بررسی علل بحران صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان و چگونگی کنترل آن

دکتر علی محمد احمدوند*، حمیدرضا اشراق**

چکیده

در مقاله حاضر، علل و چگونگی کنترل بحران صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان در سال ۱۳۸۳ مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار می‌گیرد. به این منظور با مطالعه مبانی تئوریک موضوع مورد پژوهش و همچنین مصاحبه با صاحب‌نظران، ابعاد مهم و کلیدی بحران صندوق‌ها و نحوه مدیریت آن استخراج و الگوی مفهومی تحقیق تهیه و تدوین شد. پرسشنامه طراحی شده پس از بررسی اعتبار محتوا در بین ۴۰۰ نفر از سپرده‌گذاران و ۳۰ نفر از مسئولان دستگاه‌های نظارتی و کنترلی و فعالان در مدیریت بحران اصفهان، اجرا و در نهایت اطلاعات به دست آمده با استفاده از نرم‌افزار *SPSS13* مورد تحلیل قرار گرفت. برای تعیین (همگنی) و پایایی درونی پرسشنامه از ضریب آلفای کرانباخ استفاده گردید. نتایج به دست آمده برای عوامل مورد بررسی نشان داد که همه ضرایب آلفا مطلوب و رضایت بخش هستند به نحوی که حداقل آن در مولفه علل استقبال گسترده مردم از صندوق‌ها (۰/۷۳) و حداکثرآن در مولفه اعتمادسازی (۰/۹۰) به دست آمده است.

کلید واژه‌ها

بحران، مدیریت بحران، صندوق‌های قرض‌الحسنه.

---

*. استادیار گروه مهندسی صنایع دانشگاه امام حسین(ع).

**. دانشجوی دکتری سیستم های اقتصادی- اجتماعی دانشگاه امام حسین (ع).

مقدمه

بحران اشاره به وضعیتی دارد که طی آن سیستم در اثر بروز یک حادثه غیر مترقبه دگرگون می‌شود. این حادثه ممکن است یک رویداد بالقوه یا بالفعل باشد. بحران هنگامی پدید می‌آید که سرعت تحولات درونی یک ارگانیسم از سرعت تحولات بیرونی آن کمتر باشد. این شرایط موجب عدم تناسب اجزای اصلی سیستم با یکدیگر می‌شود.

تعدد بحران‌های اجتماعی به عنوان نوعی بی‌ثباتی سیاسی درجامعه تلقی شده ضمن این که وقوع بحران‌ها حتی به صورتی محدود نیز می‌تواند با به چالش کشیدن قدرت انحصاری در اختیار دولت و اختلال در فرآیند عادی جامعه پیامدهای امنیتی مهمی را بر جای گذارند.

بحران‌ها برآیند عملکرد متقابل عواملی هستند که در حال تاثیرگذاری بر یک پدیده یا موضوع خاص اجتماعی، اقتصادی، سیاسی، فرهنگی و... بوده ولی به دلیل ضعف تشخیص ناظران موضوع، مورد توجه واقع نشده و در نتیجه کسی منتظر زمان تاثیر آن نبوده و در هنگام تاثیرگذاری و ایجاد تغییر در واقعیت‌های موجود به دلیل مواجهه با شرایطی خلاف انتظار همه محاسبه‌ها بهم ریخته شده و در نتیجه وحشت، اضطراب و بحران‌زدگی و دست پاچگی جمعی بوجود می‌آید.

در رابطه با علل و عوامل ایجاد بحران‌ها به مسائلی همچون جنگ، کودتا، فروپاشی دولت‌ها، تظاهرات خشونت آمیز، خیزش‌های اجتماعی، ترور نخبگان سیاسی، ناکامی و بن بست اقتصادی، عدم پاسخگویی به تقاضاهای مشروع اقشار جامعه و موارد دیگر اشاره شده است.

از مهمترین انواع بحران، بحران‌های حوزه حکومتی- سیاسی هستند که در درون خود بحران‌های دیگری از جمله بحران امنیتی را جای داده‌اند. بحران‌ها خصلت تهدید کنندگی و غافلگیری شدیدی دارند و می‌توانند از نظرجغرافیایی (محلی، منطقه‌ای، ملی، فرا ملی) اجتماعی و اقشاری (کارگری، دانشجویی، فرهنگیان، ورزشی) و از نظر علت (صنفی، سیاسی) تقسیم‌بندی می‌شوند. برخورد با هر بحران بسته به موضوع آن، ماهیت و مصادیق متفاوتی دارد، به عنوان مثال در محیط شهری، به صورت بلوا، شورش و اغتشاش دسته جمعی و در محیط کارگری، تحصن اعتصاب و خرابکاری اتفاق می‌افتد.

یکی از عرصه‌های بحران‌زا در هر جامعه‌ای عرصه اقتصادی است که در صورت عدم رعایت جوانب فنی و اقتصادی لازم در شرایط جامعه‌ای که با مشکلات اجتماعی و اقتصادی مختلفی روبرو است می‌تواند بحران‌های گوناگون و به تبع آن ناآرامی‌های اجتماعی مختلفی را ایجاد نماید. در سال ۱۳۸۲ دو صندوق قرض‌الحسنه کریم آل طه(ع) و محمد رسول ا... (ص) جی در اصفهان با تبلیغات گسترده و پرداخت تسهیلات فراوان و بی‌برنامه سپرده‌های زیادی را نزد خود جمع‌آوری نمودند. بیشتر این سپرده‌ها متعلق به اقشار پایین و متوسط مردم اصفهان بود. پس از مدتی به دلیل عدم رعایت اصول فنی بانکداری و پرداخت بی‌برنامه و غیر کارشناسانه تسهیلات، این دو صندوق با بحران روبرو شده و اعلام ورشکستگی نمودند. با توجه به کثرت سپرده‌گذاران، وابستگی مالی شدید آن‌ها به سپرده‌های خود و عدم پاسخگویی مسئولین این دو صندوق به مردم، زمینه برای ایجاد ناآرامی هایی شدید در اصفهان فراهم شد. در این زمان که بحران در مرحله بسیار خطرناکی قرار گرفته بود موسسه مالی و اعتباری قوامین به نمایندگی از ناجا مسولیت باز پرداخت دیون این دو صندوق را بر عهده گرفت و با یک برنامه‌ریزی دقیق و حساب شده به صورت مرحله‌ای تمامی بدهی مردم را پرداخت نمود و با مدیریت صحیح بحران جلوی گسترش وپیچیده‌تر شدن آن را گرفت. چنین مدیریت بحران درست و به موقعی موجب جلوگیری از وقوع ناآرامی‌های شدید اجتماعی در اصفهان گردید. به دلیل اهمیت موضوع و نحوه مدیریت این بحران توسط ناجا و به خصوص موسسه مالی و اعتباری قوامین که از وقوع ناآرامی‌های شدید اجتماعی جلوگیری نمود و همچنین کسب آمادگی و برنامه‌ریزی برای مدیریت صحیح بحران‌های احتمالی آینده در این مقاله ابعاد مختلف این مسئله بررسی می‌گردد و هدف اصلی آن بررسی عوامل بروز بحران صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان و چگونگی کنترل آن می‌باشد.

