

## فصلنامه جهان نوین

No 4, 2 021 , P 1 2-32

سال چهارم، شماره پانزدهم، پاییز ۱۴۰۰، صص ۳۲-۱۲

(ISSN) : 2645 - 3479

شماره شاپا: (۲۶۴۵ - ۳۴۷۹)

تأثیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری با میزان رضایت شهروندان از عملکرد

مدیریت شهری

زهرا بهرامی<sup>۱</sup>

چکیده

این تحقیق با تأثیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری با میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری انجام شده است. روش تحقیق بصورت توصیفی-همبستگی بوده، جامعه آماری تحقیق شامل کلیه شهروندان خرم‌آبادی می‌باشند که در دو ماهه تابستان (تیر ماه و مردادماه ۱۴۰۰) به شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد مراجعه کرده‌اند و عوارض نوسازی و عمران شهری را پرداخت کرده‌اند، می‌باشد که در حال حاضر تعداد ۱۳۷ نفر از شهروندان خرم‌آبادی را شامل می‌شود. همچنین تعداد ۱۰۱ شهروندان خرم‌آبادی با استفاده از روش نمونه‌گیری کوکران به عنوان نمونه انتخاب شده‌اند. برای جمع‌آوری داده‌ها از دو پرسشنامه استاندارد شامل پرسشنامه استاندارد تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری حسین‌پور در سال ۱۳۹۲ و پرسشنامه رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری احمدیان در سال ۱۳۹۴ استفاده شده است و به روش در دسترس توزیع شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با نرم افزار ۲۶ Spss انجام گرفته و از آماره‌های توصیفی و استنباطی استفاده می‌گردد. این پژوهش با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی، (آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل کوواریانس ANOVA). نتایج تحقیق نشان داد که تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایت شهروندان (رضایتمندی شهروندان، مشارکت شهروندان، تکالیف شهروندی و خدمات مناسب شهری) از عملکرد مدیریت شهری شهرستان خرم‌آباد، تأثیر معناداری دارد.

واژگان کلیدی: تمایل به پرداخت، عوارض نوسازی، عمران شهری، رضایت شهروندان، مدیریت شهری

۱ - کارشناس ارشد حسابداری و کارشناس نوسازی شهرداری خرم‌آباد Email : Zahra.bahrami123456@gmail.ir

## مقدمه

آنچه امروزه توسعه و بهره‌وری خدمات شهری را تنظیم می‌کند، مشارکت کلیه شهروندان در فعالیت‌های شهری است. رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری نیز باعث مشارکت آنان با سازمان مدیریت شهر می‌شود. احساس رضایت شهروندان از محیط شهر و خدماتی که شهرداری ارائه می‌دهد، عامل مهمی در جهت‌انگیزی مردم برای مشارکت در توسعه شهری و بهبود کیفیت محل سکونت خویش است. جلب مشارکت شهروندان در اداره شهر از نظر اجتماعی باعث افزایش همکاری‌های اجتماعی می‌شود که پایه‌های جامعه مدنی را تقویت می‌کند. امروزه، مدیریت شهری در جهان تحول اساسی یافته است. در حالی که نارضایتی از عملکرد نهادهای عمومی و احساس تبعیض در ارائه خدمات از سوی شهرداری در مناطق مختلف شهر موجب یأس، ناامیدی و عدم مسئولیت‌پذیری شهروندان می‌شود. ایجاد حس رضایت در شهروندان و مشارکت دادن آنان در اداره شهر نیازمند برنامه‌ریزی منظم و همه‌جانبه است که مدیریت شهری را قادر می‌سازد با ارائه تصویری مطلوب از شهرداری و ایجاد تعاملی مؤثر، شهروندان را در عرصه فعالیت‌های شهری امیدوار سازد. یکی از مهمترین شاخص‌های میزان رضایتمندی شهروندان، کیفیت خدمات ارائه شده است. در صورتی که خدمات ارائه شده کیفیت بالاتری داشته باشند، رضایتمندی شهروندان بیشتر خواهد بود (رضایی و همکاران، ۱۳۹۳).

رشد فزاینده ابعاد شهرنشینی و شکل‌گیری مقیاس‌های جدید از رشد شهری در طی چند دهه اخیر موجب شده است که شهر و شهرسازی معاصر با چالش‌های نوینی مواجه گردد به طوری که توسعه و تغییرات شهری و شهرنشینی از مهم‌ترین پدیده‌های دوران اخیر به شمار می‌آید. بدیهی است که شهروندان به دلیل تنوع نیازها، خواسته‌ها، آداب و رسوم، علایق و توان‌ها، قشرهای مختلفی به وجود می‌آورند. امروزه توسعه روزافزون شهرنشینی و رشد جمعیت در جهان موجب گسترش بیش از پیش شهرها گردیده است. گسترش مشکلات گوناگون شهرها ضرورت توجه همه‌جانبه به راهبردها و چاره‌های سودمند برای بهینه‌سازی زندگی ساکنان شهرها روشن ساخته است. هر فعالیت اجتماعی بدون وجود مدیریت سازمان یافته که اهداف و ابزارهای رسیدن به آنها را مشخص می‌کند و فعالیت‌های هماهنگ را از هم می‌پاشد و به بی‌نظمی می‌گراید؛ شهر نیز که پیچیده‌ترین و متنوع‌ترین جلوه‌های زندگی بشری را در خود دارد. بهبود کیفیت خدمات عمومی، نیازمند برنامه‌ریزی و نظارت مستمر است. در نتیجه شناخت فرآیند ارزیابی به عنوان ابزار مدیریتی در دست مدیران توسعه‌ای فرصت را فراهم می‌آورد که تصمیمات سنجدیده و منطقی اتخاذ نمایند. کارآمدی سازمان‌های عمومی ارائه دهنده خدمات در سطح محلی مانند شهرداری‌ها، نقش مهمی در ایجاد ظرفیت‌های توسعه در هر جامعه دارد. اما داوری صحیح در مورد این توان زمانی میسر است که عملکرد آنها با استفاده

از روش‌های دقیق مورد سنجش قرار گیرد. سنجش عملکرد یکی از ابزارهایی است که میزان توفیق یا شکست یک سازمان را نشان می‌دهد (شمس‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۶).

پس از شکل‌گیری حیات و با گذشت زمان، رابطه‌ی متقابل انسان‌ها در عرصه‌های اجتماعی، اقتصادی و سیاسی پیچیده‌تر گردید و پیدایش توسعه ارتباطات و فناوری اطلاعات در هزاره دوم موجب پدیداری تغییرات سریع در علایق و رفتارهای اجتماعی بشر گردید. این پیشرفت فناوری و پدیدآیی دهکده جهانی از طریق مکانیزم جهانی شدن موجب پیدایش الگوهای رفتاری مختلف در ابعاد فرهنگی، اقتصادی، اجتماعی، سیاسی و غیره در شهرها گردید که این تحول شهر مدرن را به پدیده‌ای پیچیده تبدیل نموده است. همچنین تحولات اقتصادی، گسترش مراکز صنعت بازرگانی و پدیده‌های ناشی از پیشرفت تکنولوژی در شهرها مسایل و مشکلات متعددی برای زندگی شهری به وجود آورده و شکل‌گیری سازمان‌هایی را برای تولید کالا و خدمات و قبول مسئولیت اداره امور زندگی شهروندان ضروری ساخته است (شمس‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۶).

