



University of  
Sistan and Baluchestan



Association of Geography  
and Planning  
of Border Areas of Iran

## Determining Effective Components in Citizen Participation in the form of Social Trap Theory and The Bystander Effect (Case Study :Mashhad)

Rostam Saberifar<sup>1✉</sup>, Ezat Hoseini<sup>2</sup>

1. Associate Professor, Department of Geography and Urban Planning, University of Payam e Noor, Tehran, Iran.

✉ E-mail: saberifar@yahoo.com

2. MA , Department of Geography and Urban Planning, University of Payam e Noor, Tehran, Iran.

E-mail: ezathoseini4712@chmail.ir



**How to Cite:** Saberifar, R & Hoseini, E. (2022). Determining Effective Components in Citizen Participation in the form of Social Trap Theory and The Bystander Effect (Case Study :Mashhad). *Geography and Territorial Spatial Arrangement*, 12 (43), 65-70.

**DOI:** <http://dx.doi.org/10.22111/GAII.2022.39341.2949>

### Article type:

Research Article

### Received:

11/09/2021

### Received in revised form:

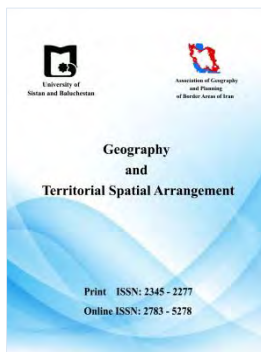
31/10/2021

### Accepted:

26/02/2022

### Publisher online:

22/06/2022



### ABSTRACT

In this study, with emphasis on financial participation, which is considered the most complex type of participation, it was tried to analyze the factors affecting the participation of citizens of Mashhad by using the social trap theory and the spectator effect. For this purpose, the basic factors affecting the payment of renovation and car tolls were determined and the effect of each of them was evaluated. The research method was descriptive and analytical and the required data was obtained from a sample of 300 people in the form of two groups of participants and non-participants. The collected data were analyzed using analysis of variance and t-test with two independent groups. The results showed that the attitudes of participants and non-participants were different in relation to the effective factors, and the highest effect was related to the awareness of the behavior of the municipal personnel and the person's relatives, as well as his moral conscience in relation to paying tolls. In this process, the trust or lack of trust in the capability of the municipal personnel and also the type of orientation of the city council members (reformist or fundamentalist) had no obvious effect on the payment of tolls. According to this finding, aimless advertisements and providing incentives do not have much place in people's participation and the solution is the formation and expansion of social capital.

### Keywords:

Financial participation, social trap, bystander effect, social capital, Mashhad.



© the Author(s).

**Publisher:** University of Sistan and Baluchestan

## Extended Abstract

### Introduction

One of the main challenges for municipalities is to encourage people to pay taxes on time. Although researchers and thinkers have proposed solutions in this field, such solutions have not had any successful outcomes despite their high costs. This is because the proposed strategies mainly focused on people and neglected the conditions and structure of participatory institutions as well as social and environmental contexts. On the other hand, large-scale projects have been often talked about, with no consideration of the ideas presented at the micro and laboratory levels. Accordingly, it was necessary to discuss these areas in the city of Mashhad, which has currently the lowest level of public participation, to solve some of the problems of this metropolis. According to the municipality reports, the citizens of Mashhad have a debt of 220 billion tomans to the municipality of this city in three revenue codes of renovation, business, and automobile tolls. Therefore, the present study aims to propose solutions so that the municipality can obtain the required revenue and perform its duties while imposing the least damage. Hence, the following question is raised: How can people be encouraged to pay municipal tolls on time?

### Study Area

The study area was the city of Mashhad, which is the second metropolitan and also the largest religious city of Iran with a history of 1200 years due to the presence of the shrine of the 8<sup>th</sup> Imam of Shia. The city covers an area of over 300 km<sup>2</sup> and had a population of over 3 million in 2017. Mashhad is expanded along Kashf-Rud River basin, on the plain of Mashhad and between the two mountains of Hezar-Masjed and Binalud. This location had led to an altitude difference of the maximum of 1150 m and the minimum of 950 m from the sea level. The weather in Mashhad is moderate and variable, and winds are mainly in direction of south-east to north-west. The maximum summer temperature is 43 degrees above zero, and the lowest winter temperature is 23 degrees below zero.

### Material and Methods

This research is descriptive and analytical in terms of method and applied concerning its objectives. The data required for this study were collected from 300 people selected by both convenience and random sampling methods. The first group included 150 participants who had paid their renovation and automobile tolls from March 1 to March 20, 2017 (The period during which the renovation toll receipt is issued and advertising is done to pay the automobile tolls). The second group included those who were similar in ownership, social class, and residential area to the participants of the first group, but for some reason, did not pay for their renovation and automobile tolls. The required data were collected using a researcher-made questionnaire, including two sections: demographic characteristics and the status of financial participation in the city administration. The participation section included 34 closed-ended and one open-ended question answered by the study participants. To test the reliability and validity of this questionnaire, the perspectives of experts in this field and 10% of the population participating in the study were considered. The final evaluation showed that the designed questions had the necessary validity and reliability as the validity level of the questionnaire was 0.85 using Cronbach's alpha coefficient. The collected data were analyzed using analysis of variance and t-test with two independent groups.

### Result and Discussion

In the section of inferential information, it was found that the t-value observed in the performance of relatives and colleagues in connection with the payment of tolls, belief in the involvement of other institutions in municipality affairs, moral conscience, and the participants' view of other citizens, the amount the services provided by the municipality, the residential area, and the level of familiarity with the performance of public institutions, was significant at a probability level of <5%. Therefore, there was a difference between the attitudes of citizens paying tolls and those who did not participate in this process. In other words, the citizens who paid the tolls considered the mentioned factors to be very effective on this behavior. Regarding the factors of the political orientation of city council members (reformist or fundamentalist), trust in the ability and skills of staff and managers in the municipality and staff behavior in paying automobile tolls and renovation were not significant at a probability level of < 5%. Therefore, there was no difference between the attitudes of the citizens who paid the tolls and those who did not participate in this behavior. The results of analysis of variance F showed the relationship between evaluating the attitudinal orientation of city council members, moral conscience of the respondents, trust in the skills and expertise of municipal staff, the performance of relatives

in paying or not paying renovation and automobile tolls, knowledge of municipal staff behavior in paying tolls, evaluating the amount of municipal services provided by the municipality, the desire and interest in living in the current residence, and the level of familiarity with the structure of public institutions were significant at a probability level of  $< 5\%$ . Therefore, there was a difference between citizens' attitudes and their performance in financial participation in the management of city affairs.

### Conclusion

The results showed that the attitudes of participants and non-participants were different concerning the effective factors, and the highest effect was related to the knowledge of the performance of municipal staff and relatives as well as their moral conscience regarding toll payment. In this process, trust or distrust in the capabilities of municipal staff and also the type of attitudinal orientation of city council members (reformist or fundamentalist) had no obvious effects on the payment of tolls. Citizens surveyed often believed that municipalities were, in principle, broad and long-term institutions that were not only disordered in their day-to-day affairs, but also lacked certain principles in their organizational structure and policy-making. Such a process not only puts executive management in crisis, but also leads to a departure from the core missions. According to the findings of the current study, contrary to popular belief that advertising and displaying the work done, especially physical changes and what is called physicalism, can be effective; these factors had the least impact on citizens' financial participation. However, if the citizens find out that others, especially the municipal staff themselves, are taking the lead in paying the tolls, municipal tolls can be collected at the lowest cost and best time.

**Key words:** Financial participation, social trap, bystander effect, social capital, Mashhad.

### References (Persian)

- Abbasi, M., Nikjoo, M. 2021, Legal review of collection of renovation and waste fees from service institutions under the supervision of the Ministry of Health. *Medical Law*, 53, 171-153.  
<https://www.sid.ir/FileServer/JF/H3001413995306.pdf>
- Ahmadnia, S., Kamel Qalibaf, A. 2017, "Social Participation in Central Tehran: With Emphasis on Democratic Institutions and Councils", *Social Studies and Research in Iran*, 6(1), 168-145.  
<https://dx.doi.org/10.22059/jisr.2017.61835>
- Akbarpour, M., Poorahmad, A., Imranzadeh, B. 2011, "Evaluating the level of people's participation in the improvement and renovation of worn-out tissue, a case study: Sirvan neighborhood of Tehran", *Journal of Geography*, 16(36), 24-11.  
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=147909>
- Alawitbar, A. 2000, "Strategies to increase public participation in the administration of city affairs", *Organization of Municipalities and Rural Affairs*, Tehran.
- Bagheri Kahkesh, M., Mahmoudi Majdabadi, M., Farahani, L., Haji Nabi, K. 2021, "Investigating the Factors Affecting the Occurrence of Public Participation in the Health System: A Comparative Study", *Iran Health Insurance*, 3(2), 127-116.  
<http://journal.ihio.gov.ir/article-1-149-fa.html>
- Bolo, Q., Akbarian, R., 2017, "Investigating the Relationship between Spectator Phenomena, Evidence Power and Perceived Responsibility with the Probability of Fraud Reporting", *Bi-Quarterly Journal of Value and Behavioral Accounting*, 2(3), 1-32.  
<http://aapc.khu.ac.ir/article-1-260-fa.html>
- Fathi, S. 2016, "Sociological Analysis of Citizen Ethics in Urban Space (Case Study of Tehran Citizens)", *Urban Sociological Studies*, 6(18), 144-115.  
<https://www.sid.ir/FileServer/JF/6007013951806.pdf>
- Hashemi Feyzabadi, M. 2019, "The nature of the effects of modernization in the municipal system", *New research approaches in management and accounting*, 25, 99-91.  
<http://maildc1519217340.mihandns.com/index.php/ma/article/view/316>

- Hosseini, E. 2021, "Designing a model of social participation of residents in the reconstruction of dysfunctional urban contexts (case study: Mashhad)", Master Thesis in Geography and Urban Planning, Department of Geography, Payamnoor University, Mashhad.
- Hosseinzadeh, A. H., Idr, N., Abbasi, E. 2012, "Investigating the Factors Affecting Citizenship Participation among the Citizens of Khorramabad", *Urban Studies*, Islamic Azad University, Dehaghan Branch, 2(2), 82-59.  
[https://urb.dehaghan.iau.ir/article\\_654911\\_da3a5db0c6edb3aa991214fa0d2a463e.pdf](https://urb.dehaghan.iau.ir/article_654911_da3a5db0c6edb3aa991214fa0d2a463e.pdf)
- Imani Jajarmi, H. 2020, "What is the way out", *Ayandehnegar*, 104, 07-105.  
<https://otaghiranonline.ir/source/17/0>
- Khamar, G. A., Javadian, M. 2015, "Predicting the amount of revenue from municipal tolls using neural network model, case study: Zabol", *Urban Planning*, 6(23), 34-21.  
<https://dorl.net/dor/20.1001.1.22285229.1394.6.23.2.0>
- Mahmoudi Meymandi, M., Shirpez Arani, A. A., Navabi, M., Kazemi Bidgoli, A. 2013, "Identifying Factors Affecting Generalist Trust in Organizations (Case Study: Government and Public Organizations of Kashan County)", *Transformation Management Research Journal*, 5(9), 195-172.  
[https://jm.um.ac.ir/article\\_26717\\_eb60b18b1728b11e6395ff9ce219de02.pdf](https://jm.um.ac.ir/article_26717_eb60b18b1728b11e6395ff9ce219de02.pdf)
- Marsousi, N., Saebi, M. H. 2009, "Geographical Analysis of the Impact of Social Ecology on the Physical Development of the City, A Case Study of Mashhad", *Journal of Geography and Regional Planning*, 1(Prefix), 73-93.  
[https://grup.journals.pnu.ac.ir/article\\_30\\_f7d97c9e84f2714369f23622a6d88715.pdf](https://grup.journals.pnu.ac.ir/article_30_f7d97c9e84f2714369f23622a6d88715.pdf)
- Mashhad Municipality 2016, "Report on how to receive tolls in the 5 years ending in 2016, General Department of Public Revenues, Municipality, Mashhad.
- Mehregan, N., Sahabi, B., Tartar, M. 2015, "Investigating the Impact of Municipal Duties on Housing Prices, Case Study: Tehran", *Economic Development Policy*, 7, 154-129.  
<https://dx.doi.org/10.22051/edp.2016.2527>
- Mousavi, M., Karimian Bostani, M., Hafiz Rezazadeh, M., 2021, "The Impact of Sustainable and Unstable Municipal Revenues on the Development of Tehran Metropolis", *Social Geography of the City*, 8(18), 44-25.  
[https://jusg.uk.ac.ir/article\\_2860\\_24e2fc0e6c068b80b46951d6535e40be.pdf](https://jusg.uk.ac.ir/article_2860_24e2fc0e6c068b80b46951d6535e40be.pdf)
- Putnam, R. 2001, "Democracy and Civic Traditions", translated by Mohammad Taghi Delfrooz, Ghadir Publications, Tehran.
- Qaisari, N. 2019, "Social participation; Meaning of a Strategic Concept", *NAJA Strategic Studies*, 4(11), 59-31.  
[http://journals.police.ir/article\\_92929\\_376478175b617af89a11cdf1b80a3872.pdf](http://journals.police.ir/article_92929_376478175b617af89a11cdf1b80a3872.pdf)
- Rothstein, B. 2014, "Social Trap and the Issue of Trust", translated by Mahmoud Sharapour, Agha Publications, Tehran.
- Saberifar, R. 2012, "Investigating the Factors Affecting the Membership and Participation of Villagers in Rural Cooperatives, Case Study: Khorasan Razavi Province", *Geography and Regional Tuition Management*, 2(4), 75-65.  
<https://dx.doi.org/10.22111/gaij.2012.877>
- Saberifar, R. 2013, "Determining the quality gap of services provided in municipalities (case study of Mashhad)", *Geographical Research Quarterly*, 28(2), 139-127.  
[https://journals.ui.ac.ir/article\\_17983\\_57ec94e246003fe0ffd9df01b3b7d387.pdf](https://journals.ui.ac.ir/article_17983_57ec94e246003fe0ffd9df01b3b7d387.pdf)
- Saberifar, R. 2021, "Analysis of Inequality and Its Effect on Citizens' Participation in Metropolitan Administration (Case Study, Mashhad)", *Geography and Urban-Regional Planning*, 10(35), 163-142.  
[https://grup.journals.pnu.ac.ir/article\\_3456\\_7e51fcd47b8105ae62fd6407321cf219.pdf](https://grup.journals.pnu.ac.ir/article_3456_7e51fcd47b8105ae62fd6407321cf219.pdf)



Saberifar, R. 2015, "Investigating the effect of citizens' satisfaction with the performance of the municipality on the sustainability of the urban environment in the case of District 9 of Mashhad", *Urban Ecology Research*, 7(2), 11-24.

