[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

بررسی میزان رضایت مردم آسیب‌دیده شهر بروات از بازسازی پس از زلزله سال 1382 بم

بابک امیدوار *، احمدرضا عباسی **، محمد آقاجانی***، حسین ظفری****

تاریخ دریافت مقاله: 1391/04/27
تاریخ پذیرش مقاله: 1395/02/27

چکیده

زلزله بم و بروات یکی از مخرب‌ترین زلزله های ایران محسوب می‌شود که تلفات سنگینی به جای گذاشته است. اگرچه پس از جنگ شهرهایی چون خرمشهر و آبادان بازسازی شدند ولیکن این بازسازی به‌عنوان اولین بازسازی شهری ناشی از سوانح طبیعی (زلزله) محسوب می‌شد که ابهامات و سؤالات فراوانی پیرامون بازسازی منطقه آسیب‌دیده پیش روی مسئولین قرار می‌داد. از این‌رو عملکرد مدیریت بازسازی در فرایند تأمین مسکن آسیب دیدگان، تا حدود زیادی متفاوت‌تر از سوانح پیشین بوده است. همین امر باعث شده است تا لزوم تجزیه و تحلیل عملکرد مدیران بازسازی بم پس از زلزله بم مورد تأکید قرار گیرد و نقاط قوت و ضعف برنامه بازسازی، از طریق سنجش رضایت آسیب‌دیدگان، تجزیه و تحلیل شود. پژوهش حاضر به بررسی عوامل مؤثر بر میزان رضایت آسیب‌دیدگان شهر بروات از عملکرد مدیران در بازسازی می‌پردازد. در این مقاله پس از ارائه چارچوب نظری تحقیق، شاخص‌هایی که می‌تواند به‌عنوان معیاری برای ارزیابی رضایت آسیب‌دیدگان در نظر گرفته شود (براساس تجارب بازسازی‌های گذشته)، استخراج شده است و فرضیات تحقیق بر مبنای آن بنا نهاده شده است. با بررسی میزان و نحوه عملکرد مدیران بر شاخص‌های مذکور، میزان رضایت آسیب‌دیدگان سنجیده شده است. بدین منظور با استفاده از مطالعات میدانی، همبستگی بین شاخص‌ها و رضایت از عملکرد مدیران بازسازی مورد بررسی قرارگرفته که در نهایت، همبستگی بالایی در اکثر شاخص‌ها حاصل شده است. معنادار بودن هر یک از فرضیات تحقیق، مورد آزمون قرار گرفته و در نهایت مشخص شد که تقریباً رضایت قابل قبولی (از مدیران بازسازی) در فرایند بازسازی بروات وجود دارد و مدیریت بازسازی با وجود تمام مشکلات و کمبودها توانسته رضایت (نسبتاً خوب) بازماندگان را کسب نماید.

واژگان کلیدی: زلزله بم، بازسازی، مدیریت بازسازی، رضایت آسیب‌دیدگان، بروات.

* دانشیار دانشکده محیط زیست دانشگاه تهران. bomidvar@ut.ac.ir
** کارشناس‌ارشد مدیریت در سوانح طبیعی.
*** کارشناس‌ارشد جغرافیا.
**** عضو هیئت علمی‌دانشگاه جامع امام حسین علیه السلام.

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

مقدمه

پس از بروز هر فاجعه‌ای، امدادرسانی و بازسازی مراحل اصلی عملیات اجرایی به‌حساب می‌آیند. بازسازی مناطق فاجعه‌دیده در تمام ابعاد انسانی و فیزیکی از اولویت‌های مدیران و متولیان منطقه فاجعه‌دیده می‌باشد (Akbari, 2004). مرحله بازسازی شامل مجموعه اقداماتی است برای بازگرداندن شرایط زیستی مردم و ناحیه فاجعه‌دیده به وضعیت قبل و یا بهتر از وضعیت قبل از سانحه. در حقیقت مرحله بازسازی بلافاصله پس از کمک‌رسانی‌های اولیه و مهار فاجعه با نگرش جامع شروع می‌شود. یعنی تمام شرایط، اعم از بازسازی زیر ساخت‌ها و ساختمان‌ها، بازسازی اقتصادی، اجتماعی، فرهنگی و زیست محیطی باید در نظر گرفته شود (ظفری، 1386). کار در جایی مشکل‌تر می‌شود که این منطقه باید بیشترین شباهت را به منطقه قبل از فاجعه و کمترین تعارض را با ساختارهای اجتماعی و اقتصادی مردم داشته باشد. بنابراین سنجش رضایت ساکنین از اماکن مسکونی ساخته شده باید از همان ابتدای کار انجام گیرد. در کل دو رویکرد در بازسازی مناطق فاجعه‌دیده وجود دارد که می‌تواند نقش مهمی را در جلب رضایت ساکنان داشته باشد. اولین رویکرد که بیشتر در کشورهای در حال توسعه انجام می‌گیرد، رویکرد از بالا به پایین است. حامیان اصلی این نوع از بازسازی، دولت، نهادهای وابسته به دولت، بانک‌ها و مؤسسات بین‌المللی می‌باشند. در این رویکرد، نهادهای مذکور مستقیماً در بازسازی شرکت می‌کنند و بر جنبه‌های استانداردسازی روش‌ها و تکنیک‌های ساخت تأکید می‌نماید. دو هدف عمده این رویکرد سرعت و صرفه اقتصادی بازسازی می‌باشد. در این میان غفلت از شرایط محلی و عدم توجه به ابعاد اجتماعی و فرهنگی منطقه، از معایب این رویکرد است.

رویکرد دیگر، رویکرد پایین به بالا می‌باشد که در آن سه نهاد اصلی فعالیت می‌نمایند:

- دولت و نهادهای دولتی که با ارائه کمک‌های مالی و تنها در موارد محدود در بازسازی دخالت می‌کنند.
- بخش خصوصی که با دادن خانه‌های اجاره‌ای نقش خود را ایفا می‌کند. این تجربه اولین بار در سیل ایالات کبک کانادا مورد استفاده قرار گرفت.
- در نهایت خود آسیب‌دیدگان می‌باشند که بیشترین نقش را دارند. در این زمینه دولت و نهادهای خصوصی با دادن کمک‌های مالی و آموزش‌های گوناگون به اهالی، آنان را در امر بازسازی مساکن خود، یاری می‌دهند.

رویکرد اخیر موفق‌تر از رویکرد اول در یکپارچه‌سازی اقدامات بازسازی و به حداکثر رساندن رضایت آسیب‌دیدگان و تقویت پتانسیل‌های سرمایه‌گذاری می‌باشد (Johnson, 2007).

در هرحال آنچه که در هر دو رویکرد از اهمیت فوق العادی برخوردار می‌باشد، افزایش میزان رضایت آسیب‌دیدگان از تمام مراحل بازسازی است. در اصل رضایتمندی آسیب‌دیدگان مهمترین ابزار و شاخص برای سنجش میزان موفقیت یک برنامه بازسازی محسوب می‌شود (Caia,2010,1). به‌همین دلیل تحقیق حاضر در صدد سنجش تعیین سطح رضایت مردم و جنبه‌های مختلف آن می‌باشد تا جنبه‌های موفق عملکرد مدیران در بازسازی مسکن زلزله بم و بروات شناخته شود و در بازسازی‌های آتی تقویت گردد.