بدیهی است در چنین شرایطی به دلیل تقاضای فراوان شهروندان و کمبود فرصت‌های مناسب آنان برای دسترسی به اهداف و خواسته‌هایشان، سازگاری شهروندان امری ساده نیست، با این وضع ایجاد سازمانی به نام شهرداری عالی‌ترین تدبیری بود که از طرف دنیای متمدن برای پاسخگویی به نیازمندی‌ها و توقعات بی شمار ساکنین شهرها به کار برده شد. در همین راستا، شهرداری‌ها به عنوان متولیان اصلی اداره شهرها در هر کشور برای هرگونه برنامه ریزی درست و عالمانه نیاز به اطلاعات جامع در ابعاد مختلف دارند. یکی از مقوله‌های اصلی مورد نیاز شهرداری برای برنامه ریزی مناسب و بهینه شناخت و آگاهی از میزان رضایت شهروندان از خدمات عمومی این سازمان است، بنابراین شناسایی عوامل مؤثر در میزان رضایت و نارضایتی شهروندان از وضعیت خدمات عمومی ارائه شده توسط شهرداری، می‌تواند در جهت تحلیل وضع موجود، تصمیمات آینده به منظور ارتقای سطح کیفی زندگی شهروندان و جلوگیری از هدر رفت هزینه‌ها مؤثر واقع گردد (زنجه، ۱۴۰۰).

مدیریت، سازماندهی، نظارت و توسعه در ابعاد مختلف زندگی شهری، مسئولیت اساسی سازمان شهرداری است، چنانچه شهرداری در این مسئولیت خطیر موفق گردد، زمینه مساعد زندگی شهرنشینی برای اقشار مختلف جامعه شهری فراهم می‌شود و شهروندان می‌توانند از منابع موجود حداکثر بهره را ببرند. بدیهی است اینگونه عملکرد در سازمان شهرداری به انسجام و وفاق شهروندان، انضباط عمومی شهر، کاهش ناهنجاری‌ها و نابسامانی‌های اجتماعی و صرفه جویی در هزینه خدمات شهری این سازمان منجر می‌گردد. اما اگر سازمان شهرداری در ارائه خدمات عمومی عملکرد مناسبی نداشته باشد، ناهنجاری‌های مختلفی را در ابعاد گوناگون شهر سبب می‌گردد. بنابراین شناخت رضایتمندی

شهروندان و آگاهی از خواسته‌ها و نیازهای عمومی آنان مانع بسیاری از سرمایه‌گذاری‌های بی‌نتیجه و جلوگیری هدر رفت هزینه‌های الکی خواهد شد. از طرفی با شناخت میزان رضایتمندی شهروندان از خدمات و مدیریت شهری امکان جلب مشارکت بهتر و بیشتر آنان در امور توسعه شهری و البته پرداخت به موقع عوارض شهرداری امکان دستیابی به شهری سالم‌تر و مرفه‌تر برای شهروندان وجود دارد. زیرا به یقین پرداخت عوارض و آگاهی و شناخت مدیران شهرداری از کیفیت خدمات و مدیریت شهری و میزان رضایتمندی شهروندان از این خدمات از ضروریات و برنامه‌های توسعه‌ی شهری در هر شهر و کشور محسوب می‌شود (کریمیان بستانی و همکاران، ۱۳۹۲). با توجه به مطالب بیان شده این تحقیق سعی دارد به دنبال پاسخ به این سوال باشد که؛ تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری تا چه اندازه بر میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری، تاثیرگذار است؟

### اهداف پژوهش

#### هدف اصلی پژوهش

۱) تعیین تأثیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری شهرستان خرم‌آباد.

#### اهداف فرعی پژوهش

- ۱) تعیین تأثیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایتمندی شهروندان شهرستان خرم‌آباد.
- ۲) تعیین تأثیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان مشارکت شهروندان شهرستان خرم‌آباد.
- ۳) تعیین تأثیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان تکالیف شهروندی شهرستان خرم‌آباد.
- ۴) تعیین تأثیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان خدمات مناسب شهری شهرستان خرم‌آباد.

#### فرضیه‌های پژوهش

#### فرضیه اصلی پژوهش

تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری شهرستان خرم‌آباد، تأثیر دارد.

## فرضیه‌های فرعی تحقیق

- ۱) تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایتمندی شهروندان شهرستان خرم-آباد، تأثیر دارد.
- ۲) تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان مشارکت شهروندان شهرستان خرم‌آباد، تأثیر دارد.
- ۳) تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان تکالیف شهروندی شهرستان خرم‌آباد، تأثیر دارد.
- ۴) تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان خدمات مناسب شهری شهرستان خرم-آباد، تأثیر دارد.

## مبانی نظری پژوهش

## رضایت

رضایت از نظر لغوی به معنای خرسندی و خوشنودی<sup>۲</sup> است. گروهی از محققان رضایتمندی را به معنای یک واکنش احساسی تعریف کرده‌اند. بنابراین رضایتمندی یک واکنش احساسی مثبت است که امکان دارد به دنبال نوعی شناخت و ارزیابی به وجود آید. این ارزیابی از «میزان ارضای نیاز» است که بر اساس انتظاری که از قبل وجود داشته، شکل می‌گیرد. بنابراین رضایتمندی در رابطه با مفهوم محرومیت نسبی قرار می‌گیرد. بنابراین رضایتمندی احساسی مثبت است که در پی ارزیابی از میزان ارضای نیاز یا ارزیابی از میزان «محرومیت نسبی» ممکن است به وجود آید. یعنی هرچه قدر محرومیت نسبی شدیدتر باشد. احساس نارضایتی بیشتر است (احمدیان، ۱۳۹۴).

