

تحلیل جامعه‌شناختی راهبردهای مشارکت مردم در پرداخت مالیات‌های محلی (عوارض خدمات شهری) در بین شهروندان کرج

قربانعلی سبکتکین^۱ * احمد جعفری^۲

چکیده

این مقاله به دنبال شناخت عوامل اجتماعی - فرهنگی مرتبط با مشارکت مردم در مالیات‌های محلی (عوارض خدمات شهری) در بین شهروندان کرج است. با استفاده از روش پیمایش، داده‌های این مطالعه به وسیله پرسشنامه محقق‌ساخته جمع‌آوری شدند. یافته‌ها حاکی از آن است که در بین ابعاد مشارکت، کمترین میانگین از آن بعد گرایشی مشارکت و بیشترین میانگین برای بعد رفتاری مشارکت است. همچنین، متغیرهای مستقل با میزان مشارکت در پرداخت عوارض ارتباط معناداری دارند. متغیرهای رضایت از خدمات شهری، مسئولیت‌پذیری اجتماعی، آگاهی شهروندی، احساس بی‌هنجاری در مدیریت شهری و احساس تعلق محله‌ای و شهری به ترتیب بیشترین همبستگی معنادار را با میزان مشارکت در پرداخت عوارض شهری دارند. در کل در وضع قوانین و دریافت عوارض، ضمن توجه به وضعیت اقتصادی و کسب و کار شهروندان، باید به تأثیر عوامل فرهنگی و سازمانی توجه کافی شود. راهبرد اساسی این تحقیق در جلب مشارکت شهروندان، حول محور گفت‌وگو شهروند اجتماع‌محور یا هنجارمند شکل می‌گیرد.

واژگان کلیدی: مدیریت شهری، مالیات محلی، مشارکت، رضایتمندی و آگاهی شهروندی

فصلنامه راهبرد اجتماعی فرهنگی • سال پنجم • شماره بیستم • پاییز ۹۵ • صص ۳۲۰-۲۹۷

تاریخ دریافت مقاله: ۹۴/۱۲/۱۵ تاریخ پذیرش مقاله: ۹۵/۳/۳۱

۱. عضو هیئت علمی گروه جامعه‌شناسی دانشگاه خوارزمی، نویسنده مسئول (saboktakin_faz@yahoo.com)
۲. دبیر دبیرستان‌های استان البرز (jafari.course@gmail.com)

مقدمه

شهرهای امروزی مهم‌ترین بخش دولت‌های محلی را تشکیل می‌دهند. اکثر شهرهای امروزی به صورت دولت‌های محلی و با راهبردهای دموکراتیک و جامعه محور اداره می‌شوند. در کشورهای توسعه یافته این الگوی حکومت محلی با دستاوردهای ارزشمندی در حوزه توسعه پایدار محلی و ارتقا کیفیت زندگی انسانی همراه بوده است. در ایران با انقلاب مشروطه، توجه به راهبردهای حکومت‌های محلی در قالب شهرداری‌ها و شوراهای شروع شده است، اما بررسی روند تحولات راهبردهای حکمرانی‌های حاکمی از آن است که این راهبردها تا به حال نتوانستند استقلال لازم را به حکمرانی‌های محلی ببخشند. به عبارتی، حکومت‌های محلی و به‌ویژه مدیریت‌های شهری تحت تأثیر تحولات حکومت‌های مرکزی با افت و خیزهای زیادی همراه شدند، به نحوی که نتوانستند راهبردهای جامعه‌محور در پیش بگیرند و بر اساس این راهبردها به نیازهای شهروندان پاسخ گفته و به مشارکت فعال آنان در حوزه‌های مختلف حکمرانی محلی منجر شوند (ویسی، ۱۳۹۲: ۱۴۰). یکی از چالش‌های اساسی حکومت‌های محلی در ایران، ناکارآمدی راهبردهایشان در جذب مالیات‌های محلی است که برای تأمین هزینه‌های آنها ضروری است. به نظر می‌رسد عدم اطلاع کامل سیاست‌گذاران ملی و محلی از عوامل اجتماعی - فرهنگی مؤثر در مشارکت مردم محلی هر منطقه، تأثیر مهمی بر ناکارآمدی راهبردهای اتخاذ شده در این زمینه می‌گذارد. این امر موجب می‌شود حکومت‌های محلی از ایفای نقش مؤثر خود در توسعه پایدار محلی و افزایش کیفیت زندگی شهروندان ناتوان شوند. واکاوی عمیق این مشکل اجتماعی - سیاسی در سطح محلی نیازمند شناخت بنیادهای اجتماعی - فرهنگی و در سطح کلی‌تر مستلزم شناخت مفهوم شهر مدرن در ادبیات جامعه‌شناختی است.

در مطالعات شهری، شهر به مثابه سازمانی در نظر گرفته می‌شود که در رأس آن مدیریت هوشمندی برای شناسایی، کنترل و سیاست‌گذاری در رابطه با چالش‌های شهر

مدرن قرار گرفته است. مدیریت شهری با بهره‌گیری از دانش‌های مختلف برای شناسایی منافع و اولویت‌های شهروندان و بررسی مسائل فضایی شهروندان اقدام می‌کند (تقوایی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲۰). این روند موجب شده مدیریت شهری در شهرهای معاصر با فرارفتن از رویکردهای سنتی و بوروکراتیک به رویکردهای جامعه‌محور و مشارکت‌گرا نزدیک شود و در عمل با تکیه بر چنین رویکردی بر بسیاری از چالش‌های شهر مدرن فائق شود (Stephens, 2008: 300).

در شهر مدرن بین سه رکن اساسی نظام اجتماعی (شهروند، شهر و مدیریت شهری) تعاملی ارگانیک وجود دارد که ایجاد جامعه شهری پایدار وابسته به بهینه ساختن چنین تعاملی است. مدیریت شهری به‌عنوان یکی از بازوهای توانمند حکومت محلی، سازماندهی این تعامل را بر عهده دارد و باید همه جوانب موضوع را مدنظر داشته، با دقت بررسی کند، چراکه برای دستیابی به شهر ایده‌آل (شهر پاک، روان، پایدار، سبز، پویا و انسانی) راه طولانی در پیش دارد. در این زمینه مدیریت شهری هنگامی موفق خواهد بود که با در پیش گرفتن راهبردهای علمی بتواند با جلب مشارکت عمومی در همه مراحل توسعه پایدار شهری ضمن تسهیل فرایندهای توسعه و بهره‌بردن از منابع و ظرفیت‌های اجتماعی و محلی، به شکوفا شدن قابلیت‌ها و ظرفیت‌ها و رشد معنوی و مادی شهروندان کمک کند. بدون مشارکت مردم و وجود شهروندان مسئولیت‌پذیر، بسیاری از برنامه‌های شهری عقیم خواهد ماند و زندگی اجتماعی در کلان‌شهر مختل خواهد شد (جاجرمی، ۱۳۷۷: ۱۰؛ سعیدنیا، ۱۳۷۹: ۴۶). به همین دلیل مدیریت شهری در کشورهای توسعه‌یافته بر کاربست «راهبرد شهروند اجتماع‌گرا» تأکید می‌کند.

مدیریت شهری در همه زمینه‌ها نیازمند وجود شهروندان مسئولیت‌پذیری است که به‌صورت فعال در امور شهری مشارکت داشته و ضمن احساس تعلق به شهر خود نوعی تعهد مدنی برای ارتقا سطح کیفیت کالبدی و غیرکالبدی شهر احساس می‌کنند. در نظام مدیریت شهری، یکی از مؤلفه‌های اساسی مشارکت شهروندان تأمین هزینه‌هایی است که شهرداری‌ها به‌عنوان یکی از نهادهای حکومت محلی برای مدیریت شهری نیاز دارند. از آنجا که شهرداری‌ها یکی از سازمان‌های محلی و مردم‌نهاد هستند که وابستگی چندانی به دولت ندارند، تأمین هزینه‌های آنها بر عهده خود شهروندان به‌عنوان ذی‌نفعان است. اگر شهروندان در این زمینه مشارکت مناسبی نداشته باشند، مدیریت شهری در ارائه خدمات

شهری، ایجاد و اصلاح زیرساخت‌ها، حفظ و ارتقای محیط زیست و مبارزه با مشکلات و ناهنجاری‌های با دشواری مواجه می‌شود.