بحران چیست؟

اصطلاح بحران، برگردان واژه ***crisis*** است که خود آن مأخوذ از یک واژه طبی یونانی می‌باشد. این کلمه عموماً در ذهن یک وضعیت غیر عادی، اضطراری، وحشت انگیز، مصیبت‌بار، خشونت‌آمیز و سرنوشت ساز را متبادر می‌نماید. در فرهنگ لغت، بحران به معنی آشفتگی و تغییر حالت، تغییر حالت ناگهانی، ایجاد وضعی غیر عادی در امری از امور مملکتی و... نوشته شده است.

از منظری دیگر می‌توان بحران راچنین تعریف کرد: عدم انطباق بین نیازها و منابع. بدین معنا که در شرایط عادی توازن بین نیازهای جامعه از یک طرف و توانمندی‌ها از طرف دیگر برقرار است، اما با بروز شرایط بحرانی که می‌تواند نتیجه بروز هر اتفاق غیر عادی یا پیش‌بینی نشده طبیعی و غیر طبیعی همچون زلزله، سیل، طوفان‌های بزرگ، جنگ و... باشد، به دلیل شرایط خاصی که بر جامعه تحمیل می‌شود دیگر شاهد توازن بین نیازها و منابع نخواهیم بود. (*Stern, 1971,p. 19*)

مفهوم «بحران» صرفاً در یک رابطه همنشینی و یا جانشینی با مفاهیم دیگر همچون: «امنیت»، «قدرت»، «منافع»، «اهداف»، «مصالح»، «ارزش‌ها»، «تهدیدات»، «فرصت‌ها» و... مصداق و مصداق‌های خود را می‌یابد. در قرن بیستم و با پیروزی علوم اجتماعی اثبات‌گرا، مفاهیم انضمامی تری از بحران ارائه شده: «بحران وضعیتی پویاست یعنی هنگامی است که اختلال شدیدی در تعادل وجود دارد که شتاب وحشتناکی را در فرآیند تاریخی به وجود می‌آورد و بین عناصر جامعه هماهنگی وجود ندارد. » (*Rader, 1970, p. 190*)

از نظرموضوعی بحران‌ها در اشکال اجتماعی، سیاسی، فرهنگی، اقتصادی، نظامی، قومی، و... بروز و ظهور می‌یابند. یک بحران اجتماعی زمانی حادث می‌شود که اختلالاتی مخاطره‌افکنِ تعادل عمومی، عملکرد به هنجار و معمول حیات اجتماعی در جامعه پدید آید. یک بحران عمومی اجتماعی، نشان از آن دارد که جامعه در سامان‌یابی و تامین و حفظ نظم اجتماعی دچار ضعف است، و استعداد و قابلیت درونی خود را برای حل مسائل مرتبط با تطور و توسعه جامعه از دست داده است.

از منظری سیستمی، بحران به وضعیتی اطلاق می‌گردد که نظم سیستم اصلی یا قسمت‌هایی از آن (سیستم فرعی) را مختل کرده و پایداری آن را بر هم زند. به بیان دیگر از این دیدگاه، بحران عبارت است از: «یک دسته حوادث و وقایع که به سرعت حادث گردیده و تعادل نیروها را در سیستم کلی بین‌المللی یا سیستم‌های فرعی بیشتر از حد متعارف (متوسط) برهم زده و شانس و امکان تشدید تخاصم در سیستم را افزایش می‌دهد. » (کاظمی، ۱۳۷۶، ص۱۳)

انواع بحران :

برخی اندیشمندان با لحاظ کردن سه عامل «شدت تهدید»، «تداوم زمانی» و «درجه آگاهی» بحران‌ها را به: بحران‌های شدید، بحران‌های نوظهور بدعتی، بحران‌های کند (بطئی)،

بحران‌های ویژه‌یی (موردی)، بحران‌های انعکاسی، بحران‌های برنامه‌یی (عمدی)، بحران‌های عادی، و بحران‌های اداری، تقسیم و طبقه‌بندی نموده‌اند. (جیمز و برچر،ترجمه زنگنه، ۱۳۷۸ ص۲۷)

نوع بحران/ مشخصات	تهدید	زمان تصمیم‌گیری	درجه آگاهی
الف) بحران شدید	شدید	کم	غافلگیری
ب) بحران‌های نوظهور (بدعتی)	شدید	طولانی	غافلگیری
پ) بحران‌های کُند (بطئی)	خفیف	کم	غافلگیری
ت) بحران‌های ویژه‌یی (موردی)	خفیف	کم	غافلگیری
ث) بحران‌های انعکاسی	شدید	کم	پیش‌بینی شده
ج)بحران‌های برنامه‌یی (عمدی)	شدید	طولانی	پیش‌بینی شده
چ) بحران‌های عادی	خفیف	طولانی	پیش‌بینی شده
ح) بحران‌های اداری	خفیف	کم	پیش‌بینی شده

با استفاده از تقسیم‌بندی بوزان در مورد «شدت» بحران‌ها، می‌توان آن‌ها را به بحران‌های شدید (خاص، نزدیک از لحاظ فاصله، نزدیک از لحاظ زمانی، با درجه احتمال زیاد، با عواقب شدید و تشدید شده از لحاظ تاریخی)، و بحران‌های ضعیف (پخش و پراکنده، دور از لحاظ فاصله، دور از لحاظ زمانی، احتمال کم، عواقب ضعیف، بی‌طرفی تاریخی) تقسیم نمود. (بوزان،۱۳۷۸،ص۱۶۶)

لوسین پای[1]، با رویکردی ناظر بر توسعه در جوامع در حال گذار، به بحران‌هایی همچون: بحران هویت، بحران مشروعیت، بحران مشارکت، بحران نفوذ، بحران توزیع و بحران یکپارچگی و همگرایی اشاره می‌کند. (*Pye، 1966, p. 35*) از منظر وی، صرفاً بعد از گذر از ورطه این بحران‌های متوالی است که جامعه‌یی می‌تواند به «توسعه»، «ثبات» و «امنیت» نائل آید. و به تعبیر هانتینگتون، از فساد یا تباهی سیاسی برهد. (*Huntington, 1958p. 74*)

با رویکرد واعتباری متفاوت، بحران ناظر بر دو سطح «خرد» و «کلان» است. در سطح خرد، بحران شامل هرگونه بی‌نظمی و شکنندگی در سطح خرده نظام‌ها و نظام‌های فرعی می‌شود. در سطح کلان، یک بحران فرا ملی به تغییر وضعیتی اطلاق می‌شود که به وسیله افزایش شدت روابط دوسویه (تعاملی) مخرب میان دو متخاصم و یا بیشتر ایجاد شده و در

1. pye Lucien

آن احتمال بالای تخاصم نظامی در زمان صلح می‌رود. این تعامل‌های ستیزشی، روابط موجود میان رقیبان را بی‌ثبات نموده و چالشی را به ساختار موجود نظام جهانی و یک نظام فرعی تحمیل می‌کند. (*Brecher, 2000, p.5*)

مدیریت بحران چیست؟

مدیریت بحران، همچون مفهوم بحران، از منظرهای گوناگون مورد تعریف و توجه واقع شده است. گستره مفهومی – تعریفی این واژه بسیار فراخ و در برگیرنده هر تمهیدی برای پرهیز از بحران، جستجوی اندیشمندانه بحران، و خاتمه و مهار بحران در راستای تامین منافع ملی و ... است. مدیریت بحران، به نوعی تدبیر راهبردی دلالت می‌دهد که در فرآیند آن محیط‌های داخلی و خارجی یک بحران مورد تحلیل واقع شده، شناخت لازم کسب، مسیر راهبردی پایه‌گذاری و راهبردهای خلق می‌شوند که نخبگان را برای رسیدن به اهداف تعیین شده تدبیر شایسته و بایسته بحران یاری رساند. (هریسون و جان، ترجمه قاسمی، ۱۳۷۸،ص۱۸)

از منظر دیگر، می‌توان گفت که مدیریت بحران، اقدامی است که در بسیاری موارد شبیه به جنگ محدود است، و هدفش نه محو کامل جنگ، بلکه تهدید و ممانعت از تکرار آن است.

