



Cognitive and Attitudinal Drivers of Municipal Fee Compliance in Privileged, Semi-Privileged, and Informal Settlements of Zanjan

Saied Najafy¹ , Sakineh Hosseinnia², Elnaz Nasiri³, Behzad Esmacili⁴

1. (Corresponding Author) Department of Geography, University of Zanjan, Zanjan, Iran

Email: najafysaied@gmail.com

2. Department of Environment, University of Zanjan, Zanjan, Iran

Email: hosseinnia31@gmail.com

3. Department of Urban Design, Zanjan Branch, Islamic Azad University, Zanjan, Iran

Email: nasiri.elnaz.69@gmail.com

4. Department of Urban Planning, Qazvin Branch, Islamic Azad University, Qazvin, Iran

Email: behzad.esmacili1989@gmail.com

ARTICLE INFO

Article type:
Research Article

Article History:

Received:

7 July 2025

Received in revised form:

11 October 2025

Accepted:

20 November 2025

Available online:

22 December 2025

Keywords:

Payment Behavior,
Municipal Fees,
Socioeconomically
Differentiated
Neighborhoods,
Zanjan City.

ABSTRACT

The perceived link between municipal service provision and fee payment is a critical driver of social equity and spatial order in urban neighborhoods. This research, therefore, investigates the behavior and underlying reasons for the payment or non-payment of municipal fees across neighborhoods exhibiting varying levels of socioeconomic privilege within Zanjan city—specifically, Islamabad (representing informal settlements), Farhang Kouy (semi-privileged), and Karmandan (privileged). Employing a descriptive-analytical methodology with a quantitative approach, the study utilizes Structural Equation Modeling (SEM). Data were gathered via questionnaires (n=384) and official municipal statistics (2014-2025). Findings reveal the highest payment rate in Farhang Kouy (85.5%), exceeding Karmandan (81.6%) and Islamabad (67.6%), suggesting the significant influence of non-economic factors on payment behavior. SEM results indicate that while Awareness and Information Dissemination demonstrates excellent reliability ($\alpha=0.863$), it exerts a significant negative effect on both Payment Behavior ($\beta=-0.386$) and Attitude towards Payment ($\beta=-0.452$). This paradoxical effect implies that increased awareness, in the absence of transparency, diminishes the propensity to pay. Attitude towards Payment ($\alpha=0.923$) positively influences Trust and Social Participation ($\beta=0.758$), yet its direct impact on Payment Behavior is weak and negative ($\beta=-0.204$). Similarly, Trust and Social Participation ($\alpha=0.921$) show a limited negative effect on Payment Behavior ($\beta=-0.204$), highlighting a pronounced attitude-behavior gap among citizens. These findings emphasize that perceptual and attitudinal variables dominate behavioral outcomes. Consequently, municipal policy must prioritize operational transparency, service quality improvements, and genuine citizen participation to align perceptions with compliant behavior and foster equitable urban governance.

Citation: Najafy, S., Hosseinnia, S., Nasiri, E., & Esmacili, B. (2025). Cognitive and Attitudinal Drivers of Municipal Fee Compliance in Privileged, Semi-Privileged, and Informal Settlements of Zanjan. *Geographical planning of space quarterly journal*, 15 (4), 115-131.
<http://doi.org/10.30488/gps.2026.552842.3868>



© The Author(s)

Publisher: Golestan University Press

This is an open access article under the CC BY NC license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Extended Abstract

Introduction

The expectation of municipal public services in return for the payment of urban development fees is a central issue in shaping social justice and spatial order in urban neighborhoods. Consequently, from the perspective of urban management, there is a direct correlation between the payment of such fees and the provision of services to the neighborhoods. Therefore, this study aims to examine the behavior and motivations underlying residents' decisions to pay or not pay municipal fees in neighborhoods with different levels of socio-economic advantage in Zanjan (Islamabad, an informal settlement; Farhang, semi-advantaged; and Employees, affluent). In neighborhoods such as Farhang, with relatively lower levels of affluence, residents typically face limited access to public services, while affluent areas such as Employees show greater satisfaction with the municipality's performance. Therefore, analyzing payment behavior across these contrasting neighborhoods can shed light on the relationships among spatial inequality, citizen satisfaction, and financial participation. This research is important not only for urban policymakers seeking to reform service frameworks and resource allocation, but also for increasing civic engagement, public trust, and the efficiency of municipal financial systems.

The present study aims to analyze differences in urban affluence, toll payment patterns, and the factors that affect them, and to examine three selected neighborhoods in Zanjan city that represent a range of socio-economic and physical urban conditions. These neighborhoods include Islamabad (informal settlement) in the west of the city with an area of 120.5 hectares and a population of 23,465 people; Farhang (semi-affluent) in the west of the city with an area of 210 hectares and a population of 19,176 people; and the Karmandan neighborhood (affluent) in the north of the city with an area of 126.5 hectares and a population of 12,617 people. The population density calculation shows that Islamabad is the most densely populated neighborhood with a density of

194.8, indicating population pressure on limited infrastructure in informal areas, while Farhang Neighborhood with a density of 91.3, and Karmandan Neighborhood, with a density of 99.7, show moderate densities consistent with more open textures and a relative balance of area and population in semi-privileged and affluent areas.

Methodology

This study uses a descriptive-analytical research design with a quantitative approach and uses structural equation modeling (SEM) to analyze the data. Data were collected through two main sources as a researcher-made questionnaire (sample size: 384 respondents) and official municipal statistics (2014-2023). This study, using a causal-structural approach, addresses questions about why, how, and the factors affecting residents' payment behaviors in neighborhoods with different socioeconomic statuses. It was evaluated using Cronbach's alpha coefficient and composite reliability ($CR = 0.81$), both of which exceeded acceptable thresholds for academic research. To examine the actual status of municipal fee payment by residents of three neighborhoods with different levels of wealth, statistics on issued, paid, and unpaid receipts were analyzed during the period 2014-2023. This data provides an objective picture of citizens' financial performance towards their citizenship responsibilities in the form of fees.

Results and discussion

In the Karmandan Neighborhood, known for its complete and formalized infrastructure, the highest number of issued receipts (25,860) was recorded, of which about 81.5 percent (21,089) were paid. This ratio indicates a high level of adherence to municipal financial obligations, institutional trust in the municipality, and likely tangible receipt of municipal services in exchange for payments. Also, the number of uncollected receipts in this neighborhood was relatively low compared to the total amount of receivables, indicating a high receipt collection rate. In the Farhang neighborhood, which is

classified as a semi-privileged area, of a total of about 19,116 receipts issued, only 8,177 have been paid, equivalent to 42.8 percent. This ratio is lower than the citywide average and reflects economic considerations, low citizen satisfaction, or insufficient incentives and motivations to pay. On the other hand, the total number of uncollected receipts in this neighborhood is significant, indicating that despite the issuance of receipts, a large percentage of the claims have not been realized.

In Islamabad, an informal, underserved neighborhood, the financial situation is much worse. Of the total 23,721 receipts issued, only 8,044 and 7,992 receipts were paid; that is, about 34 percent of the total receipts were actually collected. This ratio indicates the lowest payment rate among the three neighborhoods. Also, the high rate of uncollected receipts and the high level of debt in this neighborhood indicate a trust gap, an ineffective information system, and possibly social resistance to formal institutions. In terms of payment rate and financial performance, Farhang Neighborhood is clearly the most successful in collecting debts, with an 85.5 percent payment rate, indicating a high level of financial commitment and the effectiveness of the municipality's follow-up systems in this semi-underserved area.

In contrast, Islamabad recorded the lowest performance, with a payment rate of 6.67 percent, which reveals structural challenges such as poverty, limited access to payment services, and distrust among low-income residents. Karmandan, despite its high affluence, also recorded a payment rate of 6.81 percent, which, although acceptable, would have been expected given the apparent financial strength of the residents. In terms of outstanding debt and challenges, the Karmandan Neighborhood has created the municipality's largest financial crisis, with 144 billion tomans in outstanding debt. This figure, despite the high level of affluence, indicates weakness in managing large bills or in dealing with non-payment in this neighborhood. Islamabad, with 6.64 billion tomans in debt, experiences a predictable challenge that is directly related to poverty and the inability of low-income residents to pay.

On the other hand, Farhang Neighborhood has the lowest debt volume, at 32 billion Tomans, confirming the success of the collection system in this semi-privileged area. The difference between neighborhoods shows that the level of well-being is not a predictor of the payment rate; the Farhang Neighborhood (semi-privileged) has performed better with the payment rate than the employees (privileged), while Islamabad (underprivileged) requires supportive approaches. Also, employees, despite their financial strength, have the largest outstanding debt, indicating management challenges, while Farhang Neighborhood has recorded the lowest debt. These contrasts underscore the need for policymaking tailored to each neighborhood's characteristics in Zanjan Municipality. The level of well-being is not the only factor determining payment; attitudes, social trust, awareness of how to spend money, and the quality of services provided by the municipality also play a decisive role. In neighborhoods such as Islamabad, where participation and trust indicators are lower, collection rates have also decreased. In contrast, in a neighborhood such as Farhang, which is moderately well-off, participation rates have been higher. This result is well consistent with the structural equation model, which shows a significant relationship among attitude, social trust, and payment behavior. The results indicate a strong correlation between municipal fee payment patterns and neighborhood well-being/legitimacy. In more affluent areas, residents demonstrate trust, financial discipline, and a clearer motivation to comply with the rules. Conversely, in informal settlements, issues such as distrust, perceived discrimination, and the lack of tangible services or formal property rights weaken incentives and reduce participation. It is noteworthy that the payment rate in Farhang (85.5%) is higher than those in Karmandan (81.6%) and Islamabad (67.6%), highlighting the role of non-economic factors in payment behavior. Structural equation modeling (SEM) results show that awareness campaigns, despite excellent reliability ($\alpha = 0.863$), show a

significant negative effect on payment behavior ($\beta = -0.386$) and attitude towards payment ($\beta = -0.452$). This paradoxical result shows that increased information can reduce compliance, particularly when cost allocation is perceived as ambiguous. Payment attitudes; Positive attitudes towards payment show a strong positive effect on trust and social participation ($\beta = 0.758$), but their direct effect on behavior is weak and negative ($\beta = -0.204$). Trust and participation; Trust/social participation similarly shows a limited negative effect on payment behavior ($\beta = -0.204$), confirming the persistent attitude-behavior gap among citizens. The findings indicate that cognitive and attitudinal variables mainly have a negative effect on payment behavior. As a result, municipal policymaking should prioritize increasing operational transparency, improving the quality of municipal services, and fostering genuine citizen participation to reduce the attitude-behavior gap and increase the willingness to comply with costs within the framework of spatial justice and citizen satisfaction. At the macro level, this study emphasizes that urban finance models need to shift from a “behavior change” approach to a “structural change” model. Municipalities cannot simply rely on raising awareness or imposing fines. Instead, they need to reform resource distribution systems and ensure

spatial justice to foster trust and engagement.