در دهه‌های اخیر کلانشهر کرج، از مشکلات کالبدی و غیرکالبدی متعددی رنج می‌برد. با اینکه سامان دادن به مسائل شهری کرج نیازمند همکاری بین سازمان‌های دولتی و غیردولتی و مشارکت مردمی است، در عمل چنین وضعیتی کمتر مشاهده می‌شود. نباید از خاطر برد که بر اساس گفتمان مدیریت شهری جامعه‌محور، کارآمدی مدیریت شهری مستلزم وجود مشارکت مسئولانه شهروندان در همه زمینه‌هاست. در این بین تأمین هزینه‌های شهرداری توسط شهروندان از اولویت اساسی برخوردار است. یکی از مشکلات مدیریت شهری کرج، وصول نشدن عوارض خدمات شهری است که برای تأمین هزینه‌های شهرداری ضروری است و بدون آن، شهرداری در عمل نمی‌تواند کاری از پیش ببرد. با اینکه مشکلات اقتصادی در عدم پرداخت عوارض خدمات شهری از سوی شهروندان مؤثر است، به نظر می‌رسد برخی عوامل اجتماعی - فرهنگی و سازمانی نیز در این زمینه مؤثر باشد.

در پاسخ به دغدغه فوق، پژوهش حاضر در حوزه شهری کرج انجام می‌شود و قصد دارد تأثیر ویژگی‌های فرهنگی و اجتماعی خاص این شهر را (که می‌تواند بنا به دلایلی متفاوت از شهرهای دیگر باشد) در امر مشارکت شهروندان در پرداخت مالیات محلی بررسی کند. از آنجا که رویکرد این پژوهش عام بوده و به دنبال ارائه الگوهای راهبردی فرامنطقه‌ای است، یافته‌های آن می‌تواند در اتخاذ راهبردها و سیاست‌های ملی در زمینه تقویت حکمرانی‌های محلی و استفاده از سرمایه‌های محلی و اجتماعی در مدیریت کلان شهرهای کشور مفید واقع شوند. این تحقیق با تأکید بر راهبرد جامعه‌محور در مدیریت‌های شهری، تلاش دارد یافته‌هایی را فراهم آورد که بحث‌های مربوط به سیاست‌گذاری در امر حکومت‌های محلی را هم در حوزه کاربردی و هم در حوزه آکادمیک و علمی غنی‌تر سازد. مقاله حاضر به دنبال بررسی عوامل اجتماعی - فرهنگی مؤثر در وصول نشدن عوارض خدمات شهری است. بدین منظور تلاش خواهد شد نگرش، گرایش و رفتار شهروندان در رابطه با پرداخت عوارض به‌عنوان یک رفتار مشارکتی بررسی شود. به عبارت دیگر، مشخص شود شهروندان چه نگرشی به پرداخت عوارض دارند، چقدر گرایش به پرداخت عوارض دارند و تا چه حد تلاش می‌کنند در عمل عوارض را پرداخت

کنند. در ضمن رفتار، نگرش و گرایش ایشان در زمینه پرداخت عوارض تحت تأثیر چه متغیرهای اجتماعی - فرهنگی است و راهکارهای افزایش مشارکت شهروندان در پرداخت عوارض شهری چیست.

۱. پیشینه پژوهش

مرور مطالعات پیشین گویای این مهم است که در زمینه مشارکت شهروندان در امور شهری، به‌ویژه تأمین منابع مالی مدیریت شهری، عوامل اجتماعی - اقتصادی (مثل مالکیت، پایگاه اجتماعی و نوع شغل) و عوامل فرهنگی - اجتماعی (مثل تعلق مکانی، آگاهی شهروندی، رعایت هنجارهای اجتماعی، توسعه‌گرایی، رضایتمندی، اعتماد اجتماعی، رسانه‌های جمعی، مسئولیت‌پذیری و فرهنگ مشارکتی) مؤثر هستند. برای نمونه می‌توان به پژوهش‌های رفیعان (۱۳۸۹)، حسینی و همکاران (۱۳۹۱)، هاشمیان و همکاران (۱۳۹۲)، صفری و زیاری (۲۰۱۳) و فتحی و همکاران (۱۳۹۳) اشاره کرد. در زمینه پرداخت عوارض و مشارکت شهروندان در تأمین مالی مدیریت شهری مطالعات نشان دادند که عواملی مثل وجود قوانین شفاف، هماهنگی میان نهادهای شهری، تعامل مناسب با شهروندان، اعتماد به مسئولان شهری و شفاف‌سازی مصرف عوارض دریافتی مؤثرند (Checkoway et al., 2005; Bortoleto & Hanaki, 2007; Montalvo, 2008; O'Connell, 2012؛ غراب، ۱۳۸۸؛ آبگون و امامی، ۱۳۸۸؛ دلفان آذری، ۱۳۹۰؛ زیاری و همکاران، ۱۳۹۲؛ عباسی، ۱۳۹۳).

۲. مبانی نظری

به لحاظ نظری یافته‌های این مطالعه در قالب رویکردهای مشارکت تبیین می‌شوند. این رویکردها در سطوح فردی و اجتماعی مشارکت را تبیین می‌کنند.

۲-۱. نظریه انتخاب عقلانی^۱

در سطح فردی مبادله، انتخاب عقلانی و رضایتمندی مطرح است. به زعم رویکرد مبادله، افراد در اثر دریافت پاداش‌ها و برکنار ماندن از تنبیه‌ها که در کل به افزایش رضایت آنها

منجر می‌شود، نسبت به مشارکت در گروه احساس مسئولیت می‌کنند. پاداش‌ها پیوندهای فرد با گروه را تقویت می‌کنند. پاداش‌هایی که رد و بدل می‌شوند می‌توانند درون‌ذاتی (مانند عشق، محبت و احترام) یا برون‌ذاتی (مانند پول و کار) باشند (ریترز، ۱۳۸۴: ۴۳۵). تکرار و فراوانی مبادله‌های بین اعضای گروه در افزایش تعهد فرد به مشارکت در گروه مؤثر است (Lawler & Yoon, 1993: 481). در نظریه انتخاب عقلانی که به وسیله داونز و اولسون^۱ مطرح شد، انگیزه‌های اقتصادی، نفع شخصی و کاهش هزینه‌ها مهم‌ترین عامل در تحلیل مشارکت‌های جمعی تلقی می‌شود. اولسن استدلال می‌کند که برآورده شدن نفع شخصی به صورت عقلانی، فرد را وادار به تحلیل هزینه - فایده مشارکت در گروه یا عمل جمعی می‌کند (راش، ۱۳۷۷: ۵۴). در این چارچوب، رویکرد تأمین نیازها نیز معتقد است: هر قدر نیازها و انتظارات فرد بیشتر تأمین شود، احتمال رضایت وی بالا می‌رود (هومن، ۱۳۸۱: ۱۴؛ چلبی، ۱۳۸۴: ۱۰۵).

۲-۲. راهبرد جامعه‌محور در نظریه شهروندی هابرماس

نظریه شهروندی که هابرماس آخرین روایت آن را با عنوان شهروندی اجتماع‌گرا ارائه کرده، در سطح اجتماعی به بررسی تأثیر متغیرهای کلان (مثل آزادی، جامعه مدنی، آگاهی و ارزش‌ها) بر مشارکت می‌پردازد. در راهبرد جامعه‌محور مشارکت شهروند اجتماع‌گرا با عقلانیت ارتباطی، مسئولیت‌پذیری و اخلاق یا گفتگمانی تعریف، بازتعریف و بازتولید می‌شود (نجاتی حسینی، ۱۳۸۴: ۱۲). گفتگمان شهروندی اجتماع‌گرا با نقد فردگرایی لیبرال آغاز شده و شهروند هنجارمند را مطرح می‌کند. شهروندی که در دل اجتماع خود قرار داشته و از طریق تعلقات و فهم مشترکی که دارد زندگی اجتماعی‌اش را شکل می‌دهد. چنین شهروندی با آگاهی از حقوق و مسئولیت‌هایش و از سر رضایت خود را در اهداف و مقاصد جامعه خود درگیر می‌کند (مارش و استوکر، ۱۳۸۰: ۲۳۴). مفهوم شهروند اجتماع‌گرا یا مشارکت‌جو در اندیشه هابرماس به گونه منحصر به فردی با محوریت دو مؤلفه اصلی حق و وظیفه به شکلی تکوین یافته که در مقابل سایر دیدگاه‌ها از شمول‌گرایی و برابرگرایی بیشتری برخوردار باشد. هابرماس با مینا قرار دادن حق و وظیفه شهروندی برابرگرا و شمول‌گرا به سمت و سوی شهروندی کامل‌تر مبتنی بر حقوق بشر، حق

1. Downs & Olson

فرمانروایی عمومی، قانون‌مدارتر، اصالت دادن به حق انتخاب و تفاهم و توافق شهروندی، اخلاقی‌تر نمودن شأن و پایگاه حقوقی، اجتماعی و سیاسی شهروندی و در نهایت تلفیق آن در فلسفه سیاسی، فلسفه اخلاق، فلسفه حقوق و فلسفه اجتماعی شهروندی، در یک دستگاه تحلیلی هنجاری مدون‌تر حرکت کرده است (نجاتی‌حسینی، ۱۳۸۴: ۱۱). بنابراین اجتماع باید طوری سازمان داده شود که همگان احساس کنند که از سر رضایت و بدون هیچ‌گونه مخالفت جزئی از آن هستند. در واقع در این گفتمان، شهروندی به معنای عضویت در یک اجتماع خاص است و به مفهوم بهره‌مندی از پایگاه و شأن حقوقی است که مستند به حقوق و وظایف رسمی است (همان).