هدف اصلی مدیریت بحران، دستیابی به راه حلی معقول برای برطرف کردن شرایط غیر عادی به گونه‌یی است که منافع و ارزش‌های اساسی، حفظ و تمین گردند. این هدف در برگیرنده سیاست جاری بوده و از طریق فرآیندهای اجبار و انطباق پی‌گیری می‌شود تا در نهایت به گرفتن بیشترین امتیازات ممکن از دشمن بی‌انجامد و موقعیت و جایگاه فردی تا حد امکان بدون هرگونه تزلزلی حفظ گردد. (مک کارتی، ۱۳۷۸،ص۶)

مراحل مدیریت بحران

در قانون تشکیل سازمان مدیریت بحران کشور "مراحل مدیریت بحران" به شرح زیر تعریف شده است:

الف) پیشگیری: مجموعه اقدام‌هایی است که با هدف جلوگیری از وقوع حوادث و یا کاهش آثار زیان‌بار آن، سطح خطرپذیری جامعه را ارزیابی نموده و با مطالعات و اقدام‌های لازم سطح آن را تا حد قابل قبول کاهش می‌دهد.

ب) **آمادگی**: مجموعه اقدام‌هایی است که توانایی جامعه را در انجام مراحل مختلف مدیریت بحران افزایش می‌دهد. آمادگی شامل جمع‌آوری اطلاعات، برنامه‌ریزی، سازماندهی، ایجاد ساختارهای مدیریتی، آموزش، تأمین منابع و امکانات، تمرین و رزمایش است.

ج) **مقابله**: انجام اقدام‌ها و ارائه خدمات اضطراری به دنبال وقوع بحران است که با هدف نجات جان و مال انسان‌ها، تأمین رفاه نسبی برای آن‌ها و جلوگیری از گسترش خسارات انجام می‌شود. عملیات مقابله شامل هشدار، جستجو، نجات و امداد، بهداشت، درمان، تأمین امنیت، ترابری، ارتباطات، تدفین، دفع پسماندها، مهار آتش، کنترل مواد خطرناک، سوخت‌رسانی، برقراری شریان‌های حیاتی و سایر خدمات اضطراری ذی‌ربط است.

د) **بازسازی و بازتوانی**: بازسازی شامل کلیه اقدام‌های لازم و ضروری پس از وقوع بحران است که برای بازگرداندن وضعیت عادی به مناطق آسیب‌دیده با در نظر گرفتن ویژگی‌های توسعه پایدار، ضوابط ایمنی و مسائل فرهنگی، تاریخی، اجتماعی منطقه آسیب‌دیده انجام می‌گردد. بازتوانی نیز شامل مجموعه اقدام‌هایی است که جهت بازگرداندن شرایط جسمی، روحی و روانی آسیب‌دیدگان به حالت طبیعی به انجام می‌رسد. " (بی نا، ۱۳۸۵،ص۲۰)

اگر مدیریت بحران را برنامه‌ریزی برای کنترل بحران تعریف کنیم در آن صورت چهار مرحله را برای برنامه‌ریزی و کنترل بحران باید به انجام رساند. نخست باید پدیده‌های ناگوار پیش‌بینی شوند، سپس باید برنامه‌های اقتضایی تنظیم گردند، پس از آن باید تیم‌های مدیریت بحران تشکیل و آموزش داده شوند و سازماندهی گردند و سرانجام باید برای تکمیل برنامه‌ها، آن‌ها را به صورت آزمایشی و با تمرین عملی به اجرا در آورد.

در یک تقسیم بندی دیگر فرآیند مدیریت بحران را از لحاظ زمانی و عملیاتی به چهار مرحله تقسیم می‌کنند که عبارتند از: (علیدوستی و کاظمی،۱۳۸۳،ص۵۳)

۱- پیش از بحران،
۲- آغاز بحران،
۳- حین بحران،
۴- پس از بحران،

برای کاهش خطرات و دامنه بحران، لازم است در هر یک از مراحل زمانی یاد شده اقدام‌هایی بشرح زیر صورت گیرد:

۱- **پیش از بحران:** پیش بینی، پیشگیری، کاهش آسیب پذیری و آسیب رسانی و آمادگی.

۲- **آغاز بحران:** مصونیت، هشدار، ارزیابی مقدماتی و آغاز بسیج.

۳- **حین بحران:** کنترل و تهدید دامنه بحران، استقرار نظم در جامعه، ارزیابی دقیق دامنه بحران، ارزیابی و بازنگری برنامه‌ها، برنامه‌ریزی و مطالعه دقیق و تحقیق.

۴- **پس از بحران:** بهسازی، بازسازی، توسعه، استقرار، وضعیت عادی، ارزیابی و بازنگری برنامه‌ها و مطالعه و تحقیق.

الگوی مفهومی تحقیق:

با مطالعه مبانی تئوریک موضوع مورد پژوهش و همچنین مصاحبه با صاحب‌نظران ابعاد مهم و کلیدی بحران صندوق‌ها و نحوه مدیریت این بحران به شرح الگوهای ذیل (شکل ۱و۲) مشخص گردید.



شکل شماره (۱): الگوی مفهومی تحقیق (پرسشنامه سپرده‌گذاران)



شکل شماره (۲): الگوی مفهومی تحقیق(پرسشنامه فعالان در مدیریت بحران)

روش تحقیق

برای اینکه بتوانیم ابعاد مختلف بحـران و مـدیریت آن را توصـیف نمـاییم؛ مـی‌بایسـت اطلاعات وسیعی را از جامعه به دست آوریم و اجزا نمونه را با یکدیگر مقایسـه کنـیم. بـدین منظور از روش زمینه‌یابی استفاده شده است. زمینه یابی یـک روش پژوهشـی اسـت کـه بـه منظور جمع‌آوری اطلاعات درباره این مسئله که گروهی از مردم درباره یک موضـوع خـاص چه می‌دانند، چه فکر می‌کنند یا چه کاری انجام مـی‌دهنـد، اجـرا مـی‌شـود. منظـور از "چـه می‌دانند" این است که مردم چه اطلاعاتی را در زمینه یک هدف یا یک موضوع درونی پدید آورده‌اند. منظور از "فکر کردن" نیز این است که عقاید، نگرش‌ها و ارزش‌ها و باورهای مردم چه هستند (دلاور، ۱۳۷۸،ص۱۳۸).

جامعه آماری

پژوهش حاضر دارای دو جامعه آماری می‌باشد:

۱- کلیه سپرده‌گذاران دو صندوق قرض‌الحسنه کریم آل طه(ع) و محمد رسول ا... (ص) شهر اصفهان.
۲- فعالان در مدیریت بحران صندوق‌های اصفهان

حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

جهت برآورد حداقل حجم نمونه سپرده‌گذاران از فرمول زیر استفاده شد:

$$n = \frac{N.\ t^2\ .\ p(1-p)}{N.\ d^2 + t^2\ .\ p(1-p)}$$

P q و d به ترتیب ۰/۵ و ۰/۵ و ۰/۰۵ در نظر گرفته شده است. به این ترتیب با توجه به مقادیر فوق، حجم ۷۰۰/۰۰۰ نفری جامعه و سطح اطمینان ۹۵ درصد، تعداد نمونه مورد نیاز برای سپرده‌گذاران صندوق‌ها ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شد که با در نظر گرفتن احتمال ناقص بودن بعضی از پرسشنامه‌ها، حجم نمونه تا ۴۰۰ نفر افزایش یافت.