## عوارض نوسازی

عوارض نوسازی در ایران (مالیات محلی بر مستغلات شهری) از سال ۱۳۴۸ و در پی تصویب قانون نوسازی و عمران شهری مصوب ۱۳۴۷/۰۹/۰۷، از املاک مسکونی و غیرمسکونی دریافت می‌شود. قانون یاد شده از هر حیث منسجم و جامع است، یعنی در آن پایه مالیاتی، مؤدی مالیات، روش ممیزی املاک، دوره ارزیابی، نحوه رسیدگی به اعتراضات مالکان، نرخ عوارض بخشودگی‌ها و معافیت‌ها، نحوه وصل عوارض و روش‌های اعمال قانون به خوبی مشخص شده است. عوارض نوسازی که در کشورهای جهان، تحت عنوان مالیات بر دارایی‌های غیر منقول از آن نام برده می‌شود از اقلامی است که در هر سال می‌تواند منبع درآمدی مناسبی برای شهرداری‌ها ایجاد نماید و از یک

تداوم قابل قبول برخوردار بوده و دریافت آن نه تنها سلامت محیط زیست شهری را دچار مخاطره نمی‌نماید، بلکه پتانسیل درآمدی شهرداری‌ها را به صورت مستمر جهت افزایش توان تولیدی و ارائه کالاها و خدمات عمومی افزایش می‌دهد. این نوع درآمد در بسیاری از کشورها، فارغ از نوع نظام حکومتی (فدرال، متمرکز) تأمین‌کننده بخش عمده‌ای از منابع درآمد شهرداری‌ها می‌باشد. مالیات بر دارایی شفاف است و برخلاف مالیات بر درآمد، از منبع کسر نمی‌شود و مالیات دهندگان، آن را در دوره‌های منظم و به صورت کلی پرداخت می‌کنند و در نتیجه، آگاهی بیشتری نسبت به آن دارند. همچنین مالیات بر دارایی یک ابزار مهم برای قدرت محلی در جهت توسعه خود است، به شرطی که توسط قدرت محلی وضع و جمع‌آوری شود. این نوع مالیات، در اکثر کشورهای دنیا باعث گسترش خانه‌های تک خانوار، ملکی و مسکونی می‌شود (قانون نوسازی و عمران شهری، ۱۳۴۷).

در اکثر کشورهای در حال توسعه، املاک تجاری و آپارتمان‌ها شامل نرخ‌های مالیاتی بالاتری نسبت به املاک مسکونی هستند. نکته حائز اهمیت در این است که رکود و تورم بخش مسکن، ریشه در سیاست‌های کلان کشوری دارد و تابعی از متغیرهای عمده دیگری چون رشد نقدینگی، میزان وام و کارمزد تسهیلات اعتباری این بخش و هزینه‌های تولید است؛ بنابراین، سهم عوارض شهرداری‌ها در افزایش هزینه‌های تولید واحدهای مسکونی کم و در نتیجه سهم شهرداری‌ها در دامن زدن به تورم مسکن و ایجاد رکود ناشی از عدم توان خانوارها برای خرید واحدهای مسکونی چندان زیاد نیست؛ اما همین سهم ناچیز نیز برای شهرداری‌ها پیامدهایی به همراه داشته است. حرکت به سمت عوارض بر تولید مسکن (افزایش سالیانه عوارض بر ساخت و ساز) و غفلت از عوارض سالیانه بر مصرف مسکن یعنی عوارض نوسازی، انگشت اتهام برخی از مقامات و دستگاه‌ها در تورم و بیکاری این بخش را متوجه شهرداری‌ها می‌کند (نصراصفهانی و همکاران، ۱۳۹۰).

مسئله دیگری که لازم است کمی در مورد آن توضیح دهیم این است که آیا این عوارض تنها در ایران از شهروندان اخذ می‌شود و در سایر کشورها نیز با مسئله‌ای مشابه آن برخورد می‌کنیم! بررسی متون علمی موجود در ارتباط با عوارض نشان می‌دهد که در کشورهای دیگر مقوله‌ای به نام عوارض نوسازی و عمران شهری وجود ندارد، لکن نوعی از عوارض وجود دارد که بر واحدهای مسکونی و تجاری مسکونی وضع می‌شود که با توجه به هدف نهایی این عوارض می‌توان آن را معادل با عوارض نوسازی و عمران شهری تلقی کرد؛ بنابراین عوارض نوسازی و عمران شهری به این صورت نیست که تنها در ایران دارای سابقه و پیشینه باشد، بلکه در اغلب کشورهای دنیا با شیوه‌های مختلف از شهروندان اخذ می‌شود و در اکثر این کشورها این عوارض از جمله درآمدهای پایدار و مستمر است که شهرداری حساب جداگانه‌ای روی آن باز می‌کند (قاسمی درمیان، ۱۳۹۹).

تجربه اکثر کشورهای جهان نشان می‌دهد که بهترین شیوه اخذ درآمد برای شهرداری‌ها به صورتی که مستمر و قابل اتکاء باشد، اخذ مالیات و عوارض از شهروندان در چارچوب قانون است که این عوارض ممکن است در مناطق مختلف جغرافیایی متفاوت باشد. در این کشورها میزان عوارض وضع شده بر واحدهای مسکونی بر اساس دو معیار عوارض ثابت و عوارض متغیر می‌باشد. از سوی دیگر میزان عوارض تعیین شده تابعی از وضعیت اقتصادی شهروندان و در واقع توانایی پرداخت آنها می‌باشد و درآمد شهرداری‌ها از محل چنین عوارضی درصد بالایی از هزینه‌های آن را پوشش می‌دهد؛ اما پای ثابت تمام این هزینه‌های اخذ شده مالیات یا عوارض بر داراییها و مستغلات است که ممکن است به صورت مستقیم یا غیرمستقیم از شهروندان اخذ گردد و تحت نظارت دولت و یا در اکثر کشورها تحت نظارت شورای شهر صرف هزینه‌های عمرانی، ارئه خدمات در سطوح مختلف و فراهم آوردن امکانات رفاهی برای شهروندان می‌گردد. در اکثر کشورها از عوارض بر دارایی به جای عوارض بر واحدهای مسکونی استفاده می‌کنند. در واقع مالیات بر دارایی در بسیاری از کشورها به عنوان مهمترین منبع درآمد شهرداری‌ها محسوب می‌شود. نقش اصلی مالیات بر دارایی محلی تهیه منبع محلی برای خدمات مالی شهری است. همچنین مالیات بر دارایی برای دوره بلندمدت وضع می‌شود و کمتر به اصلاح و بازنگری نیاز دارد. همچنین مالیات بر دارایی برای شهرداری‌های گزینیه‌های سیاستی مختلفی را همچون انواع گوناگون نرخ مالیاتی ایجاد می‌کند. مشخص است که شهرداری حقی برای وضع مالیات به خاطر مرزهای فیزیکی دارایی و شهرداری ندارد. مالیات بر دارایی همچون ابزاری است که اغلب به وسیله برنامه‌ریزان شهری برای اجرای اهداف و سیاست‌های توسعه شهری مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ بنابراین ثبات و قابلیت پیش بینی یکی از مزیت‌های آن است (هاشمی فیض آبادی، ۱۳۹۸).

#### مدیریت شهری

مدیریت شهری یکی از شاخه‌های علم مدیریت است، در مورد مفهوم و معنای مدیریت شهری اختلاف زیادی وجود دارد. تلقی و برداشت از مفهوم مدیریت شهری از کشوری به کشور دیگر متفاوت است، مفهوم مدیریت شهری گسترده‌تر از مفاهیم ترکیبی آن است. در سطحی وسیع می‌توان مدیریت شهری را حد حکومت محلی به کار برد و پاره‌ای اوقات در حد وظایف شهرداری به کار می‌رود، بین مدیریت شهری در گذشته (سنتی) و مدیریت شهری نوین اختلافاتی وجود دارد که در ادامه به بیان آن پرداخته شده است (احمدیان، ۱۳۹۴).