سؤالات تحقیق

1. آیا بین میزان مشارکت آسیب‌دیدگان در امر بازسازی خانه‌هایشان و میزان رضایتمندی آن‌ها از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد؟
2. آیا بین آموزش و اطلاع‌رسانی به آسیب‌دیدگان در

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

زمینه بازسازی خانه‌هایشان و میزان رضایتمندی آن‌ها از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد؟

3. آیا بین ارتباط برنامه بازسازی شهر با برنامه توسعه ملی، با میزان رضایتمندی آسیب‌دیدگان از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد؟

چارچوب مفهومی تحقیق

آنچه که از بررسی تجارب و منابع علمی مرتبط با بازسازی مسکن و همچنین استفاده از نظرات متخصصین به‌دست آمده است، نشان می‌دهد که عوامل موثر بر میزان رضایت آسیب‌دیدگان را می‌توان در دو گروه کلی دسته‌بندی نمود. گروه اول عواملی هستند که مربوط به فرایند بازسازی می‌باشند و بر رضایت مردم تأثیرگذار است. این عوامل بیشتر به روندی که در بازسازی اتفاق افتاده توجه می‌کنند و معمولاً غیر فنی و بعد از اتمام برنامه بازسازی، اثراتشان در جامعه ماندگار و بر توسعه جامعه تأثیرگذار است. گروه دوم نیز عواملی هستند که متأثر از نتیجه بازسازی می‌باشند و بیشتر نگاه فنی دارند و عبارتند از کیفیت مصالح، تناسب با معماری بومی، رعایت استانداردها و امکانات زیربنایی.

این مقاله بر مورد اول تأکید دارد و می‌کوشد رضایت آسیب‌دیدگان را نسبت به فرایند بازسازی بسنجد. در این راستا، بر مبنای بررسی‌های صورت گرفته، فاکتورهای موثر بر رضایت مردم در فرایند بازسازی به قرار ذیل می‌باشند:

مشارکت آسیب‌دیدگان: این واژه در فرهنگ آکسفورد، به معنای سهیم بودن و شرکت کردن در یک فعالیت می‌باشد (Wehmeier, 2005). اساساً دو دیدگاه متفاوت پیرامون مشارکت در برنامه‌های توسعه وجود دارد. در نخستین دیدگاه، مشارکت به‌عنوان یک هدف در برنامه‌های توسعه مورد استفاده قرار می‌گیرد. به بیان دیگر، می‌بایست تصمیم‌گیری‌ها و اقدامات منجر به مشارکت عمومی در برنامه‌های توسعه شود. در دیدگاه دوم، از مشارکت به‌عنوان یک ابزار برای برنامه‌های توسعه نامبرده می‌شود نه به‌عنوان اهداف برنامه‌های توسعه.

شکی نیست که در اجرای برنامه‌های بازسازی، مشارکت امری ضروری محسوب می‌شود و در این راستا، مردم باید در تمام موارد و جنبه‌های برنامه‌ها، درگیر بوده و آزادانه نظر دهند تا مقبولیت و پذیرش برنامه‌ها آگاهانه و مشتاقانه صورت پذیرد. در بازسازی پس از سانحه، رهیافت مشارکتی مردم و مدیریت مشارکتی بازسازی در فرایند بازسازی نیازمند این است که مردم به‌گونه‌ای خودانگیخته و خودجوش و یا به‌طرق دیگر، وارد عرصه فرایند و روند بازسازی شده و در تصمیم‌سازی‌ها و تصمیم‌گیری‌ها و به ویژه در اجرا و نهایتاً در مرحله ارزیابی و بازنگری، خودشان مستقیماً اقدام کرده و یا اینکه حداقل در برنامه‌ریزی‌ها و اقدامات صورت گرفته، حضور فعال داشته باشند (ظفری، 1386).

سرعت بازسازی: سازمان‌های متولی، تلاش می‌کنند هرچه زودتر وضع را به حالت عادی برگردانند. این شتاب برای بازگشت به حالت عادی از یک سو می‌تواند باعث افزایش رضایت آسیب‌دیدگان شود، در حالی‌که از سوی دیگر ممکن است موجب خسارات فیزیکی و انسانی بیشتری در فاجعه‌های بعدی گردد. سرعت بیش از حد، بدون در نظر گرفتن روش‌های مقاوم‌سازی این بناها در مقابل زلزله‌های بعدی، معلوم نیست که تا چه اندازه جان انسان‌ها را حفظ خواهد کرد. بنابراین، در طراحی پروژه‌های بازسازی، برگرداندن سریع به حالت عادی، ممکن است خیلی هم به صلاح آیندگان نباشد (شادی طلب، 1372).

روش‌های بازسازی: روش‌های بازسازی معمولاً با توجه به چند فاکتور مهم تعیین می‌گردند که عبارتند از

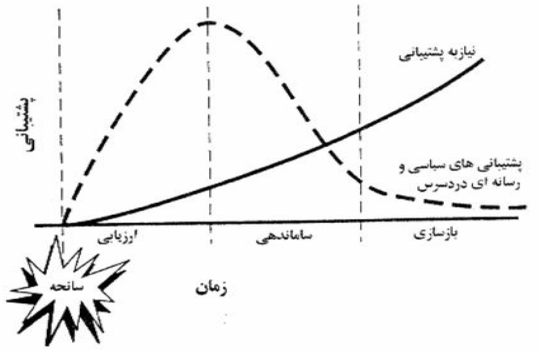
[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

شدت و نوع فاجعه، شرایط طبیعی و اجتماعی منطقه آسیب‌دیده، نهادهای درگیر در بازسازی و میزان توانایی فنی و مالی آن‌ها. ولی در هر حال تجربیات قبلی نهادهای درگیر در بازسازی نقش بسیار مهمی در موفقیت آن بازسازی دارد (Minervini, 2002). پس به‌طور کلی نمی‌توان گفت که کدام یک از روش‌های بازسازی بر دیگری برتری دارد، بلکه بر حسب شرایط هر منطقه، یکی از روش‌ها بهتر شناخته می‌شود.

آموزش آسیب‌دیدگان: از آنجا که آموزش، پیش‌نیاز مشارکت مردمی است و با توجه به آنکه بازسازی فعالیتی مردمی محسوب می‌شود و بدون حضور مردم به نتیجه نمی‌رسد؛ بنابراین در صورتی که مردم از آموزش‌های لازم بهره‌مند نباشند، نمی‌توان مشارکت فعالی را از مردم در کارهای مربوط به بازسازی انتظار داشت و صحبت از مشارکت مردم بیشتر جنبه شعاری پیدا خواهد کرد و حتی در صورت مشارکت احتمالا این مشارکت کمک چندانی به بهبود بازسازی نخواهد کرد (احمدی، 1371).

ابعاد روانی و اجتماعی بازسازی: یک برنامه جامع ساماندهی و بازسازی باید توأمان به نیازهای کالبدی و روحی و روانی جوامع پاسخ دهد، در غیر این صورت نتایج منفی به بار خواهد آمد. زیرا اولاً احتمال نابودی سرمایه‌ها در بازسازی مسکن، بدون توجه به نیازهای اجتماعی- روانی مردم وجود دارد و ثانیاً شناخت روابط علت و معلولی میان بازتوانی کالبدی و اجتماعی- روانی اهمیت قابل توجهی دارد. باید دانست که اگر آسیب‌دیدگان در احداث خانه‌هایشان فعال شوند، تأثیر به‌سزایی در احیای سریع وضعیت روحی و حتی اقتصادی‌شان خواهد داشت. بنابراین اقداماتی که آسیب‌دیدگان را در راه منافع مشترکشان به همکاری با یکدیگر تشویق می‌کند، نه تنها نتایج روانی مثبتی به‌همراه دارد، بلکه میزان وابستگی این جوامع را به عوامل بیرونی کاهش خواهد داد (آیسان و دیویس، 1382).