<https://dx.doi.org/10.22111/gajj.2020.5573>

Sharzaei, G., Majed, V. 2012, "Sustainable city financing; How to finance for sustainable urban development", *urban and rural management, special issue(16)*, 316-299.

<https://civilica.com/doc/140934/>

Shaygan, F. 1999, "Factors affecting the presence and participation of people in mosques in three areas of Tehran", Faculty of Social Sciences, Allameh Tabatabai University, Tehran.

Sharbati, A. 2018, "Citizen Participation in Urban Affairs (Case Study: Gonbad City)", *Environmental Management*, 11(41), 184-161.

<https://www.sid.ir/FileServer/JF/31913974108.pdf>

Soltani, H. 2021, "Identifying and ranking the factors affecting private sector financial participation and its role in sustainable urban development (Case study: Yasuj Municipality)", *Urban Research and Planning*, 12(45), 180-167.

<https://dx.doi.org/10.30495/jupm.2021.4419>

Tahmasebi, S. 2001, "Patterns of Social Participation in Iran", *Quarterly Journal of Urban Management*, 5, 68-58.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=71433>

Teymouri, M., Babaei, P. 2016, "Epistemological validation of Alexei Dotokvil's views on democracy", *International Conference on Islamic Culture, Art and Architecture, Ports Organization, Kish Island*.

Warshoei S., Yousefi, A. 2010, "Social inequality in urban space of Mashhad", *Iranian Journal of Social Studies*, 4(4), 184-152.

[http://www.jss-isa.ir/article\\_23440\\_104077cd44130e88a901ef056598fbc6.pdf](http://www.jss-isa.ir/article_23440_104077cd44130e88a901ef056598fbc6.pdf)

Zanganeh, Y., Hosseinabadi, S. 2016, "Evaluating Citizens' Satisfaction with Municipal Performance and Its Role in Financing Urban Management, Case Study of Sabzevar", *Spatial Planning*, 6(20), 62-51.

[http://gps.gu.ac.ir/article\\_33181\\_9ccf48a4fcdbe991785654ba43985107.pdf](http://gps.gu.ac.ir/article_33181_9ccf48a4fcdbe991785654ba43985107.pdf)

## References (English)

Darley, J.M., Latane, B. 1968, "Bystander intervention in emergencies: Diffusion of responsibility", *American Psychological Association, Journal of Personal and Social Psychology*, 8(4), 377-383.

<https://doi.org/10.1037/h0025589>

Delhey, J., & Newton, K. 2003, "Who trusts: The origins of social trust in seven societies", *European Societies*, 5, 93-137.

<https://doi.org/10.1080/1461669032000072256>

Halbwachs, M. 1992, "On Collective Memory", The Chicago Press, Chicago and London.

Hardin, R. 2019, "How do you know?: the economics of ordinary knowledge", Princeton University Press, New Jersey.

Heather, AK., Thorpe, H., Ogilvie, M., Sims, ST., Beable, S., Milsom, S., Schofield, KL., & Coleman Land Hamilton, B. 2021, *Biological and Socio-Cultural Factors Have the Potential to Influence the Health and Performance of Elite Female Athletes: A Cross Sectional Survey of 219 Elite Female Athletes in Aotearoa New Zealand*.

Levi, M. 1996, "The Institution of Conscription", Spring, Switzerland.

Osborne, Martin J. 2004, "An Introduction to Game Theory", Oxford (Oxford University Press), New York.

Root, Hilton L. 1989, "Tying the King's Hands: Credible Commitments and Royal Fiscal Policy During the Old Regime", *Rationality and Society*, Sage Publications Inc., 1(2), 240-58.

<https://doi.org/10.1177/1043463189001002005>

Rosenthal, A. M. 1964, "Thirty-eight witnesses", McGraw-Hill, New York.

Rothstein, B., Stolle, D. 2008, "The state and social capital: A theory of generalized trust", *City University of New York, Comparative Politics*, 40(4), 441-459.

<http://dx.doi.org/10.5129/001041508X12911362383354>

Rothstein, Bo. 2020, "Social traps and the problem of Trust", Cambridge University press, London.

Uslaner, E. 2004, "Trust and social bonds: faith in others and policy outcomes", *Reconsidered*, Sage Publications, Inc., 37(3), 501-507.

<https://doi.org/10.2307/3219859>

Yamagishi, T. 2021, "Trust: The Evolutionary Game of Mind and Society", Springer, Tokyo, London.

<https://doi.org/10.1007/978-4-431-53936-0>



## تعیین مؤلفه‌های موثر در مشارکت شهروندان در قالب نظریه دام اجتماعی و اثر تماشاگر (نمونه موردی: شهر مشهد)

رستم صابری فر<sup>۱\*</sup>، عزت حسینی<sup>۲</sup>

### مقاله پژوهشی

#### چکیده

در این بررسی با تأکید بر مشارکت مالی که پیچیده‌ترین نوع مشارکت تلقی می‌شود، سعی شد با استفاده از نظریه دام اجتماعی و اثر تماشاگر، عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندان مشهدی، مورد تجزیه و تحلیل قرار گیرد. بدین منظور، عوامل اساسی مؤثر بر پرداخت عوارض نوسازی و خودرو، تعیین و اثر هریک از آن‌ها ارزیابی شد. روش تحقیق از نوع توصیفی و تحلیلی بود و داده‌های مورد نیاز از نمونه‌ای به حجم ۳۰۰ نفر در قالب دو گروه مشارکت‌کننده و غیرمشارکت‌کننده، به‌دست آمد. داده‌های گردآوری شده با استفاده از آزمون‌های تحلیل واریانس و آزمون تی با دو گروه مستقل تجزیه و تحلیل شد. نتایج نشان داد که نگرش مشارکت‌کنندگان و غیرمشارکت‌کنندگان در ارتباط با عوامل مؤثر متفاوت بوده و بالاترین اثر مربوط به آگاهی از نحوه عمل پرسنل شهرداری و نزدیکان فرد و همچنین وجدان اخلاقی وی در رابطه با پرداخت عوارض است. در این روند اعتماد یا عدم‌اعتماد به توانمندی پرسنل شهرداری و همچنین نوع گرایش اعضای شورای شهر (اصلاح طلب یا اصولگرا) تأثیر آشکاری بر پرداخت عوارض نداشت. مطابق با این یافته، تبلیغات بی‌هدف و ارائه مشوق‌های ارائه‌شده، جایگاه چندانی در مشارکت مردم ندارد و چاره کار، شکل‌گیری و بسط سرمایه اجتماعی است.

جغرافیا و آمایش شهری-منطقه‌ای  
شماره ۴۳، تابستان ۱۴۰۱  
تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۲۰  
تاریخ بازنگری: ۱۴۰۰/۰۸/۰۹  
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۱۲/۰۷  
صفحات: ۶۵-۹۰



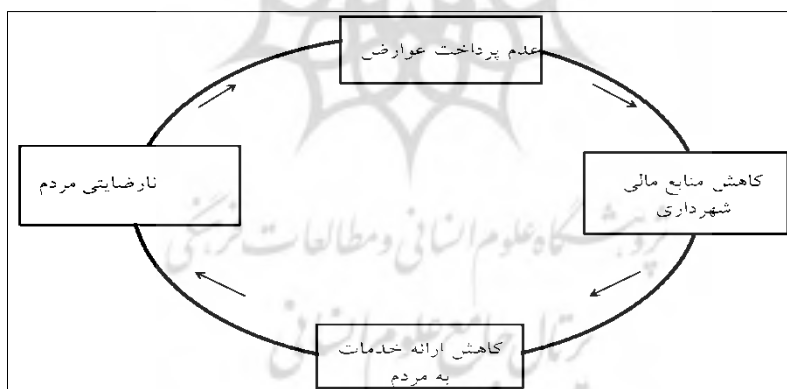
واژه‌های کلیدی:  
مشارکت مالی، دام اجتماعی، اثر تماشاگر، سرمایه اجتماعی، شهر مشهد.

#### مقدمه

طی سال‌های متمادی، واژه مشارکت به یک واژه محوری در سیاست‌گذاری شهری تبدیل شده است. به‌همین منظور، در این ارتباط هزاران تحقیق و پژوهش به‌انجام رسیده است که هریک از آن‌ها بخش یا بخش‌هایی از این مقوله را مورد ارزیابی قرار داده‌اند. بیشترین تحقیقات در این زمینه مربوط به ویژگی‌های فردی و خانوادگی مشارکت‌کنندگان و در حوزه‌های غیرمالی بوده است (شایگان، ۱۳۷۸؛ علوی‌تبار، ۱۳۷۹؛ طهماسبی، ۱۳۸۰؛ اکبرپور و همکاران، ۱۳۹۰؛ حسین زاده و همکاران، ۱۳۹۱؛ خمر و جوادیان، ۱۳۹۴؛ احمدنیا و کامل، ۱۳۹۶؛ شربتی، ۱۳۹۷؛ قیصری، ۱۳۹۸؛ باقری کاهکش و همکاران، ۱۳۹۹ و موسوی و همکاران، ۱۴۰۰). حتی نویسندگانی که به حوزه

مالی وارد شده‌اند، به‌جای تأکید بر مشارکت مالی شهروندان، حضور نهادها و سازمان‌ها را مدنظر داشته‌اند (سلطانی، ۱۴۰۰: ۱۶۷). شاید یکی از دلایلی که اغلب محققان به مبحث مالی وارد نشده‌اند، پیچیدگی‌ها و حساسیت‌های خاصی است که در این زمینه مطرح است؛ اما بسیاری از نابسامانی‌های کنونی شهرهای ایران به نوعی به مسائل مالی مرتبط است. این در حالی است که بخش قابل ملاحظه‌ای از شهروندان اعتقاد دارند که شهرداری بودجه‌ارائه‌شده از سوی دولت را حیف و میل می‌کند (صابری‌فر، ۱۳۹۵: ۱۳).

واقعیت آن است که از دهه ۱۳۶۰، شهرداری‌ها به نهادهای عمومی خودگردانی که کمترین اتکا را به بودجه دولت دارند، تبدیل شده‌اند. این در حالی است که شهرداری‌ها، بیش از ۴۰۰ نوع خدمت به شهروندان ارائه می‌دهند که هزینه همه آن‌ها بایستی توسط مردم تأمین شود. از آنجا که بسیاری از شهروندان در این امر تعلل به خرج می‌دهند، تأمین درآمدهای پایدار شهرداری با مشکل مواجه شده و اغلب، این نهاد عمومی به سمت شیوه‌های تأمین درآمدی روی می‌آورد که ناپایدار و بعضاً مخرب هستند؛ به طوری که اکنون اصطلاح غیرتخصصی «شهرفروشی» به مقوله‌ای تبدیل شده است که حتی متخصصان نیز از آن بهره‌برداری می‌کنند. چنین روندی نه تنها مشکلات عدیده‌ای را برای شهرها به وجود آورده، بلکه اعتماد و اطمینان مردم به شهرداری‌ها را نیز به شدت خدشه‌دار کرده است. پرداخت نشدن عوارض توسط مردم، سرعت حرکت شهرداری‌ها به سمت درآمدهای ناپایدار را بیشتر می‌کند. این امر نیز تمایل کمتر به پرداخت عوارض توسط مردم را افزون تر کرده و درمقابل، ارائه خدمات مطلوب‌تر را با چالش بیشتری مواجه می‌کند (شکل ۱).