روش نمونه گیری

این تحقیق دارای دو جامعه آماری می‌باشد که جهت انتخاب بخشی از جامعه آماری اول (سپرده‌گذاران)، از نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. در این نوع نمونه‌گیری، هر یک از اجزاء یا عناصر جامعه آماری دارای شانس مساوی در جای یافتن در جمعیت نمونه است. اما در جامعه آماری دوم یعنی فعالان در مدیریت بحران صندوق‌های اصفهان تعداد ۳۰ نفر به روش نمونه‌گیری هدفمند انتخاب و مورد بررسی قرار گرفت. در این روش نمونه‌گیری افرادی به عنوان نمونه انتخاب می‌شوند که پیرامون موضوع مورد نظر به اندازه کافی اطلاعات داشته باشند. لذا به همین منظور شیوه مذکور مورد استفاده قرار گرفت.

پایایی[1] پرسشنامه

به منظور سنجش پایایی ابزار تحقیق(پرسشنامه)، ابتدا پرسشنامه بر روی تعداد محدودی از جامعه آماری به صورت اتفاقی آزمون شده و سپس برای ارزیابی گویه‌ها و همبستگی هر گویه با سایر گویه‌ها از ضریب آلفای کرانباخ استفاده شده است. مقدار این کمیت برای

1. Reliability

هریک از شاخص‌ها به شرح جدول ذیل بیان شده است که مقدار این ضریب برای همه شاخص‌ها قابل قبول می‌باشد.

جدول شماره (۱): ضریب پایایی شاخص‌ها

شاخص ها	مقدار آلفا
۱- علل استقبال گسترده مردم از صندوق‌ها	۰/۷۳
۲- پیشگیری و کنترل انحرافات توسط نهادها	۰/۸۹
۳- نقش نهادها در مدیریت بحران	۰/۸۴
۴- اعتمادسازی	۰/۹۰
۵- نحوه مدیریت بحران	۰/۸۷
۶- عوامل بروز و گسترش بحران	۰/۸۳
۷- پیامدهای بحران	۰/۸۱

سوالات اصلی مرتبط با فعالان در مدیریت بحران صندوق‌ها عبارتند از:

- علل استقبال گسترده مردم از صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان چه بوده است؟
- عملکرد دستگاه‌های نظارتی و کنترلی(ناجا، وزارت کشور، وزارت اطلاعات، بانک‌مرکزی، وزارت اقتصاد و...) برای پیشگیری و کنترل تخلفات و انحرافات احتمالی در فعالیت صندوق‌ها چگونه بوده است؟
- نقش نهادهای موثر در مدیریت بحران (سیاسی، امنیتی، انتظامی، قضایی و اطلاعاتی) در کنترل بحران چگونه بوده است؟
- نحوه اعتماد سازی برای حل بحران چگونه بوده است؟
- مدیریت بحران چگونه بوده است؟
- چه عواملی باعث بروز و گسترش بحران شده است؟
- پیامدها و درس‌های بحران چه بوده و چه پیشنهادهای برای پیشگیری از بحران‌های مشابه ارائه می‌شود؟

سوالات اصلی مرتبط با سپرده‌گذاران صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان نیز عبارتند از:

- نحوه اطلاع مردم از وجود صندوق‌ها و نوع خدمات آن‌ها چگونه بوده است؟

- انگیزه اصلی مردم از سپرده گذاری در صندوق‌ها چه بوده است؟
- علل استقبال گسترده مردم از صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان چه بوده است؟
- نحوه اعتمادسازی در هنگام بحران برای سپرده‌گذاران چگونه بوده است؟
- دلایل عدم انجام تعهدات صندوق‌ها در قبال سپرده‌گذاران چه بوده است؟
- دلایل اعتراض‌های خیابانی سپرده‌گذاران برای وصول مطالبات خود چه بوده است؟
- در اثر تخلفات صندوق‌ها چه مشکلاتی برای مردم ایجاد شده است؟
- تخلفات صندوق‌ها چه تاثیراتی بر اعتماد مردم به بانک‌ها، مسئولین نظام، حاکمیت و... داشته است؟

نتایج حاصله از متغیرهای زمینه‌ای جمعیت نمونه در گروه سپرده‌گذاران به شرح ذیل می‌باشد:

جنسیت:

۶۳/۸ درصد پاسخگویان مذکر، ۳۱/۱ درصد مونث و ۵/۱ نیز جنسیت خود را ذکر نکرده‌اند.

وضعیت تاهل:

۷۵/۳ درصد پاسخگویان متاهل، ۱۹/۶ درصد مجرد و ۵/۱ درصد نیز وضعیت تاهل خود را ذکر نکرده‌اند.

سن:

۱۵/۶ درصد پاسخگویان در دامنه سنی ۱۸ تا ۲۵ سال، ۲۹/۶ درصد در دامنه سنی ۲۶ تا ۳۵ سال، ۳۰/۶ درصد در دامنه سنی ۳۶ تا ۴۵ سال، ۱۴/۵ درصد در دامنه سنی ۴۶ تا ۵۵ سال و ۳/۸ درصد نیز بالاتر از ۵۶ سال قرار داشته‌اند. ۵/۹ درصد پاسخگویان نیز سن خود را ذکر نکرده‌اند.

میزان تحصیلات:

۱/۳ درصد پاسخگویان بیسواد ،۸/۷ درصد دارای تحصیلات ابتدایی، ۱۱/۵ درصد راهنمایی،۴۰/۵ درصد دیپلم، ۱۰/۷ درصد کاردانی، ۲۱/۲ درصد کارشناسی و ۴/۱ درصد

تحصیلات کارشناسی ارشد و بالاتر داشته‌اند. ۲ درصد پاسخگویان نیز تحصیلات خود را گزارش نداده‌اند.

شغل:

۲۸ درصد پاسخگویان کارمند بخش دولتی، ۲۷/۵ درصد شغل آزاد، ۱۷ درصد کارمند بخش خصوصی، ۶/۵ درصد دانشجو، ۴ درصد نظامی، یک درصد دانش آموز و۶ درصد سایر مشاغل بوده‌اند. ۸/۵ درصد نیز شغل خود بیان نکرده‌اند.