کمک‌های مالی و تسهیلات بانکی: یکی از مهمترین عوامل در برنامه تأمین سرپناه پس از سانحه، تعیین نظام مالی آن می‌باشد. تجربه نشان داده است که برنامه‌های مالی روشن و منظم ارائه شده، به‌گونه‌ای مثبت سبب بهبود عمران محلی و وضع اقتصادی گردیده است. لکن برخی از سازمان‌ها و گروه‌های امدادی حتی یکسال پس از اتمام برنامه کار خود، نظام مالی شفاف و درستی ارائه نمی‌دهند و به‌همین دلیل دریافت کنندگان کمک، اغلب از میزان بدهی خود آگاهی ندارند و در ابهام و نگرانی به‌سر می‌برند (سرپناه پس از سانحه، 1366). به‌صورت شماتیک در نمودار شماره 1 نشان داده شده است که با گذشت زمان و با کمتر شدن حمایت‌های سیاسی و رسانه‌ای، میزان نیازمندی آسیب‌دیدگان افزایش می‌یابد.



ن 1. رابطه میان نیازها و میزان کمک‌رسانی (آیسان و دیویس، 1382).

حل مسئله مالکیت و نحوه تملک زمین: از بغرنج‌ترین مسائل پس از هر سانحه، مسئله مالکیت و تملک زمین است. زمین همیشه یکی از پیچیده‌ترین موضوعاتی است که از بعد سیاسی، ورود به آن بسیار مشکل است. بعد از هر فاجعه مسائل مربوط به مالکیت زمین و

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

موضـوعات قـانونی آن بـا سـؤالاتی از ایـن قبیـل روبه‌روست: آیا صحیح است مصیبت‌زدگان، روی زمینی که مالک آن نیستند ساختمان بسازند؟ افراد بدون زمـین کجا مستقر شوند؟ چه کسی زمین لازم برای اسـتقرار را عرضه می‌کند(احمدی، 1379)؟

نقش سازمان‌های خیریه و NGOها: گـروه کثیـری از خیـرین و NGOهـا، بـه‌دلیـل فقـدان اطلاعـات لازم از منطقه آسیب‌دیده دچار "سندرم کورنوکوپیا" می‌شـوند. یعنی با سخاوت‌های بیش از حد بـه قربانیـان، نـه تنهـا به تسلی خاطر آنان کمکی نمی‌کنند، که باعـث انحـراف عملیات امدادی و انبار کردن بیهـوده آن‌هـا مـی‌گردنـد. سازمان ملل متحد در کتـاب "سـرپناه پـس از سـانحه" تأکید مـی‌کنـد کـه روابـط مسـئولانه مسـتلزم آن اسـت که اهداکنندگان و دریافت‌کنندگان کمک، به مسئولیت‌ها و تکـالیف متقابـل خـود واقـف باشـند (سـرپناه پـس از سانحه، 1366).

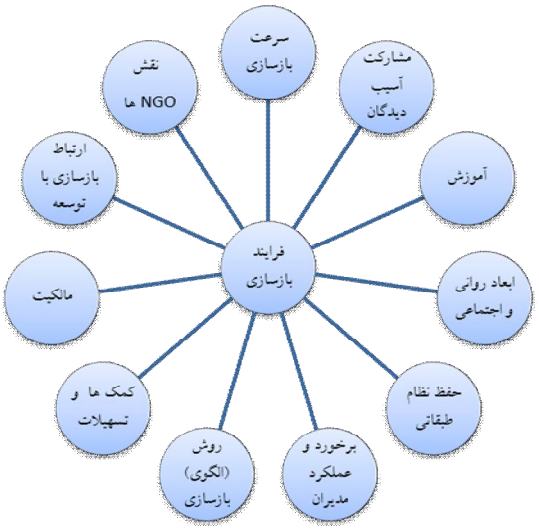
مرتبط بودن برنامه بازسازی با برنامه توسـعه ملـی: بـه اعتقاد گروهی از صاحب‌نظران، بازسازی فرصتی اسـت مناسب برای اندیشیدن به توسعه منطقـه سـانحه‌دیـده و لذا در تدوین برنامه‌های بازسـازی منطقـه سـانحه‌دیـده، می‌باید به افق بلندتری نظر داشت و این برنامه‌هـا را در راسـتای توسـعه کلـی منطقـه تـدوین نمـود (سـوانح، پیشگیری و امداد، 1372). جوامـع آسـیب‌دیـده معمـولاً شبیه الگوهای قبل از فاجعه، خود را بازسازی می‌کننـد. زیرا نیاز و تمایل به ادامـه وضـع قبلـی عمیقـاً در ادراک انسانی ریشه دارد و باید مد نظـر قـرار گیـرد. از سـوی دیگر برخی از متخصصان بر این باورند که بروز سـوانح فرصـت مناسـبی بـرای دگرگـونی اساسـی در جامعـه به‌وجود می‌آورد (آیسان و دیویس، 1382).

حفـظ نظـام طبقـاتی و تثبیـت روابـط خویشـاوندی: "سلطان برکات" صـاحب‌نظـر در عرصـه بازسـازی، در مطالعـه بازسـازی دامـار اشـاره مـی‌کنـد، خـانواده‌هـای ثروتمند و دارا که منتظر تحقق پروژه بازسـازی نبودنـد، خانه‌های خود را در نزدیکی خانه‌های قدیمی سـاختند. درحالی‌که آن‌ها که استطاعت مـالی بـرای خانـه سـازی مجدد نداشتند و چشم امید به قول‌های دولـت داشـتند، باید زندگی کـردن در پنـاه‌گـاه‌هـای موقـت کـه توسـط خودشان ساخته شده بود را تحمل می‌کردند، تـا زمـانی که سرانجام خانه‌های جدید به آن‌ها اعطا می‌شـد. گفتـه شده است که جوامع یمنی دچـار یـک تغییـر اجتمـاعی خیلی سریع از زمان انقلاب سـال 1962 شـده‌انـد. یـک وجه این تغییر، حرکت به سمت "خـانواده هسـته‌ای" و دوری از خانواده‌های گسترده سنتی اسـت. هـیچ شـکی نیست که این تغییـر بـا توجـه بـه بازسـازی، سـریع‌تـر گردیده است. به‌نظر می‌رسد که مـردم نسـبت بـه عـدم توافقـات خـانوادگی کمتـر تسـاهل و بردبـاری نشـان می‌دهند(Barakat, 1993).

برخورد و عملکـرد مسـتقیم مـدیران: در یـک برنامـه بازسازی که با هدف مشارکت کامـل آسـیب‌دیـدگان در بازسازی مناطق تخریب شده طراحی می‌شـود، هنگـامی که مسئولی وعده‌هـای متعـددی مبنـی بـر اتمـام سـریع واحدهای مسکونی در کوتاه‌ترین زمان ممکن می‌دهد و کلیه ابزارهای تصمیم‌گیری و اجرایی را در مجموعه‌های خویش متمرکز می‌کند، در عمل اصل مشـارکت مردمـی فقط روی کاغذ باقی می‌ماند. همچنـین مسـئولیت‌پـذیر نبودن و جوابگـو نبـودن مسـئولان و مجریـان در قبـال امـوری کـه انجـام مـی‌دهنـد، از دیگـر معضـلات و آسیب‌های بازسازی محسوب می‌شود. در عین حال باید در نظر داشت که فشارهای سیاسی و اجتمـاعی فـراوان پـس از سـوانح بـر دوش مجریـان بازسـازی، از جملـه عوامل مؤثری است که نقش به‌سزایی در انفعـالی عمـل کردن و شتاب‌زدگی مدیران دارد (فلاحی، 1384).

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

بنابراین، به‌طور خلاصه می‌توان موارد فوق را در نمودار شماره 2 مشاهده کرد.