شکل ۱. چرخه بسته عدم همکاری مردم و ناکارآمدی شهرداری

(منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰)

شرایط مورد اشاره باعث شده است که اکنون یکی از چالش‌های اساسی شهرداری‌ها، ترغیب و تشویق مردم به پرداخت به موقع عوارض باشد. با وجود آنکه راهکارهایی در این زمینه توسط محققان و اندیشمندان ارائه شده است، چنین راهکارهایی علی‌رغم هزینه‌های بالا، راه به جایی نبرده است؛ چون در این راهکارها، بیشتر مردم طرف توجه بوده و شرایط و ساختار نهادهای مشارکت‌جو و همچنین بسترهای اجتماعی و محیطی، مورد توجه قرار نگرفته است (روستاین، ۱۳۹۳: ۸۳) و اغلب از طرح‌های بزرگ صحبت به میان آمده و ایده‌های ارائه‌شده در سطوح خرد و آزمایشگاهی به آزمون گذاشته نشده است. به همین دلیل، ضرورت داشت تا این زمینه‌ها در شهر مشهد که اکنون کمترین میزان مشارکت مردمی را جلب کرده، مورد بحث و بررسی قرار گیرد تا شاید بخشی از مشکلات این



کلان شهر مرتفع شود. در واقع مشکلات واقعی این شهر زمانی بیشتر روشن می شود که بدانیم، طبق اعلام شهرداری (۱۳۹۹)، شهروندان این شهر در سه کد درآمدی عوارض نوسازی، عوارض کسب و پیشه و عوارض خودرو، بالغ بر ۲۲۰ میلیارد تومان به شهرداری مشهد بدهکار هستند؛ بنابراین، هدف این پژوهش آن است که راهکارهایی را پیشنهاد کند که شهرداری بتواند با کمترین آسیب، درآمد مورد نیاز را به دست آورده و وظایف محوله خویش را به انجام رساند. بر این اساس، سؤال پژوهش حاضر این است که چگونه می توان مردم را به پرداخت به موقع عوارض حق شهرداری تشویق و ترغیب کرد؟

### مواد و روش ها

این تحقیق از نظر روش توصیفی و تحلیلی بوده و به جهت هدف، کاربردی محسوب می شود. داده های مورد نیاز این تحقیق از ۳۰۰ نفر که به دو روش در دسترس و تصادفی انتخاب شده بودند، گردآوری شد. در گروه اول که ۱۵۰ نفر از شرکت کنندگان را شامل می شد، افرادی حضور پیدا کردند که طی روزهای ۱ تا ۲۸ اسفند ۱۳۹۹ (بازه ای که هر سال فیش عوارض نوسازی صادر شده و تبلیغاتی برای پرداخت عوارض خودرو به انجام می رسد)، نسبت به پرداخت عوارض نوسازی و خودروی خود اقدام کرده بودند. گروه دوم، شامل کسانی بودند که از نظر مالکیت، طبقه اجتماعی و منطقه سکونتی مشابه افراد گروه اول بودند، اما به دلایلی، عوارض نوسازی و خودروی خود را نپرداخته بودند. داده های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه محقق ساخته گردآوری شد. این پرسشنامه شامل دو بخش مشخصات دموگرافیکی و وضعیت مشارکت مالی در اداره شهر بود. در بخش مشارکتی ۳۴ سؤال بسته و یک سؤال بازطراحی شده و نمونه های مورد پرسش به آن ها پاسخ دادند. برای آزمون پایایی و روایی این پرسشنامه از دیدگاه صاحب نظران این حوزه و ۱۰ درصد از جمعیت شرکت کننده در تحقیق، بهره برداری شد. ارزیابی نهایی نشان داد که سؤالات طراحی شده از روایی و پایایی لازم برخوردار است. به طوری که سطح اعتبار این پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آمد.

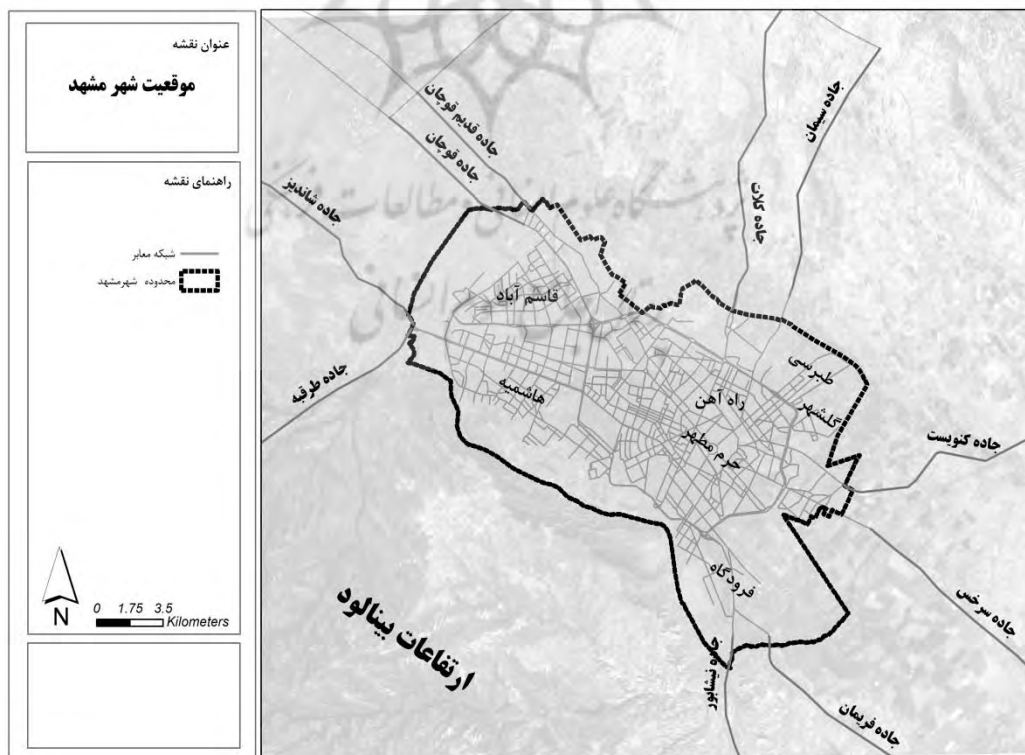
در طراحی سؤالات مورد نظر، مطابق با مبانی نظری و مضامین اکتشافی با ۲۰ نفر از متخصصان حوزه مدیریت شهری و مسائل اجتماعی و جغرافیایی، از ۹ عامل ترغیب کننده مشارکت افراد در اداره امور شهر بهره برداری به عمل آمد. عوامل مورد تأکید در این پرسشنامه عبارت بودند از: رفتار پرسنل شاغل در شهرداری، نحوه عملکرد همکاران و نزدیکان، اعتماد به نیروهای شاغل در بدنه شهرداری، وجدان اخلاقی، منطقه سکونتی، گرایش سیاسی اعضای شورای شهر، آشنایی با ساختار نهادهای عمومی و اعتقاد به دخالت سایر نهادها در امور شهرداری ها. اطلاعات گردآوری شده به این طریق با استفاده از آماره های توصیفی و استنباطی و نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بدین منظور، در بخش آمار توصیفی از میانگین، انحراف معیار، جداول و نمودار استفاده شد و در بخش آمار استنباطی چون طبق آزمون نرمالیت، داده ها از توزیع نرمال برخوردار بود، عمدتاً از آمار پارامتریک بهره برداری به عمل آمد و به این منظور، از آزمون های تحلیل واریانس و آزمون تی با دو گروه مستقل استفاده شد.

قلمرو این بررسی شهر مشهد بود. این شهر، در میان رشته کوه های بینالود از جنوب و هزار مسجد در شمال واقع شده است (شکل ۲). طبق آمار سرشماری نفوس و مسکن سال ۱۳۹۵، شهر مشهد با جمعیت ۳۰۵۷۶۷۹ نفر، دومین کلان شهر و پرجمعیت ترین شهر ایران بعد از تهران است. این جمعیت، شامل ۱۵۳۲۴۷۵ نفر (۵۰/۱۲ درصد) مرد و ۱۵۲۵۲۰۴ نفر (۴۹/۸۸ درصد) زن است. این تعداد در قالب ۹۳۰۴۵۰ خانوار در شهر مشهد ساکن هستند (صابری فر، ۱۳۹۹: ۱۴۵).

بررسی میزان نابرابری اجتماعی در شهر مشهد، بر وجود نابرابری شدید دلالت دارد که این نابرابری خود به مرزبندی جدید توسعه کالبدی در این شهر انجامیده است. بخشی از مناطق ۲، ۳، ۴، ۵ و ۶ شهرداری مشهد دارای نابرابری بالاتری نسبت به سایر مناطق هستند (ورشویی و یوسفی، ۱۳۸۹: ۱۸۰). الگوی سکونت اجتماعی شهر مشهد نیز حاکی از پراکندگی گروه‌های با سطح اقتصادی و اشتغال پایین و مهاجران در مناطق شمالی و شرقی شهر (مناطق ۲، ۳، ۴، ۵ و ۶ و بخشی از ۷) است. در حالی که در محدوده مرکزی و غربی شهر افراد با سطح اقتصادی و اجتماعی بالاتر سکونت دارند، توسعه شهر در بخش غربی موجب انتقال گروه کارمندان و قشر متوسط جامعه به این نواحی شده است (مرصوصی و صائبی، ۱۳۸۸: ۷۸).

### مبانی نظری تحقیق

در ارتباط با نحوه مشارکت مالی مردم و به خصوص اخذ عوارض نوسازی در ایران مطالعات زیادی به انجام نرسیده و محدود بررسی‌های انجام شده عمدتاً در ارتباط با ماهیت این عوارض بوده است (هاشمی فیض‌آبادی، ۱۳۹۸: ۹۱). برخی نیز به منشأ قانونی اخذ این نوع عوارض توجه کرده‌اند (عباسی و نیکجو، ۱۳۹۹: ۵۳). حتی تحقیقاتی که به طور مستقیم به این حوزه توجه داشته‌اند و این عوارض را در شمار منابع درآمد پایدار شهری قلمداد کرده‌اند، تنها به ماهیت و نحوه شکل‌گیری اقلام درآمدی شهرداری‌ها و ملاک‌های سنجش پایداری اقدام کرده‌اند (شرزهای و ماجد، ۱۳۹۱: ۲۹۹). محققان دیگری نیز عمدتاً به آثار و پیامدهای این نوع عوارض بر قیمت زمین و مسکن توجه کرده‌اند (مهرگان و همکاران، ۱۳۹۴: ۱۲۹).



شکل ۲. موقعیت کلان شهر مشهد در دشت مشهد

(منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰)

از آنجا که در این حوزه تحقیقات اساسی و دامنه‌داری به انجام نرسیده‌است، نه‌تنها نظریاتی به آزمون گذاشته نشده‌است، بلکه اساساً تاکنون نظریه کامل و جامعی نیز تهیه و تدوین نشده‌است. به‌همین جهت، در این بررسی تلاش اصلی بر آن بود تا با استفاده از نظریات حوزه‌های مشابه، چارچوب مفهومی اولیه تهیه و زمینه برای بحث و گفت‌وگوهای بیشتر آماده شود. واقعیت آن است که زندگی در کلان‌شهرها، گمنامی را افزایش داده و مسئولیت‌پذیری را فروکاسته‌است؛ به طوری که با توجه به تنوع، شلوغی و تعدد محرک‌های موجود، مردم دچار خستگی احساس شده‌اند. به‌همین دلیل، شهروندان نه‌تنها در اداره امور شهر دخالت ندارند، بلکه به مسائل انسانی نیز بی‌توجه شده‌اند. در همین ارتباط، روزنتال<sup>۱</sup> (۱۹۶۴: ۸۳) اعتقاد دارد بی‌تفاوتی به همسایگان و مشکلات آن‌ها یک بازتاب (رفتار) شرطی شده زندگی در شهرهای بزرگ است. یافته‌های تجربی دیگر نیز نشان می‌دهد که هرگاه تنها یک نفر شاهد رنج و محنت دیگری باشد، احتمال کمک بسیار بالا خواهد بود؛ با افزایش تعداد شاهدان، احتمال آنکه حتی یک فرد معین، پیشنهاد کمک بدهد، کاسته می‌شود. روان‌شناسان اجتماعی و ازجمله آزبرن<sup>۲</sup> (۲۰۰۴: ۶۳)، سه عامل را در توضیح این یافته‌های تجربی مهم می‌دانند:

توزیع مسئولیت: هرچه جمع بزرگ‌تر باشد، از بار روانی و هزینه کمک‌نکردن کاسته می‌شود.  
بازدارندگی تماشاچیان: هرچه جمع بزرگ‌تر باشد، شرم و خجالت فرد یاری‌رسان از اینکه کمکش مناسب نباشد، بیشتر می‌شود.

تأثیر اجتماع: انسان‌ها، مقتضی بودن کمک خود را از رفتار دیگر افراد گروه استنباط می‌کنند. در جمع‌های بزرگ، عدم‌مداخله هر فرد، به دیگران این علامت را می‌دهد که احتمال آنکه این مداخله مناسب باشد، کم است.  
معمولاً انفعال افراد در گروه‌های بزرگ به اثر تماشاگر یا کناره‌ایستادن<sup>۳</sup> معروف است. این مقوله عنوان می‌دارد که هرچه فرد در محیط شلوغ تری قرار بگیرد، احتمال اینکه به دیگران کمک کرده و دست به مشارکت بزند، کمتر می‌شود. البته دلایل دیگری نیز در زمینه عدم مشارکت شهروندان در اداره امور شهر مطرح است که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به این موارد اشاره کرد:

عدم‌آشنایی شهروندان با خدمات ارائه‌شده توسط شهرداری؛ برای مثال، تقریباً اغلب شهروندان مورد پرسش، اطلاع نداشتند که تابلوهای راهنمایی و رانندگی داخل شهر، توسط شهرداری نصب می‌شود؛ اجباری نبودن پرداخت عوارض شهرداری؛ درواقع، علی‌رغم وجود مجوزهای لازم، معمولاً شهرداری‌ها از برخورد قهری پرهیز می‌کنند و مشکلات فنی و اداری موجود در خود شهرداری‌ها که گاه شهروندان را مجبور می‌سازد، یک قبض را چندین بار پرداخت کنند. بنابراین، اگر تمهیدات لازم در محیط‌های کلان‌شهری اندیشیده نشود، مشارکت و همیاری نه‌تنها مرسوم و متداول نخواهد بود، بلکه برای بسیاری، نوعی ناهنجاری تلقی می‌شود. به‌همین دلیل است که همه نهاد‌های محلی، ملی و حتی جهانی در پی ارتقای میزان مشارکت مردم در زندگی اجتماعی و مدیریت شهر هستند؛ زیرا بی‌تفاوتی شهروندان، احساس امنیت آن‌ها را به‌شدت خدشه‌دار می‌کند.