۳-۲. نظریه بی‌سازمانی یا بی‌هنجاری

وجود سازمان و هماهنگی در بین بخش‌های مختلف نظام اجتماعی برای تداوم حیات آن و جلب مشارکت اعضا ضروری است. از دیدگاه نظریه بی‌سازمانی، گرچه هماهنگی کامل میان اجزای نظام اجتماعی ممکن نیست، در وضعیت بی‌سازمانی اجزای هماهنگی و ارتباط خود را از دست می‌دهند. به نظر افرادی مثل دورکیم، مرتون، پارسونز (۱۹۴۲) و پارک (۱۹۲۷)، این امر در نتیجه عواملی مثل مهاجرت، شهرنشینی و صنعتی شدن به وجود می‌آید. بی‌سازمانی نوعی اختلال هنجاری است که تعهد و مسئولیت اجتماعی را کاهش می‌دهد. در نتیجه بی‌هنجاری اعتماد عمومی کاهش می‌یابد، خاص‌گرایی زیاد می‌شود، دایره دوستی افراد محدود و دشمنی‌ها گسترده می‌شود، گروه‌های فشار زیادتر می‌شود، انسجام و یکپارچگی کمتر می‌شود، تعهد اجتماعی کاهش می‌یابد، نگرانی از زوال اجتماعی افزایش می‌یابد و روند تقسیم کار، توسعه اجتماعی و اقتصادی جامعه مختل می‌شود (چلبی، ۱۳۸۴: ۱۱۷). در وضعیت بی‌سازمانی، افراد جامعه را بی‌نظم می‌بینند، برای کنش هنجاری را پیدا نمی‌کنند و یا اینکه با چندین هنجار متعارض روبرو می‌شوند، کنترل کافی بر محیط احساس نمی‌کنند، ارزش‌ها و خواست‌های دیگران چندان مورد توجه نیست، همبستگی، تعلق و احساس عدالت کاهش می‌یابد. بی‌سازمانی همچنین شامل تخلف از مقررات، قوانین و معیارهای اجتماعی است که نشانگر فرسایش هنجارها و ارزش‌هاست (سراج‌زاده و گیلانی، ۱۳۸۹).

در این تحقیق اثر بی‌هنجاری سازمانی در مدیریت شهری بر میزان مشارکت

شهروندان مورد بررسی قرار می‌گیرد. بر اساس آنچه در رهیافت بی‌سازمانی ذکر شده، می‌توان پیش‌بینی کرد که اگر شهروندان در مدیریت شهری احساس بی‌هنجاری سازمانی کنند، تمایل کمتری به مشارکت در فعالیت‌های شهری خواهند داشت. نمود این بی‌سازمانی را می‌توان در وجود ناهماهنگی بین ارگان‌های مختلف شهرداری، ناهماهنگی بین شهرداری و سایر سازمان‌ها، عدم رعایت قوانین توسط برخی مسئولان شهر، بی‌توجهی به حقوق شهروندان و عدم رعایت اصل عدالت دید.

۳. چارچوب نظری

با توجه به چندبعدی بودن واقعیت مورد مطالعه در این تحقیق، یعنی عوامل مؤثر بر مشارکت در مالیات‌های محلی، به لحاظ نظری تلاش خواهد شد از دلالت‌های مرتبط نظریه‌های مرور شده در طرح فرضیه‌ها و همچنین در تبیین یافته‌های تحقیق استفاده شود. بنابراین منطقی به نظر نمی‌رسد که چارچوب نظری تحقیق با توجه به تنوع متغیرهای به کار برده شده در مدل آن، به یک چارچوب مفهومی مشخص محدود شود. در عین حال، هسته اصلی نظری این تحقیق بر پایه دلالت‌های نظری مطرح شده در نظریه مشارکت اجتماعی شهروندی، به ویژه دلالت‌های سودمند نظریه شهروند اجتماع محور هابرماس در تبیین عوامل فرهنگی مؤثر در مشارکت‌های شهروندان، تشکیل شده است. پژوهشگران بر این باورند که مطابق با آنچه در نظریه هابرماس مطرح می‌شود، وجود سطح بالای آگاهی، ارتباط، حفظ حقوق شهروندی، مسئولیت‌پذیری، گسترش فضای گفتمانی در شهر و افزایش رضایت شهروندان می‌تواند به مشارکت بیشتر ایشان در همه زمینه‌های مدیریت شهری منجر شود. در کل می‌توان گفت که مشارکت شهروندان در مالیات‌های محلی تحت تأثیر منافع حاصل از مشارکت، رضایتمندی، احساس بی‌هنجاری در سازمان مدیریت شهری و وضعیت فرهنگی - اجتماعی جامعه شهری است. وضعیت فرهنگی - اجتماعی شهر اگر به افزایش رضایت، مسئولیت‌پذیری، آگاهی، ارتباط و درگیری، حق انتخاب، گفتمان اخلاقی، آزادی و تفاهم منجر شود، در میزان مشارکت شهروندان تأثیر مثبت خواهد گذاشت.

از دلالت‌های نظری نظریه بی‌سازمانی نیز برای بررسی اثر متغیر احساس بی‌هنجاری سازمانی در مدیریت شهری بر میزان مشارکت شهروندان استفاده خواهد شد. از دل این رهیافت، می‌توان دلالت‌های سودمندی در زمینه تبیین علل مشارکت یا عدم مشارکت

استخراج کرد که مرتبط با وضعیت هماهنگی یا ناهماهنگی در سطح سازمانی مدیریت شهری است.

۳-۱. منابع تأمین مالی مدیریت شهری

امروزه دولت‌های محلی یا شهری به طور مستقیم توسط شهروندان انتخاب می‌شوند و بیشتر شامل شوراها و مدیران شهری هستند. بنابراین در همه جنبه‌ها، به‌ویژه تأمین هزینه‌ها به مشارکت شهروندان وابسته هستند (ویسی، ۱۳۹۲: ۱۴۱). مدیریت شهری برای اینکه خدمات خود را به نحو احسن انجام دهد و نقش مؤثری در توسعه شهر و رفاه شهروندان داشته باشد، نیازمند تأمین هزینه‌هاست. هزینه‌های مدیریت شهری از منابع مختلف تأمین می‌شود. بخشی از هزینه‌ها از محل بودجه‌های دولتی تأمین می‌شود که به صورت بلاعوض در اختیار شهرداری‌ها گذاشته می‌شود. یکی دیگر از منابع تأمین مالی شهرداری‌ها، مالیات‌های مشترک است. بنا به قانون، سهمی از مالیات ملی (مثل مالیات بر ارزش افزوده) برای شهرداری‌هاست. مهم‌ترین منبع درآمدی شهرداری‌ها، مالیات‌های محلی است که به‌عنوان عوارض خدمات شهری در کشور ما معروف است.

۳-۲. مالیات محلی یا عوارض خدمات شهری

مالیات محلی در بسیاری از کشورهای جهان به عوارضی گفته می‌شود که توسط دولت‌های محلی یا همان شهرداری‌ها اخذ شده و در این موارد هزینه می‌شود: ۱. خدمات محلی به صورت کالای عمومی است که دریافت بهای آن از شهروندان امکان‌پذیر نیست، ۲. عرضه خدمات عمومی محلی با آثار خارجی مثبت قابل توجه همراه است و ۳. خدمات عرضه‌شده توسط دولت محلی به اصطلاح، به صورت کالای ارزشمند است، ولی شهروندان گاه به دلیل ناآگاهی، آن را کمتر از واقع ارزش‌گذاری می‌کنند.

مدل منافع تأمین مالی توسط دولت محلی، گویای آن است که افرادی که از خدمات دولت محلی منتفع می‌شوند، لازم است هزینه تولید و تدارک این خدمات را بر عهده گیرند. پرداخت‌های مستقیم بهای خدمات در چارچوب سازوکار بازار و به صورت مبادله میان خریدار و فروشنده انجام می‌شود. اما در مورد خدماتی که به‌طور جمعی یا گروهی تأمین مالی می‌شوند، لازم است ناحیه بهینه‌ای تعریف شود که در آن، حوزه جغرافیایی

پوشش خدمات با تعهدات مالیاتی شهروندان انطباق داشته باشند (برمکی و سادات‌علوی، ۱۳۹۲: ۱۹).