مدیریت شهری یک مفهوم فراگیر است که هدف آن تقویت سازمان‌های دولتی و غیردولتی برای شناسایی برنامه‌ها و سیاست‌های گوناگون و پیاده‌سازی آنها با نتایج بهینه است. این مفهوم از مدیریت شهری در تعامل میان کارگزاران متعدد و متنوع خود شامل شهرداری‌ها، سازمان شهری شوراهای اجرایی مرتبط با نهادهای شهری (بخش‌های دولتی به عنوان بازوی

اجرای حکومت مانند وزارت‌خانه‌های کشور، مسکن و شهرسازی و جز آن و نهادهای مردمی، سازمان‌های غیردولتی، سازمان‌های محلی و سازمان‌های داوطلبانه عمومی) و همچنین شهروندان به منصفه ظهور می‌رسد. مدیریت شهری در کلیت خود دربردارنده مقوله‌هایی چون سیاست‌گذاری، تعیین خط‌مشی‌ها و استراتژی‌های کمی و کیفی و سازماندهی اجرای نظارت و ارزیابی در گروه‌هایی که عمده فعالیت‌هایشان عمرانی، خدماتی، نظارتی و امور مربوط به رفاه اجتماعی است، بنابراین؛ مدیریت شهری عبارت است از: اداره امور شهر به منظور ارتقاء مدیریت پایدار مناطق شهری، با در نظر داشتن و پیروی از اهداف، سیاست‌های ملی، اقتصادی و اجتماعی کشور است (آیت و نیکخواه، ۱۳۹۹).

### مدیریت شهری و مشارکت شهروندی

در جامعه امروز نیاز بشر به همزیستی در سطح بالایی احساس می‌شود و این همزیستی در قالب شهرها تحقق می‌یابد. شهر به عنوان یک منافع توسعه مطرح است و جایگاه مدیریت شهری نقش بسیار مهم و تعیین کننده‌ای دارد. گستردگی، تنوع و پیچیده‌گی مفهوم مدیریت شهری، چنان است که به هیچ وجه نمی‌توان شهرداری را معادل مدیریت شهری دانست، شهرداری مسئول مدیریت شهر است، مدیریت شهری مترادف با همه بازیگران عرصه شهر است و نقش شهرداری به عنوان هسته مرکزی مدیریت شهر، هدایت، نظارت راهبردی و جلب مشارکت سایر بازیگران است (سوداگری، ۱۳۹۳).

مفهوم مشارکت در برگرفته این موضوع اساسی است که افراد در کل جامعه با تاثیرگذاری مستقیم و غیرمستقیم در امور شهری و سایر موضوعات مرتبط از منافع آن بهره می‌گیرند. شهروندان با مشارکت در امور شهری به شبکه‌ای از روابط وصل می‌شوند که در آینده می‌تواند نقش حمایتی را برای آنان بازی نماید. با توجه به نقش مدیریت شهری، مشارکت و ترغیب شهروندان به پرداخت عوارض یکی از گام‌های اساسی در پیشرفت شهری است (امانپور، ۱۳۹۷).

### پیشینه پژوهش

طبق جدول ۱- پیشینه پژوهش در ارتباط با موضوع تحقیق با عنوان «تأثیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری با میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری»، ملاحظه می‌شود:

### جدول ۱- پیشینه پژوهش

ردیف	نویسندگان	سال	موضوع	نتایج
۱	احدنژاد و همکاران	۱۳۹۵	ارزیابی میزان مشارکت شهروندان در پرداخت	به نظر شهروندان، کیفیت خدمات شهری و همچنین تمایل آنها به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری، پایین‌تر از حد متوسط



<p>است. در نتیجه می‌توان نتیجه گرفت که افزایش کیفیت خدمات شهری در محله پونک در افزایش تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی تأثیر خواهد گذاشت. و در محله کارمندان هم از میزان مشارکت بالایی برخوردار گشت.</p>	<p>عوارض نوسازی با تأکید بر رضایتمندی از خدمات شهری (مطالعه موردی پونک کارمندان)</p>			
<p>روش‌های سنتی تأمین مالی و مدل‌هایی که بر مبنای این روش‌ها توسعه یافته‌اند، نمی‌تواند پاسخگوی نیازهای روزافزون شهرداری‌ها باشند. عوارض نوسازی از جمله روش‌های پایدار تأمین مالی شهرداری‌هاست که به دلیل کم توجهی سهم اندکی در بودجه سنواتی شهرداری‌ها داشته است که بخشی از آن ناشی از ضعف قوانین و بخشی مربوط به نظام وصول است.</p>	<p>عوارض نوسازی و راه کارهای ارتقای آن در نظام مالی شهرداری‌ها</p>	<p>۱۳۹۵</p>	<p>اکبری نسب و فتاحی</p>	<p>۲</p>
<p>از آنجا که بسیاری از مشکلات شهرهای کشور ریشه در نظام مدیریت درآمد و هزینه آنها دارد بر این اساس، با توجه به سهم زیاد عوارض نوسازی در تأمین درآمد شهرداری و مدیریت بهتر شهری، بررسی عوامل موثر در کسب عوارض در چارچوب قوانین شهرداری ضروری است.</p>	<p>بررسی جایگاه و نقش عوارض نوسازی در تأمین منابع مالی شهرداری‌ها</p>	<p>۱۳۹۸</p>	<p>سبزیان و همکاران</p>	<p>۳</p>
<p>عوارض در هر سال می‌تواند منبع درآمدی مناسبی برای شهرداری‌ها ایجاد نماید و از یک تداوم قابل قبول برخوردار بوده و دریافت آن نه تنها سلامت محیط زیست شهری را دچار مخاطره نمی‌نماید، بلکه پتانسیل درآمدی شهرداری‌ها را به صورت مستمر جهت افزایش توان تولیدی و ارائه کالاها و خدمات عمومی افزایش می‌دهد.</p>	<p>ماهیت عوارض نوسازی در نظام شهرداری‌ها</p>	<p>۱۳۹۸</p>	<p>هاشمی فیض‌آبادی</p>	<p>۴</p>
<p>در رابطه با چهار مورد از خدمات شهری، سطح معنی داری بیشتر از ۰/۰۵ شده است. این بدان معنا است که در رابطه با خدمات فضاهای ورزشی، جمع‌آوری و دفع آب‌های سطحی، کیفیت گذران اوقات فراغت شهروندان و تکریم ارباب رجوع، میزان رضایتمندی شهروندان برابر با حد متوسط است. در رابطه با دو شاخص کیفیت پیاده‌روها و مشارکت مردمی، اختلاف میانگین با</p>	<p>ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج</p>	<p>۱۳۹۸</p>	<p>معتدلی و همکاران</p>	<p>۵</p>