پس از اجرای پرسشنامه‌ها، ورود اطلاعات به رایانه، تجزیه و تحلیل و تفسیر اطلاعات و... در زمینه سوالات مرتبط با فعالان مدیریت بحران صندوق‌های اصفهان نتایج کلی ذیل حاصل شد:

علل استقبال گسترده مردم از صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان چه بوده است؟

بیشتر پاسخگویان مهمترین دلایل استقبال گسترده مردم از صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان را بر مبنای میانگین پاسخ‌ها و درصد پاسخگویان به ترتیب جدول شماره (۲) بیان کرده‌اند:

جدول شماره (۲)

به نظر شما هر یک از عوامل زیر به چه میزان در استقبال گسترده مردم از صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان تاثیر داشته‌اند؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
مشکلات و موانع متعدد دریافت وام از طریق بانک‌های دولتی و خصوصی	۴/۸۳	۱۸
سود بالای وام و تسهیلات بانک‌های دولتی و خصوصی	۴/۸۳	۱۸
شرایط آسان و استثنایی این صندوق‌ها برای دریافت و امور تسهیلات در مقایسه با بانک‌های دولتی خصوصی	۴/۷۹	۱۷
سلب اعتماد صاحبان سپرده‌های قرض‌الحسنه، که برای کمک به نیازمندان و پرداخت قرض‌الحسنه به آن‌ها وجوه خود را نزد بانک‌ها سپرده‌اند.	۴/۱۴	۱۶
فقر و محرومیت اقشار مختلف مردم و تلاش برای بهبود شرایط زندگی اقتصادی(فقر و محرومیت مردم)	۴/۱۳	۱۶
عدم اعطای قرض‌الحسنه کافی به مردم توسط بانک‌های دولتی و خصوصی، با توجه به میزان سپرده‌های مردم (وام، قرض‌الحسنه)	۳/۸۶	۱۵

عملکرد دستگاه‌های نظارتی و کنترلی(ناجا، وزارت کشور، وزارت اطلاعات، بانک مرکزی، وزارت اقتصاد و...) برای پیشگیری و کنترل تخلفات و انحرافات احتمالی در فعالیت صندوق‌ها چگونه بوده است؟

بیشتر پاسخگویان ارزیابی منفی از عملکرد دستگاه‌های نظارتی و کنترلی برای پیشگیری و کنترل تخلفات و انحرافات احتمالی در فعالیت صندوق‌ها داشته‌اند وتنها در مورد شاخص "آمادگی لازم برای مقابله با بحران احتمالی صندوق‌ها" ارزیابی متوسطی از فعالیت دستگاه‌های نظارتی و کنترلی داشته‌اند. ترتیب اولویت‌بندی شاخص‌های این سوال با توجه به نظرات پاسخگویان و ارزیابی آن‌ها از عملکرد دستگاه‌های نظارتی و کنترلی از مثبت به منفی به شرح جدول شماره (۳) می‌باشد:

جدول شماره (۳)

در زمینه پیشگیری و کنترل انحرافات و تخلفات احتمالی صندوق‌های قرض‌الحسنه هر یک از عوامل زیر به چه میزان توسط نهادهای مسئول رعایت شده‌اند؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
آمادگی لازم برای مقابله با بحران احتمالی صندوق‌ها	۲/۷۹	۱۹
شناخت دقیق از شرایط قبل از بحران و خطرات احتمالی آینده	۲/۷۴	۱۸
پیش‌بینی وقوع بحران با توجه به روند تحولات صندوق‌ها	۲/۵۹	۱۷
هشدار به موقع به مردم و مسئولین صندوق‌ها در زمینه بحران احتمالی	۲/۵۹	۱۷
ارزیابی صلاحیت فنی و تخصصی متولیان صندوق‌ها	۲/۵۰	۱۷
عملکرد هیأت‌های نظارتی و کنترل عملکرد صندوق‌ها	۱/۸۶	۱۲

نقش نهادهای موثر در مدیریت بحران (سیاسی، امنیتی، انتظامی، قضایی و اطلاعاتی) در کنترل بحران چگونه بوده است؟

پاسخگویان عملکرد نهادهای موثر در مدیریت بحران را در سه شاخص داشتن راهبرد و تاکتیک مشخص (برنامه‌زمانبندی شده)، حفظ منافع سپرده‌گذاران وحفظ منافع صندوق‌های قرض‌الحسنه منفی ارزیابی کرده‌اند و در سه شاخص اقدام‌های پیشگیری از ناآرامی‌های اجتماعی، کنترل و تهدید دامنه بحران و حفظ نظم، امنیت و آرامش محیط بحران ارزیابی مثبتی از عملکرد نهادها و سازمان‌ها داشته‌اند و عملکرد این نهادها را در شاخص شناخت لازم از ابعاد موضوع و عوامل ایجاد آن متوسط ارزیابی کرده‌اند. ترتیب اولویت‌بندی شاخص‌های این سوال از مثبت به منفی به شرح جدول شماره (۴) می‌باشد:

جدول شماره (٤)

هر یک از عوامل زیر به چه میزان در زمان بروز بحران توسط نهادها و دستگاه‌های دولتی رعایت شده است؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
حفظ نظم، امنیت و آرامش محیط بحران	۳/۸۹	۱۷
کنترل و تهدید دامنه بحران	۳/۵۲	۱۶
اقدام‌های پیشگیری از ناآرامی‌های اجتماعی	۳/۳۳	۱۵
شناخت لازم از ابعاد موضوع و عوامل ایجاد آن	۳/۰۸	۱۴
اهمیت حفظ منافع سپرده‌گذاران	۲/۸۰	۱۳
اهمیت حفظ صندوق‌های قرض‌الحسنه	۲/۷۴	۱۳
داشتن راهبرد و تاکتیک مشخص (برنامه‌زمانبندی شده)	۲/۵۲	۱۲

نحوه اعتماد سازی برای حل بحران چگونه بوده است؟

بیشتر پاسخگویان نحوه مدیریت بحران را در همه شاخص‌ها مثبت ارزیابی کرده‌اند و در مجموع از نظرات آن‌ها چنین استنباط می‌شود که اعتماد سازی برای حل بحران بسیار خوب انجام شده است. ترتیب اولویت‌بندی شاخص‌های این سوال بر اساس ارزیابی پاسخگویان از مثبت به منفی به شرح جدول شماره(۵) می‌باشد:

جدول شماره (۵)

هر یک از عوامل زیر را به چه میزان در زمینه اعتمادسازی توسط نهادهای مسئول رعایت شده است؟	**میانگین پاسخها**	**درصد تاثیر**
شفاف‌سازی فعالیت‌های ستاد حل بحران	۴	۱۸
رعایت اصل بی‌طرفی در مراحل مختلف بحران	۳/۹۷	۱۸
برخورد سریع و جدی با مسئولین صندوق‌ها و جلوگیری از فرار احتمالی آنها	۳/۹۷	۱۸
اعلام برنامه‌های ستاد حل بحران از طریق رسانه‌های ارتباط جمعی	۳/۹۳	۱۷
ارتباط مستقیم و رو در رو با سپرده‌گذاران	۳/۴۸	۱۵
اعلام برنامه زمانبندی شده ودقیق برای حل مشکل سپرده‌گذاران	۳/۲۴	۱۴

مدیریت بحران چگونه بوده است؟

بیشتر پاسخگویان نحوه مدیریت بحران را در همه شاخص‌ها مثبت ارزیابی کرده‌اند و در مجموع از نظرات آن‌ها چنین استنباط می‌شود که مدیریت بحران بسیار خوب انجام شده است. ترتیب اولویت‌بندی شاخص‌های این سوال بر اساس ارزیابی پاسخگویان از مثبت به منفی به شرح جدول شماره (۶) می‌باشد:

جدول شماره (٦)

هر یک از فعالیت‌های زیر به چه میزان در مدیریت بحران توسط نهادهای مسئول رعایت شده است؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
کسب اخبار صحیح از وضعیت بحران و گزارش آن به مقامات بالاتر	۴/۱۷	۱۴
حفظ نظم وامنیت جامعه و جلوگیری از گسترش ناآرامی‌ها	۴/۰۷	۱۳
تشکیل جلسات هماهنگی میان نهادهای مسئول به منظور ارائه راه‌حلی صحیح برای مقابله با بحران	۳/۸۷	۱۳
جلوگیری از گسترش دامنه بحران	۳/۸۳	۱۳
برخورد قضایی با فرصت طلبان و نابودکنندگان اموال عمومی	۳/۶۹	۱۲
جلوگیری از انتشار اخبار دروغین و شایعه‌ها توسط نشریات در زمینه بحران و هوشیاری نسبت به عملیات روانی نشریات	۳/۵۰	۱۲
میزان هماهنگی و همکاری بین نهادهای مسئول	۳/۴۷	۱۲
میزان آگاهی از شرح وظایف در شرایط بحرانی	۳/۴۰	۱۱