با وجود آنکه صحبت از اثر کناره‌ایستادن در مباحث شهری و مشارکتی کمتر دیده می‌شود و در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته‌است (Heather et al., 2021: 4)، در امور مربوط به جرم و جنایت و مداخله شهروندان در تأمین

1. Rosenthal

2. Osborne

3. Bystander effect

امنیت، جایگاه ویژه ای دارد. به عقیده دارلی<sup>۱</sup> و لاتانه<sup>۲</sup> (۱۹۶۸)، در پدیده تماشاگری، به کاهش احتمال مشارکت و رفتار کمک‌رسانی یک فرد، در زمانی که سایر افراد حضور دارند یا از آن وضعیت مطلع هستند، اشاره می‌شود. نخستین بار، پدیده تماشاگری توسط لاتانه و دارلی (۱۹۶۸)، در واکنش به تجاوز و قتل خانم کیتی جنویز<sup>۳</sup>، در سال ۱۹۶۴ در شهر نیویورک، مورد آزمایش قرار گرفت (بولو و اکبریان، ۱۳۹۶: ۵). براساس گزارش‌ها، مسئولان دریافتند که ۳۸ نفر قتل را از آپارتمانشان مشاهده کرده بودند، اما هیچ شخصی برای مداخله تلاشی نکرده بود. دارلی و لاتانه (۱۹۶۸) تلاش کردند اثر پدیده تماشاگری را آزمون کنند. آن‌ها استدلال کردند که در چنین شرایطی، مسئولیت اقدام نکردن و گناه منفع‌ل بودن، میان همه ناظران توزیع می‌شود. توزیع مسئولیت یک توضیح روان‌شناسی برای پدیده تماشاگری است؛ به عبارت دیگر، پدیده تماشاگری به عدم واکنش شاهدانی اشاره دارد که به دلیل حضور سایر افراد، اتفاق می‌افتد (Darley & Latane, 1968: 379).

آزبرن (۲۰۰۴) در آزمایش‌های خود نشان داد که اصولاً افراد وقتی از حضور دیگران آگاه باشند، احتمالاً کمتر کمک کرده و در صورت اقدام به یاری، به زمان طولانی‌تری نیازمند هستند؛ اما اگر فقط یک نفر شروع به کمک کند، همه چیز برعکس می‌شود. در این شرایط، وضعیتی پیش می‌آید که به «اثر یاور»<sup>۴</sup> معروف است؛ بنابراین، فقط حس سلب مسئولیت نیست که اثر تماشاگر را ایجاد می‌کند، بلکه مشکل بزرگ‌تر، عدم اطمینان و شک افراد است. این شرایط در شهرها به‌ویژه در حوزه مشارکت عمومی که افراد گمنام تلقی می‌شوند، بسیار مشهود است. به‌همین دلیل، چنانچه بتوانیم یک گروه کوچک را پیدا کنیم که برخلاف روند عادی جامعه فعالیت کنند، دیگران تمایل پیدا می‌کنند که رفتاری مشابه این گروه داشته باشند؛ چون یک گروه کوچک که درست و هدفمند کار کند، می‌تواند الگوی مناسبی برای همه جامعه باشد؛ برای مثال، وقتی فردی مشاهده کند که همسایگان یا نزدیکان وی نسبت به پرداخت عوارض خود اقدام کرده‌اند، احتمال اینکه او نیز چنین کند، بسیار افزایش می‌یابد.

معمولاً انسان اگر برای موضوعی تحریک خاصی نداشته باشد، به راحتی به سمت آن حرکت نمی‌کند، مگر آنکه آن موضوع برایش تبدیل به آگاهی شده باشد (صابری‌فر، ۱۳۹۱: ۶۵)؛ مثلاً بعضی از انسان‌ها چون مدل‌های آگاهی کمک به دیگران را دارند، وقتی در شرایط مختلف قرار می‌گیرند، بدون اینکه به دیگران توجه کنند، برای کمک و مشارکت شکی به خود راه نمی‌دهند. انسان‌ها معمولاً با تجربه کردن به آگاهی می‌رسند و این آگاهی اغلب به وجدان اخلاقی ترجمه می‌شود که ما را وادار می‌کند در هر حوزه‌ای به میزانی که توان داریم، مشارکت داشته و تنها منتظر مداخله و هزینه‌کرد دیگران نباشیم (فتحی، ۱۳۹۵: ۱۱۵). وقتی با تجربه کردن، خودمان تلاش می‌کنیم به آگاهی لازم در جهت مسئولیتی که داریم برسیم (وجدان اخلاقی)، به تماشاگر فعال بدل خواهیم شد و از حالت انفعال خارج شده و پذیرش مسئولیت اجتماعی ممکن می‌شود.

نظریه اساسی دیگری که در ارتباط با مشارکت مطرح است، دام اجتماعی<sup>۵</sup> است. دام اجتماعی زمانی حادث می‌شود که کنشگران، در وضعیت کنش استراتژیک قرار گیرند؛ یعنی رفتار هر فرد به رفتار دیگران بستگی پیدا کند. کنش استراتژیک مناسب زمانی اتفاق می‌افتد که اعتماد وجود داشته باشد. وقتی اعتماد وجود نداشته باشد و همکاری انجام نشود، همه متضرر می‌شوند. مفهوم دام اجتماعی، هم یک وضعیت واقعی را نشان می‌دهد که مردم در آن

1. John Darley

2. Bibb Latané

3. Kitty Genovese

4. Helper effect

5. Social trap

موقعیت همکاری نمی کنند، و هم نیروی قوی ذهنیت را مشخص می سازد. در این شرایط، کنشگران نمی توانند به شکل عقلانی تصمیم بگیرند و در طی زمان، این روند بخشی از حافظه جمعی آنان می شود. این شرایط مفهوم پارادوکس عقل جمعی را مطرح می کند. این مفهوم ناظر بر این است که اگر همه کنشگران عقلانی رفتار کنند و مواظب سود و زیان خود باشند، نتیجه ممکن است کاملاً برای جمع غیرعقلانی و فاجعه آمیز باشد. خروج از این وضعیت، تنها با شکل گیری سرمایه اجتماعی در سایه نهادهای کارآمد ممکن است (Rothstein and Stolle, 2008: 441).

شاید یکی از معروف ترین افرادی که در حوزه سرمایه اجتماعی و شکل گیری مشارکت کار کرد، رابرت پاتنام<sup>۱</sup> باشد. وی در کتاب «دموکراسی و سنت های مدنی»، اعلام می کند که سرمایه اجتماعی، شبکه های جامعه مدنی و اعتماد در شمال ایتالیا خیلی بیشتر از جنوب این کشور است و این امر مشارکت بیشتر مردم و در نتیجه توسعه یافتگی اساسی تر این بخش را به همراه آورده است (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲۷). از نظر پاتنام، سرمایه اجتماعی چهار مشخصه دارد که شامل رفتار، کارکرد، باور و هنجار است (پاتنام، ۱۳۸۰: ۲۷). بعدها این دیدگاه را روشتان<sup>۲</sup> نقد کرده و نشان داد که سرمایه اجتماعی در اصل دو جزء دارد. اول رفتار و فعالیت در شبکه های اجتماعی به صورت داوطلبانه (تولید سرمایه اجتماعی) و دوم، پذیرش اینکه دیگران قابل اعتماد هستند (باور). همین دو جزء آن دو عنصر دیگر تعریف پاتنام یعنی کارکرد و هنجار را پوشش می دهد (Rothstein, 2020: 47).

اریک اوسلاندر<sup>۳</sup> (۲۰۰۴) محقق حوزه اعتماد، عقیده دارد که اعتماد داشتن یک فضیلت اخلاقی است. کسی که کلاً به دیگران اعتماد دارد، در اصل به فضیلت اخلاقی دیگران باور دارد. در مقابل راسل هاردین<sup>۴</sup> (۲۰۱۹: ۹۱)، اعتماد فراگیر را بی معنی می داند و اعتقاد دارد، هر فرد در ابعاد خاصی به دیگران اعتماد دارد. درحقیقت، اعتماد صرفاً یک محاسبه عقلانی سود و زیان است. یعنی در دیدگاه هاردین، اخلاق و فضیلت اخلاقی برای اعتماد جایی ندارد؛ بلکه محاسبات عقلانی است که باعث اعتماد می شود. از نظر او، اعتماد فی نفسه، فضیلت اخلاقی نیست. اعتماد کردن به آدم های غیرقابل اعتماد، احمقانه است؛ اما قابل اعتماد بودن، فضیلت است؛ بنابراین، اعتماد نه آن طوری که اوسلاندر می گوید کاملاً اخلاقی است و نه یک امر صرفاً عقلانی و منفعت طلبانه که هاردین به آن اعتقاد دارد. یعنی اگر با دیدگاه هاردین به اعتماد نگاه شود، دام اجتماعی محتمل ترین گزینه است. به بیان دیگر، دلیل آنکه ما همواره در دام های اجتماعی گرفتار نمی شویم، چیزهایی نظیر شرافت، گناه یا بقیه انواع هنجارهای اجتماعی فراابزاری است که از تعامل اجتماعی حاصل می شود. در همین راستا، اریک اوسلاندر داده هایی ارائه کرده است که نشان می دهد بخش مهمی از اعتماد مردم به همدیگر و همکاری کردن آن ها براساس انتظارات متقابل نیست (Uslaner, 2004: 504).

مارگارت لوای<sup>۵</sup> (۱۹۹۶)، خروج از دام اجتماعی را نتیجه پیوندهای اجتماعی مستحکم می داند. به اعتقاد او، کنشگر الف، اگر به بقیه افراد یعنی ب، ج، د و... اعتماد داشته باشد، آمادگی دارد که مطابق با هنجار «عمل متقابل» رفتار کند؛ حتی اگر محاسبه دقیق منفعت، نشانه روشنی از اینکه چیزی از این اعتماد کردن به دست می آید، در دست نباشد. درحقیقت، فرد روی کنش های مشروط دیگران در آینده شرط می بندد. این وضعیت را روشتان حاصل جمع تعداد پیوندهای اجتماعی ضرب در کیفیت اعتماد مندرج در این روابط می داند. به عنوان مثال، اگر فردی با ۱۰

1. Robert Putnam

2. Rothstein

3. Uslaner

4. Russell Hardin

5. Margaret Levi



نفر تعامل و مراوده داشته باشد و میزان ارزش هر رابطه با عددی بین صفر تا ده اندازه گیری شود و این فرد بالاترین امتیاز یعنی عدد ۱۰ را در هر رابطه به دست آورد، کل سرمایه اجتماعی وی ۱۰۰ خواهد بود. اریک اوسلاندر ادعا دارد سرمایه اجتماعی در دوران کودکی از طریق فرایند اجتماعی شدن در خانواده به وجود می آید. آدم ها براساس این فرایند به دو دسته تقسیم می شوند (محمودی میمند و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۷۵). آن هایی که اعتماد خاص گرا دارند و آن دسته که اعتماد عام گرا پیدا می کنند. دسته ای که دارای اعتماد خاص گرا هستند، فقط به گروه خویشاوندی، قومی و دوستی خودشان اعتماد دارند و به بقیه مردم که بیرون از دسته خودی هستند، اعتماد نمی کنند؛ اما افراد دارای اعتماد عام گرا، نسبت به عموم مردم اعتماد دارند و حتی نسبت به آینده توانایی های خود برای شکل دادن به زندگی، نگرش مثبت دارند و به عنوان یک هنجار اخلاقی اعتقاد دارند که باید به همه مردم و نه فقط به گروه خودی اعتماد داشت.

محقق ژاپنی یاماگیشی<sup>۱</sup> (۲۰۲۱) نشان داد که بیشتر مردم ژاپن معتقدند که اعتماد اجتماعی بالا، نشانه ساده لوحی اعتماد پایین، نشانی از ذکاوت و تیزهوشی است؛ اما واقعیت کاملاً معکوس است؛ زیرا اعتماد اجتماعی پایین نتیجه پایین بودن هوش اجتماعی است. از این نگاه، به توانایی کشف و تفسیر علائم صادرشده از سوی مردم، هوش اجتماعی گفته می شود؛ علائمی که فرد براساس مواجهه با آن ها، اطلاعاتی را درباره قابل اعتماد بودن یا نبودن دیگران به دست می آورد. درواقع، هوش اجتماعی، توانایی ای است که مردم آن را از طریق تعاملات گسترده با دیگران کسب می کنند (ایمانی جاجرمی، ۱۳۹۹: ۱۰۵). پس اگر قرار باشد سرمایه اجتماعی شکل گرفته و براین اساس، مشارکت مدنی ممکن شود، باید شرایطی را خلق کرد که در آن، افراد به کرات با افرادی که شبیه به خودشان نیستند، تعامل کنند. عدم تعامل با دیگران به ویژه آنانی که با ما تفاوت های فردی و اجتماعی دارند، فرصت پرورش هوش اجتماعی را از بین می برد. هوش اجتماعی کمتر باعث می شود در برقراری ارتباط با دیگران بیشتر خطا کرده و قضاوت های اشتباه بیشتری بروز کند. همین اشتباهات و خطاها باعث می شود که چنین افرادی، بیشتر بی اعتماد شده و این چرخه دائماً ادامه پیدا کند. البته برای شکل گیری هوش اجتماعی زمینه های فراوانی ضرورت دارد که یکی از مهم ترین آن ها برابری اقتصادی است (Uslaner, 2004: 506).