ن 2. عوامل مؤثر بر رضایتمندی آسیب‌دیدگان از عملکرد مدیران بازسازی (عوامل مربوط به فرایند بازسازی).

بنابراین در این تحقیق برای سنجش میزان رضایتمندی از 11 پارامتر اشاره شده در نمودار شماره 2 استفاده شده است. بر همین اساس در ادامه، فرضیاتی تدوین شده است تا بتوان میزان رضایتمندی آسیب‌دیدگان را سنجید.

معرفی منطقه و شرایط پس از سانحه

در تاریخ جمعه 5 دی 1382 (26 دسامبر 2003) زلزله‌ای با بزرگی حدود 6/3 ریشتر در مقیاس زمین‌شناسی جنوب شرقی ایران را لرزاند و باعث ویرانی شهرهای بم و بروات و روستاهای اطراف شد. این زلزله باعث کشته شدن بیش از 30000 نفر و زخمی و آواره شدن حدود 100/000 نفر از مردم شهرستان بم شد، همچنین حدود 90 درصد ساختمان‌های این شهرستان مخصوصاً در شهر بم ویران شد (Omidvar & et al, 2011). بعد از زلزله که باعث غیرقابل استفاده شدن اکثریت قریب به اتفاق واحدهای مسکونی شد در وهله اول مردم زلزله‌زده در چادرها اسکان داده شدند.

سپس اقدام به مکانیابی محل استقرار اسکان موقت گردید. در بررسی مکان استقرار اسکان موقت، با دو رویکرد متفاوت به موضوع نگریسته شد. نخست اینکه اکثریت مردم در اردوگاه‌ها و مهمانشهرها استقرار یابند و دیگر اینکه واحدهای اسکان موقت در خانه باغ‌ها و در مجاورت محل سکونت قبلی مردم ساخته شود. آنچه در نهایت اتفاق افتاد رویکرد احداث اسکان موقت به‌صورت اردوگاه بود. زیرا مسئولین به‌دلیل سهولت تأمین امنیت و خدمات ضروری سعی در اسکان آسیب‌دیدگان در اردوگاه‌های جمعی خارج از شهر داشتند. بعد از اسکان موقت و آرام شدن فضا، نوبت به بازسازی بم و در اصل اسکان دائم آسیب‌دیدگان رسید. مناطق آسیب دیده به دو بخش شهری و روستایی تقسیم شدند و بازسازی واحدهای مسکونی مناطق شهری بم و بروات با هدف تأمین 22 هزار واحد تا پایان سال 1385 توسط بنیاد مسکن انقلاب اسلامی آغاز گردید. پایان برنامه بازسازی واحدهای مسکونی روستایی نیز، اواخر سال 1384 اعلام گردید که تا پایان سال 1384 قریب به 24000 واحد مسکونی بازسازی شد. در مرحله بازسازی نیز تصمیم گرفته شد تا با توجه به تجربیات جهانی و ملی، رویکرد از پایین به بالا یا مشارکتی مورد استفاده قرار گیرد. به‌همین خاطر مشارکت مردم به‌عنوان یک اصل پذیرفته شد و در سیاستگذاری‌ها هم این موضوع در نظر گرفته شد و به‌همین دلیل قرار شد تا آنجا که مردم توانایی دارند، دولت دخالت نکند و تنها به مردم کمک کند و آن‌ها را توانمند سازد، تا بازسازی به بهترین نحو

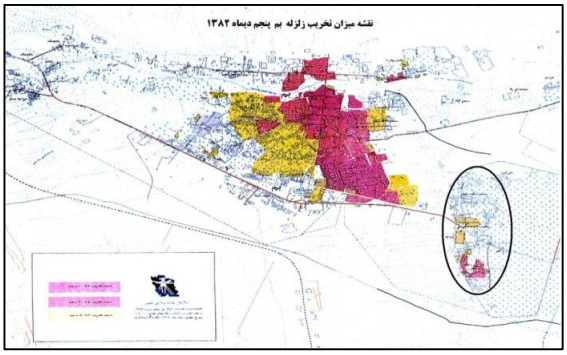
[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

به انجام برسد (دبیرخانه ستاد راهبری و سیاستگزاری بم، 1383). با این دیدگاه اقدامات زیر توسط نهادهای بازسازی شکل گرفت:

- تشکیل ستاد راهبردی بازسازی بم
- تشکیل ستاد بازسازی استانی با تعیین وظایف از طریق ستاد راهبری
- واگذاری اجرای برنامه بازسازی، بهسازی و مقاوم سازی اماکن مسکونی و تجاری به بنیاد مسکن انقلاب اسلامی.

لذا بنیاد مسکن با استفاده از تجربیات گذشته، برنامه بازسازی منطقه را طراحی و به تصویب ستاد راهبری رساند. در این طرح بازسازی مناطق آسیب‌دیده از زلزله، با توجه به سه اصل مشارکت، حفظ هویت بم و استحکام در ساخت و ساز، تهیه شده است(Omidvar & et al, 2009).

منطقه مورد مطالعه شهر بروات از توابع شهرستان بم است. شهر بم در جنوب شرقی ایران و در 185 کیلومتری شهر کرمان واقع شده است که معادل 15324 نفر جمعیت داشته است. در این زلزله 95/5 درصد شهر بم، 98/5 درصد شهر بروات و 39/3 درصد نقاط روستایی تخریب شده است (مرکز آمار ایران، 1382). بازسازی شهر بروات بر عهده ستادهای معین سیستان و کرمانشاه گذاشته شده بود. تقسیم‌بندی محدوده تحت نظارت هر یک از ستادها براساس جاده‌ای که از میان شهر بروات می‌گذرد، صورت گرفته و بازسازی هر یک از دو طرف این جاده به یکی از این دو ستاد واگذار شده است. البته خانه‌هایی که در محدوده ستاد کرمانشاه قرار گرفته‌اند، آسیب کمتری دیده‌اند و این به‌دلیل نوساز بودن این خانه‌ها می‌باشد. در تصویر شماره 1 منطقه مورد مطالعه مشخص گردیده است.



ت 1. منطقه مورد مطالعه.

فرضیات تحقیق

فرضیات تحقیق با توجه به چارچوب نظری ارائه شده به شرح ذیل است:

- میان میزان مشارکت آسیب‌دیدگان در امر بازسازی خانه‌هایشان و میزان رضایت آن‌ها از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد.
- میان میزان سرعت بازسازی خانه‌های آسیب‌دیدگان و میزان رضایت آن‌ها از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین درجاسازی شهر بروات در محل قبلی و میزان رضایت آسیب‌دیدگان از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین آموزش و اطلاع‌رسانی به آسیب‌دیدگان در زمینه بازسازی خانه‌هایشان و میزان رضایت آن‌ها از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد.
- میان بازتوانی روانی آسیب‌دیدگان و میزان توجه مسئولان به ابعاد روانی و اجتماعی بازسازی، با میزان رضایت آسیب‌دیدگان از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین میزان کمک‌ها، سرمایه‌گذاری‌ها و تسهیلات بانکی دولت با میزان رضایت آسیب‌دیدگان از مدیران

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

بازسازی رابطه معناداری وجود دارد.

- بین نحوه و چگونگی حل مسئله مالکیت و میزان رضایت آسیب‌دیدگان از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد.

- میان میزان فعالیت سازمان‌های خیریه و نقش آن‌ها در بازسازی خانه‌های مسکونی و تعامل مدیران با آن‌ها و میزان رضایت آسیب‌دیدگان از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد.

- بین ارتباط برنامه بازسازی شهر طبق برنامه توسعه ملی، با میزان رضایت آسیب‌دیدگان از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد.