<p>آماره آزمون به ترتیب برابر با ۰/۱۶- و ۰/۱۹- محاسبه شده است که این اعداد منفی نشان از آن دارد که میزان رضایتمندی از این خدمات پایین تر از حد متوسط است. در بقیه شاخص‌ها میزان رضایتمندی شهروندان بالاتر از حد متوسط شده است.</p>				
<p>رضایت همه شهروندان از کیفیت خدمات شهری ساکنان، مستلزم پرداخت به موقع عوارض است.</p>	<p>بررسی رابطه بین کیفیت خدمات شهری و تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری (مطالعه موردی منطقه ۲ شهر اهواز)</p>	<p>۱۳۹۹</p>	<p>فواضلی و سرخه</p>	<p>۶</p>
<p>مطابق با آزمون T تک نمونه ای بین توسعه خدمات شهری و افزایش میزان رضایتمندی شهروندان در سطح اطمینان ۹۵٪ و سطح معنی داری آزمون ۰/۰۰۰ پایین تر از ۰/۰۵، مشخص شد که توسعه خدمات شهری در افزایش میزان رضایتمندی شهروندان مؤثر بوده است. همچنین میزان رضایتمندی شهروندان مرد ۸۲/۱۶ و میزان رضایتمندی شهروندان زن ۶۵/۲۱ درصد می باشد که طبق <math>P=0/10</math> نتیجه می شود که اختلاف نمره های میانگین میزان رضایتمندی شهروندان بر اساس جنسیت معنی دار نیست.</p>	<p>سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری مطالعه موردی: زاهدان</p>	<p>۱۳۹۹</p>	<p>انوری و نیکنام</p>	<p>۷</p>
<p>رضایتمندی شهروندان، مشارکت شهروندان، تکالیف شهروندی، خدمات مناسب شهری از عملکرد مدیریت شهری در ارائه خدمات شهرداری رابطه معناداری دارد.</p>	<p>ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در ارائه خدمات شهرداری</p>	<p>۱۳۹۹</p>	<p>ریاحی و قربانی پارام</p>	<p>۸</p>

روش تحقیق

این تحقیق به لحاظ هدف اجراء از نوع، کاربردی است. تحقیق کاربردی، تحقیقی است که به منظور حل مشکل یا معضل خاص علمی یا اجتماعی انجام می گیرد همچنین پژوهش حاضر ترکیبی از روش پیمایشی است از رایج ترین شیوه های گردآوری داده ها در روش پژوهش پیمایشی، مصاحبه شخصی و استفاده از پرسشنامه است که در این

پژوهش محقق برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه استاندارد تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری حسین‌پور در سال ۱۳۹۲ و پرسشنامه رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری احمدیان در سال ۱۳۹۴ استفاده شده است که مرتبط با سوالات و متغیرهای تحقیق می‌باشد، و در انجام آن از تکنیک‌های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. همچنین این تحقیق از نظر زمان اجراء تحقیقی مقطعی است و بلحاظ منطق اجراء استقرایی است، همچنین روش تحقیق از جهت نحوه اجراء، توصیفی (بدان جهت که متغیرها توسط محقق دستکاری نمی‌شوند و وضعیت موجود آنها شناسایی می‌شود)، پیمایشی و از نوع همبستگی (بدان جهت که ارتباط بین متغیرهای تحقیق مورد سنجش قرار می‌گیرد) می‌باشد. در پژوهش حاضر جامعه آماری شامل کلیه شهروندان خرم‌آبادی می‌باشند که در دو ماهه تابستان (تیر ماه و مردادماه ۱۴۰۰) به شهرداری منطقه ۱ شهرستان خرم‌آباد مراجعه کرده‌اند و عوارض نوسازی و عمران شهری را پرداخت کرده‌اند، می‌باشد که در حال حاضر تعداد ۵۸۸ نفر از شهروندان خرم‌آبادی را شامل می‌شود. همچنین تعداد ۲۳۳ شهروندان خرم‌آبادی با استفاده از روش نمونه‌گیری کوکران به عنوان نمونه آماری انتخاب و با استفاده از روش در دسترس پرسشنامه‌ها توزیع شده است. با توجه به ماهیت این تحقیق، جهت گردآوری اطلاعات مورد نیاز از روش کتابخانه‌ای استفاده شده است. مباحث تئوریک پژوهش از مسیر مطالعه منابع، نشریات، منابع داخلی و خارجی موجود در کتاب‌ها و استفاده از اینترنت جمع‌آوری شده است. یعنی اطلاعات و داده‌های مورد نیاز تحقیق کلاً از روش کتابخانه‌ای انجام گرفته است. در پایان جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات در این پژوهش از روش‌های آمار توصیفی و استنباطی استفاده می‌گردد. این پژوهش با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و استنباطی، (آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل کوواریانس ANOVA) و برای اجرای عملیات اقتصادسنجی نیز از نرم‌افزار SPSS ۲۶ استفاده می‌گردد.

#### جدول ۲- متغیرهای تحقیق

متغیرها	مؤلفه‌ها	سوالات
تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری	ندارد	۱ الی ۱۶
رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری	رضایتمندی شهروندان	۱، ۲، ۳ و ۴
	مشارکت شهروندان	۵، ۶، ۷ و ۸
	تکالیف شهروندی	۹، ۱۰، ۱۱ و ۱۲
	خدمات مناسب شهری	۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۱۶

پرسشنامه استاندارد تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری خود گزارشی ۱۶ سوالی که حسین‌پور در سال ۱۳۹۲ ساخته شده، پاسخ‌ها بر اساس طیف لیکرت با بسیار کم، کم، متوسط، زیاد و بسیار زیاد اندازه‌گیری شده است. بنابراین کلیه ۱۶ سوال جدول (۲) تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری را ارزیابی می‌کنند. همچنین پرسشنامه استاندارد رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری خود گزارشی ۱۶ سوالی که توسط احمدیان در سال ۱۳۹۴ ساخته شده، پاسخ‌ها بر اساس طیف لیکرت با خیلی کم، کم، نظری ندارم، زیاد و خیلی زیاد اندازه‌گیری شده است.

بنابراین کلیه ۱۶ سوال جدول (۲) رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری را ارزیابی می‌کنند. در تحقیق حاضر برای تعیین روایی پرسشنامه با استفاده از نظرات اساتید راهنما، مشاور و پیشنهادات کارشناسان و خبرگان استفاده شده است. همچنین جهت میزان پایایی متغیرها از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده که متغیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری پایایی برابر با  $0/820$  دارد و متغیر رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری پایایی برابر با  $0/853$  دارد. هر دو متغیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری و رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری هر دو پایایی مطلوب و عالی داشته‌اند.

#### آمار توصیفی و استنباطی داده‌های تحقیق

به منظور شناخت بهتر ماهیت جامعه‌ای که در پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است و آشنایی بیشتر با متغیرهای پژوهش، قبل از تجزیه و تحلیل داده‌های آماری، لازم است این داده‌ها توصیف شود. همچنین توصیف آماری داده‌ها، گامی در جهت تشخیص الگوی حاکم بر آنها و پایه‌ای برای تبیین روابط بین متغیرهایی است که در پژوهش بکار می‌رود و در این پژوهش مطابق جدول ۳- می‌باشد.