برابری اقتصادی، باعث می شود که فرصت زندگی انجمنی بیشتر و وسیع تری در اختیار افراد قرار گیرد. اولین بار این ایده را الکسی دو تکویل<sup>۲</sup> در قرن نوزدهم مطرح کرد و گفت توانایی آمریکایی ها در سازمان دهی، دقیقاً همان چیزی است که دموکراسی، آن ها را کارآمد ساخته است؛ یعنی توانایی شکل دادن به زندگی در جامعه مدنی (تیموری و بابایی، ۱۳۹۵: ۲۷). روستاین و کالین<sup>۳</sup>، در سال ۲۰۰۵ پژوهشی را در سوئد انجام دادند و نتیجه گرفتند که میزان قابل اعتماد بودن و قانونمند رفتار کردن شهروندان، تحت تأثیر میزان طراوت و شادابی جامعه مدنی یا همان زندگی انجمنی نیست، بلکه میزان اعتقاد شهروند به عملکرد خوب نهادهای اجرایی و نهادهای نمایندگی است که میزان اعتماد را تعیین می کنند. البته در این میان، عملکرد نهادهای اجرایی اثر خیلی بیشتری دارد. واقعیت آن است که قابل اعتماد بودن نهادهای کارآمد، نگرش ها و رفتارهای مردم را تحت تأثیر قرار می دهد. دو محقق به نام های دلهی و نیوتن (Delhey & Newton, 2003: 93)، براساس مطالعه ای در شش کشور نشان دادند که حکومت غیرفاسد، ساختاری ایجاد می کند که افراد، قابلیت اعتماد کردن به دست آورند. از دید این گروه، کیفیت نهادها و سازمان های

1. Yamagishi

2. Alexis de Tocqueville

3. Scullin

اجرائی و دموکراتیک، کمیت و کیفیت اعتماد اجتماعی را تعیین می کنند و ظرفیت خروج از دام اجتماعی توسط همین نهادها تعیین می شود. این نظر، با ایده های اریک اوسلاندر (Uslaner, 2004: 501) که اعتماد را یک باور اخلاقی می داند یا با نظر یاماگیشی (Yamagishi, 2021: 171) که اعتماد را حاصل تعاملات و روابط مردم با هم می داند، سازگار است.

محقق دیگری به نام هیلتون روت<sup>۱</sup> (۱۹۸۹: ۲۴۰)، نشان داد نهادهای فراگیر در کشورهای مثل سنگاپور و چند کشور کوچک شرق آسیا، باعث اعتماد، همکاری و رشد اقتصادی قابل توجهی شده اند. وی نشان می دهد که این نهادهای فراگیر در دهه ۱۹۷۰، برای از بین بردن فساد فراگیر در برخی کشورهای شرق آسیا به کار گرفته شده اند. به بیان دقیق تر، میزان اندک فساد و رشد اقتصادی موفقی که این کشورها داشته اند، از طریق عملیاتی سازی و اجرای تنظیمات نهادی خاصی که رهبران این کشورها انجام داده اند، ممکن شده است. این روند حتی به ارتقای روحیه ایثار و فداکاری های اساسی تر نیز منجر خواهد شد. برای نمونه، مارگارت لوی (۱۹۹۶: ۶۸) نشان داده است که مردان جوانی که در کشورهای مختلف برای دفاع از کشورشان در جنگ داوطلب می شوند و زندگی خود را به خطر می اندازند، براساس همین درکشان از انصاف و عدالت رویه ای، عمل کرده اند.

ساختن اعتماد و سرمایه اجتماعی، بیان دیگری از تغییر حافظه جمعی است. برای مثال، اگر قرار باشد هر شهروند به این باور برسد که باید عوارض خود را بپردازد، باید مطمئن شود که دیگران نیز این وظیفه را تمام و کمال انجام می دهند. چنین فردی اگر بداند که بقیه عوارض را پرداخت نمی کنند، او نیز این عمل را غیرعقلانی تلقی خواهد کرد. موریس هالباوچ<sup>۲</sup> (۱۹۹۲: ۱۶)، اعتقاد دارد که افراد حافظه جمعی را به خاطر می آورند و حاملان این حافظه هستند و بر مبنای آن رفتار می کنند. حافظه جمعی چیزی است که افراد در گروه های اجتماعی به صورت مشترک می پذیرند. حافظه جمعی به تاریخچه بازی شکل می دهد. یعنی اگر افراد به این اعتماد نرسند که همکاریشان عوارض پرداخت می کنند، آنان نیز عوارض نخواهند داد. درحقیقت، حافظه جمعی برای انسان ها نقشه ذهنی ایجاد می کند و هر کسی از روی نقشه ذهنی خودش عمل می کند.

براین اساس، اعتماد داشتن به نهادهای دولتی، حاصل فرهنگ نیست، بلکه چیزی است که از تجربه های واقعی شهروندان در خلال برخوردهایشان با نهادها از طریق حافظه جمعی که کنشگران سیاسی جا می اندازند، ساخته یا نابود می شود. یعنی اگر تجربه مردم عوض بشود، اعتماد نیز تغییر خواهد کرد (جدول ۱). مطابق با شرح ارائه شده، مدل مفهومی این تحقیق را می توان در قالب شکل ۳، ارائه کرد.

### یافته های تحقیق

در این بررسی نمونه انتخابی در دو گروه مشارکت کننده و غیرمشارکت کننده به نحوی در بین ۱۳ منطقه شهرداری در مشهد توزیع شد که تصویر کاملی از مشارکت مالی شهروندان به دست دهد. به همین دلیل، توزیع نمونه مورد اشاره به نحوی گزینش شد که حداکثر مشابهت حاصل شود. مطابق با جدول ۲، بیشترین تعداد نمونه به ترتیب برای دو گروه ۲۳ و ۲۵ نفر بود که به شهرداری منطقه دو تعلق دارد که دارای بالاترین میزان جمعیت است. کمترین تعداد نیز به منطقه ثامن اختصاص داشت که به ترتیب برای دو گروه مشارکت کننده و غیرمشارکت کننده ۱ و ۲ نفر بود.

<sup>۱</sup>. Hilton Root

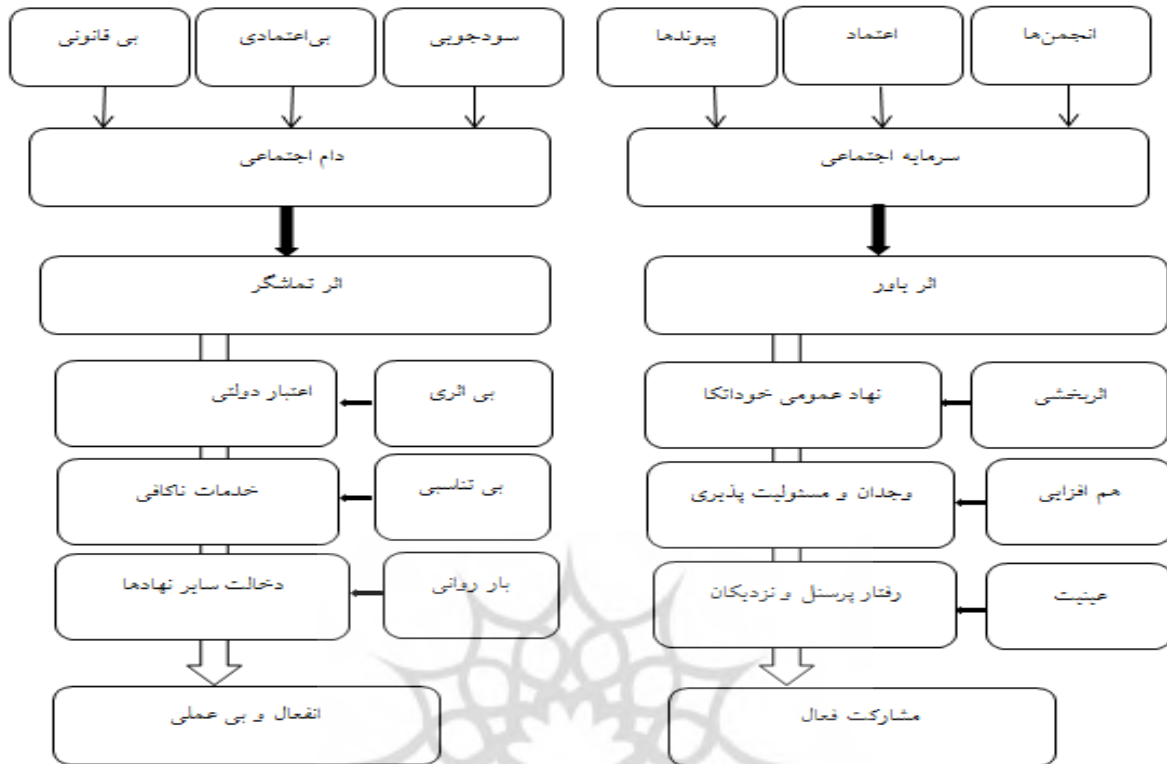
<sup>۲</sup>. Maurice Halbwachs

با توجه به اهداف در نظر گرفته شده برای این مطالعه، واحد مطالعه خانوار انتخاب شد. در زمان پرسش در صورت عدم حضور رئیس خانوار، پرسشگری از فردی انجام می شد که دو خصیصه را همزمان داشت، اولاً ۲۰ ساله و بیشتر بود و ثانیاً در ارتباط با دلایل پرداخت یا عدم پرداخت عوارض سالیانه شهری، اطلاعات کاملی در اختیار داشت. به همین منظور، گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال در هر دو گروه و به ترتیب برای گروه مشارکت کننده و غیرمشارکت کننده ۲۸ و ۳۱ درصد بود. این شرایط برای سواد نیز مد نظر بود. به طوری که اکثریت شرکت کنندگان سوادى در حد دیپلم داشتند و ۲۵ درصد افراد در گروه مشارکت کننده و ۲۴ درصد پاسخگویان غیرمشارکت کننده، سواد خود را دیپلم عنوان کردند. در ارتباط با وضعیت درآمد چون این عامل در بین عوامل تأثیرگذار اولیه جایگاه چندانی به دست نیاورده بود، تنها به ارزیابی خود فرد پاسخگو اکتفا شده و از معرف‌های اصلی تعیین کننده درآمد، بهره برداری نشد. مطابق با اطلاعاتی که خود پاسخگویان ارائه کردند، ۵۳ درصد گروه مشارکت کننده و ۵۹ درصد پاسخگویان غیرمشارکت کننده، وضعیت درآمدی خود را پایین اعلام کرده‌اند. به نظر می‌رسد نوع مطالعه و پرسشگری در ارتباط با پرداخت عوارض شهرداری و احتیاط شهروندان برای بیان وضعیت اقتصادی در این امر بی تأثیر نبوده است. این تردید وقتی بیشتر می‌شود که گروه مشارکت کننده، وضعیت درآمدی خود را بهتر از گروه غیرمشارکت کننده اظهار داشته است. همان‌طور که انتظار می‌رفت، بیشترین تعداد پاسخگویان از متأهلان بودند.

جدول ۱. نظریات اصلی مورد توجه بررسی حاضر

نام نظریه	ارائه کننده	سال	شرح
گمنامی و بی تفاوتی	روزنتال	۱۹۶۴	گمنامی، تراکم و ازدحام، به شرطی شدن بی تفاوتی به سرنوشت دیگران منجر می‌شود.
اثر تماشاگر	آزبرن	۲۰۰۴	توزیع مسئولیت و اثر اجتماعی امکان مشارکت را کاهش می‌دهد.
اثر یاور	آزبرن	۲۰۰۴	افراد زمانی اقدام به مشارکت و کمک می‌کنند که کمک خود را ارزشمند بدانند و مورد قضاوت دیگران قرار نگیرند.
دام اجتماعی	روئستاین و استول	۲۰۰۸	اگر همه افراد صرفاً بر مبنای عقلانیت ابزاری عمل کنند، همکاری و همیاری شکل نگرفته و همه به حداکثر بهره‌برداری بدون توجه به جبران خسارت ادامه می‌دهند.
سرمایه اجتماعی	پاتنام	۱۹۹۵	در سایه تعهد و اعتماد متقابل و ارزش‌ها و هنجارهای مشترک، مشارکت اجتماعی در جهت اجرای امور و حمایت اجتماعی شکل می‌گیرد.

(منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰)



شکل ۳. مدل مفهومی تحقیق  
(منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰)

جدول ۲. توزیع نمونه مورد مطالعه در مناطق سیزده گانه شهر مشهد

منطقه	جمعیت	تعداد خانوار	مشارکت کننده	غیرمشارکت کننده
۱	۱۶۷۰۱۳	۵۵۲۲۱	۹	۸
۲	۵۱۳۳۶۵	۱۵۷۵۹۲	۲۳	۲۵
۳	۴۱۷۹۵۰	۱۲۵۶۵۹	۲۱	۲۰
۴	۲۶۲۱۸۴	۷۶۶۹۲	۱۴	۱۳
۵	۱۷۵۶۰۳	۴۸۵۹۳	۸	۹
۶	۲۳۲۶۱۶	۶۷۰۳۶	۱۲	۱۱
۷	۲۵۶۵۷۵	۷۷۵۲۸	۱۴	۱۳
۸	۸۹۲۱۶	۲۸۹۶۶	۶	۴
۹	۳۲۷۰۶۱	۱۰۳۰۹۳	۱۳	۱۶
۱۰	۲۹۶۸۲۳	۹۲۰۱۸	۱۵	۱۴
۱۱	۲۰۰۱۶۱	۶۰۶۰۹	۱۱	۱۰
۱۲	۱۰۵۲۶۳	۳۲۵۱۷	۳	۵
ثامن	۱۳۸۴۹	۴۵۲۱	۱	۲
جمع کل	۳۰۵۷۶۷۹	۹۳۰۰۴۵	۱۵۰	۱۵۰

(منبع: حسینی، ۱۴۰۰: ۲۱)

جدول ۳. خصوصیات دموگرافیکی نمونه مورد مطالعه

شرح	مشارکت کننده		غیر مشارکت کننده	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد
سن	۳۰ تا ۳۱	۳۱	۲۱	۲۳
	۴۰ تا ۴۱	۴۲	۲۸	۳۱
	۵۰ تا ۵۱	۲۹	۱۹	۱۵
	۶۰ تا ۶۱	۳۷	۲۵	۲۱
	بالتر از ۶۰	۱۱	۷	۹
سواد	تا دیپلم	۲۴	۱۶	۱۸
	دیپلم	۳۸	۲۵	۲۴
	فوق دیپلم	۳۳	۲۲	۲۳
	کارشناسی	۳۶	۲۴	۲۳
	ارشد و بالاتر	۱۹	۱۳	۱۲
درآمد	بالا	۲۵	۱۷	۱۵
	متوسط	۴۵	۳۰	۲۶
	پایین	۸۰	۵۳	۵۹
تاهل	متاهل	۱۳۰	۸۷	۸۵
	مجرد	۲۰	۱۳	۱۵

(منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰)

اما در بخش اطلاعات استنباطی مشخص شد با توجه به اینکه مقدار تی مشاهده شده در نحوه عملکرد نزدیکان و همکاران در ارتباط با پرداخت عوارض، اعتقاد به دخالت سایر نهادها در امور شهرداری، وجدان اخلاقی و نوع نگاه شرکت کننده به سایر شهروندان، میزان خدمات ارائه شده توسط شهرداری، منطقه سکونتی و میزان آشنایی پاسخگو با نحوه عملکرد نهادهای عمومی در سطح احتمال کمتر از ۵ صدم معنی دار است، می توان عنوان کرد که بین نگرش شهروندان پرداخت کننده عوارض و آنانی که در این روند مشارکت نداشتند، تفاوت وجود دارد. به عبارتی، شهروندانی که اقدام به پرداخت عوارض کرده اند، نقش عوامل مورد اشاره را در این عمل بسیار تاثیرگذار تلقی کرده اند.