- میان حفظ هسته‌های خانوادگی قبل از زلزله و تثبیت روابط خویشاوندی در میان آسیب‌دیدگان، با میزان رضایت آن‌ها از مدیران بازسازی رابطه معناداری وجود دارد.

روش تحقیق

این تحقیق با شیوه‌ای کمی و کیفی و از روش پیمایشی، که از جمله رایج ترین روش‌های مورد استفاده در مطالعات علوم اجتماعی و مدیریت می‌باشد، انجام گردیده است. نوع تحقیق، کاربردی و روش تحقیق، توصیفی – تحلیلی می‌باشد. روش گردآوری اطلاعات در این پژوهش به‌صورت آمارگیری براساس پرسشنامه و مصاحبه بوده است. نمونه‌گیری از شهر بروات در شهرستان بم انجام شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه صاحبان خانه‌های بازسازی شده یا در حال بازسازی، اعم از واحدهای اصلی، فرعی و یا تعمیری منطقه بروات است که طبق گزارش بنیاد مسکن در سال 1386 حدود 4464 نفر می‌باشند. برای حجم نمونه از فرمول کوکران استفاده شده است. بدین ترتیب برای جامعه آماری 4464 خانه مسکونی حجم نمونه برابر 95 محاسبه شد. همچنین برای بررسی میزان رضایت از 11 شاخص نشان داده شده در نمودار شماره 2 استفاده شده است که همبستگی بین این پارامترها و میزان رضایت از عملکرد مدیران بازسازی با استفاده از پرسشنامه از جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفته است. برای افزایش روایی و اعتبار پرسشنامه علاوه بر اعمال نظر متخصصین، تعدادی پرسشنامه نیز بین جمعی از افراد جامعه مورد بررسی توزیع گردید و کلیه ابهامات آن‌ها در رابطه با سؤالات مشخص شد. بدین ترتیب تعدادی از سؤالات حذف و تعدادی دیگر جایگزین شد و در نهایت پس از شفاف شدن و رفع ابهامات، پرسشنامه‌های نهایی تهیه و توزیع گردید.

برای برآورد اعتبار پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است. به این منظور در یک زمان واحد تعدادی پرسشنامه بین دو گروه مشابه پخش شد و نتایج حاصل از اعمال نظر این دو گروه با یکدیگر مقایسه شد. پس از پر نمودن تعداد 95 پرسشنامه، ضریب آلفای کرونباخ برابر 0/76 به‌دست آمد که با توجه به آن می‌توان گفت که پرسشنامه فوق از اعتبار کافی برخوردار می‌باشد. بدین معنی که پاسخ‌های داده شده ناشی از شانس و تصادف نبوده، بلکه به‌خاطر اثر متغیری می‌باشد که مورد آزمون قرار گرفته است.

یافته‌های تحقیق

در این پژوهش سؤالات به دو بخش تقسیم شده است. بخش اول که شامل سؤالات عمومی و ویژگی‌های شخصیتی خانوارها می‌گردد. در مورد پرسش‌های بخش اول از 95 نفر پاسخ‌دهنده 71 درصد(68 نفر) مرد و 29 درصد (27نفر) زن بودند. از این تعداد حدود 4 درصد کمتر از 25 سال؛ 16درصد حدود 25-36 سال، 35 درصد 36-50 سال و 44 درصد بالای 51 سال سن دارند. همچنین حدود 72 درصد (69 نفر) دارای تحصیلات زیر دیپلم و بقیه

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

دیپلم و بالاتر می‌باشند. 88 درصد پاسخ‌دهندگان (77نفر) اعضای درجه 1 خود را از دست داده‌اند.

بخش دوم سؤالات مربوط به رضایت مردم ازعملکرد مدیران بازسازی در فرایند بازسازی است. در این قسمت صحت فرضیات تحقیق مورد تحلیل قرار گرفته است. میزان همبستگی هر یک از شاخص‌ها با میزان رضایت و سطح معناداری آن، مورد آزمون قرار گرفته است که شامل موارد زیر می‌باشد:

مشارکت آسیب‌دیدگان

سؤالاتی که در این زمینه طرح شده‌اند شامل چهار قسمت می‌باشد. در واقع مشارکت آسیب‌دیدگان در چهار مرحله تهیه نقشه مسکن، انتخاب پیمانکار، اجرا و تهیه مصالح مرغوب مد نظر بوده که در جدول شماره 1 به آن اشاره شده است.

تجزیه و تحلیل سئوالات مربوط به مشارکت (درصد)

	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
مشارکت در نقشه مسکن	9	14	22	31	24	100
مشارکت درانتخاب پیمانکار	3	7	20	33	37	100
مرحله مشارکت در اجرا	13	18	22	27	20	100
مرحله مشارکت در تهیه مصالح	19	13	18	27	23	100

ج 1. منطقه مورد مطالعه.

مقدار P-Value =0.000≤0.05 نشان می‌دهد که آزمون با ضریب اطمینان 95 درصد معنادار است و دلیل کافی برای رد کردن فرض صفر (صفر بودن ضریب همبستگی) وجود دارد. با توجه به معنادار بودن آزمون و مقدارR=0.743 می‌توان گفت که رابطه همبستگی بین میزان رضایت آسیب‌دیدگان و میزان مشارکت آن‌ها در بازسازی در سطح متوسطی وجود دارد.

سرعت بازسازی

نتایج P-Value =0.027≤0.05 نشان می‌دهد که آزمون معنادار است و فرض صفر (صفر بودن ضریب همبستگی) رد می‌شود. با توجه به مقدار ضریب همبستگی می‌توان گفت که رابطه همبستگی بین میزان رضایت و سرعت بازسازی در سطح پایینی وجود دارد(R=0.227). در این آزمون بیش از 76 درصد از پاسخگویان سرعت بازسازی را متوسط، سریع یا بسیار سریع ذکر کرده‌اند و تنها 24 درصد از مجموع پاسخگویان سرعت بازسازی را کند یا بسیار کند بیان نموده‌اند.

روش بازسازی: در این زمینه سه گزینه مطرح شد که 88 درصد از پاسخگویان با بازسازی شهر در محل سابق آن (همانگونه که بازسازی انجام گردید) موافقند و از این امر رضایت دارند. 8 درصد نیز جابجایی شهر به نقطه‌ای دیگر را انتخاب کرده‌اند و 4 درصد نیز اولویت را به تجمیع شهر بروات و روستاهای اطراف داده‌اند. البته کسانی که با جابجایی شهر به محلی دیگر موافقند، در مورد محل جدید شهر نظرات گوناگونی دارند. مقدار P-Value =0.000≤0.05 نشان می‌دهد که آزمون با سطح اطمینان 95 درصد معنادار است و دلیل کافی برای رد کردن فرض صفر (صفر بودن ضریب همبستگی) وجود دارد. با توجه به معنادار بودن آزمون و مقدارR=0.547 می‌توان گفت که رابطه همبستگی بین میزان رضایت آسیب‌دیدگان و روش بازسازی در سطح متوسطی وجود دارد.

آموزش و اطلاع‌رسانی: در این زمینه سؤالات به چهار قسمت تقسیم شده‌اند. چهار سؤال اطلاع‌رسانی در مورد نحوه تهیه نقشه مسکن، نحوه انتخاب پیمانکار، نحوه انتخاب مصالح مرغوب و نحوه توزیع امکانات و تسهیلات بانکی است که در جدول شماره 2 آمده است. در این مورد نیز مقدار P-Value =0.0 بر وجود دلیل کافی برای رد کردن فرض صفر (صفر بودن ضریب همبستگی) در سطح معناداری 5 درصد دلالت دارد. در نتیجه می‌توان گفت که مقدار ضریب همبستگی R=0.947

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

نشان‌دهنده وجود سطح بالای همبستگی بین میزان رضایت و میزان آموزش آسیب‌دیدگان است.