Conclusion

Ultimately, this research not only deepens the understanding of the cost-sharing phenomenon but also serves as a practical guide for cities in Iran and other developing countries. Sustainable cities emerge from the synergy of “transparency, accountability, and equity,” without these three pillars, no city finance system can function sustainably.

Funding

There is no funding support.

Authors' Contribution

Authors contributed equally to the conceptualization and writing of the article. All of the authors approved the content of the manuscript and agreed on all aspects of the work declaration of competing interest none.

Conflict of Interest

Authors declared no conflict of interest.

Acknowledgments

We are grateful to all the scientific consultants of this paper



عوامل محرک شناختی و نگرشی در پابندی به پرداخت عوارض شهری با سطوح مختلف برخوردار، مطالعه موردی: محلات کارمندان، اسلام آباد و کوی فرهنگ شهر زنجان

سعید نجفی^۱ ، سکینه حسین نیا^۲، الناز نصیری^۳، بهزاد اسمعیلی^۴

۱- نویسنده مسئول، گروه جغرافیا، دانشگاه زنجان، ایران. رایانامه: najafysaied@gmail.com

۲- گروه محیط زیست، دانشگاه زنجان، ایران. رایانامه: hosseinnia31@gmail.com

۳- گروه طراحی شهری، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران. رایانامه: nasiri.elnaz.69@gmail.com

۴- گروه شهرسازی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران. رایانامه: behzad.esmaeili1989@gmail.com

اطلاعات مقاله	چکیده
نوع مقاله: مقاله پژوهشی تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۴/۱۶ تاریخ بازنگری: ۱۴۰۴/۰۷/۱۹ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۴/۰۸/۲۹ تاریخ چاپ: ۱۴۰۴/۱۰/۰۱ واژگان کلیدی: رفتار پرداخت، عوارض شهرداری، محلات با سطوح مختلف برخوردار، شهر زنجان.	انتظار ارائه خدمات عمومی شهری در برابر پرداخت عوارض نوسازی شهرداری نیز یکی از مسائل شکل گیری برابری اجتماعی و نظم فضایی در محلات شهری تلقی می گردد. از این رو می توان گفت ارتباط مستقیمی میان پرداخت عوارض نوسازی و خدمات-دهی به محلات از دیدگاه مدیریت شهری وجود دارد. لذا هدف این پژوهش نگرشی بر رفتار و دلایل پرداخت یا عدم پرداخت عوارض شهرداری در محلات با سطوح مختلف برخوردار، شهر زنجان (اسلام آباد به عنوان اسکان غیررسمی، کوی فرهنگ نیمه برخوردار و کارمندان برخوردار) می باشد. روش تحقیق توصیفی-تحلیلی با رویکرد کمی و استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری است. داده ها از طریق پرسشنامه (نمونه ۳۸۴ نفر) و آمار رسمی شهرداری (۱۳۹۳-۱۴۰۴) گردآوری شد. یافته ها نشان می دهد نرخ پرداخت عوارض در کوی فرهنگ (۸۵/۵ درصد) بالاتر از کارمندان (۸۱/۶ درصد) و اسلام آباد (۶۷/۶ درصد) است، که حاکی از نقش عوامل غیراقتصادی در رفتار پرداخت است. نتایج مدل سازی ساختاری نشان می دهد آگاهی و اطلاع رسانی با وجود پایداری عالی ($\alpha = 0/863$)، اثر منفی معناداری بر رفتار پرداخت ($\beta = -0/386$) و نگرش به پرداخت ($\beta = -0/452$) دارد که نشان دهنده اثر پارادوکسیکال افزایش آگاهی بر کاهش تمایل به پرداخت در شرایط فقدان شفافیت است. نگرش نسبت به پرداخت ($\alpha = 0/923$) اثر مثبتی بر اعتماد و مشارکت اجتماعی ($\beta = 0/758$) دارد، اما تأثیر مستقیم آن بر رفتار پرداخت ضعیف و منفی ($\beta = -0/204$) است. اعتماد و مشارکت اجتماعی ($\alpha = 0/921$) نیز اثر منفی محدودی بر رفتار پرداخت نشان می دهد ($\beta = -0/204$) که بیانگر شکاف نگرش-رفتار شهروندان است. یافته ها تأکید می کنند. نتایج حاکی از آن است که متغیرهای شناختی و نگرشی عمدتاً در جهت منفی بر رفتار پرداخت تأثیر می گذارند.

استناد: نجفی، سعید؛ حسین نیا، سکینه؛ نصیری، الناز و اسمعیلی، بهزاد. (۱۴۰۴). عوامل محرک شناختی و نگرشی در پابندی به پرداخت عوارض شهری با سطوح مختلف برخوردار، مطالعه موردی: محلات کارمندان، اسلام آباد و کوی فرهنگ شهر زنجان. *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۱۵ (۴)، ۱۱۵-۱۳۱.
<http://doi.org/10.30488/gps.2026.552842.3868>



مقدمه

در دهه‌های اخیر، نابرابری فضایی و عدالت اجتماعی به عنوان دو محور کلیدی در تحلیل کیفیت حکمرانی شهری و پایداری توسعه مطرح شده‌اند. نابرابری فضایی به تفاوت در دسترسی به منابع، خدمات و زیرساخت‌ها در محلات و مناطق مختلف شهری اشاره دارد و عدالت اجتماعی نیز به برابری فرصت‌ها، مشارکت شهروندی و ادراک افراد از انصاف در توزیع خدمات و برخورداری‌ها مرتبط است (Wang & Gu, 2023). تقاطع این دو مفهوم در شهرهای در حال توسعه به‌ویژه در ایران، موجب بروز شکاف‌هایی در میان محلات شهری با سطوح مختلف برخورداری شده است؛ شکاف‌هایی که نه تنها دسترسی به خدمات عمومی را دستخوش تغییر کرده‌اند، بلکه رفتارهای مشارکتی از جمله پرداخت عوارض شهری را نیز تحت تأثیر قرار داده‌اند. در کشورهای توسعه‌یافته، عوارض شهری به‌طور گسترده برای تأمین هزینه‌های خدمات عمومی مورد استفاده قرار می‌گیرد. این خدمات شامل حمل‌ونقل عمومی، مدیریت پسماند، نگهداری معابر، توسعه فضاهای سبز و... است. در این کشورها شهروندان به دلیل کیفیت بالا و شفافیت خدمات، تمایل بیشتری به پرداخت این هزینه‌ها دارند (Dethier, 2007; Bahl, 1992). اما در کشورهای در حال توسعه، وضعیت متفاوت است؛ ضعف در ارائه خدمات، ناکارآمدی‌های مالی، و ادراک نابرابری از سوی شهروندان، سطح تمایل به مشارکت مالی را کاهش داده است (Hewitt, 2001; Hagose et al., 2013). در این شرایط، ساکنان محلات کمتر برخوردار اغلب پرداخت عوارض را بی‌فایده تلقی می‌کنند، چرا که بازدهی قابل لمس در خدمات دریافت‌شده مشاهده نمی‌کنند (Oteng-Ababio, 2017; Medina, 2005; Armand et al., 2023). در ایران، با تصویب قانون عوارض نویسی در سال ۱۳۴۷ و پیاده‌سازی الگوی پرداخت کاربرمحور از دهه ۱۳۶۰، شهرداری‌ها نقش مهمی در تأمین مالی خدمات شهری برعهده گرفتند (Azizi, 2000; Mehdi Azizi, 1995). با این حال، ساختار مدیریت خدمات شهری در ایران هنوز با چالش‌هایی چون تمرکزگرایی، نابرابری فضایی، نبود اعتماد اجتماعی، ضعف در اطلاع‌رسانی و شفافیت روبه‌روست. مطالعات نشان می‌دهند که در کلان‌شهرهایی مانند تهران و تبریز، توزیع خدمات به‌صورت نابرابر انجام می‌شود و برخی محلات از مزیت‌های بیشتری برخوردارند (Zali et al., 2016; Ghaderi Hajat et al., 2022; Goharipour et al., 2011). این نابرابری‌ها می‌تواند منجر به طرد اجتماعی، کاهش مشارکت داوطلبانه و مقاومت در برابر پرداخت‌های عوارض شهری شود. در این میان، شهر زنجان نیز با چالش‌هایی مشابه مواجه است. در محله‌هایی مانند کوی فرهنگ که از سطح برخورداری نسبتاً پایین‌تری برخوردار است، شهروندان عموماً دسترسی محدودتری به خدمات عمومی دارند، در حالی که محلاتی مانند کارمندان با سطح رفاه و زیرساخت بالاتر، رضایت بیشتری از عملکرد شهرداری دارند. از این‌رو، واکاوی رفتار پرداخت یا عدم پرداخت عوارض در این دو محله می‌تواند الگوی روشنی از رابطه بین نابرابری فضایی، رضایت شهروندی و مشارکت مالی ارائه دهد. این مسئله نه تنها برای سیاست‌گذاران شهری جهت بازنگری در نظام توزیع خدمات و منابع اهمیت دارد، بلکه می‌تواند در ارتقای حس تعلق، اعتماد عمومی و بازدهی سیستم مالی شهری نیز نقش مؤثری ایفا کند. بر این اساس، مطالعه حاضر با رویکردی ساختاری-علّی و استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری در پی آن است که به سؤالاتی درباره چرایی، چگونگی و عوامل تأثیرگذار بر رفتار پرداخت عوارض شهری از سوی ساکنان محلات با سطح متفاوت برخورداری پاسخ دهد. شناسایی عوامل مؤثر همچون رضایت از خدمات، اعتماد به مدیریت شهری، ادراک عدالت فضایی، آگاهی نسبت به قوانین و توان اقتصادی خانوارها می‌تواند به طراحی سیاست‌های مؤثر و عادلانه‌تر منجر شود. از این‌رو سؤالات تحقیق این است که چه تفاوتی در میزان پرداخت یا عدم پرداخت عوارض شهری میان محلات برخوردار و کمتر برخوردار وجود دارد؟ و چه الگویی از روابط علّی میان متغیرهای عدالت فضایی، رضایت از خدمات، اعتماد نهادی، آگاهی، سطح برخورداری محله و رفتار پرداخت قابل ترسیم است؟