جدول ۴. مقایسه نمره مشارکت کنندگان و غیرمشارکت کننده در پرداخت عوارض نوسازی و خودرو

شرح	غیرمشارکت کننده		مشارکت کننده		تی	احتمال (پی)
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار		
گرایش سیاسی	۲/۰۴	۰/۶۸۲	۲/۱۱	۰/۷۷۷	۰/۹۶	۰/۳۴۰
وجدان اخلاقی	۱/۶۲	۰/۶۸۹	۲/۱۹	۰/۸۱۷	۸/۰۴	۰/۰۰۰
اعتماد به توانمندی پرسنل	۱/۹۸	۰/۷۸۰	۲/۰۵	۰/۸۱۰	۱/۰۲	۰/۳۰۶
عملکرد نزدیکان	۲/۲۲	۰/۸۷۱	۲/۶۶	۰/۸۱۶	۵/۵۶	۰/۰۰۰
رفتار پرسنل شهرداری	۲/۷۷	۱/۰۰۴	۲/۸۸	۰/۹۲۲	۱/۳۴	۰/۱۸۲
دخالت سایر نهادها	۲/۴۵	۰/۷۷۷	۲/۷۶	۰/۷۵۲	۴/۴۲	۰/۰۰۰
خدمات شهری	۲/۰۷	۰/۹۵۴	۲/۶۱	۱/۰۶۴	۵/۹۰	۰/۰۰۰
منطقه سکونتی	۱/۶۵	۰/۷۰۵	۲/۳۶	۰/۶۲۲	۱۱/۵۵	۰/۰۰۰
آشنایی با ساختار نهادهای عمومی	۱/۴۵	۰/۵۵۵	۱/۷۶	۰/۶۶۳	۵/۳۱	۰/۰۰۰

(منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰)



همان طور که در جدول ۴، مشاهده می شود، در خصوص عوامل نوع نگاه به گرایش سیاسی اعضای شورای شهر (اصولگرا یا اصلاح طلب)، اعتماد به توانمندی و مهارت پرسنل و مدیران شاغل در شهرداری و رفتار پرسنل در زمینه پرداخت عوارض خودرو و نوسازی در سطح احتمال کمتر از ۵ درصد معنی دار نبوده است؛ بنابراین، بین نگرش شهروندانی که اقدام به پرداخت عوارض کرده اند و آنانی که در این روند مشارکت نداشتند، تفاوتی مشاهده نمی شود. محاسبات انجام شده نشانگر آن است که  $F$  محاسبه شده در ارتباط با عوامل وجدان اخلاقی فرد مشارکت کننده، نحوه عملکرد نزدیکان در پرداخت و عدم پرداخت عوارض، اعتقاد به دخالت یا عدم دخالت سایر نهادها در امور شهرداری، وضعیت خدمات شهری ارائه شده به شهروندان، منطقه سکونتی پاسخگو و آشنایی با ساختار نهادهای عمومی در سطح احتمال کمتر از یک درصد معنی دار است. بر همین اساس، می توان عنوان کرد که بین نگرش شهروندانی که اقدام به پرداخت عوارض نوسازی و خودرو کرده اند، با آنانی که به این امر مبادرت نکرده اند، در خصوص عامل های فوق تفاوت وجود دارد

جدول ۵. مقایسه میانگین نمره شهروندان در خصوص عوامل مشوق و مانع مشارکت مالی در اداره امور شهر با توجه به عملکرد

سال های قبل

P	F	سه سال و بیشتر		دو سال قبل		سال قبل		شرح
		S	X	S	X	S	X	
۰/۰۰۱۴	۶/۷۲	۰/۸۶۵	۲/۳۰	۰/۵۲۲۸	۱/۹۷	۰/۶۸۴	۱/۹۶	گرایش اعضای شورا
۰/۰۰۰	۱۵/۸۵	۰/۶۵۵	۱/۷۵	۱/۸۰۳	۱/۷۹	۰/۴۰۲۵	۱/۳۳	وجدان اخلاقی
۰/۰۴۰۶	۳/۲۳	۰/۸۸۷	۱/۹۵	۰/۸۰۶	۲/۱۰	۰/۶۳۹	۱/۸۴	اعتماد به پرسنل
۰/۰۰۵۴	۵/۳۱	۰/۷۷۷	۲/۳۹	۰/۸۴۴	۲/۳۰	۰/۹۲۶	۲	عملکرد نزدیکان
۰/۰۰۵	۲/۹۲	۰/۸۶۵	۳/۰۱	۱/۰۰	۲/۷۳	۱/۰۶	۲/۶۴	رفتار پرسنل شهرداری
۰/۵۷۸	۲/۸۷	۰/۸۱۷	۲/۵۶	۰/۷۶۷	۲/۵۱	۰/۷۴۶	۲/۳۰	دخالت سایر نهادها
۰/۰۰۰	۱۴/۵۱	۰/۹۳۱۱	۲/۴۳	۰/۹۷۱	۲/۱۷	۰/۸۱۹۶	۱/۷	خدمات ارائه شده
۰/۰۰۰	۱۶/۴۵	۰/۶۶۴	۱/۶۹	۰/۵۷۵	۱/۵	۰/۳۲۲۱	۱/۲۳	منطقه سکونتی

(منبع: نگارندگان، ۱۴۰۰)

در جدول ۵، با توجه به آزمون تحلیل واریانس  $F$ ، مشاهده شد که در خصوص عوامل اثرگذار، رابطه ارزیابی نوع گرایش اعضای شورای شهر، وجدان اخلاقی فرد پاسخگو، اعتماد به مهارت و تخصص پرسنل شاغل در شهرداری، نحوه عملکرد نزدیکان در پرداخت یا عدم پرداخت عوارض نوسازی و خودرو، آگاهی از رفتار پرسنل شهرداری در پرداخت عوارض، ارزیابی میزان خدمات شهری ارائه شده از سوی شهرداری، تمایل و علاقه به سکونت در محل سکونت کنونی و میزان آشنایی با ساختار نهادهای عمومی در سطح احتمال کمتر از ۵ درصد، معنی دار است؛ بنابراین، بین نگرش شهروندان و نحوه عملکرد آنها در مشارکت مالی در اداره امور شهر تفاوت وجود دارد.

## بحث و تحلیل

با وجود آنکه شهرداری ها مطابق با قانون، در صورتی که خانواری نسبت به پرداخت عوارض نوسازی خود اقدام نکند، می توانند بعد از صدور اخطار، نسبت به قطع آب و برق ملک اقدام نمایند (ماده ۱۲ قانون نوسازی و عمران شهری)،

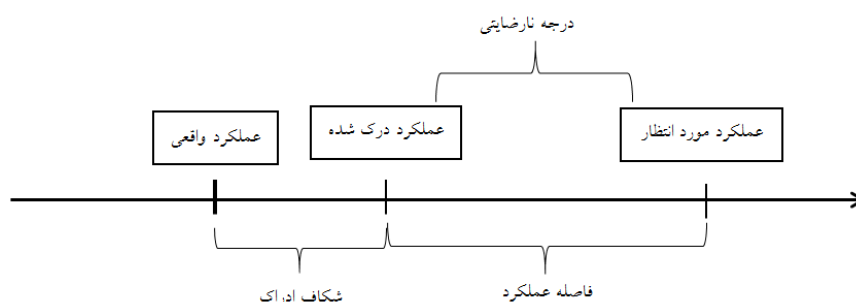
اما هر ساله بخش عظیمی از خانوارها این عوارض را پرداخت نمی‌کنند و شهرداری‌ها به‌ندرت دست به اقدامات سلبی می‌زنند. در عوض با انجام تبلیغات و ارائه مشوق‌های مختلف سعی در وصول این عوارض دارند. بدون شک شیوه تعامل شهروندان با شهرداری، در عملکرد این نهاد عمومی بسیار اثرگذار بوده و بر مدیریت دقیق و هوشمندانه ابعاد اجتماعی، اقتصادی و زیست‌محیطی سکونتگاه‌های شهری تأثیرگذار است. به‌همین دلیل، شناخت عواملی که به ارتباط سازنده و سالم کمک کند، بسیار حیاتی تلقی می‌شود. با وجود آنکه تحقیقات زیادی در ارتباط با مشارکت شهروندان در اداره امور شهر به انجام رسیده است، تحقیقات مربوط به مشارکت مالی شهروندان و به‌خصوص پرداخت به موقع عوارض نوسازی و خودرو، اندک و بعضاً نایاب است. به‌همین دلیل، ضرورت داشت تا این شرایط مورد مطالعه قرار گرفته و عوامل اثرگذار در این حوزه احصا شود.

در مصاحبه‌های اکتشافی با صاحب‌نظران این حوزه، عوامل متعددی مطرح شد که بعد از اولویت‌بندی و حک و اصلاح، این عوامل به ۹ مورد کاهش پیدا کرد. این امر ضمن آنکه به محدودسازی عوامل کمک کرد، امکان بررسی عمقی این شرایط محدود را ممکن ساخت. همان‌طور که قبلاً بیان شد، عوامل اصلی مورد تأکید این بررسی عبارت بودند از: رفتار پرسنل شهرداری در پرداخت عوارض مربوطه، ارزیابی شهروندان از گرایش سیاسی اعضای منتخب شورای شهر، اعتماد به نیروها و پرسنل شاغل در شهرداری، نحوه عملکرد نزدیکان در ارتباط با پرداخت یا عدم پرداخت عوارض مورد اشاره، اعتقاد به دخالت یا عدم دخالت نهادهای خارج از شهرداری در این سازمان عمومی خدمت‌رسان، وجدان اخلاقی فرد پاسخگو، ارزیابی فرد از میزان خدمات شهری ارائه‌شده توسط شهرداری، علاقه به ماندگاری در منطقه سکونتی کنونی و آشنایی مصاحبه‌شونده با ساختار نهادهای عمومی.

در بررسی کنونی، آگاهی و اطلاع از اینکه پرسنل شهرداری خود نسبت به پرداخت عوارض نوسازی و خودرو اقدام کرده یا خیر، بالاترین تأثیر را در آمادگی افراد برای پرداخت عوارض دارد. این شرایط نشان می‌دهد که وقتی شهروندان اطلاع پیدا کنند که پرسنل شهرداری خود احساس مسئولیت کرده و نسبت به پرداخت عوارض اقدام می‌کنند، در اعتماد و اطمینان مردم بسیار اثرگذار بوده و آن‌ها را مطمئن می‌سازد که برخلاف برخی از شایعات، فساد در نهادهای عمومی و از جمله شهرداری چندان زیاد نیست. این یافته علاوه بر اینکه یادآور رفع دام اجتماعی است، مشکل تناقض عقل جمعی را نیز مرتفع می‌سازد؛ بنابراین، این یافته با نظریه اثر یاور ارائه‌شده از سوی آزرین (۲۰۰۴) هماهنگ بوده و نشان می‌دهد مهم‌ترین گروهی که می‌تواند سطح مشارکت در این حوزه را ارتقا بخشد، باور و نوع عملکرد پرسنل شهرداری است (جداول ۴ و ۵). عملکرد این گروه نه تنها در مشارکت مالی شهروندان اثرگذار است، بلکه در کاهش شکاف ادراک و فاصله عملکرد (شکل ۴) به شدت تأثیرگذار بوده و این امر با کاهش میزان نارضایتی، چرخه تشدیدشونده‌ای از رضایتمندی، پرداخت عوارض و مشارکت مالی، ارتقای کیفیت زندگی و تقویت مدیریت شهری را به دنبال خواهد داشت (شمس‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۹۴).

نحوه عملکرد نزدیکان و همکاران در زمینه پرداخت یا عدم پرداخت عوارض، یکی دیگر از عوامل ترغیب یا ممانعت شهروندان از پرداخت عوارض عنوان شد. برخلاف بخش قبلی که به افرادی اشاره داشت که اعتماد عام گرا داشتند، در این بخش افرادی قرار می‌گیرند که عمدتاً اعتمادی از نوع خاص گرا دارند (محمودی میمند و همکاران، ۱۳۹۲: ۱۷۵). واقعیت آن است که تناقض عقل جمعی انسان را به جهتی سوق می‌دهد که تا جایی که می‌تواند از هزینه شخصی، خودداری کرده و منافع خود را به حداکثر برساند. در صورتی که فرد احساس کند دیگران عوارض خود را پرداخت نمی‌کنند، اقدام به پرداخت عوارض را نوعی اشتباه استراتژیک محسوب

خواهد کرد؛ بنابراین، شهروندان وقتی مطمئن باشند که دیگران عوارض خود را به موقع پرداخت کرده و راهکاری برای فرار از این مهم وجود ندارد، آنان نیز اقدام به پرداخت عوارض می‌کنند. این یافته با نتایج کار روثستاین و استول که به عملکرد مناسب نهادهای مدنی تأکید داشتند (Rothstein and Stolle, 2008: 441)، هماهنگ است.