تجزیه و تحلیل سؤالات مربوط به اطلاع‌رسانی و آموزش (برحسب درصد)						
	خیلی کم	کم	متوسط	زیاد	خیلی زیاد	جمع
نقشه مسکن	6	8	19	31	36	100
پیمانکار	13	17	24	27	19	100
مصالح	9	12	20	31	26	100
توزیع امکانات و تسهیلات	18	13	22	21	17	100

ج 2. پاسخ‌های مربوط به بخش اطلاع‌رسانی و آموزش.

ابعاد روانی و اجتماعی

در این مورد دو سؤال مطرح شده است. در سؤال نخست، میزان رضایت آسیب‌دیدگان از عملکرد مدیران بازسازی در توجه به ابعاد روانی و اجتماعی پس از زلزله سنجیده شده است. در این قسمت 25 درصد رضایت را متوسط، 23 درصد کم، 19 درصد خیلی کم، 15 درصد زیاد و 8 درصد خیلی زیاد اعلام کرده‌اند که نشان‌دهنده عدم رضایت از عملکرد مدیران در این خصوص می‌باشد. در سؤال بعدی میزان تأثیر مشارکت آسیب‌دیدگان در تسکین آلام و حل مشکلات روانی و اجتماعی آنان مورد بررسی قرار گرفته است که در این قسمت حدود 84 درصد این تأثیر را متوسط به بالا اعلام کرده‌اند. مقدار ناچیز P-value=0.000 نشان‌دهنده رد شدن فرض عدم همبستگی (صفر بودن ضریب همبستگی) بین توجه به ابعاد روانی- اجتماعی و میزان رضایت آسیب‌دیدگان است و مقدار ضریب همبستگی R=0.943 وجود سطح بالای همبستگی بین دو فاکتور مذکور را نشان می‌دهد.

کمک‌های مالی و تسهیلات بانکی

نتایج نشان می‌دهد که آزمون با ضریب اطمینان 95 درصد معنادار است (P-value=0.000≤0.05) و ضریب همبستگی مخالف صفر است. مقدار ضریب همبستگی R=0.889 نشان‌دهنده وجود سطح بالای همبستگی بین میزان کمک‌ها و سرمایه‌گذاری‌ها و تسهیلات بانکی و میزان رضایت آسیب‌دیدگان است. با توجه به نتایج به‌دست آمده تنها 27 درصد (کمی بیشتر از یک چهارم) پاسخگویان از میزان کمک‌ها و تسهیلات بازسازی رضایت دارند. 20 درصد هم تا حدودی راضی‌اند و 53 درصد ناراضی می باشند و میزان آن‌را کافی نمی‌دانند.

مسئله مالکیت

نتایج نشان می‌دهد که آزمون با فرض صفر (H0: R=0) معنادار است و در سطح معناداری 5 درصد فرض صفر بودن ضریب همبستگی بین رضایت از مسئله مالکیت و رضایت از بازسازی رد می‌شود (P-value=0.000≤0.05) و با توجه به مقدار ضریب همبستگی R=0.988 می‌توان گفت که رابطه خطی در سطح بالایی بین دو فاکتور مذکور وجود دارد. در رابطه با وجود مشکل مالکیتی بعد از وقوع زلزله، تنها 3 نفر جواب مثبت دادند و بقیه مشکل خاصی از لحاظ مالکیتی نداشتند. این سه نفر نیز در زمان آواربرداری مشکلی نداشتند بلکه بعد از آنکه شهرداری اقدام به عریض نمودن و آسفالت کوچه‌ها نمود و قسمتی از خانه آن‌ها نیز تخریب و به کوچه اضافه شده بود، دچار مشکل شده بودند.

نقش سازمان‌های خیریه و NGOها

در این مورد مقدار (P-value=0.812≥0.05) نشان‌دهنده این امر است که در بازسازی شهر بروات پس از زلزله بم دلایل کافی برای اثبات وجود رابطه خطی معنادار بین نقش سازمان‌های خیریه و NGOها و میزان رضایتمندی آسیب‌دیدگان از عملکرد مدیران در بازسازی وجود ندارد و میزان ضریب همبستگی برابر با R=0.025 نیز مؤید این امر است. در این قسمت دو

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

پرسش وجود دارد. اولین پرسش در مورد نقش و مشارکت سازمان‌های خیریه در بازسازی می‌باشد که حدود 53 درصد پاسخ‌دهندگان نقش آن‌ها را کم و خیلی کم را اعلام کرده‌اند و فقط 32 درصد میزان مشارکت این سازمان‌ها در بازسازی را بالا اعلام کرده‌اند. سؤال دوم نیز در رابطه با میزان همکاری مدیران بازسازی با سازمان‌های خیریه و NGO از نظر مردم می‌باشد که حدود 84 درصد گزینه‌های کم تا متوسط را انتخاب کرده‌اند که نشان‌دهنده ضعف برنامه بازسازی در این مورد می‌باشد. با توجه به پایین بودن نقش سازمان‌های خیریه و NGO در برنامه بازسازی مذکور، در بررسی ارتباط بین رضایت آسیب‌دیدگان و نقش اینگونه سازمان‌ها نیاز به مطالعات تکمیلی احساس می‌شود.

مرتبط بودن برنامه بازسازی با توسعه ملی: نتایج نشان می‌دهد که دلایل کافی برای رد کردن فرض صفر آزمون یعنی فرض عدم وجود همبستگی خطی بین میزان رضایت آسیب‌دیدگان و مرتبط بودن برنامه بازسازی با برنامه‌های توسعه ملی (H0: R=0.0) با ضریب اطمینان 95 درصد وجود دارد (P-value=0.000≤0.05). R=0.902 است و در نتیجه می‌توان گفت که بین فاکتورهای مذکور همبستگی خطی در سطح بالایی وجود دارد. در این قسمت پرسش‌هایی در خصوص نظر آسیب‌دیدگان راجع به وضعیت کنونی شهر از لحاظ پیشرفت فیزیکی و رضایت آن‌ها از این وضعیت و اینکه چقدر شهر برایشان صمیمی و آشناست پرسیده شد تا بتوان میزان رضایتمندی آنان از عملکرد مدیران بازسازی در این زمینه را سنجید. با توجه به نتایج حاصل ملاحظه شد که 34 درصد از پاسخگویان از پیشرفت و توسعه کنونی شهر خود رضایت دارند و 26 درصد نیز تا حدودی راضی‌اند. این در حالی است که 40 درصد از این افراد از این وضعیت ابراز نارضایتی می‌کنند و از وضعیت توسعه کنونی شهر ناخوشنودند. در حقیقت سطح توقع آن‌ها بیشتر از وضعیت موجود می‌باشد. در خصوص احساس آسیب‌دیدگان نسبت به شهر بروات، می‌توان بیان نمود که تنها یک چهارم از پاسخگویان (25 درصد) گزینه‌های "بسیار صمیمی و آشناست" و "نسبتاً صمیمی و آشناست" را انتخاب نموده‌اند. 18 درصد نیز بی‌نظر بوده‌اند و 57 درصد (بیش از نیمی از پاسخگویان) شهر جدید را غریب و ناآشنا دانسته‌اند.