چه عواملی باعث بروز و گسترش بحران شده است؟

بیشتر پاسخگویان مهمترین دلایل بروز و گسترش بحران را به ترتیب اهمیت و اولویت چنین ذکر کرده‌اند: جدول شماره (۷)

جدول شماره (۷)

هر یک از عوامل زیر به چه میزان در بروز و گسترش بحران موثر بوده‌اند؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
هجوم سپرده‌گذاران برای دریافت سپرده‌های خود	۵	۱۰
شایعه ورشکستگی صندوق‌ها در بین مردم (از جانب خود مردم)	۴/۸۰	۹
اجرای طرح‌های غیرکارشناسی به دلیل عدم تخصص کافی متولیان صندوق‌ها	۴/۷۲	۹
تداوم تخلفات این موسسات و تخطی از اساسنامه	۴/۶۲	۹
حمایت افراد صاحب نفوذ و پشت پرده قضایا از روند فعالیت صندوق‌ها	۴/۴۴	۹
تجمع سپرده‌گذاران سرگردان و بلاتکلیف جلوی صندوق‌ها وایجاد ناآرامی خیابانی	۴/۳۷	۸
کاهش سپرده‌گذاری در بانک‌های دولتی و خصوصی استان و فشار به صندوق‌های قرض‌الحسنه از جانب این بانکها	۴/۲۴	۸
عدم همکاری مدیران و مسئولین صندوق‌ها در جلسات کارشناسی بانک مرکزی	۴/۲۴	۸
ضعف دانش فنی و تخصصی متولیان ومدیران صندوق‌ها در فعالیت‌های پولی و بانکی صندوق‌ها	۳/۹۷	۸
ناآگاهی و کم‌تجربگی نهادها و دستگاه‌های دولتی و حکومتی در مدیریت بحران	۳/۸۹	۸
عملیات ارباب جراید در اطلاع‌رسانی به مردم	۳/۶۸	۷
عملیات روانی (شایعه پراکنی‌های) رسانه‌های گروهی معاند نظام	۳/۶۲	۷

پیامدها و درس‌های بحران صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان چه بوده است؟

بیشتر پاسخگویان مهمترین پیامدها و درس‌های بحران صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان را به ترتیب اهمیت و اولویت چنین ذکر کرده‌اند: جدول شماره (۸)

جدول شماره (۸)

هر یک از گزاره‌های زیر را به چه میزان می‌توان از پیامدهای بحران صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان به شمار آورد؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
تخریب اعتبار دیگر صندوق‌ها نزد مردم	۴/۱۷	۱۲
تعمیق فقر و مشکلات اقتصادی در بخش قابل توجهی از سپرده‌گذاران	۴/۱۴	۱۲
کاهش اعتماد مردم به نظام بانکی کشور	۳/۷۲	۱۰
تشدید اختلافات خانوادگی (افزایش بحران‌های خانوادگی)	۳/۶۹	۱۰
زمینه‌سازی گسترش کلاهبرداری در جامعه	۳/۶۲	۱۰
تخریب اموال عمومی بیت‌المال	۳/۴۸	۱۰
آلودگی بخشی از مقامات محلی و دست اندرکاران به صورت ناخودآگاه (توسعه و گسترش فساد دولتی)	۳/۳۸	۱۰
کاهش اعتماد مردم به مسئولین نظام	۳/۳۲	۹
کاهش شاخص امنیت عمومی و نظم اجتماعی	۳/۱۲	۹
کاهش مشروعیت و مقبولیت نظام نزد مردم	۲/۸۵	۸

در زمینه سوالات مرتبط با سپرده‌گذاران صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان نتایج کلی ذیل حاصل شد:

نحوه اطلاع مردم از وجود صندوق‌ها و نوع خدمات آن‌ها چگونه بوده است؟

بیشتر پاسخگویان مهمترین عوامل اطلاع از صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان و نوع خدمات آن‌ها را بر مبنای میانگین پاسخ‌ها و درصد پاسخگویان به ترتیب جدول شماره (۹) بیان کرده‌اند:

جدول شماره (۹)

شما چگونه از وجود این صندوق‌ها و نوع خدمات آن‌ها مطلع شده‌اید؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
از طریق اقوام و خویشان	۳/۳	۳۸
از طریق تبلیغات خیابانی صندوق‌ها	۲/۸۹	۳۳
از طریق رسانه‌های گروهی (رادیو، تلویزیون، نشریات و...)	۲/۵۵	۲۹

انگیزه اصلی مردم از سپرده گذاری در صندوق‌های قرض‌الحسنه چه بوده است؟

بیشتر پاسخگویان مهمترین دلایل سپرده گذاری در این صندوق‌ها را بر مبنای میانگین پاسخ‌ها و درصد پاسخگویان به ترتیب جدول شماره (۱۰) بیان کرده‌اند:

جدول شماره (۱۰)

انگیزه اصلی شما از سپرده‌گذاری در این صندوق‌ها چه بوده است؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
مشکلات مالی (بدهی)	۳/۶۲	۳۰
تامین معیشت	۳/۱۴	۲۵
سرمایه‌گذاری	۲/۸۵	۲۳
شرکت در امر خیر قرض‌الحسنه	۲/۵۵	۲۲

علل استقبال گسترده مردم از صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان چه بوده است؟

بیشتر پاسخگویان مهمترین دلایل استقبال گسترده مردم از صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان را بر مبنای میانگین پاسخ‌ها و درصد پاسخگویان به ترتیب جدول شماره (۱۱) بیان کرده‌اند:

جدول شماره (۱۱)

به نظر شما هر یک از عوامل زیر به چه میزان در استقبال گسترده مردم از صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان تاثیر داشته‌اند؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
سود بالای وام و تسهیلات بانک‌های دولتی و خصوصی	۴/۳۱	۱۹
مشکلات و موانع متعدد دریافت وام از طریق بانک‌های دولتی و خصوصی	۴/۳۰	۱۹
شرایط آسان و استثنایی این صندوق‌ها برای ارائه تسهیلات در مقایسه با بانک‌های دولتی و خصوصی	۴/۲۷	۱۸
شرایط اقتصادی (فقر و محرومیت) مردم	۴/۰۵	۱۸
میزان کارایی نظام بانکی کشور و میزان خدمات بانکی (وام، قرض‌الحسنه) به مردم	۳/۳۱	۱۴
گستره و حجم تبلیغات صندوق‌های قرض‌الحسنه	۲/۷۸	۱۲

نحوه اعتمادسازی در هنگام بحران برای سپرده‌گذاران چگونه بوده است؟

بیشتر پاسخگویان نحوه اعتمادسازی در هنگام بحران برای سپرده‌گذاران را بر مبنای میانگین پاسخ‌ها و درصد پاسخگویان به ترتیب جدول شماره (۱۲) بیان کرده‌اند:

جدول شماره (۱۲)