#### جدول ۳- وضعیت جمعیت شناختی اعضای نمونه آماری

عنوان	نوع	فراوانی	درصد فراوانی	جمع فراوانی	جمع درصد فراوانی
جنسیت	مرد	۱۹۷	۸۴/۵	۲۳۳	۱۰۰
	زن	۳۶	۱۵/۵		
تاهل	متاهل	۱۷۸	۷۶/۴	۲۳۳	۱۰۰
	مجرد	۵۵	۲۳/۶		
تحصیلات	دیپلم و زیردیپلم	۱۳	۵/۶	۲۳۳	۱۰۰
	فوق دیپلم	۵۷	۲۴/۵		
	لیسانس	۱۰۰	۴۲/۹		

		۲۷	۶۳	فوق لیسانس و بالاتر	
		۴/۳	۱۰	کمتر از ۲۵	سن
		۱۷/۶	۴۱	بین ۲۶ تا ۳۰ سال	
		۲۷	۶۳	بین ۳۱ تا ۳۵ سال	
۱۰۰	۲۳۳	۴۵/۹	۱۰۷	بین ۳۶ تا ۴۰ سال	
		۴/۳	۱۰	بین ۴۱ تا ۴۵ سال	
		۰/۹	۲	بالای ۴۶ سال	

همانطور که در جدول شماره ۳- مشاهده می‌شود ویژگی‌های جمعیت شناختی نشان داد که:

برای متغیر جنسیت، بیشترین درصد فراوانی با ۸۴/۵ درصد مربوط به مردان است.

برای متغیر وضعیت تاهل، بیشترین درصد فراوانی با ۷۶/۴ درصد مربوط به افراد متاهل می‌باشد.

برای متغیر وضعیت تحصیلات، بیشترین درصد فراوانی مربوط به دارندگان مدرک لیسانس می‌باشد.

برای متغیر سن، بیشترین درصد فراوانی مربوط به افراد داری سن ۳۶ سال تا ۴۰ سال است.

همچنین طبق جدول ۴- توصیف جمعیت شناختی اعضای نمونه تحقیق حاضر آمده است:

جدول ۴- توصیف جمعیت شناختی اعضای نمونه

توصیفی	جنسیت	تاهل	سن	سطح تحصیلات
شاخص میانگین	۱/۱۵	۱/۲۴	۳/۳۱	۲/۹۱
میانه	۱	۱	۴	۳
مد	۱	۱	۴	۳
انحراف معیار	۰/۳۶۲	۰/۴۲۶	۰/۹۸۲	۰/۸۵۷
کمترین	۱	۱	۱	۱
بیشترین	۲	۲	۶	۴
چولگی	۱/۷۱۷	-۰/۴۳۸	-۰/۱۰۹	-۰/۵۶۰
کشیدگی	۱/۹۲۴	۱/۲۵۱	-۰/۴۳۳	-۰/۳۷۳

همانطور که از جدول ۴- پیداست، مقدار شاخص‌های میانگین، میانه، مد، انحراف معیار، کمترین، بیشترین، چولگی و کشیدگی متغیرهای توصیفی جنسیت، تاهل، سن و تحصیلات مشاهده می‌شود.

همچنین وضعیت پاسخ دهندگان نمونه آماری بر حسب شاخص‌های متغیرهای پژوهش به شرح جدول ۵- می‌باشد:

جدول ۵- وضعیت پاسخ دهندگان بر حسب شاخص‌های متغیرهای پژوهش

متغیرها شاخص‌ها	تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری	رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری
میانگین	۵۶/۷۹	۴۰/۶۹
میانه	۵۷	۳۷
مد	۵۳	۵۶
انحراف معیار	۵/۷۹	۹/۳۵
کمترین	۵۰	۲۸
بیشترین	۷۰	۵۶
چولگی	۱/۱۹۸	۰/۸۱۵
کشیدگی	۰/۷۲۹	۰/۶۹۰

همانطور که در جدول شماره ۵- مشاهده می‌شود میانگین متغیر تمایل شهروندان برابر با ۵۶/۷۹ و انحراف معیار آن برابر با ۵/۷۹ می‌باشد. همچنین میانگین متغیر رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری برابر با ۴۰/۶۹ و انحراف معیار آن برابر با ۹/۳۵ می‌باشد. همچنین سایر اطلاعات مربوط به وضعیت پاسخ دهندگان مشخص می‌باشد.

#### آزمون فرضیه‌های تحقیق

تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری شهرستان خرم‌آباد، تأثیر دارد.

تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایتمندی شهروندان شهرستان خرم‌آباد، تأثیر دارد.

تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان مشارکت شهروندان شهرستان خرم‌آباد، تأثیر دارد.

تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان تکالیف شهروندی شهرستان خرم‌آباد، تأثیر دارد.

تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان خدمات مناسب شهری شهرستان خرم‌آباد، تأثیر دارد.

آزمون آماری مورد استفاده برای سنجش وضعیت متغیرها، آزمون مورد استفاده برای تحلیل تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری شهرستان خرم‌آباد، آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل کوواریانس ANOVA می‌باشد. بنابراین طبق جدول ۶ و ۷ خواهیم داشت:

جدول ۶- تأثیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری شهرستان خرم‌آباد

متغیر وابسته	متغیرهای مستقل	ضریب همبستگی	سطح معنی داری sig
تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری	میزان رضایتمندی شهروندان	۰/۷۶۹	۰/۰۰۰
	میزان مشارکت شهروندان	۰/۵۳۸	۰/۰۰۰
	میزان تکالیف شهروندی	۰/۵۹۵	۰/۰۰۰
	میزان خدمات مناسب شهری	۰/۹۷۴	۰/۰۰۲
	رضایت از کل عملکرد	۰/۸۲۹	۰/۰۰۰

جدول ۷- آزمون معناداری تأثیر تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری بر اساس آزمون ANOVA یک طرفه

ANOVA						
سطح معناداری	F	میانگین مربعات	درجه آزادی	مجموع مربعات		
میزان رضایتمندی	۰/۰۰۰	۸۰/۰۹۳	۲۳۸/۲۳۹	۶	۱۴۲۹/۴۳۷	Between Groups
			۲/۹۷۵	۲۲۶	۶۷۲/۲۴۶	Within Groups
				۲۳۲	۲۱۰۱/۶۸۲	Total
میزان مشارکت شهروندان	۰/۰۰۰	۶۵۴۸/۴۵۷	۳۹۷/۵۲۳	۶	۲۳۸۵/۱۳۹	Between Groups
			۰/۰۶۱	۲۲۶	۱۳/۷۱۹	Within Groups