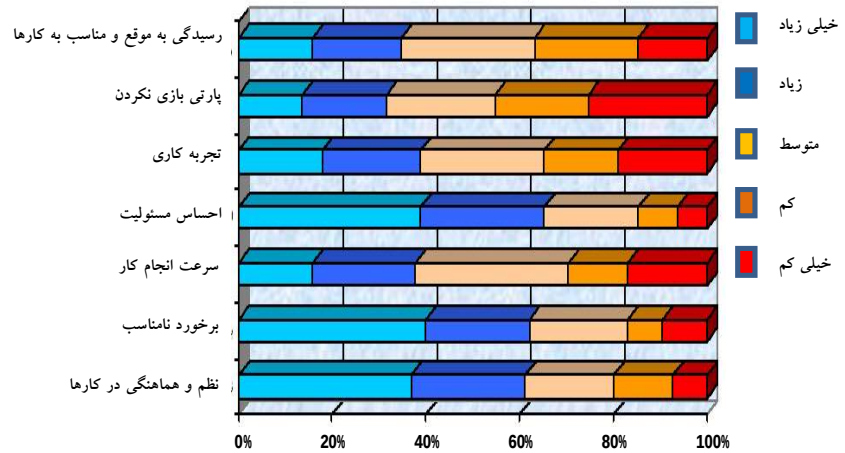
حفظ نظام طبقاتی و روابط خویشاوندی

نتایج نشان می‌دهد که آزمون فرض معنادار است (P-value=0.000≤0.05) و دلیل کافی برای رد کردن فرض صفر یعنی فرض صفر بودن ضریب همبستگی بین فاکتور حفظ نظام طبقاتی و رابطه خویشاوندی و فاکتور رضایت وجود دارد. با توجه به مقدار R=0.861 می‌توان گفت که رابطه همبستگی بین فاکتورهای مذکور در سطح بالایی وجود دارد. در این قسمت پرسش‌هایی در زمینه روابط و نحوه زندگی آسیب‌دیدگان قبل و بعد از زلزله پرسیده شد که 61 درصد پاسخگویان بیان کرده‌اند که قبل از زلزله بیش از یک خانواده در کنار هم زندگی می‌کرده‌اند و 39 درصد نیز به این پرسش جواب منفی داده‌اند. 58 نفر نیز اعلام کرده‌اند که قبل از زلزله بیش از یک خانوار در کنار یکدیگر زندگی می‌کرده‌اند. از این افراد سؤال دیگری مبنی بر اینکه "آیا اکنون با خانواده‌هایی که قبل از زلزله با هم زندگی می‌کردید، در کنار هم زندگی می‌کنید؟" پرسیده شد. از این تعداد 39 نفر (67 درصد) پاسخ مثبت دادند و 19 نفر (33 درصد) نیز جوابشان منفی بود. در خصوص کمک به اقوام و خویشاوندان در بازسازی مسکن 14 درصد به اقوامشان در بازسازی خانه‌ها کمک نموده‌اند یا بالعکس

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

و 33 درصد نیز تا حدودی کمک نموده‌اند و یا از طرف اقوام به آن‌ها کمک شده است. اما 53 درصد از پاسخگویان بیان کرده‌اند که این کمک در حد کم و یا بسیار کم بوده است و بعد از زلزله کمک چندانی به اقوام نکرده‌اند و همچنین کمک چندانی هم دریافت ننموده‌اند. در خصوص روابط خویشاوندی نسبت به قبل از زلزله 4 درصد از پاسخگویان روابط خویشاوندی را نسبت به قبل از زلزله خیلی بیشتر دانسته‌اند. 7 درصد نیز بیشتر و 19 درصد هم بدون تغییر عنوان کرده‌اند. اما 70 درصد از پاسخگویان بیان داشته‌اند که این روابط کمتر و خیلی کمتر شده است. بر خلاف انتظار زلزله باعث نزدیکی خانواده‌ها و اقوام و خویشاوندان به یکدیگر نشده است.

برخورد و عملکردهای مستقیم مدیران: این قسمت شامل عملکرد مدیران در زمینه‌های نظم و هماهنگی در کارها، برخورد مناسب، سرعت انجام کار، احساس مسئولیت، تجربه کاری، پارتی بازی نکردن و رسیدگی به موقع و مناسب به کارها می‌باشد. در نمودار شماره 3 میزان رضایتمندی آسیب‌دیدگان از موارد هفتگانه عملکردهای مدیران که در این تحقیق مورد پرسش قرار گرفته، مقایسه شده است. با توجه به نتایج مربوط به برخورد و عملکرد مستقیم مسئولان می‌توان نتیجه گرفت که آسیب‌دیدگان از احساس مسئولیت مدیران رضایت بیشتری نسبت به عملکردهای دیگر آن‌ها دارند. همچنین رضایت آسیب‌دیدگان از پارتی بازی نکردن مدیران بازسازی به نسبت دیگر عملکردهای آن‌ها کمتر می‌باشد.



ن 3. مقایسه میزان رضایتمندی آسیب‌دیدگان از عملکردهای مختلف مدیران بازسازی.

در خصوص نظم و هماهنگی مدیران بازسازی در انجام کارها و رسیدگی به پرونده‌های مراجعین، 37 درصد از آسیب‌دیدگان رضایت کامل دارند. 24 درصد در حد زیاد و 19 درصد هم در حد متوسط راضی‌اند. در مجموع 80 درصد رضایتی در سطح متوسط به بالا دارند. 20 درصد نیز از نظم و هماهنگی مدیران بازسازی رضایت ندارند. در خصوص برخورد مناسب مدیران می‌توان نتیجه گرفت که در حدود دو سوم (62 درصد) پاسخگویان برخورد مدیران و مسئولان بازسازی را مناسب ارزیابی کرده‌اند. 21 درصد از برخورد مدیران بازسازی رضایتی در حد متوسط دارند و 17 درصد نیز از برخورد مدیران ناراضی‌اند. در خصوص سرعت انجام کار

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

16 درصد از پاسخگویان سرعت انجام کارها را خیلی زیاد بیان کرده و 22 درصد نیز آن‌را زیاد دانسته‌اند. 32 درصد از سرعت انجام کارها رضایتی در حد متوسط دارند و 30 درصد نیز از سرعت انجام کارها ناراضی‌اند و آن‌را کم و خیلی کم عنوان کرده‌اند. بیش از دو سوم از آسیب‌دیدگان (66 درصد) معتقدند که مدیران بازسازی در انجام وظایف خود احساس مسئولیت "خیلی زیاد" و "زیاد" دارند و 20 درصد نیز احساس مسئولیت مدیران بازسازی را در حد متوسط می‌دانند. 14 درصد نیز اعتقاد دارند که احساس مسئولیت مدیران کمتر از حد متوسط می‌باشد و گزینه‌های "کم" و "خیلی کم" را انتخاب کرده‌اند. در خصوص تجربه کاری 39 درصد پاسخگویان، مدیران بازسازی را صاحب تجربه و توانا می‌دانند. 26 درصد هم تجربه مدیران بازسازی را در حد متوسط ذکر کرده‌اند و 35 درصد بر این باورند که مدیران بازسازی تجربه کاری ندارند و آن‌ها را فاقد تجربه لازم می‌دانند.

نتیجه

در این پژوهش بین اکثر پارامترهای رضایت ساکنان شهر بروات در بازسازی خانه‌هایشان و عملکرد مدیران بازسازی به‌جز نقش سازمان‌های خیریه رابطه معنادار به‌دست آمد. با توجه به نتایج به‌دست آمده از تجزیه و تحلیل داده‌های حاصل از پرسشنامه و مصاحبه در مورد مشارکت آسیب‌دیدگان در بازسازی می‌توان نتیجه گرفت که آسیب‌دیدگان از عملکرد مدیریت بازسازی در این زمینه رضایت نسبتاً بالایی دارند. بدین ترتیب می‌توان موارد مطرح در مقاله را به‌صورت زیر جمع بندی نمود:

- در مورد سرعت بازسازی با توجه به نتایج پرسشنامه، ساکنان از سرعت بازسازی ناراضی هستند که دلایل آن‌را می‌توان به شفاف نبودن سیاست مالی بازسازی، عدم اجرای تعهدات و کندی کار توسط پیمانکاران، وسعت زیاد خرابی‌ها و زمینه‌سازی نامناسب برای مشارکت سازمان‌های خیریه و کشورهای خارجی نسبت داد.