با توجه به چارچوب نظری، فرضیه‌های زیر را برای این پژوهش می‌توان ارائه داد:
۱. افزایش در میزان آگاهی شهروندی به افزایش در میزان مشارکت شهروندان در مالیات‌های محلی (عوارض خدمات شهری) منجر می‌شود، ۲. افزایش در میزان رضایت شهروندان از خدمات شهری موجب افزایش در میزان مشارکت ایشان در مالیات‌های محلی (عوارض خدمات شهری) می‌شود، ۳. با افزایش میزان مسئولیت‌پذیری اجتماعی شهروندان، میزان مشارکت ایشان در مالیات‌های محلی (عوارض خدمات شهری) افزایش می‌یابد، ۴. احساس تعلق بیشتر به شهر و محله موجب افزایش میزان مشارکت شهروندان در مالیات‌های محلی می‌شود، ۵. با افزایش طولانی مدت سکونت شهروند در شهر کرج، میزان مشارکت وی در مالیات‌های محلی افزایش می‌یابد، ۶. با افزایش احساس بی‌هنجاری سازمانی در مدیریت شهری میزان مشارکت شهروندان در مالیات‌های محلی کاهش می‌یابد و ۷. با افزایش سطح پایگاه اجتماعی شهروندان بر میزان مشارکت ایشان در مالیات‌های محلی افزوده می‌شود.

۴. روش پژوهش

روش به کار رفته در این مطالعه پیمایش است. واحد مشاهده و تحلیل این پژوهش، فرد است، بدین معنی که هریک از اعضای نمونه آماری به‌عنوان واحد مشاهده در نظر گرفته می‌شوند. سطح تحلیل این تحقیق سطح خرد و کلان است. جامعه آماری تحقیق، کلیه شهروندان بالای ۲۰ سال شهر کرج هستند که در مناطق دوازده‌گانه این کلانشهر سکونت دارند. آمار نهایی جمعیت از شهرداری کرج و سایت مرکز آمار ایران استعلام شد که برابر با ۱۹۶۷۰۰۵ نفر بود. از روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای استفاده شد، به این صورت که ابتدا از بین مناطق دوازده‌گانه شهرداری کرج ۵ منطقه (یک، دو، پنج، شش و هفت) به‌صورت تصادفی انتخاب شدند و سپس از هر منطقه ابتدا یک خیابان و در مرحله بعد از هر خیابان چهار کوچه به‌صورت تصادفی انتخاب شد. در مرحله آخر، پرسشگران به در منازل هر یک از کوچه‌ها مراجعه کرده و عملیات پرسشگری را انجام دادند.

۱. مرکز آمار ایران، گزیده نتایج سرشماری عمومی نفوس و مسکن ۱۳۹۰ مناطق شهری تهران: amar.sci.org.ir

در این پژوهش، مبنای تعیین حجم نمونه، فرمول کوکران است. در این فرمول، با احتساب بیشترین میزان پراکندگی و نیز خطای برآورد ۰/۰۵، تعداد نمونه برای جمعیتی به اندازه شهر کرج، در حدود ۴۰۰ نفر محاسبه می‌شود. با توجه به پراکندگی جغرافیایی شهر کرج، تنوع فرهنگی و قومیتی و وجود محلاتی که ساکنان آنها از لحاظ پایگاه اقتصادی - اجتماعی با همدیگر تفاوت زیادی دارند و در نهایت با توجه به امکانات تحقیق، تعداد نمونه نهایی ۵۰۰ نفر انتخاب شد. در این پیمایش، مهم‌ترین ابزار به کاررفته برای جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه محقق‌ساخته است. این پرسشنامه حاوی شاخص‌های مربوط به متغیرهای اصلی تحقیق (وابسته و مستقل) و سؤالات و گویه‌هایی در رابطه با متغیرهای زمینه‌ای و مشخصات فردی پاسخگویان است. برای محاسبه اعتبار پرسشنامه، از روش اعتبار محتوایی (اعتبار صوری نظر اساتید و کارشناسان مربوط) و تحلیل عاملی استفاده شد. در تحلیل عاملی میزان ضریب کفایت نمونه‌گیری (KMO) برای شاخص مشارکت در پرداخت عوارض شهری ۰/۵۶ و مقدار آماره بارتلت^۲ ۸۱ بود که از نظر آماری معنادار است، بنابراین امکان تحلیل عاملی وجود داشت. برای محاسبه پایایی پرسشنامه، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد؛ بدین شکل که با محاسبه میزان آلفا برای هر گویه و هر شاخص، شاخص‌هایی با آلفای بالاتر از ۰/۷۰ حفظ شده و بقیه حذف شدند. در نهایت نسخه نهایی پرسشنامه برای اجرا و ارائه به پاسخگویان اصلی آماده شد. در جدول ۱ مشخص‌کننده‌های آماری هر یک از شاخص‌های پرسشنامه ارائه شده است.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

-
1. Kaiser Meyer Olkin measure of sampling adequacy
 2. Bartlett's test of sphericity

جدول ۱. مشخصات شاخص‌های پژوهش و مشخص‌کننده‌های آماری پایایی

ماهیت متغیرها	متغیرها	تعداد گویه	بیشترین	کمترین	مقدار آلفا
وابسته	مشارکت در پرداخت مالیات محلی (عوارض خدمات شهری)	۱۱	۵۵	۱۱	۷۲
	نگرش به پرداخت عوارض	۵	۲۵	۵	
	گرایش به پرداخت عوارض	۴	۲۰	۴	
	پرداخت عوارض (رفتاری)	۲	۱۰	۲	
مستقل	رضایتمندی اجتماعی	۸	۴۰	۸	۷۰
	مسئولیت‌پذیری اجتماعی	۶	۳۰	۶	۶۴
	میزان تعلق به شهر و محله	۵	۲۵	۵	۸۷
	میزان احساس بی‌هنجاری سازمانی در مدیریت شهری	۵	۲۵	۵	۸۴
	آگاهی شهروندی	۱۰	۵۰	۱۰	۸۲

این تحقیق در محدوده مناطق (یک، دو، پنج، شش و هفت) کرج در سال ۱۳۹۳ اجرا شد. نتایج تحقیق در دو بخش توصیفی و تحلیلی (استنباطی) نمایش داده شدند: در بخش نتایج توصیفی، آماره‌های گرایش به مرکز و پراکنندگی برای متغیرهای اصلی آمده و ویژگی‌های نمونه آماری با استفاده از درصد و فراوانی تشریح شده است. در بخش استنباطی، روابط بین متغیرهای تحقیق با استفاده از آزمون‌های مناسب به صورت دو متغیره (با استفاده از آزمون همبستگی و مقایسه میانگین‌ها) و به صورت چندمتغیره (با استفاده از رگرسیون چندگانه) بررسی شدند.

۴-۱. تعریف متغیرهای پژوهش

- مشارکت شهروندان در پرداخت مالیات محلی (عوارض خدمات شهری): مالیات‌های محلی، جوهی است که مستقل از دولت مرکزی توسط دولت‌های محلی از شهروندان اخذ می‌شود. منظور از مالیات محلی در این تحقیق، جوهی است که به عنوان عوارض خدمات شهری از شهروندان اخذ می‌شود. بنابراین درآمدهای حاصل از محل مالیات‌های مشترک یا ارزش افزوده مدنظر این تحقیق نیست. عوارض خدمات شهری و جوهی که سازمان شهرداری بابت ارائه خدمات شهری از مالکان یا بهره‌برداران اراضی و مستحدثات در منطقه قانون اخذ می‌کند. عوارض خدمات شهری سه نوع است: عوارض مصوب، عوارض توافقی و عوارض بر اساس رأی صادره. مهم‌ترین موارد عوارض خدمات شهری که در این تحقیق مورد سنجش قرار می‌گیرند، عبارتند از: عوارض بر ساختمان و اراضی

(سطح شهر)، عوارض بر معاملات غیرمنقول، عوارض نوسازی، عوارض بر پروانه کسب و حق صدور پروانه، جریمه کمسیون ماده ۱۰۰ و جرایم تخلفات ساختمانی و شهری و غرامت. با توجه به موارد نه‌گانه عوارض خدمات شهری، این مفهوم بر اساس مؤلفه‌هایی مثل ضروری ندانستن هر یک از عوارض مذکور (بعد نگرشی مشارکت)، بی‌رغبتی به پرداخت عوارض (بعد گرایشی یا عاطفی مشارکت) و پرداخت نکردن یا کردن عوارض (بعد رفتاری یا عینی) عملیاتی می‌شود. برای اندازه‌گیری این مفهوم از شاخصی استفاده شده که در طول طیف لیکرت ساخته شده است. پاسخگو در پاسخ به این شاخص، میزان موافقت خود با گویه‌ها را در قالب طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای و پیوستاری از کاملاً موافقم (با کد ۵) تا کاملاً مخالفم (با کد ۱) بیان می‌کند.