شکل ۴. بروز شکاف و فاصله عملکرد در نهادهای عمومی

(شمس‌الدینی و همکاران، ۱۳۹۶: ۱۹۴)

در بررسی حاضر، اعتماد یا عدم اعتماد به پرسنل شهرداری و همچنین نوع گرایش اعضای شورای شهر (اصلاح طلب و اصول‌گرا) تأثیر آشکاری بر پرداخت عوارض نداشت. شاید یکی از دلایل این امر آن باشد که اصولاً شهروندان تأثیر این عوامل را در بهبود و ارتقای مدیریت شهر چندان اثرگذار تلقی نمی‌کنند؛ برای مثال، یکی از شهروندان عنوان کرد که تنها شهرداری فاقد نیروهای ناکارآمد و ماهر نیست، بلکه تقریباً همه نهادهای سازمان‌های اداری دولتی، از این مشکل رنج می‌برند.

وجدان اخلاقی و باور به این امر که انسان باید در هر شرایط مسئولیت اجتماعی خود را به انجام رسانده یا اینکه چون دیگران اقدام به پرداخت هزینه خدمات ارائه شده نمی‌کنند، پس من نیز تا بتوانم از زیر این بار شانه خالی می‌کنم، تأثیر انکارناپذیری بر پرداخت یا عدم پرداخت عوارض نوسازی و خودرو داشت. درحقیقت، شهروندانی که پرداخت عوارض را نوعی وظیفه شرعی و قانونی تلقی می‌کردند، در این زمینه پیشگام بوده و در زمان تعیین شده، بدون هر نوع اجبار و حتی مشوقی نسبت به این کار اقدام کرده بودند. نکته جالب توجه درباره این گروه آن بود که اغلب قریب به اتفاق آن‌ها، واقف بودند که شهرداری برای هر نفر ساکن در شهر مشهد، سالیانه قریب به ۴ میلیون و ۵۰۰ هزار تومان هزینه می‌کند. این در حالی بود که گروه دوم اولاً از چنین هزینه‌ای آگاه نبوده و ثانیاً وقتی از آن مطلع می‌شدند، چنین هزینه‌ای را غیرواقعی تلقی می‌کردند. به همین دلیل، پرداخت عوارض را بی‌ثمر و کم‌تأثیر عنوان داشته و تنها زمانی نسبت به پرداخت عوارض خود اقدام کرده بودند که به دلایلی (فروش، رفع موانع قانونی و... خودرو یا منزل شخصی) ناچار به انجام آن بودند. این یافته با کارهای صابری فر (۱۳۹۱) و فتحی (۱۳۹۵) که اعتقاد داشتند وقتی فرد با تجربه کردن تلاش می‌کند به آگاهی لازم در جهت مسئولیتی که دارد برسد، به تماشاگر فعال بدل شده و از حالت انفعال خارج شده و به سمت پذیرش مسئولیت اجتماعی حرکت می‌کند، انطباق دارد. در این بررسی، خدمات شهرداری ارائه شده توسط اکثریت شهروندان کم و اندک برآورد شده بود؛ به طوری که یکی از دلایل اصلی عدم مشارکت و پرداخت عوارض، ناکافی بودن خدمات عنوان شده بود. با این وجود آنانی که بدبینی کمتری به این امر داشتند، در پرداخت عوارض پیشگام بودند. اصولاً همان‌طور که در تحقیقات قبلی مشخص شده است (صابری فر، ۱۳۹۲ و ۱۳۹۵)، شهرداری‌ها اغلب در پی تأمین نیازهای قطبی شهروندان هستند و به

نیازهای غیرقطبی آن‌ها توجهی ندارند. این در حالی است که حتی اگر نیازهای قطبی شهروندان در بالاترین سطح تأمین شده و به نیازهای غیرقطبی توجه نشود، تغییر سطح رضایتمندی امکان وقوع پیدا نمی‌کند یا لاقلاً تغییر آن چشمگیر نخواهد بود. در عین حال، تحقیقاتی در دست است که نشان می‌دهد اگر شهرداری خدمات لازم را در اختیار شهروندان قرار دهد، مشارکت مالی آن‌ها افزایش پیدا خواهد کرد (زنگنه و حسین‌آبادی، ۱۳۹۵: ۵۱).

رضایت از منطقه سکونتی کنونی و آشنایی با ساختار نهادهای عمومی از جمله عواملی بودند که در پرداخت به موقع عوارض تأثیرگذار بودند. با وجود آن که ممکن است در نگاه اول به نظر برسد که عامل منطقه سکونتی با میزان خدمات ارائه شده یکسان باشد، اما آنچه در این تحقیق از این عامل مراد بود، آن است که شهروندان آیا خود را مستحق تحمل عوارض نوسازی و خودرو می‌دانستند یا خیر. به بیان دیگر، افرادی که در مناطق کم‌برخوردار زندگی می‌کردند، اعتقاد داشتند که به دلیل ضعف توان مالی، بایستی از پرداخت مالیات معاف شوند. این در حالی بود که افراد ساکن در مناطق برخوردار، اعتقاد داشتند که عوارض پرداختی آن‌ها در امور غیر از امور اداره شهر به مصرف رسیده و در بهترین حالت صرف مناطق غیربرخوردار می‌شود که انگیزه مهاجرت به شهر را بیشتر می‌کند. به همین دلیل پرداخت عوارض را بی‌اثر تلقی می‌کردند (Darley & Latane, 1968: 379). از طرف دیگر، کسانی که با ساختار نهادهای عمومی آشنایی نداشتند، تصور می‌کردند که بودجه و اعتبار شهرداری توسط دولت پرداخت می‌شود و به همین دلیل، نیازی نیست که آن‌ها در این امر مشارکت کنند (صابری‌فر، ۱۳۹۵)؛ اما واقعیت آن است که بخش قابل‌ملاحظه‌ای از اعتبارات شهرداری نه توسط دولت، بلکه به وسیله خود شهروندان تهیه و تأمین می‌شود (زنگنه و حسین‌آبادی، ۱۳۹۵: ۵۴). به عنوان شاهدهی بر این مدعا، در بودجه سال ۱۳۹۹ شهرداری مشهد، ۱۱۲ میلیارد تومان درآمد از طریق وصول عوارض نوسازی، ۱۵ میلیارد تومان از طریق عوارض کسب و پیشه و ۶۰ میلیارد تومان عوارض خودرو پیش‌بینی شده است (اداره کل درآمدهای عمومی شهرداری مشهد، ۱۳۹۹)؛ بنابراین، شهرداری بایستی وضعیت تأمین اعتبار خود را به طور روشن به اطلاع مردم برساند تا شهروندان مطلع شوند که شهرداری‌ها در حال حاضر خودگردان بوده و اصولاً بودجه‌ای از سوی دولت به آن‌ها اختصاص پیدا نمی‌کند.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

یافته‌های بررسی کنونی نشان داد که بر خلاف تصور عام که تبلیغات و نمایش کارهای انجام‌شده به خصوص تحولات کالبدی و آنچه از آن با عنوان فیزیکیالیسم یاد می‌شود را مؤثر می‌دانند، این فعالیت‌ها کمترین تأثیر را در مشارکت مالی شهروندان دارد. این در حالی است که اگر شهروندان متوجه شوند سایرین و به خصوص پرسنل خود شهرداری در پرداخت عوارض پیشگام هستند، وصول عوارض حقه شهرداری، با کمترین هزینه و در بهترین زمان قابل وصول است؛ اما بررسی‌های میدانی صورت گرفته در این تحقیق نشان داد که اصولاً بر خلاف ادعاهایی که از طرف مدیران و مسئولین اعلام می‌شود، اغلب پرسنل شهرداری از پرداخت به موقع عوارض غافل بوده‌اند. به طوری که در مسابقه‌ای که به همین منظور و برای مشخص شدن تعداد افرادی از پرسنل شهرداری که عوارض خود را در بازه تعیین شده در اسفند سال گذشته پرداخت کرده بودند، تنها ۳۱ نفر شناسایی شدند که از این تعداد حدود ۱۷ تن این پرداخت را نه به صورت داوطلبانه که بر حسب اجبار انجام داده بودند. این در حالی است که اگر پرسنل شهرداری در این زمینه پیشگام باشند، سایر شهروندان با شوق و رغبت بیشتری نسبت به پرداخت عوارض اقدام می‌کنند؛ زیرا تبعیت از دیگران به خصوص آنانی که مسئولیت بیشتری دارند، تأثیر زیادی روی عملکرد شهروندان اصلی دارد.

درحقیقت، شهروندانی که در این بررسی حضور داشتند، اغلب بر این باور بودند که اصولاً شهرداری‌ها نهادهای عریض و طویلی هستند که نه تنها در امور جاری و روزمره دچار درهم‌ریختگی و اغتشاش هستند، بلکه در ساختار سازمانی و سیاست‌گذاری نیز اصول معینی را مد نظر ندارند. چنین روندی نه تنها مدیریت اجرایی را دچار بحران می‌سازد، بلکه خروج از حیطه اصلی مأموریت را نیز در پی دارد. شاید به‌همین دلیل بود که گروه‌های غیرمشارکت‌کننده نمونه‌های متعددی را در ارتباط با حیف و میل اموال، به اعتقاد خود پرسنل به وجاهت و حرمت شهرداری، دخالت شهرداری به حوزه‌های خارج از حیطه مسئولیت و... معرفی می‌کردند؛ برای مثال، اخیراً تفاهم‌نامه‌ای در شبکه‌های مجازی دست‌به‌دست می‌شود که نشان می‌دهد شهرداری مشهد، بخشی از بودجه مورد نیاز یکی از شهرداری‌های استان خراسان رضوی (شهر زاوه) را تأمین خواهد کرد. همین موضوع مستمسکی برای کسانی بود که اعتقاد داشتند، شهرداری نه تنها بودجه کافی در اختیار دارد، بلکه آن قدر بودجه اضافه است که آن را در امور دیگری به مصرف می‌رساند. بر این اساس پیشنهاد می‌شود:

تحقیقات گسترده‌تری در ارتباط با دلایل و زمینه‌های عدم پرداخت عوارض به انجام برسد تا ابعاد متعدد این مقوله واکاوی شود. شهرداری‌ها پیش از تلاش برای متقاعد کردن شهروندان نسبت به پرداخت عوارض، از پرسنل خود شروع کنند. حتی پیشنهاد می‌شود یکی از شروط ارتقای کارمندان و انتصاب مدیران، نحوه عملکرد آن‌ها در این زمینه تعیین شود. متأسفانه در حال حاضر، عدم پرداخت عوارض، بی‌توجهی به قوانین و... نوعی زرنگی و هوشمندی تلقی می‌شود؛ به‌همین دلیل پیشنهاد می‌شود، افراد فرهیخته‌ای که هر ساله بدون اجبار نسبت به پرداخت عوارض خود اقدام کرده‌اند، به‌عنوان شهروندان اصیل و باوجدان به سایرین معرفی شوند. هر ساله طرح‌ها و برنامه‌هایی تهیه و اجرا می‌شود که تنها توصیه‌ها و دستورالعمل‌هایی برای مردم دارند. این در حالی است که اگر بررسی دقیقی به عمل آید، مشخص می‌شود که تقریباً هیچ‌یک از پیشنهاددهندگان این دستورالعمل‌ها، خود بدان عمل نمی‌کنند. بدون شک تا زمانی که خود سیاست‌گذاران و برنامه‌ریزان به پیشنهاد ارائه شده عمل نکنند، انتظار از مردم عادی، عملی بی‌بهره بوده و ثمری به همراه نخواهد داشت.

## منابع

احمدنیا، شیرین؛ کامل قالیباف، آتنا. (۱۳۹۶). مشارکت اجتماعی در پهنه مرکزی تهران: با تأکید بر نهادهای مردم‌مدار و شورایی‌ها، مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، دانشگاه تهران، دوره ششم، شماره ۱، صص ۱۶۸-۱۴۵.

<https://dx.doi.org/10.22059/jisr.2017.61835>

اکبرپور، محمد؛ پوراحمد، احمد؛ عمران‌زاده، بهزاد. (۱۳۹۰). ارزیابی میزان مشارکت مردم در بهسازی و نوسازی بافت فرسوده، نمونه موردی: محله سیروان تهران، نشریه علمی و پژوهشی جغرافیا، انجمن جغرافیادانان ایران، دوره شانزدهم، شماره ۳۶، صص ۲۴-۱۱.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=147909>

ایمانی جاجرمی، حسین. (۱۳۹۹). راه برون‌رفت کدام است، آینده‌نگر، اتاق ایران آنلاین، شماره ۱۰۴، صص ۱۰۷-۱۰۵.

<https://otaghiranonline.ir/source/17/0>

باقری کاهکش، معصومه؛ محمودی مجدآبادی فراهانی، محمود؛ ریاحی، لیلا؛ حاجی‌نبی، کامران. (۱۳۹۹). بررسی عوامل مؤثر بر وقوع مشارکت مردمی در نظام سلامت: یک مطالعه تطبیقی، بیمه سلامت ایران، سازمان بیمه سلامت ایران، دوره سوم، شماره ۲، صص ۱۱۶-۱۲۷.

<http://journal.ihio.gov.ir/article-1-149-fa.html>



بولو، قاسم؛ اکبریان، رضا. (۱۳۹۶). بررسی رابطه پدیده تماشاگری، قدرت شواهد و مسئولیت ادراک شده با احتمال گزارشگری تقلب، دوفصلنامه حسابداری ارزشی و رفتاری، دانشگاه خوارزمی، سال دوم، شماره ۳، صص ۳۲-۱.

<http://aapc.khu.ac.ir/article-1-260-fa.html>

پاتنام، رابرت. (۱۳۸۰). دموکراسی و سنت‌های مدنی، ترجمه محمدتقی دلفروز، تهران: انتشارات غدیر.