- همچنین مردم در خصوص آموزش و اطلاع‌رسانی رضایت خوبی از عملکرد مسئولان در این زمینه دارند.

- در بعد روانی با توجه به اینکه 81 درصد از آسیب‌دیدگان اظهار کرده‌اند که حداقل یکی از اعضای درجه یک خود را در زلزله از دست داده‌اند از عملکرد مدیران در زمینه بازتوانی (بازسازی روانی) ناراضی‌اند. آن‌ها معتقدند که توجه مدیران بیشتر به جنبه‌های فیزیکی و کالبدی بازسازی بوده است تا به جنبه‌های روانی و اجتماعی آن.

- نکته دیگر آن است که 53 درصد از آسیب‌دیدگان میزان کمک‌ها و تسهیلات بانکی را ناکافی می‌دانند و در واقع می‌توان نتیجه گرفت که آسیب‌دیدگان از میزان این تسهیلات رضایت ندارند.

- عملکرد خوب مدیران در زمان آواربرداری و مراحل بعد از آن باعث شده بود که مالکیت‌ها مشخص گردد و مشکلی از لحاظ مالکیتی به‌وجود نیاید به‌طوری‌که 97 درصد از آسیب‌دیدگان از عملکرد مدیران در این زمینه رضایت داشتند.

- آسیب‌دیدگان از وضعیت پیشرفت و توسعه شهر تقریبا ناراضی‌اند به‌طوری‌که 40 درصد آن‌ها از وضعیت پیشرفت شهر رضایتی کمتر از حد متوسط دارند. به اعتقاد آن‌ها بازسازی شهر بروات باید بیشتر از این بر مبنای توسعه محوری صورت می‌گرفته است. اگرچه آسیب‌دیدگان شهر و خانه‌ها را غریب و ناآشنا می‌دانند، ولی معتقدند که ظاهر شهر تغییر چندانی نکرده است؛ چنانکه 57 درصد آن‌ها شهر را غریب و ناآشنا و 53 درصد بافت اصلی شهر را بدون تغییر توصیف نموده‌اند. آن‌ها به تغییراتی در شکل و نوع خانه‌ها و

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]

کوچه‌ها و غیره اشاره می‌کنند، ولی ظاهر و بافت کلی شهر را بدون تغییر می‌دانند. در حقیقت آسیب‌دیدگان توسعه شهر بروات را در حد مطلوب ارزیابی می‌کنند.

- بدین ترتیب با توجه به نتایجی که حاصل شده است، به‌نظر می‌رسد که تقریباً ساکنان منطقه زلزله‌زده بروات از چگونگی فرایند بازسازی رضایت نسبتاً خوبی دارند ولیکن بیشترین نارضایتی در مورد چگونگی تخصیص کمک‌های مالی و عدم بودجه کافی برای بازسازی منطقه می‌باشد.

- از آنجا که تجربه بازسازی شهری در ایران (به‌جز تجربه بازسازی خرمشهر و آبادان که در اثر جنگ تحمیلی تخریب شده بودند) وجود نداشته است و بازسازی بم و بروات به‌عنوان اولین تجربه بازسازی شهری (متأثر از بروز سوانح طبیعی) در کشور می‌باشد، طبیعتاً نقاط ضعفی نیز وجود دارد. اما انتظار می‌رود توجه مدیران و برنامه‌ریزان بازسازی به این نکات منجر به اصلاح نقاط ضعف و عدم تکرار آن‌ها در بازسازی‌های آتی گردد.

فهرست منابع

- آیسان، یاسمین و دیویس، یان. (1382)، معماری و برنامه‌ریزی بازسازی، ترجمه علیرضا فلاحی، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.
- احمدی، حسن. (1371)، ارزیابی طرح بازسازی قصرشیرین، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد: رشته شهرسازی، دانشکده هنرهای زیبا، دانشگاه تهران.
- احمدی، حسن. (1379)، مشارکت مردم در بازسازی شهرهای زلزله‌زده مطالعه موردی: شهرهای رودبار، منجیل، لوشان، رساله دکترای رشته شهرسازی، دانشکده هنرهای زیبا، دانشگاه تهران.
- زلزله بم و برنامه بازسازی مناطق آسیب‌دیده. (1383)، گزارش دبیرخانه ستاد راهبری و سیاستگزاری بم.
- شادی‌طلب، ژاله. (1372)، جامعه‌شناسی فاجعه، بنیاد مسکن انقلاب اسلامی، تهران.
- ظفری، حسین. (1386)، بررسی مدیریت بازسازی فیزیکی با نگرشی ویژه بر مشارکت مردم. مطالعه موردی بم، رساله کارشناسی‌ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- عباسی، احمدرضا. (1386)، بررسی عملکرد مدیران بازسازی بر رضایت آسیب‌دیدگان در تأمین ساختمان‌های مسکونی پس از زلزله بم مطالعه موردی: شهر بروات، رساله کارشناسی‌ارشد، دانشگاه تهران، تهران.
- فلاحی، علیرضا. (1382)، زلزله بم: مروری بر فرایند عملیات امداد و اسکان موقت، نشریه علمی و پژوهشی صفه، دانشگاه شهید بهشتی، تهران.
- فلاحی، علیرضا. (1384)، درآمدی بر مقولات اساسی بازسازی، نشریه علمی و پژوهشی صفه، دانشگاه شهید بهشتی، شماره چهلم، تهران.
- مرکز آمار ایران. (1382)، نتیجه فهرست‌برداری از مکان‌ها و خانوارهای منطقه زلزله زده بم، سازمان مدیریت و برنامه ریزی کشور.
- مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن. (1366)، سرپناه پس از سانحه: رهنمودهایی در زمینه امداد، نشریه 77 ، تهران.
- مرکز تحقیقات ساختمان و مسکن. (1372)، سوانح، پیشگیری و امداد، شماره 111، چاپ دوم، تهران.
- Akbari, M. E., Farshad, A., Asadi-Lari, M. (2004), The devastation of Bam: an overview of health issues 1 month after the earthquake, Public Health, 118 (6). pp 403-408.
- Barakat, S. (1993), Rebuilding and resettlement, 9 years later: A case study of the contractor built reconstruction in Yemen, following the 1982 Dhamar earthquake, York, Institute of Advanced Architectural Studies, University of York.
- Caia, G., Ventimiglia, F. and Maass A. (2010), Container vs. dacha: The psychological effects of temporary housing characteristics on earthquake survivors, Journal of Environmental Psychology, 30 (1), Pages 60-66.
- Johnson, C. (2007), Impacts of prefabricated temporary housing after disasters: 1999 earthquakes in Turkey, Habitat International, 31 (1). pp36-52.
- Minervini, C. (2002), Housing reconstruction in Kosovo, Habitat International, 26 (4), pp571-590.
- Omidvar, B., Zafari, H., & Derakhshan, S. (2010). Reconstruction management policies in residential and commercial sectors after the 2003 bam earthquake in Iran. Natural Hazards, 54(2), 289-306.
- Omidvar, B., Zafari, H., & Khakpour, M. (2011). Evaluation of public participation in reconstruction of Bam, Iran, after the 2003 earthquake. Natural hazards, 59(3), 1397-1412.
- Wehmeier, Sally. (2005), Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English, Oxford University Press.

[Downloaded from jhre.ir on 2026-11-02]