- مسئولیت‌پذیری شهروندی: شهروند مسئولیت‌پذیر، شهروندی است که به حقوق و وظایف خود آگاه بوده و بر همین مبنا به مشارکت فعال در عرصه اجتناع علاقه‌مند است. مرزهای مسئولیت‌پذیری برای چنین شهروندی از محدوده وظایف قانونیش بالاتر می‌رود و تبدیل به نوعی اخلاق می‌شود. در مقاله حاضر، منظور از نمره مسئولیت‌پذیری شهروندی، نمره‌ای است که فرد در شاخص مربوطه به دست می‌آورد.

- رضایتمندی از خدمات شهری: این مفهوم به سطح رضایت شهروندان از خدماتی اشاره دارد که از شهرداری دریافت می‌کنند. برای عملیاتی ساختن این مفهوم از مؤلفه‌های اساسی در خدمات شهری (مثل جمع‌آوری زباله، حمل و نقل عمومی، ایجاد فضای سبز، ساخت و تعمیر معابر و اماکن عمومی و خدمات اجتماعی و فرهنگی) استفاده شد و میزان رضایت پاسخگویان به هر یک از آنها سنجیده شد. در این تحقیق منظور از رضایت از خدمات شهری، نمره‌ای است که هر یک از پاسخگویان در شاخص مربوط به آن به دست می‌آورند.

- احساس تعلق به محله و شهر: این مفهوم به میزان احساس تعلق هر یک از شهروندان به شهر کرج و محله‌ای که در آن زندگی می‌کنند، اشاره دارد. این مفهوم در دو بعد شهری و محله‌ای مورد عملیاتی شده و برای سنجش آن، از شاخصی در طول طیف لیکرت استفاده شده است.

- احساس بی‌هنجاری در مدیریت شهری: این مفهوم ناظر به میزان احساس نابهنجاری است که پاسخگو تصور می‌کند در مدیریت شهری کرج وجود دارد. به عبارتی، این

مفهوم نشان از آن دارد که از نظر پاسخگو، تا چه میزان نابهنجاری، آشفتگی، بی‌نظمی و بی‌برنامه‌گی یا تداخل در بین سازمان‌های متولی امور شهری وجود دارد. این شاخص از ۵ گویه در طیف لیکرت ساخته شده است.

- آگاهی شهروندی: آگاهی شهروندی به این معناست که شهروندان حائز مؤلفه‌های خاصی مثل آگاهی از نحوه کسب اطلاعات، آگاهی از عقاید و دیدگاه‌های احزاب سیاسی عمده کشور، آگاهی از حوادث و رویدادهای جامعه، آگاهی از قوانین و مقررات اجتماعی و آگاهی از حقوق شخصی و بین‌المللی باشند (فتیحی و اجارگاه، ۱۳۸۱). در این تحقیق، منظور از آگاهی یا دانش شهروندی نمره‌ای است که هر یک از پاسخگویان در شاخص مربوط به آن به دست می‌آورند.

- پایگاه اجتماعی: پایگاه اجتماعی به تفاوت‌های میان گروه‌های اجتماعی از نظر احترام یا اعتبار اجتماعی که دیگران برای آنها قائل هستند گفته می‌شود (گیدنز، ۱۳۸۳: ۲۴۵). مهم‌ترین مؤلفه‌های پایگاه اجتماعی در این مقاله عبارتند از: درآمد، منزلت شغلی و تحصیلات.

۵. یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی متغیرهای زمینه‌ای حاکی از آن هستند که ۸۳ درصد اعضای نمونه را مردان و بقیه را زنان تشکیل می‌دهند. میانگین سنی اعضای نمونه ۴۰ سال و اکثریت اعضای نمونه یعنی ۶۴ درصد بین ۳۰ تا ۵۰ سال دارند. از نظر سطح تحصیلات، ۵۴ درصد اعضای نمونه دارای سطح سواد دیپلم و زیر دیپلم و ۴۳ درصد پاسخگویان صاحب مدارک تحصیلی عالی هستند. از نظر پایگاه اجتماعی - اقتصادی، بالغ بر ۷۱ درصد نمونه در سطح متوسط، ۲۳ درصد در سطح بالا و بقیه در سطح پایین پایگاه اجتماعی - اقتصادی قرار می‌گیرند. آماره‌های توصیفی (میانگین، انحراف معیار و درصدها) شاخص‌های اصلی پژوهش در جدول ۲ گزارش شده است.

جدول ۲. آماره‌های توصیفی متغیرهای اصلی پژوهش

عنوان متغیر	میانگین استاندارد شده	میانگین معمولی	انحراف معیار	سطوح ترتیبی		
				زیاد	متوسط	کم
مشارکت در پرداخت مالیات محلی	۴۶	۳۱/۸	۶/۶	۸	۷۲	۲۲
نگرش	۴۹	۱۴/۹	۴/۱	۲۴	۵۶	۲۰
ابعاد مشارکت						
گرایش	۳۴/۴	۹/۵	۳	۴	۴۵	۵۱
رفتار	۵۱/۲	۶/۱	۲	۱۸	۶۰	۲۲
رضایتمندی از خدمات شهری	۴۳/۱	۲۱/۸	۵/۳	۷/۲	۶۶	۲۶/۸
مسئولیت‌پذیری اجتماعی	۶۸	۲۲/۴	۴/۲	۴۹/۴	۴۷	۳/۶
تعلق به شهر و محله	۵۷/۵	۱۶/۵	۳/۸	۶/۴	۶۹/۲	۲۴/۲
احساس بی‌هنجاری سازمانی	۶۵	۱۸	۴/۶	۵۲/۲	۳۶/۶	۱۰/۸
آگاهی شهروندی	۴۷/۸	۲۹/۱	۹/۳	۳۰/۶	۴۶	۲۳/۲

بر مبنای اطلاعات جدول ۲ در رابطه با متغیر وابسته، یعنی میزان مشارکت در پرداخت عوارض، باید اذعان داشت که پاسخگویان در این متغیر در سطح پایین‌تر از متوسط قرار می‌گیرند. در ابعاد مشارکت، کمترین میانگین برای گرایش به پرداخت عوارض، بیشترین برای رفتار واقعی پرداخت عوارض و میانگین نگرش به پرداخت عوارض شهری در سطح متوسط قرار دارد. میانگین متغیرهای اصلی تحقیق به ترتیب از بیشترین به کمترین به این صورت قرار می‌گیرند: مسئولیت‌پذیری اجتماعی، احساس بی‌هنجاری در مدیریت شهری، تعلق به شهر و محله، آگاهی شهروندی، مشارکت در پرداخت عوارض شهری و رضایتمندی از خدمات شهری. از نظر میانگین، متغیرهای مسئولیت‌پذیری اجتماعی و احساس بی‌هنجاری در سطح بالا، متغیر تعلق به شهر و محله در سطح متوسط و متغیرهای آگاهی شهروندی، مشارکت در پرداخت عوارض شهری و رضایتمندی در سطح پایین متوسط قرار می‌گیرند. با توجه به مقادیر میانگین استاندارد شده، بیشترین میانگین مربوط به مسئولیت‌پذیری اجتماعی و کمترین مربوط به رضایت از خدمات شهری است. بر اساس مقدار انحراف معیار، بیشترین توافق در متغیر تعلق به شهر و محله و کمترین توافق یا بیشترین پراکندگی در متغیر آگاهی شهروندی است. برای بررسی روابط آن دسته از متغیرهای کلان که سطح سنجش آنها فاصله‌ای بود، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده که نتایج آن در جدول ۳ گزارش شده است.

جدول ۳. مقدار و جهت آزمون همبستگی برای روابط متغیرهای مستقل با متغیر وابسته

متغیر مستقل	متغیر وابسته	مقدار همبستگی (r)	جهت همبستگی	مقدار احتمال (p)
رضایت از خدمات شهری	مشارکت شهروندان در پرداخت مالیات محلی (عوارض خدمات شهری)	۰/۳۵	منفی	۰/۰۰۰
مسئولیت‌پذیری اجتماعی		۰/۳۲	منفی	۰/۰۰۰
تعلق به شهر و محله		۰/۱۱	منفی	۰/۰۳
احساس بی‌هنجاری سازمانی		۰/۲۰	مثبت	۰/۰۰۱
آگاهی شهروندی		۰/۲۲	منفی	۰/۰۰۱
پایگاه اجتماعی	۰/۱۰	منفی	۰/۰۴	
مدت سکونت در شهر کرج	۰/۰۷	منفی	۰/۰۹	

نتایج آزمون همبستگی پیرسون برای تحلیل روابط دو متغیره نشان داد که متغیرهای رضایت از خدمات شهری با ضریب همبستگی ۰/۳۵، مسئولیت‌پذیری اجتماعی با ضریب همبستگی ۰/۳۲، آگاهی شهروندی با ضریب همبستگی ۰/۲۲، بی‌هنجاری سازمانی در مدیریت شهری کرج با ضریب همبستگی ۰/۲۰، احساس تعلق به شهر و محله با ضریب همبستگی ۰/۱۱ و پایگاه اجتماعی با ضریب همبستگی ۰/۱۰ با عدم تمایل به پرداخت عوارض شهری همبستگی دارند. نتایج آزمون مقایسه میانگین‌ها گویای این مهم است که میانگین مشارکت در پرداخت عوارض برای پاسخگویانی که صاحب ملک قولنامه‌ای هستند، به صورت معناداری کمتر از کسانی است که صاحب ملک قولنامه‌ای نیستند. مقدار تی (۲/۷) با توجه به مقدار سطح خطای مشاهده شده در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار است. همچنین میزان عدم مشارکت در پرداخت عوارض شهری در بین پاسخگویانی که در امر ساخت و ساز فعالیت دارند، تفاوت معناداری با بقیه ندارد. برای بررسی روابط چندمتغیره از مدل تحلیل رگرسیون خطی چندگانه به صورت گام به گام استفاده شده است که نتایج آن در جدول‌های ۴ و ۵ گزارش شده است.