بررسی رفتار پرداخت عوارض شهری، به‌ویژه در بستر شهرهای در حال توسعه، به‌طور گسترده‌ای با کیفیت و عدالت در ارائه خدمات شهری پیوند خورده است. شواهد پژوهشی نشان می‌دهد که کیفیت خدمات شهری، یکی از مهم‌ترین عوامل تعیین‌کننده در تمایل شهروندان به پرداخت هزینه‌های شهرداری است. از دیدگاه شهروندان، پرداخت عوارض زمانی توجیه‌پذیر است که در برابر آن خدمات ملموس، منصفانه و مستمر دریافت کنند (Rahman & Pabon, 2018). این یافته‌ها به‌ویژه در زمینه محلاتی با سطح برخورداری متفاوت، از جمله محلات مطالعه حاضر (کوی فرهنگ و کارمندان زنجان)، اهمیت مضاعف می‌یابد؛ چراکه در این مناطق، ادراک شهروندان از کیفیت و عدالت خدمات می‌تواند به‌شدت متغیر باشد. در مطالعه‌ای در شهر مکه اتیوپی، نشان داده شد که ساکنان زمانی تمایل به پرداخت هزینه‌های بیشتر برای مدیریت زباله دارند که انتظار بهبود خدمات وجود داشته باشد؛ به عبارتی، تقاضای خدمات با پرداخت هزینه‌ها پیوند مستقیم دارد (Hagos et al., 2013). این یافته‌ها می‌تواند کاربرد داشته باشد، چرا که محلاتی که احساس می‌کنند در ارائه خدمات نادیده گرفته شده‌اند، ممکن است انگیزه‌ای برای پرداخت عوارض نداشته باشند. افزون بر این، مطالعات نشان می‌دهند که عوامل اقتصادی-اجتماعی مانند سطح درآمد، تحصیلات و باور به حاکمیت محلی عادلانه می‌توانند بر تصمیم شهروندان برای پرداخت یا عدم پرداخت تأثیرگذار باشند. در آفریقای جنوبی، عدم پرداخت هزینه‌های شهرداری نه‌تنها به سطح درآمدی بلکه به ادراک منفی از عملکرد شهرداری و کیفیت خدمات مربوط بوده است (Worku, 2018). این یافته‌ها قابل تعمیم به محلاتی مانند کوی فرهنگ هستند که ساکنان ممکن است در معرض نابرابری خدماتی قرار داشته باشند و این مسئله بر نگرش و رفتار پرداختی آن‌ها اثر بگذارد. از سوی دیگر، پژوهش‌ها تأکید می‌کنند که تمام ابعاد کیفیت خدمات به یک اندازه بر رضایت شهروندان تأثیر ندارند (Mbassi et al., 2019). برای مثال، در برخی مناطق مانند اسپانیا، وضع هزینه‌های ثابت برای زباله شهری تأثیر چندانی بر رفتارهای محیط‌زیستی یا رضایت شهروندان نداشت (Puig-Ventosa, 2017). این نشان می‌دهد که علاوه بر میزان و ساختار عوارض، ادراک شهروند از انصاف، تعامل و اطلاعات‌رسانی در ارائه خدمات نیز نقش کلیدی در افزایش اعتماد و تمایل به پرداخت دارد (Masitenyane & Mokoena, 2023). در راستای بهبود کارایی خدمات و تقویت تمایل به پرداخت، یکی از رویکردهای پیشنهادی، استفاده از شاخص‌های عملکرد و مقایسه تطبیقی خدمات در محلات مختلف شهری است (Folz, 2004). چنین مقایسه‌هایی می‌تواند به شناسایی شکاف‌ها و تبیین سیاست‌های بهبود خدمات در مناطق کم‌برخوردار منجر شود. از این منظر، تحلیل تمایز رفتار پرداخت عوارض در میان دو محله متفاوت از حیث برخورداری، می‌تواند به شهرداری‌ها در تدوین سیاست‌های متناسب با سطح رضایت، اعتماد و عدالت فضایی کمک کند. در جمع‌بندی، پیشینه پژوهش به روشنی تأکید می‌کند که بهبود کیفیت و عدالت در خدمات شهری نه‌تنها موجب افزایش درآمدهای شهرداری‌ها می‌شود، بلکه زمینه‌ساز رضایت و مشارکت پایدار شهروندان در فرآیندهای مدیریت شهری خواهد شد. براساس مطالعات داخلی و خارجی نتایج مربوط به مطالعات متفاوت بوده است. به عنوان مثال فولز (۲۰۰۴) در مقاله خود نشان داد که چارچوب کیفیت خدمات می‌تواند به تصمیم‌گیری شهری در جهت شناسایی و انتخاب شرکای اثربخش خدمات و درک بهتر انتظارات شهروندان کمک کند. بلو و همکاران (۲۰۱۷) معتقدند کیفیت خدمات شهری اثر مستقیمی بر سطح رضایت شهروندان دارد و یکی از عوامل کلیدی در جلب مشارکت آن‌ها محسوب می‌شود. رحمان و پابون (۲۰۱۸) در پژوهش خود نشان می‌دهند تمایل خانوار به پرداخت با سطح درآمد، هزینه خدمات، سطح تحصیلات و طبقه‌بندی شهرداری رابطه معنی‌داری دارد؛ خدمات کیفی‌تر پرداخت را افزایش می‌دهد. امباسی و همکاران (۲۰۱۹) در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که همه ابعاد کیفیت خدمات به یک اندازه بر رضایت کاربران تأثیر ندارند. رابطه معنی‌دار اما غیریکسان میان کیفیت خدمات و رضایت شهروندان مشاهده شد. مستینیانه و موکونا (۲۰۲۳) معتقدند که عدالت اطلاعاتی و تعاملی به عنوان ابعاد مهمی از کیفیت ادراک شده

خدمات، بر رضایت مشتری و تمایل به همکاری با شهرداری تأثیرگذار هستند.

مبانی نظری

رفتار شهروندان در پرداخت یا عدم پرداخت عوارض شهرداری از جمله موضوعات پیچیده و میان‌رشته‌ای است که در پیوند با متغیرهای روان‌شناختی، اجتماعی، اقتصادی، و فضایی قابل بررسی است. تحلیل این رفتارها نیازمند بهره‌گیری از نظریه‌های جامع و میان‌رشته‌ای است که در ادامه به مهم‌ترین آنها پرداخته می‌شود.

نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده

نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده^۱ که توسط آجزن (۱۹۹۱) توسعه یافته، یکی از چارچوب‌های اصلی در پیش‌بینی رفتارهای ارادی انسان از جمله رفتارهای مالی و شهروندی است. این نظریه معتقد است که رفتارهای انسان تحت تأثیر سه عامل قرار دارد: نگرش فرد نسبت به آن رفتار، هنجارهای ذهنی حاکم بر جامعه، و کنترل رفتاری درک‌شده. در زمینه پرداخت عوارض، اگر شهروندان باور داشته باشند که این پرداخت منجر به ارتقاء کیفیت خدمات شهری می‌شود (نگرش مثبت)، جامعه محلی این پرداخت را یک هنجار بداند (هنجار ذهنی قوی)، و شهروند احساس کند که توان مالی و اداری کافی برای پرداخت دارد (کنترل رفتاری)، احتمال پرداخت عوارض افزایش می‌یابد (Ajzen, 1991). بنابراین، قصد رفتاری به عنوان حلقه واسطه بین نگرش و رفتار واقعی عمل می‌کند. بنابراین، این نظریه امکان تحلیل جامع رفتار مالی شهروندان در قبال شهرداری را فراهم می‌آورد و می‌تواند به عنوان مبنایی برای طراحی مداخلات سیاستی در جهت افزایش مشارکت مالی و ارتقاء عدالت مالیاتی در شهرها مورد استفاده قرار گیرد.

عدالت توزیعی و تعاملی در خدمات شهری

احساس عدالت یکی از عوامل مؤثر در تصمیم‌گیری شهروندان برای همکاری با نهادهای عمومی است. طبق نظریات عدالت سازمانی و اجتماعی (Colquitt, 2001; Rodrigues, 2021)، سه نوع عدالت در این زمینه قابل تفکیک است:

❖ عدالت توزیعی که به چگونگی توزیع منابع و خدمات شهری بین محلات مختلف اشاره دارد.

❖ عدالت رویه‌ای که ناظر بر فرایند تصمیم‌گیری در تخصیص خدمات است.

❖ عدالت تعاملی که به شیوه تعامل کارکنان شهرداری با شهروندان مربوط می‌شود.

عدالت توزیعی و تعاملی از ابعاد مهم «عدالت خدماتی» محسوب می‌شوند که نقشی حیاتی در کیفیت ادراک‌شده از خدمات شهری و رفتارهای مشارکتی شهروندان دارند. عدالت توزیعی به برداشت شهروندان از منصفانه بودن توزیع منابع و خدمات شهری در میان مناطق یا گروه‌های اجتماعی مختلف اشاره دارد (Colquitt, 2001). در صورتی که شهروندان احساس کنند توزیع خدماتی نظیر مدیریت پسماند، روشنایی معابر یا نگهداری فضای سبز با عدالت و متناسب با مشارکت و نیاز آنها انجام شده است، تمایل به پرداخت عوارض شهری افزایش می‌یابد (Rahman & Pabon, 2018). در مقابل، عدالت تعاملی به نحوه تعامل و رفتار مأموران و کارکنان شهرداری با شهروندان مربوط می‌شود و شامل مؤلفه‌هایی مانند احترام، ادب، شفافیت و پاسخ‌گویی است (Greenberg, 1993; Tyler & Lind, 1992). هنگامی که شهروندان در فرآیند ارتباط با شهرداری با رفتار منصفانه و محترمانه مواجه شوند، ادراک مثبت‌تری از نهادهای عمومی شکل می‌گیرد که موجب افزایش اعتماد اجتماعی، مشارکت داوطلبانه و تقویت رفتارهایی مانند پرداخت عوارض شهری خواهد شد (Masitenyane & Mokoena, 2023). بنابراین، درک منصفانه از عدالت توزیعی و تعاملی، نه تنها رضایت شهروندان از خدمات را افزایش می‌دهد، بلکه در شکل‌گیری حس تعلق و مسئولیت‌پذیری شهری نیز نقش مؤثری ایفا

می‌کند. زمانی که ساکنان محلات کم‌برخوردار احساس کنند خدمات شهری به‌صورت ناعادلانه بین محلات توزیع شده یا اطلاعات لازم به درستی به آنان منتقل نمی‌شود، تمایل به پرداخت عوارض کاهش می‌یابد.