			۲۳۲	۲۳۹۸/۸۵۸	Total	
۰/۰۰۰	۷۱۹/۳۶	۲۵۵/۲۳۰	۶	۱۵۳۱/۳۸۲	Between Groups	میزان تکالیف شهروندی
		۰/۰۰۰	۲۲۶	۶۳/۶۹۸	Within Groups	
			۲۳۲	۱۵۳۱/۳۸۲	Total	
۰/۰۰۰	۸۵۰/۶۶۴	۲۰۶/۵۵۸	۶	۱۲۳۹/۳۴۶	Between Groups	میزان خدمات مناسب شهری
		۰/۲۴۳	۲۲۶	۵۴/۸۷۷	Within Groups	
			۲۳۲	۱۲۹۴/۲۲۳	Total	
۰/۰۰۰	۱۵۱۲/۳۱۵	۳۳۰۴/۹۷۶	۶	۱۹۸۲۹/۸۵۶	Between Groups	میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری
		۲/۱۸۵	۲۲۶	۴۹۳/۸۹۵	Within Groups	
			۲۳۲	۲۰۳۲۳/۷۵۱	Total	

همانطوری که نتایج جدول (۶ و ۷) نشان می‌دهد، ضریب همبستگی بین متغیر میزان رضایتمندی شهروندان شهرستان خرم‌آباد و متغیر وابسته تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری یک رابطه معنادار است. زیرا ضریب همبستگی حدود ۰/۷۶۹ می‌باشد و با توجه به سطح معناداری ثبت شده، می‌توان با اطمینان ۹۵ درصد این رابطه را از نظر آماری معنادار دانست. همبستگی بین تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان مشارکت شهروندان نیز با ضریب ۰/۵۳۸ و sig کمتر از آلفا ۰/۰۵ معنادار است. تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان تکالیف شهروندی رابطه معناداری دارد. زیرا ضریب همبستگی ۰/۵۹۵ در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ واقع شده و با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان این رابطه را یک رابطه معنادار دانست. نکته دیگر این که تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان خدمات مناسب شهری، بیشترین همبستگی را با تمایل شهروندان با ضریب همبستگی ۰/۹۷۴ دارد. در کل نیز ضریب همبستگی، بین تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری شهرستان خرم‌آباد عدد ۰/۸۲۹ در سطح معناداری کمتر از آلفا ۰/۰۵ است؛ بنابراین می‌توان گفت که تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری تأثیر معناداری بر میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری شهرستان خرم‌آباد دارد و با توجه به مثبت بودن ضریب همبستگی پیرسون و سطح معناداری با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت که رضایت بالای شهروندان از عملکرد مدیریت شهری با تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری همراه خواهد بود و بالعکس. همچنین طبق جدول ۷-



آزمون تحلیل واریانس یک طرفه نشان می‌دهد که تفاوت معناداری بین میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری شهرستان خرم‌آباد، نسبت به تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری وجود دارد.

### نتیجه‌گیری

«تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری بر میزان رضایت شهروندان (رضایتمندی شهروندان، مشارکت شهروندان، تکالیف شهروندی و خدمات مناسب شهری) از عملکرد مدیریت شهری شهرستان خرم‌آباد، تأثیر دارد».

نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که شهروندان شهرستان خرم‌آباد علی‌الخصوص ناحیه ۱ به اداره هرچه بهتر امور شهری بسیار تمایل دارند و پرداخت عوارض شهرداری را وابسته به برقراری یک رابطه دو سویه بین شهروندان و شهرداری می‌دانند برآورد تحلیل آماری مطابق با نظر شهروندان نشان داد که از میان شاخص‌های مورد بررسی از جمله رضایتمندی شهروندان، مشارکت شهروندان، تکالیف شهروندی و خدمات مناسب شهری، متناسب بودن میزان عوارض نوسازی و عمران شهری با سطح خدمات ارائه شده و سطح درآمد شهروندان تأثیر بسزایی در تمایل آنها به پرداخت این عوارض را دارد، بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که اگر برقراری عدالت از طرف شهرداری در جهت تعیین عوارض متناسب با سطح درآمد خانوارهای شهری انجام نگیرد شهروندان از پرداخت عوارض خودداری کرده و مردم شهر خرم‌آباد پرداخت عوارض را منوط به عملکرد مناسب و صحیح شهرداری و جلب رضایت شهروندان می‌دانند. مطابق با تحلیل‌های صورت گرفته از منظر رضایتمندی شهروندان، مشارکت شهروندان، تکالیف شهروندی و خدمات مناسب شهری از جمله عواملی هستند که می‌تواند موجب ترغیب و تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری تعیین شده از سوی شهرداری شود. شهرداری و عملکرد آن، نقش مهمی در تأمین کیفیت زندگی شهروندان دارد از این رو عملکرد آن مورد نظر شهروندان است و همواره شهروندان درکی از عملکرد شهرداری دارند و آن را با سطح خواسته‌های خود مقایسه می‌کنند. اگر بین عملکرد ادراک شده با استانداردها و خواسته‌های شهروندان شکاف باشد احساس نارضایتی می‌کنند. این عملکرد درک شده می‌تواند، منطبق با عملکرد واقعی شهرداری یا متفاوت از آن باشد. از این رو، عملکرد شهرداری را هم می‌توان بر اساس مجموعه‌ای از معیارها و استانداردها سنجید و هم بر اساس رضایت شهروندان که مصرف‌کنندگان و مشتریان خدمات و زیرساخت‌های ارائه شده شهرداری هستند. رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری از این نظر حائز اهمیت و مطالعه است که نقش مهمی در ایجاد اعتماد ما بین شهروندان و شهرداری و مسئولیت‌پذیری و علاقه شهروندان جهت پشتیبانی از این سازمان عمومی در ابعاد مختلف به ویژه از نظر مشارکت مالی در خصوص پرداخت عوارض نوسازی و عمران

شهری دارد. همچنین نتایج تحقیق حاضر با تحقیقات معتمدی و همکاران (۱۳۹۸) و ریاحی و قربانی‌پارام (۱۳۹۹) و انوری و نیکنام (۱۳۹۹) و فواضلی و سرخه (۱۳۹۹) در یک راستا می‌باشد. همچنین پیشنهاد می‌شود؛ ارائه گزارش سالانه از طرف شهرداری از میزان بودجه و هزینه‌های جاری اداری و خدماتی شهر که باعث رضایت عمومی شهروندان شده و از تخلفات احتمالی جلوگیری می‌کند، استفاده از نظرسنجی از شهروندان برای بررسی نیازهای مردم شهر و انجام اقدام‌های لازم در این زمینه و ایجاد و توسعه تسهیلات فرهنگی شهر از جمله سینما، ورزشگاه‌ها و غیره جهت افزایش سطح سلامت و رضایت شهروندان می‌تواند پیشنهاداتی موثر باشند.