جدول ۴. مشخص‌کننده‌های کلی تحلیل رگرسیون متغیرهای مستقل

مدل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
اول	۰/۳۵۲	۰/۱۳۴	۰/۱۲۲	۶/۱۷
دوم	۰/۴۶۱	۰/۲۱۳	۰/۲۱۰	۵/۸۶
سوم	۰/۴۹۱	۰/۲۴۴	۰/۲۴۰	۵/۷۴
چهارم	۰/۵۲۰	۰/۲۶۹	۰/۲۶۳	۵/۶۶
پنجم	۰/۵۳۰	۰/۲۹	۰/۲۸۱	۵/۶۳

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون، می‌توان اظهار کرد که مدل تحلیل رگرسیونی با استفاده از متغیرهای مستقل از برازش خوبی برای تبیین پراکندگی مشارکت در پرداخت عوارض شهری برخوردار است. مقدار ضریب تعیین (۰/۲۸) حکایت از آن دارد که متغیرهای وارد شده در مدل توانسته‌اند تا ۲۸ درصد از تغییرات متغیر وابسته، یعنی مشارکت در پرداخت عوارض خدمات شهری را تبیین کنند.

جدول ۵. مشخص‌کننده‌های آماری شدت و جهت ضریب تأثیر رگرسیونی

مدل	متغیرهای مستقل	ضرایب استاندارد نشده		T	مقدار احتمال (p)
		B	خطای استاندارد		
پنجم	عدد ثابت	۵۲/۵۶	۲/۱۷	۲۴/۲۰	۰/۰۲۶
	مسئولیت‌پذیری اجتماعی	۰/۴۵۴	۰/۰۶۱	۷/۳۹	۰/۰۰۰
	رضایت از خدمات شهری	۰/۳۳۹	۰/۰۵۰	۶/۸۰	۰/۰۰۰
	بی‌هنجاری سازمانی در مدیریت شهری	-۰/۲۸۶	۰/۰۵۶	-۵/۱۱	۰/۰۰۰
	آگاهی شهروندی	۰/۱۲۰	۰/۰۲۹	۴/۱۶	۰/۰۰۰
	مالکیت ملک قولنامه‌ای	۱/۳۲	۰/۵۳۸	۲/۴۶	۰/۰۱۴
	احساس تعلق به محله و شهر	۰/۱۱۴	۰/۰۶۸	۲/۱۲	۰/۰۰۲

با کنترل اثر متغیرهای مستقل با تحلیل رگرسیون چندگانه، مشخص شد که متغیرهای مسئولیت‌پذیری اجتماعی، رضایت از خدمات شهری، بی‌هنجاری سازمانی در مدیریت شهری، آگاهی شهروندی، مالکیت ملک قولنامه‌ای و احساس تعلق به محله و شهر، اثر معناداری در پیش‌بینی ۰/۲۸ پراکندگی مشارکت در پرداخت عوارض شهری دارند.

۶. جمع‌بندی و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که میزان مشارکت شهروندان در پرداخت مالیات محلی (عوارض شهری) در سطح زیر متوسط است. این یافته حاکی از آن است که میزان مشارکت در این زمینه چندان چشمگیر نیست و حکایت از چالش‌های بزرگی برای مدیریت شهری کرج دارد. این یافته با مطالعات سابق هماهنگی دارد (غراب، ۱۳۸۸؛ رفیعیان، ۱۳۹۲؛ هاشمیان و همکاران، ۱۳۹۲). همچنین بررسی دقیق‌تر نشان داد که در بین ابعاد مشارکت کمترین میانگین مربوط به بعد گرایشی یا عاطفی و بیشترین بعد رفتاری است. به عبارتی شهروندان با وجود اینکه در عمل عوارض را پرداخت می‌کنند، نگرش مثبتی به آن ندارند و بدتر از

همه در اغلب موارد آن را با بی میلی پرداخت می کنند. این امر حاکی از آن است که هنوز تا به وجود آمدن نگرش مثبت به عوارض در بین شهروندان و ایجاد انگیزه به پرداخت عوارض در بین ایشان راه زیادی باید پیموده شود، چراکه از منظر روان شناسی اجتماعی فاصله بین نگرش، گرایش و رفتار در این حوزه بسیار است. از این منظر می توان گفت که طبق دلالت های رهیافت انتخاب عقلانی شهروندان، پرداخت مالیات محلی را به نفع خود نمی دانند و بر اساس اجبارهای موجود آن را پرداخت می کنند.

در بررسی علل مؤثر در عدم مشارکت شهروندان در پرداخت عوارض، یافته ها نشان داد که متغیرهای فرهنگی- اجتماعی تأثیر بسزایی دارند. این یافته نیز با مطالعات پیشین همخوانی دارد (تقوایی، ۱۳۸۹؛ زیاری، ۱۳۹۲؛ حسینی و همکاران، ۱۳۹۱). در این مطالعه، در بین عوامل اجتماعی مهم ترین اثر با مسئولیت پذیری بود. در پژوهش اوکانل (۲۰۱۲) و هاشمیان (۱۳۹۲) نیز مسئولیت پذیری متغیر تأثیر گذاری در مشارکت شهروندان بود. این امر نشان از آن دارد که مشارکت در پرداخت مالیات محلی را نمی توان فقط یک به عنوان یک پدیده اقتصادی تبیین کرد، بلکه عوامل فرهنگی و اخلاقی نقش مؤثری در پراکندگی آن دارند. در واقع پرداخت عوارض خدماتی که مدیریت شهری ارائه می دهد، خارج از یک نظام مبادله ای، به عنوان بخشی از تعهدات شهروندی محسوب می شود. دومین متغیر تأثیر گذار میزان رضایت از خدمات شهری بود. این امر نشان می دهد که شهروندان بین میزان مطلوبیت خدمات شهری ارائه شده و ضرورت پرداخت عوارض شهری تناسب برقرار می کنند. همچنین یافته ها نشان داد که هر چه شهروندان احساس بی هنجاری بیشتری در مدیریت خدمات شهری می کنند، مشارکت کمتری در پرداخت عوارض شهری دارند. این یافته ها با بسیاری از دلالت های نظریه بی سازمانی هماهنگ است و نشان می دهد که احساس بی هنجاری حتی در سطوح سازمانی به عدم مشارکت، کاهش تعهد اجتماعی و فردمحوری شهروندان منجر می شود.

بر اساس دلالت های نظریه شهروندی هابرماس (به عنوان هسته نظری این پژوهش) افزایش رضایت، آگاهی از حقوق و مسئولیت ها و افزایش احساس تعلق به جامعه و نهادینه شدن گفتمان اخلاق مدار به حضور حداکثری شهروندان منتهی خواهد شد. در این پژوهش نیز مشاهده شد که هر چه بر میزان آگاهی و دانش شهروند از حقوق، وظایف، مسئولیت ها و نقش وی در جامعه شهری افزوده می شود، میزان مشارکت وی افزایش

می‌یابد. از سوی دیگر، در نظریه هابرماس رضایت مؤلفه مهمی در مشارکت محسوب می‌شود که در این مطالعه نیز چنین رابطه‌ای مشاهده شد. اما مهم‌ترین قسمت نظریه هابرماس، پیدایش نوعی گفتمان اخلاقی است که شهروند بر پایه آن بدون توجه به قوانین، مقررات و وظایفش، حضور و مشارکت در عرصه عمومی را نوعی مسئولیت اخلاقی برای خود در نظر می‌گیرد و به نوعی گفتمان اخلاقی همراه با تعهد و مسئولیت معتقد می‌شود. در این پژوهش مشاهده شد، با افزایش مسئولیت‌پذیری اجتماعی (تا حدود زیادی فارغ از منافع مادی است) بر میزان مشارکت شهروندان در پرداخت مالیات محلی افزوده می‌شود. این یافته دلالت بر این امر دارد که شهروند مسئولیت‌پذیر پرداخت مالیات یا عوارض خدمات شهری را نوعی وظیفه اخلاقی محسوب می‌کند. بی‌تردید پایه‌های این اخلاق‌مداری اجتماعی است و بر اساس آگاهی فرد از نقش مؤثر وی در جامعه شکل گرفته است.