کیفیت خدمات شهری و رضایت شهروندان

کیفیت خدمات شهری یکی از عوامل کلیدی در تعیین میزان رضایت شهروندان از عملکرد نهادهای عمومی و شهرداری‌هاست. کیفیت خدمات شامل ابعاد مختلفی نظیر دسترسی‌پذیری، کارایی، پاسخ‌گویی، قابلیت اطمینان و عدالت در ارائه خدمات است (Parasuraman et al., 1988). هنگامی که خدمات شهری مانند جمع‌آوری پسماند، آبرسانی، روشنایی خیابان‌ها، حمل‌ونقل عمومی و نگهداری فضای سبز با کیفیت مطلوب ارائه شود، سطح رضایت عمومی و مشارکت اجتماعی شهروندان به طرز محسوسی افزایش می‌یابد (Bello et al., 2017; Mbassi et al., 2019). به‌ویژه در بافت‌های شهری با سطح برخورداری پایین، ارتقای کیفیت خدمات می‌تواند به بهبود اعتماد به نهادهای محلی و افزایش تمایل به پرداخت عوارض شهری منجر شود (Masitenyane & Mokoena, 2023). همچنین پژوهش‌ها نشان داده‌اند که رابطه مثبتی میان ادراک کیفیت خدمات و رضایت شهروندی وجود دارد و این رابطه در مدیریت اثربخش منابع شهری و جلب حمایت عمومی از سیاست‌های شهری نقش کلیدی ایفا می‌کند (Balasubramanian, 2019). ادراک شهروندان از کیفیت خدمات شهری تأثیر مستقیمی بر رفتارهای حمایتی از جمله پرداخت داوطلبانه یا الزامی عوارض دارد (Parasuraman et al., 1988). براساس مدل SERVQUAL، کیفیت خدمات از پنج بُعد ملموس بودن، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، تضمین و همدلی تشکیل شده است. در مطالعات متعدد نشان داده شده که رضایت از خدماتی مانند جمع‌آوری پسماند، روشنایی، آسفالت، و فضای سبز با تمایل به پرداخت عوارض در ارتباط مستقیم است (Rahman & Pabon, 2018; Bello et al., 2017). بدین ترتیب، محلاتی که از کیفیت پایین‌تری برخوردارند، دچار نوعی بی‌اعتمادی ساختاری به نهاد شهرداری می‌شوند و رفتارهای گریز از مشارکت را از خود نشان می‌دهند.

جدول ۱. مولفه‌های رفتار برنامه ریزی شده

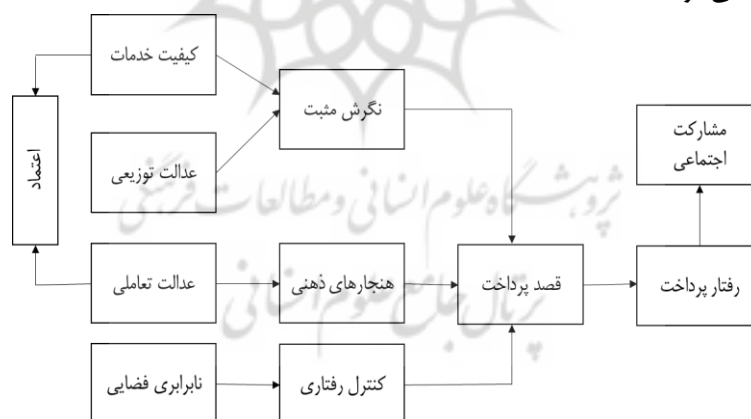
مولفه‌های رفتار برنامه ریزی شده	تعریف	ارتباط با نظریه‌های مکمل
نگرش نسبت به پرداخت	باورهای شهروندان درباره ارزشمندی پرداخت عوارض (مثلاً "پرداخت منجر به ارتقا خدمات می‌شود")	مستقیماً تحت تأثیر کیفیت خدمات (Parasuraman et al., 1988) و عدالت توزیعی (Colquitt, 2001) قرار دارد.
هنجارهای ذهنی	فشار اجتماعی ناشی از انتظارات جامعه درباره پرداخت (مثلاً "شهرداری انتظار پرداخت دارد")	شکل گرفته از عدالت تعاملی (Greenberg, 1993) و فرهنگ محلی.
کنترل رفتاری ادراک شده	باور شهروندان به توانایی مالی/اداری برای پرداخت (مثلاً "من می‌توانم عوارض را پرداخت کنم")	تحت تأثیر نابرابری فضایی (Harvey, 1973) و وضعیت اقتصادی خانوار.

نابرابری فضایی و احساس محرومیت نسبی

نابرابری فضایی به توزیع ناعادلانه منابع، خدمات و فرصت‌ها در سطح جغرافیایی اشاره دارد، که می‌تواند منجر به شکل‌گیری احساس محرومیت نسبی در میان ساکنان محلات کم‌برخوردار شود (Harvey, 1973). زمانی که شهروندان شاهد تفاوت چشمگیر در کیفیت و کمیت خدمات شهری بین محلات برخوردار و محروم هستند-از جمله در حوزه‌های نظافت، زیرساخت، حمل‌ونقل، فضای سبز یا روشنایی معابر-احساس بی‌عدالتی و تبعیض در آنان تقویت می‌شود (Fainstein, 2010). این احساس، که به‌صورت ذهنی و مقایسه‌ای تجربه می‌شود، می‌تواند بر رفتار شهروندان نسبت به نهادهای دولتی، از جمله تمایل به پرداخت یا عدم پرداخت عوارض شهری، تأثیر مستقیم بگذارد (Smith, 2012). به

بیان دیگر، ساکنان مناطق محروم ممکن است به واسطه عدم برخورداری از خدمات مناسب، خود را محق به پرداختن عوارض تلقی کنند، یا بی‌اعتمادی و فاصله روانی بیشتری نسبت به نهادهای شهری پیدا کنند (Walker & Smith, 2002). این امر نشان‌دهنده پیوند میان عدالت فضایی، عدالت توزیعی و عدالت مشارکتی در مدیریت شهری است که در ادبیات عدالت اجتماعی بارها مورد تأکید قرار گرفته است (Soja, 2010). از منظر نظریه‌پردازانی چون هاروی (۱۹۷۳) و سوجا (۲۰۱۰)، شهرها نظام‌هایی نابرابر در توزیع منابع، خدمات، فضا و قدرت هستند. نابرابری فضایی در سطح محلات باعث شکل‌گیری «احساس محرومیت نسبی» در میان ساکنان کم‌برخوردار می‌شود. احساس تبعیض در دریافت خدمات شهری ممکن است به رفتارهای اعتراضی منفعلانه از جمله عدم پرداخت عوارض منجر شود. مطالعات میدانی متعددی نشان داده‌اند که شهروندان ساکن در محلات با سطح پایین خدمات شهری، حتی در صورت اطلاع از وظایف مالی خود، از پرداخت عوارض خودداری می‌کنند؛ زیرا باور دارند که پرداخت آنان در بهبود شرایط زندگی‌شان تغییری ایجاد نمی‌کند (Soja, 2010; Harvey, 1973). با ادغام نظریه‌های فوق، می‌توان این فرض را مطرح کرد که رفتار پرداخت یا عدم پرداخت عوارض شهری تحت تأثیر ادراک شهروندان از عدالت خدمات، کیفیت خدمات موجود، هنجارهای ذهنی، نگرش‌ها، توانمندی مالی، و سطح برخورداری محله قرار دارد.

- براساس نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده، کنترل رفتاری ادراک‌شده، نقش حیاتی در شکل‌گیری قصد پرداخت دارد.
- عدالت توزیعی ناکارآمد (براساس نظریه هاروی) منجر به احساس محرومیت نسبی می‌شود. شهروندان با مقایسه خود با سایر محلات، ادراک ناعادلانه‌ای از توزیع خدمات کسب می‌کنند. این ادراک، نگرش منفی را تقویت کرده و هنجارهای اجتماعی را به سمت عدم پرداخت سوق می‌دهد.
- در محلات برخوردار، شفافیت مالی شهرداری و تجربه مثبت از خدمات، اعتماد نهادی را تقویت کرده است. این اعتماد، پل ارتباطی بین هنجارهای اجتماعی (پرداخت الزامی) و کنترل رفتاری (توان مالی) را برقرار می‌سازد و در نهایت منجر به رفتار پرداخت می‌شود.

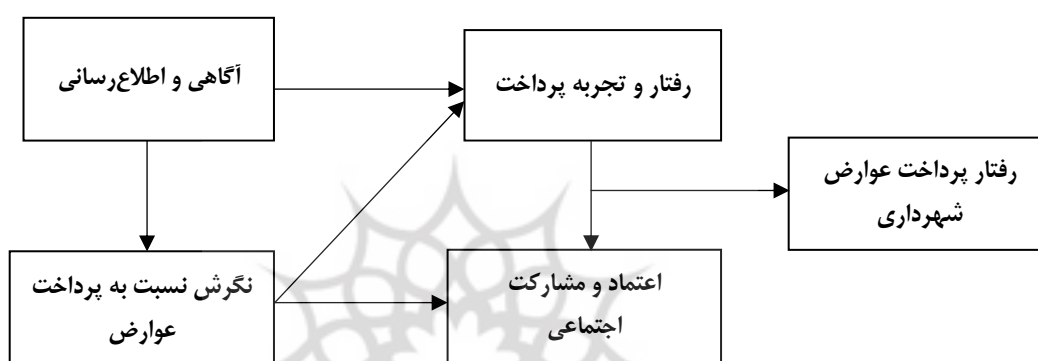


شکل ۱. عوامل مؤثر بر رفتار شهروندان در پرداخت عوارض شهرداری

روش پژوهش

در این پژوهش با هدف تبیین نگرش، رفتار و عوامل مؤثر بر پرداخت یا عدم پرداخت عوارض شهرداری در محلات با سطوح مختلف برخورداری، شهر زنجان به‌عنوان نمونه موردی انتخاب گردید. روش تحقیق از نوع توصیفی-تحلیلی با رویکرد کمی است و برای تحلیل روابط میان متغیرهای مؤثر از مدل‌سازی معادلات ساختاری (SEM) با استفاده از نرم‌افزار SmartPLS بهره گرفته شد. جامعه آماری پژوهش را شهروندان ساکن در محلات کارمندان و کوی فرهنگ (به‌عنوان محلات با سطح برخورداری متفاوت) تشکیل می‌دهند که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، نمونه‌ای به

حجم ۳۸۴ نفر انتخاب شد. داده‌ها از طریق پرسش‌نامه محقق‌ساخته‌ای گردآوری شد که بر اساس مبانی نظری، چهار مؤلفه اصلی شامل آگاهی و اطلاع‌رسانی در مورد عوارض شهری، نگرش نسبت به پرداخت عوارض، رفتار و تجربه پرداخت و اعتماد و مشارکت اجتماعی نگرش و رفتار شهروندان نسبت به پرداخت عوارض شهرداری را مورد سنجش قرار می‌داد. روایی محتوایی پرسش‌نامه با نظر خبرگان و روایی سازه‌ای با تحلیل عاملی تأییدی (CFA) تأیید گردید. پایایی ابزار نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی ($CR=0.81$) مورد تأیید قرار گرفت. این مدل فرض می‌کند که آگاهی و اطلاع‌رسانی، نقطه شروع فرآیند تأثیرگذاری بر رفتار پرداخت است؛ چرا که داشتن اطلاعات دقیق درباره قوانین و مزایای پرداخت، باعث شکل‌گیری نگرش مثبت و اعتماد به مدیریت شهری می‌شود. این دو عامل یعنی نگرش و اعتماد، به عنوان میانجی‌های اصلی، رفتار پرداخت عوارض را پیش‌بینی می‌کنند. علاوه بر این، مشارکت اجتماعی به عنوان یک عامل انگیزشی، علاوه بر تأثیر بر نگرش، می‌تواند به طور مستقیم شهروندان را به پرداخت عوارض ترغیب کند.