هر کدام از گزینه‌های ذیل به چه میزان در اعتمادسازی سپرده‌گذاران مؤثر بوده است؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
رسانه‌ها	۲/۶۰	۲۷
مؤسسه قوامین	۲/۳۵	۲۵
مسئولین استانی	۲/۳۵	۲۵
بانک مرکزی	۲/۲۰	۲۳

دلایل عدم انجام تعهدات صندوق‌ها در قبال سپرده‌گذاران چه بوده است؟

بیشتر پاسخگویان مهمترین دلایل عدم انجام تعهدات توسط صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان را بر مبنای میانگین پاسخ‌ها و درصد پاسخگویان به ترتیب جدول شماره (۱۳) بیان کرده‌اند:

جدول شماره (۱۳)

صندوق سپرده‌پذیر شما چرا نتوانسته بود تعهدات خود را نسبت به سپرده‌گذاری شما انجام دهد؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
بی‌برنامه‌گی فعالیت صندوق‌ها	۳/۱۸	۲۸
حجم زیاد سپرده‌گذار	۳/۰۷	۲۶
سوء استفاده متصدیان صندوق‌ها	۲/۷۴	۲۳
عدم رعایت عدالت (نوبت) در ارائه تسهیلات به سپرده‌گذاران	۲/۶۸	۲۳

دلایل اعتراض‌های خیابانی سپرده‌گذاران برای وصول مطالبات خود چه بوده است؟

بیشتر پاسخگویان مهمترین دلایل اعتراض‌های خیابانی سپرده‌گذاران برای وصول مطالبات خود را بر مبنای میانگین پاسخ‌ها و درصد پاسخگویان به ترتیب جدول شماره (۱۴) بیان کرده‌اند:

جدول شماره (١٤)

به نظر شما چه عواملی باعث شد که گروهی از سپرده‌گذاران برای وصول مطالبات خود اقدام به اعتراض‌های خیابانی نمایند؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
گسترش شایعه‌ها بین مردم	۴/۰۵	۲۱
طولانی شدن زمان حل بحران توسط مسئولین	۳/۷۶	۱۹
تاخیرات صندوق‌ها در عمل به تعهدات	۳/۰۴	۱۵
میزان اعتمادسازی صندوق‌ها	۳/۰۲	۱۵
تحریک‌های رسانه‌های بیگانه	۲/۹۳	۱۵
شیوه پاسخگوئی متصدیان ومسئولین صندوق‌ها	۲/۹۱	۱۵

در اثر تخلفات صندوق‌ها چه مشکلاتی برای مردم ایجاد شده است؟

مهمترین مشکلاتی که بر اثر تخلفات صندوق‌های سپرده‌پذیر برای مردم ایجاد شده است بر مبنای میانگین پاسخ‌ها و درصد پاسخگویان به ترتیب جدول شماره (۱۵) عبارتند از:

جدول شماره (۱۵)

در اثر تخلف صندوق سپرده‌پذیر، چه مشکلاتی برای شما بوجود آمده است؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
مشکلات اقتصادی	۳/۳۸	۲۹
مشکلات شغلی و کاری	۳/۰۴	۲۵
مشکلات اجتماعی و حیثیتی	۲/۹۲	۲۴
مشکلات خانوادگی	۲/۵۹	۲۲

تخلفات صندوق‌ها چه تاثیراتی بر اعتماد مردم به بانک‌ها، مسئولین نظام، حاکمیت و... داشته است؟

در این زمینه مهمترین تاثیرات تخلفات صندوق‌های قرض‌الحسنه بر مبنای میانگین پاسخ‌ها و درصد پاسخگویان به ترتیب در جدول شماره (۱۶) بیان شده است که تخلفات صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان بیشترین تاثیر را بر اعتماد به دیگرصندوق‌های قرض‌الحسنه داشته است.

جدول شماره (۱۶)

تخلفات صندوق‌ها بر اعتماد شما نسبت به موارد زیر به چه میزان تاثیر گذاشته است؟	میانگین پاسخها	درصد تاثیر
اعتماد به صندوق‌های قرض‌الحسنه	۳/۰۸	۲۷
اعتماد به مسئولین	۲/۹۲	۲۵
اعتماد به حاکمیت نظام	۲/۷۹	۲۴
اعتماد به نظام بانکی کشور	۲/۷۶	۲۴

بحث و نتیجه گیری:

پیدایش شرایط بحرانی در تقابل جامعه ودولت نیازمند سازوکار خاصی از اعمال مدیریت می‌باشد که از آن به «مدیریت بحران» نام برده می‌شود. مدیریت بحران را می‌توان فرآیند به کارگیری جامع، بهینه و سریع منابع در دسترس دولت برای کنترل ناآرامی‌های داخلی با حداقل خسارت دانست. بر این اساس، مفروض مبنایی این تعریف آن است که جریان ناآرامی و کنترل آن، در واقع، تقابل دو گروه از نقش آفرینان است که یک طرف با بسیج منابع و طرف دیگر با کنترل اجتماعی بر اساس کاربرد منابع در دسترس خود و بهره برداری از فرصت‌های موجود، سعی دارند طرف مقابل را با تحمیل اراده از صحنه خارج نموده و یا نوعی خاص از بازی رابه او دیکته نماید.

بحران‌ها به لحاظ ماهیت، دارای تاثیرات متفاوتی در جامعه می‌باشند و نمی توان با تکیه بر یک الگو، به فرصت سازی همه بحران‌ها اقدام نمود. هر بحران بر اساس ماهیت خود و پیوندی که با نیازهای واقعی جامعه برقرار می‌نماید و با توجه به سازماندهی و انسجام درونی اعضای شرکت کننده درآن، نوع خاصی از تهدید را مجسم ساخته و در نتیجه فرصت‌های حاصل از آن نیز از ویژگی‌های متناسب با آن برخوردار می‌باشد که بدون شناخت و داشتن تصویری واقع بینانه از بحران، امکان احصاء فرصت‌های آن وجود ندارد. در بهره‌گیری از فرصت‌ها با نگاهی به گذشته باید توجه به روند حوادث و تحولات در جامعه داشت و بدون توجه به زیر ساخت‌های شکل گیری یک بحران نمی توان از فرصت‌های موجود در بحران‌ها استفاده نمود.

در سال ۱۳۸۳ در استان اصفهان به دلیل عدم رعایت ملاحظات و جوانب فنی و اقتصادی در فعالیت‌های پولی و بانکی برخی صندوق‌های قرض‌الحسنه، معضلات اقتصادی و اجتماعی حادی در اصفهان به وجود آمد که متاسفانه منجر به نارضایتی مردم و کشیده شدن دامنه آن به تهران گردید. با توجه به کثرت سپرده‌گذاران و عدم توانایی این دو موسسه در انجام تعهدات خود این مسئله به بحرانی بزرگ تبدیل شد و به دنبال آن یکسری ناآرامی‌های اجتماعی بوجود آمد که با تدبیر نیروی انتظامی و موسسه مالی و اعتباری قوامین به خوبی کنترل و مدیریت گردید و علاوه بر کنترل و مدیریت صحیح بحران در شرایطی بسیار حساس جلوی گسترش دامنه آن گرفته شد و اعتبار نیروی انتظامی نیز بیش از پیش افزایش یافت.

وقوع چنین بحران‌هایی و به تبع آن ایجاد ناآرامی‌های شدید اجتماعی وعدم کنترل و مدیریت درست آن‌ها آسیب‌هایی جدی به امنیت و نظم اجتماعی وارد ساخته، اقتدار نظام را به چالش طلبیده و نوعی احساس ناامنی روانی و بی‌اعتمادی در مردم ایجاد می‌کند.