گفتمان شهروندی هابرماس هرچند به نظر آرمان‌گرایانه می‌آید، بی‌بهره از شواهد تجربی نیز نیست. امروزه در بسیاری از کلانشهرها با تقویت مردم‌سالاری و نهادهای دموکراتیک، حرکت شتابانی به سمت گفتمان شهروند جامعه‌محور و اخلاق‌مدار قابل مشاهده است که به نوعی آرمان شهر مدرن محسوب می‌شود. کلانشهر مدرن به مثابه یک امکان نوپدید از زندگی، فرصت‌های منحصربه‌فردی از رشد شخصی، پیشرفت اجتماعی، رفاه و ثروت را در اختیار شهروندان قرار داد. از آن مهم‌تر، توانایی‌های بالفعل و بالقوه کلانشهر مدرن به شهروندان امکان می‌داد که واقعیت‌های پیچیده و چندفرهنگی جهان مدرن را درک کنند و به این وسیله بر آنها مسلط شوند (تاج‌بخش، ۱۳۸۷: ۲۳). به همین دلیل به نظر می‌رسد مدیریت شهری کلان شهر مدرن باید از نگرش چند بعدی در تحلیل مسائل و مشکلات بهره‌برد. امروزه نمی‌توان به پیامدهای اخلاقی مشارکت شهروندان بی‌توجه بود و فقط به جنبه‌های مادی توجه داشت. همچنین ترکیبی از عوامل مادی، فرهنگی و اخلاقی در میزان و عمق مشارکت شهروندان مؤثر است و نمی‌توان آن را به یک پدیده تک‌ساحتی تقلیل داد.

از این رو، تأکید اصلی این تحقیق به لحاظ نظری بر رهیافت شهروندی هابرماس است که گفتمان اخلاقی شهروند هنجارگرا را به تصویر می‌کشد. این شهروند خود را در دل جامعه حس می‌کند و به واسطه تعلقات و فهم مشترکش زندگی اجتماعی را شکل می‌دهد.

درگیری او در جامعه از سر رضایت، تعهد و آزادی است. در این گفتمان جامعه شهری به طوری سامان می‌یابد که همه از سر رضایت و بدون مخالفتی خود را عضو آن می‌دانند و گفت‌وگو، همکاری، تفاهم، توافق و در نهایت مشارکت فعال جایگزین رقابت می‌شود. آن دسته از شهروندان که به چگونگی، ضرورت و فرایند وضع و هزینه شدن عوارض خدمات شهری آگاهی داشتند و از پیامدهای ارائه خدمات شهری مناسب در رفاه خود و توسعه شهر اطلاع نسبی داشتند، تمایل بیشتری به پرداخت عوارض از خود نشان می‌دادند. همچنین نوع مالکیت ملک نیز تأثیر مهمی در مشارکت در پرداخت عوارض شهری دارد. آن دسته از پاسخگویانی که مالک ملک قولنامه‌ای بودند، مشارکت زیادی در پرداخت عوارض شهری نداشتند. این امر می‌تواند ناشی از چندین علت باشد: یکی اینکه در مدیریت شهری قوانین مشخصی برای نحوه دریافت عوارض از مالکین قولنامه‌ای وجود ندارد، همچنین احتمال دارد این افراد احساس می‌کنند خدمات مناسبی به این دسته از شهروندان همانند شهروندانی که صاحب ملک سنددار هستند ارائه نمی‌شود. دلیل دیگر می‌تواند این باشد که این املاک بیشتر در مناطق پایین دست شهر قرار دارند، محله‌هایی که چندان وضعیت اقتصادی و رفاهی مناسبی ندارند و به علت پایین بودن میزان وصول عوارض از این محله‌ها خدمات شهری که به آنها ارائه می‌شود در حد مناطق مرفه‌نشین که به طور عمده دارای املاک سنددار هستند، نیست. از متغیرهای دیگری که در میزان مشارکت در پرداخت عوارض خدمات شهری مؤثر بود، میزان احساس تعلق به شهر و محله بود. یافته‌ها نشان داد: شهروندانی که احساس تعلق بیشتری به شهر و محله خود دارند، بیشتر از دیگران تمایل به پرداخت عوارض شهری دارند.

بر اساس مدل چند بعدی که پیش فرض این تحقیق است، پژوهشگران معتقدند که راهبردها و سیاست‌های مدیریت شهری باید بر تأثیر متغیرها و عوامل مختلف را در نظر بگیرد. بنابراین، همان‌طور که تجربه نشان داده است، اتخاذ راهبردهای تک‌عاملی از کارآمدی چندانی برخوردار نخواهد بود. در فرایند سیاست‌گذاری باید بر عوامل اقتصادی، فرهنگی و سازمانی توجه کافی شود. این امر مستلزم کاربست دانش‌های چندرشته‌ای است که ملهم از حوزه‌های مختلف دانش بوده و خود را محدود به حیطه خاصی از دانش نمی‌کند.

از نظر اقتصادی، راهبردهای جلب مشارکت مردمی در مالیات محلی باید به چند

مورد اهمیت فراوان دهد: نخست اینکه به تناسب بین درآمدها و مالیات‌ها توجه شود و در برآورد مالیات‌ها تفاوت‌های شهروندان از نظر درآمد و سطح رفاه توجه شود. دوم، مدیریت شهرداری به جای تکیه بر درآمدهای موقتی (مثل فروش تراکم) به درآمدهای پایدارتر مثل درآمدهای ناشی از فعالیت‌های تولیدی، نوسازی و رونق کسب‌وکار توجه کند. همان‌طور که یافته‌ها نشان دادند، مردم با اینکه به اجبار عوارض را پرداخت می‌کنند، تناسب زیادی بین میزان درآمدها با میزان عوارض اخذ شده نمی‌بینند. بر اساس پارادایم جدید توسعه مدیریت شهری، نقش مهمی رسیدن به توسعه پایدار دارد (United states, 2015)، رسیدن به توسعه پایدار مستلزم بهره‌برداری علمی و محاسبه شده از محیط (طبیعی، انسانی و فرهنگی) و فاصله گرفتن از رویکرد بهره‌کشانه است (کاویانی، ۱۳۸۸).

افزایش رضایت شهروندان با ارتقای کیفیت و شمول خدمات شهری نیز می‌تواند نوعی راهبرد جامعه‌محور باشد که به صورت مستقیم بر میزان مشارکت ایشان در پرداخت مالیات محلی تأثیر می‌گذارد. با افزایش رضایت شهروندان در ابعاد نگرشی، گرایشی و رفتاری تمایل بیشتری به پرداخت عوارض شهری دارند.

به لحاظ فرهنگی مدیریت شهری باید بر چند محور توجه کافی داشته باشد: نخست اینکه افزایش آگاهی شهروندی به معنی آگاهی و دانش شهروندان در زمینه حقوق، وظایف و بیشتر از همه مسئولیت‌های شهروندان به صورت مستقیم و غیرمستقیم بر میزان مشارکت شهروندان در مالیات شهری تأثیرگذار است. همچنین، افزایش آگاهی و بینش شهروندان در زمینه عوارض شهری، چگونگی وصول و پیامدهای وصول به موقع آن می‌تواند در ترغیب ایشان به مشارکت تأثیر مثبت بگذارد. دوم، در محور اخلاقی باید فرهنگ حاکم بر شهر به گونه‌ای سیاست‌گذاری شود که به پرورش شهروندان مسئولیت‌پذیر و هنجارمند منجر شود. این امر مستلزم وجود مدیریت مشارکت‌جو در سطوح بالای مدیریت شهری است. مدیریت مشارکت‌جو باید بر گفتمان اخلاق‌مدار، تفاهم، توافق، گفت‌وگو و آزادی انتخاب شهروندان تأکید کافی داشته باشد. در چنین حالتی شهروند خود را قسمتی از جامعه احساس می‌کند و سعی می‌کند در جهت پیشرفت و توسعه پایدار آن نقش خود را به نحو احسن ایفا کند. تأثیر مثبت مسئولیت‌پذیری، احساس تعلق به شهر و آگاهی شهروندی بر مشارکت شهروندان در مالیات شهری به لحاظ تجربی، تأییدی است بر دلالت‌های نظری فوق و کارآمدی راهبردهای فرهنگی در افزایش

مشارکت شهروندان.