شکل ۲. مدل مفهومی پژوهش

محدوده مورد مطالعه

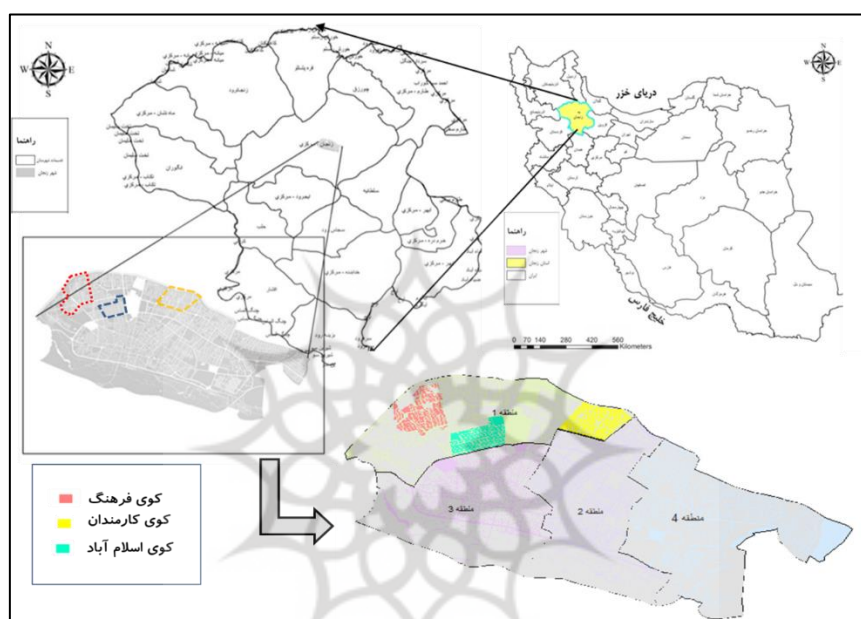
شهر زنجان به عنوان اولین و بزرگ‌ترین نقطه شهری استان با ۴۳۰۸۷۱ نفر جمعیت در سرشماری ۱۳۹۵، با مساحتی حدود ۶۴۰۰ هکتار و ۳۱۹ کیلومتری شمال غربی تهران در ۲۸۰ کیلومتری جنوب شرقی تبریز، یکی از شهرهای میانه اندام کشور محسوب می‌شود. این شهر به چهار منطقه شهرداری و ۲۴ ناحیه شهری تقسیم می‌شود. منطقه مورد مطالعه در این پژوهش منطقه یک شهرداری زنجان و شامل محلات اسلام آباد، کوی فرهنگ و کارمندان می‌باشند. پژوهش حاضر با هدف تحلیل تفاوت‌های سطح برخورداری شهری، الگوهای پرداخت عوارض و عوامل مؤثر بر آن، سه محله منتخب شهر زنجان را مورد مطالعه قرار می‌دهد که نماینده طیفی از شرایط اجتماعی-اقتصادی و کالبدی شهری هستند. این محله‌ها عبارتند از: اسلام‌آباد (اسکان غیررسمی) در غرب شهر با مساحت ۱۲۰/۵ هکتار و جمعیت ۲۳۴۶۵ نفر؛ کوی فرهنگ (نیمه‌برخوردار) نیز در غرب شهر با مساحت ۲۱۰ هکتار و جمعیت ۱۹۱۷۶ نفر؛ و محله کارمندان (برخوردار) در شمال شهر با مساحت ۱۲۶/۵ هکتار و جمعیت ۱۲۶۱۷ نفر گزارش شده است. محاسبه تراکم جمعیت نشان می‌دهد اسلام‌آباد با تراکم ۱۹۴/۸ فشرده‌ترین محله است که حاکی از فشار جمعیت بر زیرساخت‌های محدود در مناطق غیررسمی است، در حالی که کوی فرهنگ با تراکم ۹۱/۳ و محله کارمندان با تراکم ۹۹/۷ تراکم‌های متوسطی را نشان می‌دهند که با بافت‌های بازتر و تعادل نسبی مساحت و جمعیت در مناطق نیمه‌برخوردار و برخوردار همخوانی دارد. این انتخاب امکان مقایسه‌ای نظام‌مند را فراهم می‌کند: از تضاد در سطح برخورداری (از اسکان غیررسمی تا مناطق توسعه‌یافته)، تفاوت‌های جغرافیایی (غرب در مقابل شمال شهر)، و پیچیدگی‌های اجتماعی-اقتصادی مرتبط با تراکم

جمعیت، دسترسی به خدمات و رفتار پرداخت عوارض. نمایندگی این طیف شهری، تبیین عوامل مؤثر بر نرخ پرداخت عوارض (مانند آگاهی، اعتماد، نگرش و موانع ساختاری) را در بافت‌های متفاوت ممکن ساخته و نتایج آن می‌تواند مبنایی برای سیاست‌گذاری‌های محله‌محور شهرداری زنجان قرار گیرد (آمارنامه شهر زنجان، ۱۳۹۷).

جدول ۲. ویژگی‌های محلات مورد مطالعه

محله	مساحت (هکتار)	جمعیت	تراکم جمعیت (نفر/هکتار)
اسلام‌آباد	۱۲۰/۵	۲۳۴۶۵	۱۹۴/۸
کوی فرهنگ	۲۱۰	۱۹۱۷۶	۹۱/۳
کارمندان	۱۲۶/۵	۱۲۶۱۷	۹۹/۷

منبع: آمارنامه شهرداری زنجان، ۱۳۹۵



شکل ۳. قلمرو پژوهش

یافته‌ها

برای بررسی وضعیت واقعی پرداخت عوارض شهری توسط ساکنان سه محله با سطوح مختلف برخورداری، آمار فیش‌های صادره، پرداخت‌شده و وصول‌نشده در بازه زمانی ۱۳۹۳ تا ۱۴۰۳ تحلیل شد. این داده‌ها تصویری عینی از عملکرد مالی شهروندان در قبال مسئولیت‌های شهروندی در قالب عوارض را نشان می‌دهد. در محله کارمندان که به‌عنوان محله‌ای برخوردار با زیرساخت‌های کامل و رسمی‌شده شناخته می‌شود، بیشترین تعداد فیش صادره ثبت شده است (۲۵۸۶۰ فقره)، که از این تعداد حدود ۸۱٫۵ درصد (۲۱۰۸۹ فیش) پرداخت شده‌اند. این نسبت، نشانگر سطح بالای پایبندی به تعهدات مالی شهری، وجود اعتماد نهادی به نهاد شهرداری، و احتمالاً دریافت محسوس خدمات شهری در ازای پرداخت‌هاست. همچنین مبلغ فیش‌های وصول‌نشده در این محله در مقایسه با مجموع مبلغ طلبکاری، نسبتاً پایین‌تر بوده که حاکی از نسبت بالای وصول موفق فیش‌ها است. در محله کوی فرهنگ که در رده محلات نیمه‌برخوردار قرار می‌گیرد، از مجموع حدود ۱۹۱۱۶ فیش صادرشده، تنها ۸۱۷۷ فیش پرداخت شده‌اند که معادل ۴۲٫۸ درصد است. این نسبت نسبتاً پایین‌تر از متوسط کل شهر است و احتمالاً بیانگر ملاحظات اقتصادی، عدم اقناع شهروندی، یا نبود مشوق‌ها و انگیزه‌های کافی برای پرداخت است. از سوی دیگر، مجموع مبلغ فیش‌های وصول‌نشده در این محله

رقم قابل توجهی است که نشان می‌دهد علی‌رغم صدور فیش، عملاً درصد زیادی از مطالبات تحقق نیافته‌اند. در محله اسلام‌آباد که به‌عنوان یک محله غیررسمی و کم‌برخوردار شناخته می‌شود، شرایط از منظر عملکرد مالی بسیار ضعیف‌تر است. از مجموع ۲۳۷۲۱ فیش صادرشده، تنها ۸۰۴۴ و ۷۹۹۲ فیش پرداخت شده‌اند؛ یعنی حدود ۳۴ درصد کل فیش‌ها به صورت واقعی وصول شده‌اند. این نسبت، پایین‌ترین نرخ پرداخت در بین سه محله را نشان می‌دهد. همچنین، میزان بالای فیش‌های وصول‌نشده و مبلغ بالای طلبکاری در این محله، نشانگر نوعی شکاف اعتماد، ناکارآمدی نظام اطلاع‌رسانی، و احتمالاً مقاومت اجتماعی نسبت به نهادهای رسمی است. در مجموع، الگوی پرداخت عوارض شهری به‌شدت با سطح برخورداری و رسمیت محله همبستگی دارد. در محلات برخوردارتر، شهروندان با اعتماد بیشتر، نظم مالی بالاتر و انگیزه روشن‌تری نسبت به پرداخت مواجه‌اند. در مقابل، در محلات غیررسمی، مسائلی چون بی‌اعتمادی، احساس تبعیض، عدم دریافت خدمات ملموس، یا فقدان مالکیت رسمی باعث تضعیف انگیزه‌ها و تقلیل رفتارهای مشارکتی شده است.

