hazards*, 56(3), 595-611.
52. Asgary, A., Azimi, N., & Anjum, M. I. (2013). Measuring small businesses disaster resiliency: case of small businesses impacted by the 2010 flood in Pakistan. *International Journal of Business Continuity and Risk Management*, 4(2), 170-187.
28. Wasileski, G., Rodríguez, H., & Diaz, W. (2011). Business closure and relocation: a comparative analysis of the Loma Prieta earthquake and Hurricane Andrew. *Disasters*, 35(1), 102-129.
۲۹. پژوهشگاه بین‌المللی زلزله‌شناسی و مهندسی زلزله (۱۳۹۶). گزارش زمین‌لرزه ۲۱ آبان ۱۳۹۶ استان کرمانشاه.
30. Lindell, M. K., & Perry, R. W. (1998). Earthquake impacts and hazard adjustment by acutely hazardous materials facilities following the Northridge earthquake. *Earthquake Spectra*, 14(2), 285-299.
31. Whitney, D. J., Dickerson, A., & Lindell, M. K. (2001). Nonstructural seismic preparedness of Southern California hospitals. *Earthquake Spectra*, 17(1), 153-171.
32. Rose, A. Z. (2009). A framework for analyzing the total economic impacts of terrorist attacks and natural disasters. *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, 6(1), 1-17.
33. Alesch, D. J., Holly, J. N., Mittler, E., & Nagy, R. (2001). Organizations at risk: What happens when small businesses and not-for-profits encounter natural disasters?
34. McClure, D. L. (2000). Disaster recovery for small businesses. *Central US Earthquake Consortium Journal*, 7(1), 10.
35. Webb, G. R., Tierney, K. J., & Dahlhamer, J. M. (2000). Businesses and disasters: Empirical patterns and unanswered questions. *Natural Hazards Review*, 1(2), 83-90.
36. Green, R., Miles, S., Gulacsik, G., & Levy, J. (2008). Business recovery related to high-frequency natural hazard events.
37. Yoshida, K., & Deyle, R. E. (2005). Determinants of small business hazard mitigation. *Natural Hazards Review*, 6(1), 1-12.
38. Cochrane, H. C. (1992). Overview of economic research on earthquake consequences. *The Economic Consequences of a Catastrophic Earthquake*, 100-111.
۳۹. ارزنگی، سولماز (۱۳۹۰). بررسی روند بازسازی کسب‌وکارهای کوچک پس از زلزله بم، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، گروه بازسازی پس از سانحه، دانشکده معماری و شهرسازی، دانشگاه شهید بهشتی.
۴۰. فلاحی، علیرضا و ارزنگی، سولماز (۱۳۹۳). تداوم کسب‌وکارهای کوچک در طراحی شهری مقاوم پس از زلزله سال ۱۳۸۲ بم، صفة، ۲۴ (۶۵)، ۹۵-۱۱۲.
41. Kemp, H. (2017). The Survival of Small Businesses in Northeastern Florida After a Natural Disaster, PhD Thesis in Business Administration, Walden University, College of Management and Technology.
42. Ihsan Özdemir, A., Hafezi, H., Asgary, A. (2017). Factors affecting small business disaster recovery: 2013 Calgary flood case, *Journal SYLWAN*, 161, 40-65.
43. Huang, L., Wang, L., & Song, J. (2018). Post-disaster business recovery and sustainable development: a study of 2008 Wenchuan Earthquake. *Sustainability*, 10(3), 651.
44. Li, F., Zhou, T., & Wang, L. (2019). Factors associated with continued operation of businesses after an