## منابع

- ۱) آیت، مسرت، نیکخواه، سیامک (۱۳۹۹) بررسی و اولویتبندی عوامل اصلی مدیریت شهری با رویکرد جهادی در میزان موفقیت پروژه‌های عمران شهری (نمونه‌موردی: شهرداری‌های استان چهارمحال و بختیاری)، نشریه پژوهش‌های مکانی- فضایی، سال ۱۴، شماره دوم، بهار ۹۹، صص ۱۷-۱.
- ۲) اکبری نسب، سیدیوسف، فتاحی، سارا (۱۳۹۵) عوارض نوسازی و راه کارهای ارتقای آن در نظام مالی شهرداری ها، پنجمین کنفرانس بین‌المللی حسابداری و مدیریت و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز، تهران.
- ۳) امانپور، سعید (۱۳۹۷) بررسی عوامل موثر بر افزایش تمایل شهروندان به پرداخت عوارض شهرداری (مورد مطالعه؛ شهر ایزده)، فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال دهم، شماره ۳۵، پاییز ۹۷، صص ۳۲-۲۳.
- ۴) انوری، محمودرضا، نیکنام، مهدی (۱۳۹۹) سنجش رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: زاهدان، چهارمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در مهندسی کشاورزی، محیط زیست و منابع طبیعی، کرج.
- ۵) احمدیان (۱۳۹۴) ارزیابی میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد مدیریت شهری منطقه ۸ شهرداری تهران در حوزه اجرای پروژه‌های عمرانی، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکز
- ۶) احدنژاد، محسن، دویران، اسماعیل، صفاری، عاطفه (۱۳۹۵) ارزیابی میزان مشارکت شهروندان در پرداخت عوارض نوسازی با تاکید بر رضایتمندی از خدمات شهری (مطالعه موردی پونک کارمندان)، پنجمین کنفرانس بین‌المللی دستاوردهای نوین علوم انسانی و مدیریت، شیراز.
- ۷) حسین‌پور، علی (۱۳۹۲). رابطه بین کیفیت خدمات شهری و تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری (مطالعه موردی شهر آستانه اشرفیه)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت.
- ۸) ریاحی، علی اصغر، قربانی پارام، افشین (۱۳۹۹)، ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در ارائه خدمات شهرداری، نهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و شهرسازی، شیروان.
- ۹) رضایی، محمدرضا، توکل، عطیه، احمدی، مسعود و کاویانپور، گلشن (۱۳۹۳)، ارزیابی رضایت مندی شهروندان از مدیران شهری بر اساس الگوی حکمروایی خوب شهری؛ مطالعه موردی: شهر سیدان، اولین کنفرانس ملی شهرسازی، مدیریت شهری و توسعه پایدار، تهران.
- ۱۰) رنجه، جواد (۱۴۰۰)، راهکارهایی بر درآمدزایی شهرداری‌ها از دیدگاه مدیریت شهری، دومین کنفرانس بین‌المللی فناوری‌های نوین در مهندسی معماری و شهرسازی ایران، تهران.

- ۱۱) سبزیان، ملیحه، عبدالمهی، هانیه، عشقی موحد، مرضیه، ایزدپناه سرنقی، لیلا، اکبری، محمد (۱۳۹۸)، بررسی جایگاه و نقش عوارض نوسازی در تامین منابع مالی شهرداری‌ها، نهمین کنفرانس ملی رویکردهای نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری، بابل.
- ۱۲) سوداگری، یوسف (۱۳۹۳) بررسی عوامل موثر بر مطالبات معوق شهرداری تهران از شهروندان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، رشته علوم اقتصادی، دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- ۱۳) شمس‌الدینی، علی، سنایی مقدم، سروش، بلاغی، رسول، رضایی، میثم (۱۳۹۶) سنجش میزان رضایتمندی شهرداری از عملکرد شهرداری و ارزیابی عوامل فردی اجتماعی موثر بر آن (مطالعه موردی: شهر دهدشت)، مجله پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، سال ۸، شماره ۳۰، پاییز ۹۶، صص ۲۰۴-۱۸۵.
- ۱۴) فواضلی، سید احمد، سرخه، خدیجه (۱۳۹۹)، بررسی رابطه بین کیفیت خدمات شهری و تمایل شهروندان به پرداخت عوارض نوسازی و عمران شهری (مطالعه موردی منطقه ۲ شهر اهواز)، ششمین کنفرانس بین‌المللی پژوهش‌های نوین در عمران، معماری، مدیریت شهری و محیط زیست، کرج.
- ۱۵) قانون نوسازی و عمران شهری (۱۳۴۷)، سازمان قوانین و مقررات جمهوری اسلامی ایران، مصوب ۷ آذرماه ۴۷.
- ۱۶) قاسمی درمیان، حمید (۱۳۹۹) آشنایی با جایگاه عوارض نوسازی، یازدهمین کنفرانس ملی مهندسی عمران، معماری و توسعه شهری، بابل.
- ۱۷) کریمیان بستانی، مریم، بلوچی، عثمان، صاحب‌داد، جویه (۱۳۹۲) سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری (مطالعه موردی: شهر زاهدان)، نشریه چشم‌انداز جغرافیایی (مطالعات انسانی)، سال ۸، شماره ۲۲، بهار ۹۲، صص ۱۳۱-۱۱۷.
- ۱۸) معتمدی، محمد، رسولی، سیدحسین، نصیری، محمد (۱۳۹۸) ارزیابی میزان رضایت شهروندان از عملکرد مدیریت شهری در حوزه خدمات شهری، مطالعه موردی: شهر فاروج.
- ۱۹) نصرافهانی، رضا، شهیدی، آمنه، مؤمنی، الهام (۱۳۹۰) مالیات بر املاک، منبع مناسب برای تأمین مالی بخش عمومی شهری در ایران (مطالعه موردی: شهرداری اصفهان)، دو فصلنامه مدیریت شهری، ویژه نامه بهار و تابستان ۹۰.
- ۲۰) هاشمی فیض‌آبادی، سید مهدی (۱۳۹۸)، فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، سال سوم، شماره ۲۵، جلد چهارم، زمستان ۹۸، صص ۹۹-۹۱.

**The effect of citizens 'willingness to pay for renovation and urban development fees with the level of citizens' satisfaction with the performance of urban management**

**Zahra Bahrami**

**Abstract:**

Over time, the concept of business ethics and corporate environmental accountability became widespread in the 1980s, and the general tendency to assert social responsibility became more widespread (some contributing to this tendency, corporate scandals, and the growing global nature of corporate activity). Relying on business guidelines, standards, and guidelines will be necessary but insufficient. Companies are judged on the basis of the degree of innovation in products and processes in line with social and environmental issues. A statistical sample consisting of using simple random sampling method and using Morgan table from 17 active manufacturing companies in Tehran Stock Exchange, 176 cases were selected and in each of the 4 deputies were asked to answer the questionnaire questions. After completing the mentioned questionnaires by multivariate regression method in SPSS software, the results were analyzed. The results indicate that the dimensions of ethical ideologies of social responsibility; Environmental dimension, the strategic dimension of the company has a significant impact on the rate of return on assets.

Keywords: Ethical ideologies, financial performance, rate of return on assets