جدول ۳. وضعیت فیش‌های صادره و پرداخت‌شده در سه محله

نام محله	سطح برخورداری	تعداد کل فیش‌های صادره	تعداد فیش‌های پرداخت‌شده	تعداد فیش‌های پرداخت‌نشده	نرخ پرداخت (%)	مبلغ فیش‌های وصول‌شده (ریال)	مبلغ فیش‌های وصول‌نشده (ریال)
اسلام‌آباد	کم‌برخوردار (غیررسمی)	۲۳۷۲۱	۱۶۰۳۶	۷۶۸۵	۶۷/۶	۲۳۴/۶۹۵/۹۴۲/۲۰۶	۶۴/۷۳۰/۴۵۱/۶۴۳
کوی فرهنگ	نیمه‌برخوردار	۱۹۱۱۶	۱۶۳۵۰	۲۷۶۶	۸۵/۵	۲۱۳/۲۶۵/۲۶۴/۴۷۷	۳۲/۴۰۳/۰۱۹/۰۰۰
کارمندان	برخوردار	۲۵۸۶۰	۲۱۰۸۹	۴۷۷۱	۸۱/۶	۲۹۴/۰۶۳/۰۶۵/۹۱۶	۱۴۴/۵۳۵/۹۵۰/۶۱۱

منبع: شهرداری زنجان، ۱۴۰۴

از نظر مقایسه نرخ پرداخت و عملکرد مالی، کوی فرهنگ با نرخ پرداخت ۸۵/۵ درصد به‌وضوح موفق‌ترین محله در وصول مطالبات است که نشان‌دهنده تعهد مالی بالا و اثربخشی سیستم‌های پیگیری شهرداری در این منطقه نیمه‌برخوردار است. در مقابل، اسلام‌آباد با نرخ پرداخت ۶۷/۶ درصد پایین‌ترین عملکرد را ثبت کرده که چالش‌های ساختاری نظیر فقر، عدم دسترسی به خدمات پرداخت یا بی‌اعتمادی ساکنین کم‌برخوردار را آشکار می‌سازد. کارمندان نیز با وجود برخورداری بالا، نرخ پرداخت ۸۱/۶ درصد را ثبت کرده که اگرچه قابل قبول است، اما با توجه به توان مالی ظاهری ساکنین، انتظار عملکرد بهتری می‌رفت. از نظر مقایسه حجم بدهی معوق و چالش‌ها، محله کارمندان با ۱۴۴ میلیارد تومان بدهی معوق، بزرگترین بحران مالی را برای شهرداری ایجاد کرده است؛ این رقم با وجود سطح برخورداری بالا، نشان‌دهنده ضعف در مدیریت فیش‌های کلان یا عدم پرداخت در این محله است. اسلام‌آباد با ۶۴/۶ میلیارد تومان بدهی، چالش قابل پیش‌بینی‌ای را تجربه می‌کند که مستقیماً با فقر و عدم توانایی پرداخت ساکنین کم‌برخوردار مرتبط است. در نقطه مقابل، کوی فرهنگ با ۳۲ میلیارد تومان کمترین حجم بدهی را دارد که موفقیت سیستم وصول در این منطقه نیمه‌برخوردار را تأیید می‌کند. تفاوت محله‌ها نشان می‌دهد سطح برخورداری، پیش‌بینی‌کننده نرخ پرداخت نیست؛ کوی فرهنگ (نیمه‌برخوردار) با نرخ پرداخت موفق‌تر از کارمندان (برخوردار) عمل کرده، در حالی که اسلام‌آباد (کم‌برخوردار) نیازمند رویکردهای حمایتی است. همچنین، کارمندان با وجود توان مالی، بزرگترین حجم بدهی معوق را دارد که نشان‌دهنده چالش‌های مدیریتی است، در حالی که کوی فرهنگ کمترین بدهی را ثبت کرده است. این تضادها لزوم سیاست‌گذاری مبتنی بر ویژگی‌های هر محله را برای شهرداری زنجان تأکید می‌کند. همچنین می‌توان گفت که

سطح برخورداری تنها عامل تعیین کننده پرداخت نیست، بلکه نگرش، اعتماد اجتماعی، آگاهی از نحوه هزینه کرد و کیفیت خدمات ارائه شده توسط شهرداری نیز نقش تعیین کننده ای دارند. در محلاتی چون اسلام آباد که شاخص های مشارکتی و اعتماد پایین تر است، میزان وصول نیز کاهش یافته، در حالی که در محله ای چون کوی فرهنگ با سطح متوسط برخورداری، میزان مشارکت بالاتر بوده است. این نتیجه به خوبی با مدل معادلات ساختاری که رابطه معنادار بین نگرش، اعتماد اجتماعی و رفتار پرداخت را نشان می دهد، همخوانی دارد.

جدول ۴. جمع بندی مقایسه ای

محل	نرخ پرداخت	وضعیت برخورداری	تحلیل کلیدی
اسلام آباد	۶۸/۴٪	کم برخورداری (غیررسمی)	پایین ترین نرخ؛ احتمال بالای نارضایتی و عدم اعتماد
کوی فرهنگ	۸۵/۵٪	نیمه برخورداری	بالاترین نرخ؛ ترکیب آگاهی، مشارکت نسبی و خدمات مؤثر
کارمندان	۸۱/۶٪	برخورداری	نرخ خوب ولی نه حداکثری؛ نیاز به بررسی عوامل ذهنی

منبع: شهرداری زنجان، ۱۴۰۴

تحلیل مقایسه ای ابعاد چهارگانه رفتاری و نگرشی نسبت به پرداخت عوارض شهرداری

تحلیل داده های به دست آمده از پاسخنامه ۳۸۰ نفر از ساکنان سه محله اسلام آباد (کم برخورداری و غیررسمی)، کوی فرهنگ (نیمه برخورداری) و کارمندان (برخورداری) حاکی از تفاوت های معناداری در سطوح مختلف آگاهی، نگرش، اعتماد و رفتار پرداخت عوارض شهرداری است. در بعد آگاهی و اطلاع رسانی، میانگین نمرات در محله کارمندان به وضوح از سایر محلات بالاتر بوده و بیش از ۴/۵ از ۵ را نشان می دهد. این در حالی است که محله اسلام آباد کمترین میانگین را در این بعد دارد (کمتر از ۲). چنین اختلافی نشان می دهد که ساکنان محلات برخورداری از سطح آگاهی بالاتری نسبت به قوانین و فرآیندهای مالی شهرداری برخوردارند که می تواند ناشی از دسترسی بیشتر به منابع اطلاعاتی، تعامل بیشتر با نهادهای رسمی و تجربه زیسته متفاوت باشد (علیرزاده باراندوزی و همکاران، ۱۴۰۱).

در بعد نگرش نسبت به پرداخت عوارض نیز روندی مشابه مشاهده می شود. محله کارمندان با میانگین بالای ۴/۵، نگرش مثبتی به نقش عوارض در ارتقای خدمات شهری و مسئولیت پذیری شهروندی دارد. در مقابل، ساکنان اسلام آباد نگرشی ضعیف و منفی تری داشته اند، به طوری که میانگین نمرات این گروه در مؤلفه هایی مانند «وظیفه شهروندی»، «منصفانه بودن عوارض» و «شفافیت شهرداری» در بازه ۲/۴ تا ۲/۶ قرار گرفته است. این موضوع می تواند بازتابی از بی اعتمادی نهادی، ضعف در تجربه خدمات رسانی و ادراک منفی از نظام توزیع عدالت شهری باشد. در حوزه رفتار و تجربه پرداخت نیز شکاف قابل توجهی دیده می شود. در محله کارمندان که سطح درآمد و برخورداری بالاتر است، نرخ پرداخت کنندگان واقعی بیش از سایر محلات گزارش شده است. در حالی که در اسلام آباد، علاوه بر درصد پایین تر پرداخت، دلایل عدم پرداخت نیز به طور معناداری بیشتر گزارش شده است. همچنین، روش های ترجیحی پرداخت در محلات پایین دست بیشتر به روش های سنتی و حضوری گرایش دارد، در حالی که در کارمندان تمایل بیشتری به روش های نوین و سیستمی دیده می شود. در نهایت، بعد اعتماد و مشارکت اجتماعی نیز تفاوت معناداری را میان محلات آشکار می کند. اعتماد به عملکرد مالی شهرداری و تمایل به مشارکت در تصمیم گیری های شهری در محله کارمندان در بالاترین سطح (میانگین بالای ۴/۵) و در اسلام آباد در پایین ترین سطح (میانگین کمتر از ۱/۵) قرار دارد. این یافته ها گواه آن است که سرمایه اجتماعی، تجربه های مثبت قبلی و تعامل دوسویه با شهرداری، نقش مهمی در تقویت یا تضعیف رفتار مشارکتی از جمله پرداخت عوارض ایفا می کنند. به طور کلی، تحلیل حاضر نشان می دهد که رفتار شهروندان در پرداخت عوارض تنها تابع توان اقتصادی نیست، بلکه به شدت تحت تأثیر ادراک ذهنی، سطح آگاهی، اعتماد نهادی و

احساس عدالت اجتماعی قرار دارد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود شهرداری‌ها به‌ویژه در مناطق کمتر برخوردار، علاوه بر سیاست‌های تشویقی و تخفیفی، بر ارتقای شفافیت، افزایش آگاهی عمومی، و تقویت اعتماد اجتماعی تمرکز کنند تا زمینه لازم برای افزایش مشارکت مالی داوطلبانه شهروندان فراهم شود.