در بعد سازمانی، مهم‌ترین راهبرد مدیریت شهری باید بر کاهش بی‌سازمانی‌ها، ابهامات و ناهماهنگی‌ها باشد. این امر مستلزم توجه به نقش هماهنگی و وحدت رویه‌ها و شفافیت رویه‌ها و قانون‌گرایی سازمان‌ها در مدیریت شهری است. وضع مقررات باید بر اساس نظرات کارشناسی صورت گیرد و به صورت مستمر بر اجرای آنها نظارت کافی شود. باید مشخص شود که بر چه چیزی می‌توان مالیات گذاشت و بر چه چیزی نمی‌توان مالیات گذاشت. شهرداری‌ها می‌توانند با افزایش تعامل خود با شهروندان و سازمان‌های دولتی و غیردولتی از بی‌سازمانی موجود در مدیریت شهری بکاهند و از توانمندی سرمایه‌های اجتماعی و محلی در جلب مشارکت‌های مردمی بهره ببرند.

در مجموع، در وضع، اخذ و هزینه کردن عوارض خدمات شهری به‌عنوان نوعی مالیات، باید اصول چندی رعایت شود که عبارتند از: ۱. اصل عدالت (توجه به وضعیت مالی مالیات‌دهندگان)، ۲. کارایی (مالیات باید به بهبود کارایی مدیریت شهری منجر شود)، ۳. اصل قابلیت مشاهده (پاسخگویی شفاف به مالیات‌دهندگان توسط ارائه‌کنندگان خدمات)، ۴. اصل استقلال محلی (آزادی دولت‌های محلی و مالیات‌دهندگان در تعیین نرخ مالیات بدون دخالت دولت مرکزی)، ۵. اصل صرفه‌جویی (هزینه‌های جمع‌آوری و هزینه‌های حقوقی مربوط به مالیات نباید خیلی زیاد باشد)، ۶. اصل کفایت درآمد (مالیات جمع‌آوری شده باید برای ارائه خدمات مطالبه شده کافی باشد)، ۷. اصل ثبات درآمد (منع مالیاتی باید به گونه‌ای باشد که کمترین تأثیرات منفی را از تغییرات بازار و اقتصاد ملی و محلی داشته باشد) و ۸. اصل عدم جایجایی پایه مالیاتی (مالیات‌های محلی نباید بر پایه‌های که به شدت متحرک هستند وضع شود، چراکه موجب از بین رفتن پایه مالیاتی می‌شود).

فهرست منابع

الف) منابع فارسی

۱. آبگون، امید و امیرعباس امامی (۱۳۸۸). «بررسی محیط مالیاتی و پرداخت عوارض و وجوه قانونی شهرداری (مطالعه موردی شهر کرج)»، مرکز مطالعات تکنولوژی دانشگاه صنعتی شریف، چکیده مقالات دومین همایش شهرداری‌ها و مشکلات آنها.
۲. برمکی، افشین و سمانه‌سادات علوی (۱۳۹۲). بررسی و آسیب‌شناسی اختیارات شوراها و شهرداری‌ها در وضع و وصول عوارض محلی، مرکز مطالعات و برنامه‌ریزی شهر تهران، تهران: مدیریت فناوری اطلاعات و مرکز اسناد.
۳. تاج بخش، کیان (۱۳۸۷). آرمان‌شهر (فضا، هویت و قدرت در اندیشه اجتماعی معاصر)، ترجمه افشین خاکباز، تهران: نشر نی.
۴. تقوایی، مسعود، رسول بابانسیب و جمران موسوی (۱۳۸۸). «تحلیلی بر سنجش عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در مدیریت شهری در شهر تبریز»، مطالعات و پژوهش‌های شهری و منطقه‌ای، سال اول، شماره ۲: ۳۶-۱۹.
۵. جاجرمی، ایمان، حسین بیگدلی و مهناز حناچی (۱۳۷۷). مدیریت شهری پایدار، تهران: انتشارات سازمان شهرداری‌های کشور.
۶. چلیبی، مسعود (۱۳۸۴). جامعه‌شناسی نظم (تشریح و تحلیل نظری نظم اجتماعی)، تهران: نشر نی.
۷. حسینی، سیدهادی، حسین قدرتی و سید حمید جوادیان (۱۳۹۱). «تحلیلی بر جایگاه مشارکت شهروندان در توسعه پایدار (مطالعه موردی شهر سبزوار)»، چکیده مقالات چهارمین کنفرانس برنامه‌ریزی و مدیریت شهری، مشهد: ۱۴-۱.
۸. دلفان آذری، هوشمند (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر معوق شدن مطالبات شهرداری تهران، صفری، رضا، دانشگاه تهران دانشکده مدیریت و حسابداری.
۹. راش، مایکل (۱۳۷۷). جامعه و سیاست، مقدمه‌ای بر جامعه‌شناسی سیاسی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: سمت.
۱۰. رفیعیان، سجاد (۱۳۸۹). بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان در امور شهری و ارائه الگوی مناسب (مطالعه موردی فسا)، دانشگاه سیستان و بلوچستان، گروه جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری.
۱۱. ریتزر، جورج (۱۳۸۴). نظریه‌های جامعه‌شناسی در دوران معاصر، ترجمه محسن ثلاثی، تهران: انتشارات علمی.
۱۲. زیاری، کرامت‌اله و همکاران (۱۳۹۲). «مطالعه و شناخت منابع مالی و ارائه راهکارهایی برای بهبود پایداری درآمد شهرداری‌ها؛ مورد پژوهش: شهرداری شهر مهاباد»، مجله مدیریت شهری، شماره ۳۱: ۱۰۷-۱۲۴.
۱۳. سراج‌زاده، حسین و اشرف گیلانی (۱۳۸۹). «بی‌سازمانی اجتماعی و ترس از جرم مطالعه مقایسه‌ای مناطق ۳ و ۱۲ تهران»، فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی، سال دهم، شماره ۳۴.
۱۴. سعیدنیا، احمد (۱۳۷۹). مدیریت شهری، تهران: مرکز مطالعات برنامه‌ریزی شهری وزارت کشور.

۱۵. عباسی، فاطمه (۱۳۹۳). کندوکاوی پیرامون عوارض نوسازی و راه‌های وصول آن، سازمان فناوری و اطلاعات شهرداری مشهد.
۱۶. غراب، ناصرالدین (۱۳۸۸). «بررسی عوامل اجتماعی و فرهنگی مؤثر بر عدم تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهری»، چکیده مقالات دومین همایش شهرداری‌ها و مشکلات آنها.
۱۷. گیدنز، آنتونی (۱۳۸۳). جامعه‌شناسی، ترجمه منوچهر صبوری، تهران: نشر نی.
۱۸. مارش، دیوید و جری استوکر (۱۳۸۰). نظریه و روش در علوم سیاسی، ترجمه امیرمحمدحاجی یوسفی، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
۱۹. نجاتی حسینی، محمود (۱۳۸۴). «بررسی جایگاه مفهوم شهروندی در قانون شهرداری»، فصلنامه مدیریت شهری، شماره ۵: ۱۵-۶.
۲۰. ویسی، هادی (۱۳۹۲). «بررسی الگوهای دولت محلی و تطبیق آن با شهرهای ایران»، فصلنامه جغرافیا و توسعه، سال ۱۱، شماره ۳۳: ۱۵۸-۱۳۹.
۲۱. هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی، تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

ب) منابع لاتین

1. Bortoleto, P. , A. K, Hanaki (2007). "Citizen Participation as a Part if Integrated Solid Waste Management Report: Porto alegre Case", Waste Management and Research Journal, Vol. 25: 276-282.
2. Checkowaya, T, Barry, Allison, Tanene and Colleen Montoyac (2005). "Youth Participation In Public Policy At The Municipal Level", Children and Youth Services Review, Elsevier, Vol. 27: 1149- 1162.
3. Lawler, E. J. & Yoon, J. (1993). "Network Structure and Emotion In Exchange Relations", American Sociological Review, Vol. 63, No. 8: 71-94.
4. Lerner, Daniol (1964). The Passing of Traditional Society, New York, The Macmilian. com.
5. March, D. and Stoker, J (2000). Method and Theory In Political Science, translated by Hajiyosefi, Amirmohamad, Tehran: Strategic Studies Center, first edition.
6. O'Connell, Elizabeth J. (2011). "Increasing Public Participation in Municipal Solid Waste Reduction", The Geographical Bulletin, No. 52: 105-118.
7. Safari, Karam and Kermatollah Ziyari (2013). "Investigation of the Social Factors Influencing on the Participation of Citizens in Managing Urban Affairs in Salmas City", European Online Journal of Natural and Social Sciences, Vol. 2, No. 3: 3272- 3280.
8. Stephens, C. (2008). "Urban Health in Developing Countries", Environmental Impact Assessment Review, NO. 20: 299-310.