در مجموع نتایج حاصله نشان داد که از دیدگاه مسئولان و فعالان در مدیریت بحران، مهمترین عامل استقبال گسترده مردم از صندوق‌های قرض‌الحسنه، مشکلات و موانع متعدد دریافت وام از طریق سایر بانک‌های دولتی و خصوصی بوده است. در زمینه پیشگیری و کنترل انحرافات صندوق‌ها توسط نهادهای مسئول، بیشتر پاسخ‌گویان ارزیابی منفی از عملکرد دستگاه‌های نظارتی و کنترلی داشته‌اند. در خصوص نقش نهادهای مؤثر در مدیریت بحران، پاسخ‌گویان عملکرد آن‌ها را در شاخص‌های داشتن راهبرد، تاکتیک مشخص و حفظ منافع سپرده‌گذاران منفی ارزیابی کرده اند، در حالیکه در شاخص‌های حفظ نظم و آرامش محیط بحران، کنترل و تهدید حدود بحران و انجام اقدام‌های پیشگیرانه ارزیابی مثبتی داشته‌اند. در مورد نحوه اعتماد سازی، بیشتر پاسخ‌گویان عامل شفاف سازی فعالیت‌های ستاد بحران را بسیار خوب ارزیابی نموده‌اند. همچنین بیشتر پاسخ‌گویان نحوه مدیریت بحران را در همه شاخص‌ها مثبت ارزیابی کرده و مهمترین عامل ایجاد و گسترش بحران را هجوم سپرده‌گذاری برای دریافت سپرده‌های خود، عنوان کرده‌اند. علاوه بر آن از نظر مسئولان

مهمترین پیامد بحران صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان عامل تخریب اعتبار دیگر صندوق‌ها در نزد مردم بیان شده است.

نتایج حاصله از نظرات سپرده‌گذاران صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان نیز نشان داد که مهمترین عامل اطلاع‌رسانی و آگاهی مردم از وجود صندوق‌ها و نوع خدمات دهی آنها، اقوام و خویشان بوده اند، همچنین مهمترین دلیل سپرده‌گذاری در این صندوق‌ها وجود مشکلات مالی (بدهی) و مهمترین عامل استقبال گسترده مردم از صندوق‌های قرض‌الحسنه اصفهان، سود بالای وام و تسهیلات بانک‌های دولتی و خصوصی عنوان شده است.

در زمینه نحوه اعتماد سازی در هنگام بحران برای سپرده‌گذاران، بیشترین عامل به رسانه‌ها و در زمینه دلائل عدم انجام تعهد صندوق‌ها در قبال سپرده‌گذاران مهمترین عامل، بی‌برنامه‌گی فعالیت صندوق‌ها عنوان شده است. علاوه بر این از منظر سپرده‌گذاران، مهمترین دلیل اعتراض‌های خیابانی برای وصول مطالبات خود، گسترش شایعه‌ها در بین مردم و مهمترین مشکلی که بر اثر تخلفات صندوق‌های قرض‌الحسنه برای مردم بوجود آمده است، مشکلات اقتصادی می‌باشد. مهمترین پیامد تخلف صندوق‌ها، نیز تأثیر بر اعتماد سپرده‌گذاران به صندوق‌های قرض‌الحسنه عنوان شده است.

در پایان با توجه به مجموع نتایج حاصله پیشنهادهای ذیل مطرح می‌شود:

- یکی از دغدغه‌های دولت نهم، اصلاح نظام بانکی و حرکت در چشم انداز بانکداری اسلامی است. از این رو پیشنهاد می‌شود جهت جلوگیری از بحران‌های مشابه در سطح کشور توجه جدی به تاسیس بانک قرض‌الحسنه جهت حل بحران‌ها و چالش‌های مالی توجه جدی شود.
- فرهنگ سازی جایگاه قرض‌الحسنه با استناد به آیات و روایات برای مثال مصداق سوره بقره آیه ۱۷ « کیست که با خدا معامله کند و به خدا قرض‌الحسنه دهد تا چندین برابر به او برگرداند»
- ایجاد شرایط آسان در بانک‌های دولتی و خصوصی برای دریافت تسهیلات
- اطلاع رسانی درست و به موقع مردم از فعالیت‌های موسسات مختلف

- نظارت دقیق و فنی بر موسسات و سازمان‌های مشابه و کنترل نامحسوس آنها
- برنامه ریزی و تلاش نهادهای مختلف به منظور کاهش مشکلات اقتصادی مردم
- با توجه به اهمیت و وزن حوزه عملکردی انتظامی در برقراری نظم و امنیت بحـران و حل چالش‌های بحران‌زا ضرورت امر ایجاب می‌کند که مسئولین دست اندر کار ناجا در برنامه‌ریزی‌های مرتبط با بحران(خصوصاً چنین بحران‌هایی که با نیازهای زیسـتی افراد درآمیخته است) اهتمام ویژه‌ای به این حوزه داشته باشند.
- لازم است در هر بحران نیروی انتظامی بـا سـرعت و حساسـیت بـه ایجـاد کمربنـد امنیتی جهت جلوگیری از اشاعه بحران اقدام نماید.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع

- جیمز، پاتریک و برچر، میشل، "*شیوه‌های مدیریت بحران‌های بین‌المللی*"، ترجمه جمشید زنگنه، اطلاعات سیاسی – اقتصادی، ش ۲۹.
- بوزان، باری، (۱۳۷۸)"*مردم، دولتها و هراس*"، پژوهشکده مطالعات راهبردی، وابسته به ریاست جمهوری. تهران، چاپ اول.
- دلاور، علی(۱۳۷۸)، "*مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی*"، تهران: انتشارات رشد، چاپ سوم.
- علیدوستی، سیروس و کاظمی، عبدالله (۱۳۸۳)،"*کاربرد مدیریت بحران درکاهش ضایعات ناشی از زلزله تهران*"، مرکز مطالعات مقابله با سوانح طبیعی ایران، وابسته به بنیاد مسکن انقلاب اسلامی ایران.
- کاظمی، سید علی اصغر (۱۳۷۶)،"*مدیریت بحران‌های بین‌المللی*"، تهران: دفتر مطالعات سیاسی و بین‌المللی.
- مک کارتی، شاون پی (۱۳۸۱)،"*نقش اطلاعات در مدیریت بحران: درآمدی بر درک محور دو قطبی مصرف کننده و تولید کننده اطلاعات*"، ترجمه: محمد رضا تاجیک، تهران: انتشارات فرهنگ گفتمان.
- هریسون، جفری و کارون، جان (۱۳۷۸)،"*مدیریت استراتژیک*"، ترجمه دکتر بهروز قاسمی، تهران: موسسات انتشارات آبتین.
- "*لایحه تشکیل سازمان مدیریت بحران کشور*"، مصوب ۲۶ شهریور ۱۳۸۵ هیات دولت.

- *Michael Brecher(2000), "**Crisis Conflict and Instability**", Jonathan Wakefield University of Maryland.*
- *Randolf Stern(1971), "**Historians and Crisis**", Past and Present, No. 52*
- *Melvin Rader(1970), "**Marx's Interpretation of History**" , New York.*
- *Pye Lucien(1966) ,"**Aspect of Political Developmen"t** , Boston: Little Brown and Co.*
- *Huntington Samuel(1958) ,"**Political Order in Changing Societies**" , New Haven: Yale University Press.*