جدول ۵. مقایسه‌ای میانگین متغیرهای اصلی به تفکیک محله

بعد	متغیر	اسلام‌آباد	کوی فرهنگ	کارمندان
آگاهی و اطلاع‌رسانی	آگاهی از مبلغ عوارض	۱/۹۱	۳	۴/۶۰
	آگاهی از نحوه هزینه‌کرد	۲/۰۵	۳/۰۸	۴/۴۶
	درک اطلاع‌رسانی شهرداری	۱/۹۹	۳/۰۲	۴/۵۲
	پرداخت وظیفه شهروندی است	۲/۴۲	۳/۵۱	۴/۵۱
نگرش نسبت به پرداخت	پرداخت باعث بهبود خدمات است	۲/۴۴	۳/۵۲	۴/۵۴
	میزان عوارض منصفانه است	۲/۵۷	۳/۵۱	۴/۵۲
	شهرداری شفاف عمل می‌کند	۲/۵۰	۳/۴۵	۴/۴۸
	روش ترجیحی پرداخت	۲/۵۲	۱/۵۲	۱/۵۲
تجربه و رفتار پرداخت	خدمات مورد انتظار	۲/۰۲	۲/۳۴	۵
	اعتماد به عملکرد مالی شهرداری	۱/۵۴	۲/۹۸	۴/۵۴
اعتماد و مشارکت اجتماعی	با شفافیت بیشتر، پرداخت افزایش می‌یابد	۱/۵۲	۲/۹۴	۴/۵۲
	تمایل به مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها	۱/۴۳	۳/۲۰	۴/۴۱

مدل‌سازی ساختاری عوامل مؤثر بر رفتار پرداخت عوارض شهری با رویکرد معادلات ساختاری در محلات با سطوح متفاوت برخورداری

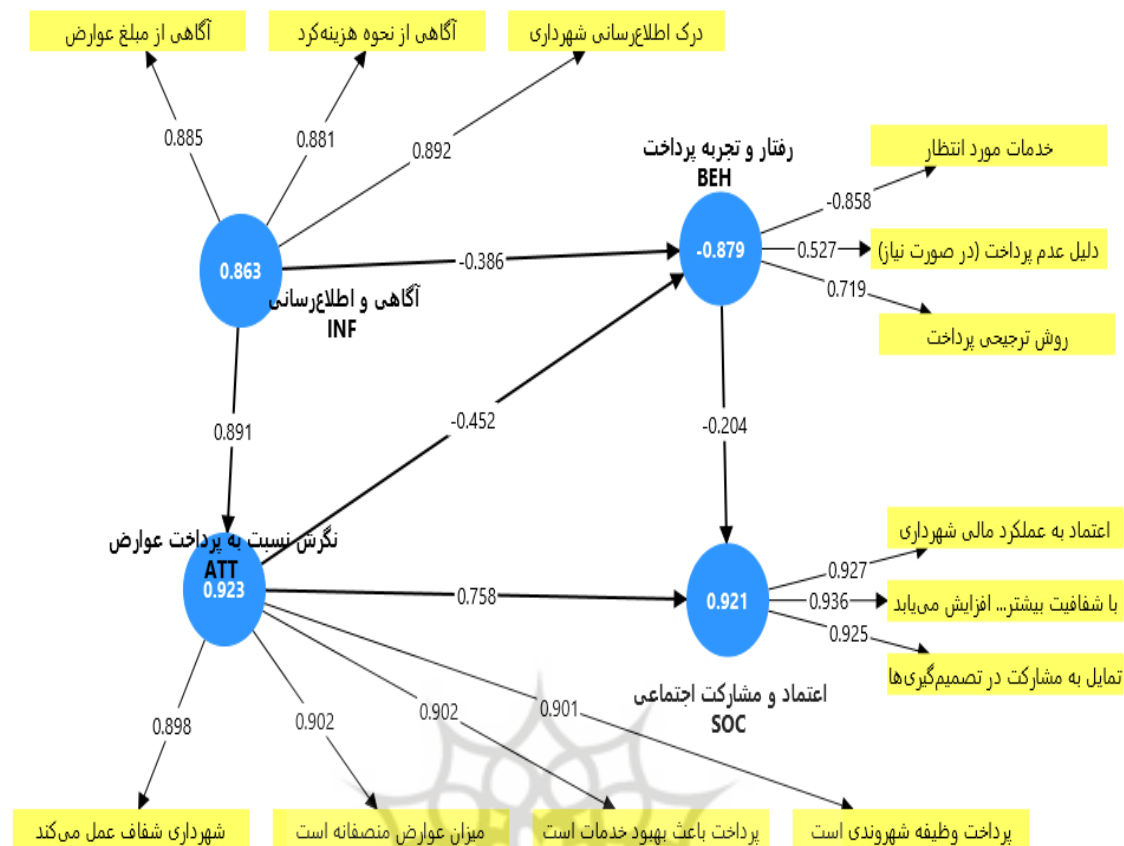
مدل معادلات ساختاری طراحی شده در این پژوهش به بررسی تأثیر ابعاد مختلف آگاهی‌رسانی، نگرش، اعتماد اجتماعی و تجربه پرداخت بر رفتار شهروندان در پرداخت عوارض شهرداری پرداخته است. در این مدل، روابط میان متغیرهای پنهان (لاتنت) و متغیرهای آشکار به‌صورت مسیرهای علی مشخص شده‌اند و ضرایب مسیر^۱ میزان اثرگذاری را نشان می‌دهند. ضریب بار عاملی^۲ هر شاخص نیز در مدل نشان از برازش مناسب دارد. جدول شاخص‌های پایایی و روایی سازه‌ها نشان‌دهنده کیفیت متغیرهای اندازه‌گیری است. سازه‌های آگاهی و اطلاع‌رسانی، اعتماد و مشارکت اجتماعی و نگرش نسبت به پرداخت عوارض با مقادیر آلفای کرونباخ^۳ (به ترتیب ۰/۸۶۳، ۰/۹۲۱ و ۰/۹۲۳)، پایایی ترکیبی^۴ (۰/۹۱۶، ۰/۹۵۰ و ۰/۹۴۵) و میانگین واریانس استخراج شده^۵ (۰/۷۸۴، ۰/۸۶۴ و ۰/۸۱۱) بالاتر از آستانه‌های استاندارد (۰/۷) برای پایایی و ۰/۵ برای میانگین واریانس)، از پایایی و روایی همگرایی عالی برخوردارند. در مقابل، سازه رفتار و تجربه پرداخت با آلفای کرونباخ (۰/۸۷۹)، پایایی ترکیبی (۰/۸۵۳) و میانگین حاشیه‌ای (۰/۶۱۱)، در محدوده قابل قبول، کیفیت اندازه‌گیری مطلوبی از خود نشان می‌دهد. این یافته‌ها قابلیت اطمینان تمام سازه‌های مدل را برای تحلیل‌های ساختاری بعدی تأیید می‌کند.

1. standardized path coefficients
2. factor loading
3. Cronbach's Alpha
4. Composite reliability
5. Average variance extracted (AVE)

جدول ۶. پایایی و روایی سازه ها

ابعاد	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
آگاهی و اطلاع رسانی _ INF	۰/۸۶۳	۰/۸۶۳	۰/۹۱۶	۰/۷۸۴
اعتماد و مشارکت اجتماعی _ SOC	۰/۹۲۱	۰/۹۲۱	۰/۹۵۰	۰/۸۶۴
رفتار و تجربه پرداخت _ BEH	۰/۸۷۹	۰/۸۷۹	۰/۸۵۳	۰/۶۱۱
نگرش نسبت به پرداخت عوارض _ ATT	۰/۹۲۳	۰/۹۲۳	۰/۹۴۵	۰/۸۱۱

نتایج مدل سازی معادلات ساختاری نشان می دهد که آگاهی و اطلاع رسانی شهرداری با بار عاملی ۰/۸۶۳ و شاخص های قوی (آگاهی از مبلغ عوارض: ۰/۸۸۵، نحوه هزینه کرد: ۰/۸۸۱، درک اطلاع رسانی: ۰/۸۹۲)، تأثیرات منفی و معناداری بر رفتار پرداخت ($\beta = -0.386$) و نگرش به پرداخت عوارض ($\beta = -0.452$) دارد که حاکی از آن است که افزایش آگاهی شهروندان در صورت نبود شفافیت کافی یا نارضایتی از عملکرد شهرداری، ممکن است تمایل به پرداخت را کاهش دهد. در مقابل، نگرش نسبت به پرداخت عوارض با پایایی عالی ($\alpha = 0.923$) و شاخص های قدرتمند (عدالت: ۰/۸۹۸، شفافیت: ۰/۹۰۲، وظیفه مندی شهروندی: ۰/۹۰۲، تأثیر بر خدمات: ۰/۹۰۲، ارزیابی رفتار شهرداری: ۰/۹۰۲)، اثر مثبت و قابل توجهی بر اعتماد و مشارکت اجتماعی ($\beta = 0.758$) دارد، اما تأثیر مستقیم آن بر رفتار پرداخت ضعیف و منفی است ($\beta = -0.204$). اعتماد و مشارکت اجتماعی نیز با وجود پایایی بالا ($\alpha = 0.921$)، تنها اثر منفی و محدودی بر رفتار پرداخت ($\beta = -0.204$) نشان می دهد که بیانگر شکاف بین اعتماد نظری و اقدام عملی شهروندان است. نهایتاً، رفتار و تجربه پرداخت به عنوان متغیر وابسته نهایی، تحت تأثیر منفی هر سه متغیر اصلی قرار گرفته و با شاخص هایی مانند «خدمات مورد انتظار» (بار عاملی: ۰/۸۵۸)، «دلایل عدم پرداخت» (بار عاملی: ۰/۵۲۷) و «روش ترجیحی پرداخت» (بار عاملی: ۰/۷۱۹) سنجیده شده است که بارهای عاملی پایین تر (به ویژه در شاخص دلایل عدم پرداخت) نشان دهنده پیچیدگی و پراکندگی در تجربه واقعی پرداخت است. نکته قابل توجه آن است که بارهای عاملی پایین تر در این سازه نسبت به سایر متغیرها، نشان از پیچیدگی و پراکندگی در تجربه واقعی پرداخت دارد. این یافته ها تأیید می کند که متغیرهای شناختی و نگرشی (آگاهی و نگرش) نقش محوری در شکل دهی به رفتار پرداخت دارند، اما این نقش عمدتاً در جهت منفی عمل می کند؛ از این رو، سیاست گذاری باید بر ارتقای شفافیت عملکردی، بهبود کیفیت خدمات شهری، و تقویت مشارکت واقعی شهروندان متمرکز شود تا شکاف نگرش-رفتار کاهش یافته و تمایل به پرداخت عوارض در چارچوب عدالت فضایی و رضایتمندی شهروندی افزایش یابد.