تیموری، مرتضی؛ بابایی، پروین. (۱۳۹۵). اعتبارسنجی معرفت‌شناسانه آرای آلکسی دوتوکویل درباره دموکراسی، کنفرانس بین‌المللی فرهنگ، هنر و معماری اسلامی، جزیره کیش: سازمان بنادر.

<https://civilica.com/doc/538041>

حسین زاده، علی حسین؛ ایدر، نبی‌الله؛ عباسی، الهام. (۱۳۹۱). بررسی عوامل مؤثر بر مشارکت شهروندی در بین شهروندان شهر خرم‌آباد، مطالعات شهری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان، سال دوم، شماره ۲، صص ۸۲-۵۹.

[https://urb.dehaghan.iau.ir/article\\_654911\\_da3a5db0c6edb3aa991214fa0d2a463e.pdf](https://urb.dehaghan.iau.ir/article_654911_da3a5db0c6edb3aa991214fa0d2a463e.pdf)

حسینی، عزت. (۱۴۰۰). طراحی مدل مشارکت اجتماعی ساکنان در بازآفرینی بافت‌های ناکارآمد شهری (نمونه موردی: شهر مشهد)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد جغرافیا و برنامه‌ریزی شهری، گروه جغرافیا، مشهد: دانشگاه پیام‌نور.

خمر، غلامعلی؛ جوادیان، معصومه. (۱۳۹۴). پیش‌بینی میزان درآمد حاصل از دریافت عوارض شهری شهرداری‌ها با استفاده از مدل شبکه عصبی، مطالعه موردی: زابل، برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد مرودشت، دوره ششم، شماره ۲۳، صص ۳۴-۲۱.

<https://dorl.net/dor/20.1001.1.22285229.1394.6.23.2.0>

روستاین، بو. (۱۳۹۳). دام اجتماعی و مسئله اعتماد، ترجمه محمود شارع‌پور، تهران: انتشارات آگه.

زنگنه، یعقوب؛ حسین‌آبادی، سعید. (۱۳۹۵). ارزیابی رضایت شهروندان از عملکرد شهرداری و نقش آن در تأمین منابع مالی مدیریت شهری، نمونه موردی شهر سبزوار، آمایش جغرافیایی فضایی، دانشگاه گلستان، دوره ششم، شماره ۲۰، صص ۶۲-۵۱.

[http://gps.gu.ac.ir/article\\_33181\\_9ccf48a4fcdbe991785654ba43985107.pdf](http://gps.gu.ac.ir/article_33181_9ccf48a4fcdbe991785654ba43985107.pdf)

سلطانی، حمید. (۱۴۰۰). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر مشارکت مالی بخش خصوصی و نقش آن در توسعه پایدار شهری (مورد مطالعه: شهرداری یاسوج)، پژوهش و برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد مرودشت، دوره دوازدهم، شماره ۴۵، صص ۱۸۰-۱۶۷.

<https://dx.doi.org/10.30495/jupm.2021.4419>

شایگان، فریبا. (۱۳۷۸). عوامل مؤثر بر حضور و مشارکت مردم در مساجد در سه منطقه تهران، تهران: دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی.

شربت‌ی، اکبر. (۱۳۹۷). میزان مشارکت شهروندان در امور شهری (مطالعه موردی: شهر گنبد)، آمایش محیط، دانشگاه آزاد ملایر، دوره یازدهم، شماره ۴۱، صص ۱۸۴-۱۶۱.

<https://www.sid.ir/FileServer/JF/31913974108.pdf>

شرزهای، غلامعلی؛ ماجد، وحید. (۱۳۹۱). تأمین مالی پایدار شهر؛ چگونگی تأمین مالی به‌منظور توسعه پایدار شهری، مدیریت شهری و روستایی، سازمان همیاری شهرداری‌ها و دهیاری‌ها، ویژه‌نامه ۱۶، صص ۳۱۶-۲۹۹.

<https://civilica.com/doc/140934/>

شمس‌الدینی، علی؛ سنایی‌مقدم، سروش؛ بلاغی، رسول؛ رضایی، میثم. (۱۳۹۶). سنجش میزان رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری و ارزیابی عوامل فردی، اجتماعی مؤثر بر آن (مطالعه موردی: شهر دهدشت)، برنامه‌ریزی شهری، دانشگاه آزاد مرودشت، دوره هشت، شماره ۳۰، صص ۲۰۴-۱۸۵.

شهرداری مشهد. (۱۳۹۹). گزارش نحوه دریافت عوارض در ۵ ساله منتهی به ۱۳۹۹، اداره کل درآمدهای عمومی شهرداری، مشهد: شهرداری.

صابری فر، رستم. (۱۳۹۱). بررسی عوامل تأثیرگذار بر عضویت و مشارکت روستائیان در شرکت‌های تعاونی روستایی، موردشناسی: استان خراسان رضوی، جغرافیا و آمایش شهری منطقه‌ای، دانشگاه سیستان و بلوچستان، دوره ۲، شماره ۴، صص ۶۵-۷۵.

<https://dx.doi.org/10.22111/gajj.2012.877>.

صابری فر، رستم. (۱۳۹۲). تعیین شکاف کیفیت خدمات ارائه‌شده در شهرداری‌ها (نمونه موردی شهر مشهد)، فصلنامه تحقیقات جغرافیایی، دانشگاه اصفهان، دوره بیست و هشتم، شماره ۲، صص ۱۳۹-۱۲۷.

[https://journals.ui.ac.ir/article\\_17983\\_57ec94e246003fe0ffd9df01b3b7d387.pdf](https://journals.ui.ac.ir/article_17983_57ec94e246003fe0ffd9df01b3b7d387.pdf)

صابری فر، رستم. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر رضایتمندی شهروندان از عملکرد شهرداری در پایداری محیط‌زیست شهری، مورد منطقه ۹ مشهد، پژوهش‌های بوم‌شناسی شهری، دانشگاه پیام نور، دوره هفتم، شماره ۲، صص ۲۴-۱۱.

[https://grup.journals.pnu.ac.ir/article\\_3456\\_7e51fcd47b8105ae62fd6407321cf219.pdf](https://grup.journals.pnu.ac.ir/article_3456_7e51fcd47b8105ae62fd6407321cf219.pdf)

صابری فر، رستم. (۱۳۹۹). واکاوی احساس نابرابری و اثر آن بر مشارکت شهروندان در اداره کلان‌شهرها (نمونه مورد مطالعه، شهر مشهد)، جغرافیا و آمایش شهری-منطقه‌ای، دانشگاه سیستان و بلوچستان، دوره دهم، شماره ۳۵، صص ۱۶۳-۱۴۲.

<https://dx.doi.org/10.22111/gajj.2020.5573>

طهماسبی، سوسن. (۱۳۸۰). الگوهای مشارکت اجتماعی در ایران، فصلنامه مدیریت شهری، سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور، شماره ۵، صص ۶۸-۵۸.

<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?ID=71433>

عباسی، محمود؛ نیکجو، مهدی. (۱۳۹۹). بررسی حقوقی اخذ عوارض نوسازی و پسماند از نهادهای خدماتی تحت نظارت وزارت بهداشت، حقوق پزشکی، بخش خصوصی (دکتر عباسی)، شماره ۵۳، صص ۱۷۱-۱۵۳.

<https://www.sid.ir/FileServer/JF/H3001413995306.pdf>

علوی تبار، علیرضا. (۱۳۷۹). راهکارهای افزایش مشارکت مردمی در اداره امور شهر، تهران: سازمان شهرداری‌ها و دهیاری‌های کشور. فتحی، سروش. (۱۳۹۵). تحلیل جامعه‌شناختی رعایت اخلاق شهروندی در فضای شهری (مورد مطالعه: شهروندان شهر تهران)، مطالعات جامعه‌شناختی شهری، دانشگاه آزاد دهقان، دوره ششم، شماره ۱۸، صص ۱۴۴-۱۱۵.

<https://www.sid.ir/FileServer/JF/6007013951806.pdf>

قیصری، نوراله. (۱۳۹۸). مشارکت اجتماعی؛ معناکاوی یک مفهوم راهبردی، مطالعات راهبردی ناجا، نیروی انتظامی، دوره چهارم، شماره ۱۱، صص ۵۹-۳۱.

[http://journals.police.ir/article\\_92929\\_376478175b617af89a11cdf1b80a3872.pdf](http://journals.police.ir/article_92929_376478175b617af89a11cdf1b80a3872.pdf)

محمودی میمندی، محمد؛ شیرپز آرنی، علی اصغر؛ نوابی، میثم و کاظمی بیدگلی، عباس. (۱۳۹۲). شناسایی عوامل مؤثر بر اعتماد عام‌گرایانه در سازمان‌ها (مطالعه موردی: سازمان‌های دولتی و عمومی شهرستان کاشان)، پژوهش‌نامه مدیریت تحول، دانشگاه فردوسی، دوره پنجم، شماره ۹، صص ۱۹۵-۱۷۲.

[https://jm.um.ac.ir/article\\_26717\\_eb60b18b1728b11e6395ff9ce219de02.pdf](https://jm.um.ac.ir/article_26717_eb60b18b1728b11e6395ff9ce219de02.pdf)

مرصوصی، نفیسه؛ صائی، محمدحسین. (۱۳۸۸). تحلیل جغرافیایی تأثیر اکولوژی اجتماعی بر توسعه کالبدی شهر، نمونه موردی شهر مشهد، مجله جغرافیا و برنامه‌ریزی منطقه‌ای، دانشگاه پیام‌نور، دوره اول، پیش‌شماره، صص ۹۳-۷۳.

[https://grup.journals.pnu.ac.ir/article\\_30\\_f7d97c9e84f2714369f23622a6d88715.pdf](https://grup.journals.pnu.ac.ir/article_30_f7d97c9e84f2714369f23622a6d88715.pdf)

مهرگان، نادر؛ سحابی، بهرام؛ تارتار، محسن. (۱۳۹۴). بررسی تأثیر عوارض شهرداری‌ها بر قیمت مسکن، مطالعه موردی: شهر تهران، سیاست‌گذاری پیشرفت اقتصادی، دانشگاه الزهراء، شماره ۷، صص ۱۵۴-۱۲۹.

<https://dx.doi.org/10.22051/edp.2016.2527>

موسوی، مصطفی؛ کریمیان بستانی، مریم؛ حافظرضازاده، معصومه. (۱۴۰۰). تأثیر درآمدهای پایدار و ناپایدار شهرداری در توسعه کلان شهر تهران، جغرافیای اجتماعی شهر، دانشگاه باهنر، دوره هشتم، شماره ۱۸، صص ۲۵-۴۴.

[https://jusg.uk.ac.ir/article\\_2860\\_24e2fc0e6c068b80b46951d6535e40be.pdf](https://jusg.uk.ac.ir/article_2860_24e2fc0e6c068b80b46951d6535e40be.pdf)

هاشمی فیض آبادی، مهدی. (۱۳۹۸). ماهیت عوارض نوسازی در نظام شهرداری‌ها، رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، نشر انعکاس، شماره ۲۵، صص ۹۱-۹۹.

<http://maildc1519217340.mihandns.com/index.php/ma/article/view/316>

ورشوئی، سمیه؛ یوسفی، علی. (۱۳۸۹). نابرابری اجتماعی در فضای شهری مشهد، مجله مطالعات اجتماعی ایران، انجمن جامعه‌شناسی ایران، دوره چهارم، شماره ۴، صص ۱۵۲-۱۸۴.

[http://www.jss-isa.ir/article\\_23440\\_104077cd44130e88a901ef056598fbc6.pdf](http://www.jss-isa.ir/article_23440_104077cd44130e88a901ef056598fbc6.pdf)

Darley, J.M., Latane, B. 1968, "Bystander intervention in emergencies: Diffusion of responsibility", American Psychological Association, Journal of Personal and Social Psychology, 8(4), 377-383.

<https://doi.org/10.1037/h0025589>

Delhey, J., & Newton, K. 2003, "Who trusts: The origins of social trust in seven societies", European Societies, European Societies, 5, 93-137.

<https://doi.org/10.1080/1461669032000072256>

Halbwachs, M. 1992, "On Collective Memory", The Chicago Press, Chicago and London.

Hardin, R. 2019, "How do you know?: the economics of ordinary knowledge", Princeton University Press, New Jersey.

Heather, AK., Thorpe, H., Ogilvie, M., Sims, ST., Beable, S., Milsom, S., Schofield, KL., & Coleman Land Hamilton, B. 2021, Biological and Socio-Cultural Factors Have the Potential to Influence the Health and Performance of Elite Female Athletes: A Cross Sectional Survey of 219 Elite Female Athletes in Aotearoa New Zealand.

Levi, M. 1996, "The Institution of Conscription", Spring, Switzerland.

Osborne, Martin J. 2004, "An Introduction to Game Theory", Oxford (Oxford University Press), New York.

Root, Hilton L. 1989, "Tying the King's Hands: Credible Commitments and Royal Fiscal Policy During the Old Regime", Rationality and Society, Sage Publications Inc., 1(2), 240-58.

<https://doi.org/10.1177/1043463189001002005>

Rosenthal, A. M. 1964, "Thirty-eight witnesses", McGraw-Hill, New York.

Rothstein, B., Stolle., D. 2008, "The state and social capital: A theory of generalized trust", City University of New York, Comparative Politics, 40(4), 441-459.

<http://dx.doi.org/10.5129/001041508X12911362383354>

Rothstein, Bo. 2020, "Social traps and the problem of Trust", Cambridge University press, London.

Uslaner, E. 2004, "Trust and social bonds: faith in others and policy outcomes", Reconsidered, Sage Publications, Inc., 37(3), 501-507.

<https://doi.org/10.2307/3219859>

Yamagishi, T. 2021, "Trust: The Evolutionary Game of Mind and Society", Springer, Tokyo, London.

<https://doi.org/10.1007/978-4-431-53936-0>