شکل ۴. عوامل مؤثر بر رفتار پرداخت عوارض شهری با رویکرد معادلات ساختاری در محلات با سطوح متفاوت برخورداری

بحث

یافته‌های حاصل از مقایسه سه محله شهری با سطوح متفاوت برخورداری (کارمندان، کوی فرهنگ و اسلام‌آباد) با رویکرد تبیینی، نشان می‌دهد که متغیرهای رفتاری و نگرشی مرتبط با پرداخت عوارض، تنها بر پایه «توان مالی» یا «الزامات قانونی» شکل نمی‌گیرند، بلکه به‌طور گسترده‌ای به شاخص‌های کیفی‌تری چون سرمایه اجتماعی، اعتماد نهادی، احساس تعلق به محله، ادراک عدالت و مشارکت‌پذیری شهری بستگی دارند. مطابق نظریه عدالت فضایی هاروی (۱۹۷۳)، توزیع نابرابر منابع و خدمات در فضاهای شهری منجر به شکل‌گیری شکاف‌های معنادار در رفتار و نگرش شهروندان می‌شود. در این پژوهش نیز، محله اسلام‌آباد که به عنوان محله اسکان غیررسمی شناخته شده و با ویژگی‌هایی چون ریزدانه‌گی، بدمسکنی، سرانه کم فضای سبز، عدم رسمیت مالکیت و کم‌برخورداری زیرساختی مواجه است (احدنژاد و نجفی، ۱۳۹۹)، پایین‌ترین سطح مشارکت مالی و ادراک از عدالت را دارد. این یافته با مفروضات نظریه محرومیت نسبی رانسیمن (۱۹۶۶) همخوانی دارد؛ یعنی شهروندان این محله‌ها با مقایسه خود با مناطق برخوردار، احساس بی‌عدالتی کرده و در نتیجه انگیزه‌ای برای مشارکت مالی در نظام شهری ندارند. از سوی دیگر، در محله کارمندان، سطح بالای آگاهی، تجربه‌های مثبت پیشین از دریافت خدمات شهری، و همچنین شفافیت مالی و نهادی از سوی شهرداری منجر به شکل‌گیری نوعی اعتماد ساختاری شده است (طبق چارچوب نظری گیدنز، ۱۹۹۰)، که خود عاملی تسهیل‌گر در تکرار رفتارهای شهروندی نظیر پرداخت عوارض تلقی می‌شود. همچنین، از منظر نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده آژن (۱۹۹۱)، سه عامل «نگرش فرد نسبت به رفتار»، «هنجارهای ذهنی» و «کنترل رفتاری ادراک‌شده» تعیین‌کننده اصلی رفتار واقعی هستند. در محله اسلام‌آباد، نه تنها نگرش نسبت به پرداخت عوارض ضعیف است، بلکه هنجارهای

اجتماعی نیز پرداخت را الزامی نمی‌دانند و از سوی دیگر، احساس ناتوانی یا نبود بازدهی در کنترل رفتار نیز مانع از شکل‌گیری کنش داوطلبانه می‌شود. از منظر نظریه رفتار برنامه‌ریزی‌شده، شکاف بین نگرش و رفتار (با ضریب β منفی برای نگرش و اعتماد) نشان می‌دهد که شهروندان ممکن است به ضرورت پرداخت اعتقاد داشته باشند، اما کنترل رفتاری ادراک‌شده پایین (به دلیل عدم دریافت خدمات ملموس) و عدم شفافیت در تخصیص منابع، مانع از عملی شدن این قصد می‌شود. این یافته تأکید می‌کند که صرفاً افزایش آگاهی کافی نیست و نیاز به اصلاح ساختارهای عدالت فضایی (توزیع عادلانه خدمات) و تقویت قابلیت پاسخگویی (شفافیت مالی و مشارکت شهروندی) وجود دارد. از طرف دیگر نقش مشارکت اجتماعی نیز در تحلیل حاضر به‌عنوان یک متغیر تعدیل‌گر مهم شناخته می‌شود. محلاتی که مشارکت در امور محله و تصمیم‌گیری‌های محلی در آن‌ها بیشتر بوده (مانند کوی فرهنگ)، ساکنان آن‌ها رابطه شفاف‌تری با شهرداری داشته و در نتیجه تمایل بالاتری به پرداخت عوارض داشته‌اند. این موضوع با یافته‌های پاتنام (۲۰۰۰)، درباره نقش سرمایه اجتماعی در ارتقای اثربخشی حکمرانی محلی هم‌راستا است. در نهایت، نتایج پژوهش بر ضرورت اتخاذ سیاست‌های تبعیض مثبت شهری برای محلات کم‌برخوردار تأکید می‌کند. شهرداری‌ها باید از سیاست‌های مبتنی بر تنبیه و اجبار مالی فاصله گرفته و از طریق آموزش عمومی، افزایش شفافیت، اعتمادسازی نهادی و طراحی مشوق‌های غیرمالی، مشارکت داوطلبانه شهروندان را تقویت کنند. این رویکرد می‌تواند منجر به ارتقای حس تعلق و مسئولیت‌پذیری شهری شده و مشارکت پایدارتر در حوزه مالی شهری را تضمین نماید. لذا این مطالعه با مطالعات پیشین با موضوع «رفتار شهروندان در قبال پرداخت عوارض شهرداری با توجه به سطح برخورداری محلات» انطباق دارند. پژوهش فولز (۲۰۰۴) و مستینیان (۲۰۲۳) به نقش کیفیت خدمات و ادراک از عدالت در خدمات شهری در رفتار پرداختی اشاره دارند. رحمان و پابون (۲۰۱۹) با بررسی متغیرهای اقتصادی-اجتماعی به طور مستقیم رفتار پرداخت یا عدم پرداخت را هدف قرار داده‌اند. نتایج امباسی (۲۰۱۹) نیز تأکید دارد که ادراک کیفیت خدمات به شکل یکسان بر تمام شهروندان تأثیر نمی‌گذارد که این امر در محلات با سطح برخورداری مختلف (مثل کارمندان و کوی فرهنگ) مصداق دارد. در نهایت براساس تحلیل انجام‌شده، می‌توان مسیر پژوهش را به‌سوی طرح پرسش‌های عمیق‌تر و زمینه‌ساز گسترش بحث سوق داد. به‌ویژه، نتایج به‌دست‌آمده پرسش‌هایی بنیادین را مطرح می‌کند که می‌توانند به‌عنوان حلقه اتصال میان یافته‌های کمی و تحلیل‌های کیفی تلقی شوند. از جمله اینکه: چه مؤلفه‌هایی سبب ارتقاء اعتماد نهادی و افزایش مشارکت مالی در محلات برخوردار شده‌اند؟ در مقابل، چه عوامل اقتصادی، اجتماعی یا نهادی مانع از ایفای نقش مالی شهروندان در محلات کم‌برخوردار می‌شود؟ همچنین، تا چه اندازه فقدان دریافت خدمات عادلانه و مشهود در این محلات بر رفتار مالی و نگرش آن‌ها نسبت به نهاد شهرداری اثرگذار است؟ و نهایتاً، چگونه می‌توان با بهره‌گیری از سیاست‌های اطلاع‌رسانی هدفمند، مشوق‌های محلی و تقویت حس تعلق اجتماعی، شکاف رفتاری میان گروه‌های مختلف فضایی را کاهش داد؟ طرح این پرسش‌ها می‌تواند بستری برای ورود به تحلیل‌های علی‌تر، مدل‌سازی رفتاری یا پیشنهادات سیاستی فراهم آورد.

نتیجه‌گیری

"این پژوهش نشان داد:

- عدالت توزیعی و تعاملی، نگرش و هنجارهای اجتماعی را شکل می‌دهند.
- اعتماد نهادی و مشارکت اجتماعی، پل ارتباطی بین نظریه‌ها و رفتار پرداخت هستند.
- نابرابری فضایی منجر به کاهش کنترل رفتاری و قصد پرداخت می‌شود.

یافته‌های این پژوهش به وضوح نشان می‌دهد که عدالت فرآیندی نقش کلیدی در شکل‌گیری رفتار مالی شهروندان

ایفا می‌کند. در مناطقی مانند اسلام‌آباد که با عدم مالکیت رسمی و دسترسی محدود به خدمات روبه‌رو هستند، حتی زمانی که آگاهی شهروندان افزایش می‌یابد، در اثر ادراک «تخصیص ناعادلانه» عوارض، تمایل به پرداخت کاهش می‌یابد. این مسئله نشان می‌دهد که صرفاً وجود شفافیت کافی نیست و نیاز به ایجاد قابلیت پاسخگویی و ارتباط دوسویه میان شهرداری و جامعه وجود دارد. علاوه بر این، شکاف میان نگرش و رفتار (با ضریب β منفی برای نگرش و اعتماد) نشان دهنده این است که شهروندان ممکن است به ضرورت پرداخت اعتقاد داشته باشند، اما در عمل به دلیل احساس ناتوانی یا عدم مشاهده نتایج ملموس خدمات، از مشارکت در پرداخت‌ها خودداری کنند. این یافته ضرورت طراحی سیاست‌های مشارکتی را نشان می‌دهد؛ به عنوان مثال، ایجاد شوراهای محلی برای نظارت بر هزینه‌ها یا برنامه‌های «پرداخت معادل خدمت» می‌تواند راه‌حلی مؤثر باشد که به شهروندان اجازه می‌دهد تا بدون پرداخت نقدی، در فرآیند تأمین خدمات مشارکت کنند. در سطح کلان، این پژوهش به ما می‌آموزد که مدل‌های مالی شهری باید از رویکرد «تغییر رفتار» به سمت «تغییر ساختار» حرکت کنند. شهرداری‌ها نمی‌توانند تنها به افزایش آگاهی یا تشدید جریمه‌ها اتکا کنند؛ بلکه ضروری است که نظام توزیع منابع را اصلاح کرده و عدالت فضایی را تأمین کنند تا زمینه‌ساز اعتماد و مشارکت شوند. در نهایت این مطالعه نشان داد که رفتار مالی شهروندان صرفاً یک مسئله اقتصادی نیست، بلکه محصول سیستم‌های اجتماعی-فضایی است. نتایج آن می‌تواند الگویی برای شهرهای ایران و سایر کشورهای در حال توسعه باشد تا از رویکرد «تغییر ساختار» (نه صرفاً تغییر رفتار) برای بهبود مشارکت مالی استفاده کنند.

حامی مالی

این اثر حامی مالی نداشته است.

سهم نویسندگان در پژوهش

نویسندگان در تمام مراحل و بخش‌های انجام پژوهش سهم برابر داشتند.

تضاد منافع

نویسندگان اعلام می‌دارند که هیچ تضاد منافی در رابطه با نویسندگی و یا انتشار این مقاله ندارند.

تقدیر و تشکر

نویسندگان از همه کسانی که در انجام این پژوهش به ما یاری رساندند به‌ویژه کسانی که کار ارزیابی کیفیت مقالات را انجام دادند تشکر و قدردانی می‌نمایند.

منابع

احدنژاد روشتی، محسن و نجفی، سعید. (۱۳۹۹). شناسایی عوامل کلیدی مؤثر بر وضعیت آینده کیفیت زندگی سکونتگاه‌های شهری با تأکید بر کاربرد آینده‌پژوهی. نمونه موردی: محلات کارمندان و اسلام‌آباد شهر زنجان. *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۱۰(۳۵)، ۱۰۵-۱۲۶. doi: 10.30488/gps.2020.109599

آمارنامه شهری زنجان (۱۳۹۷). فصل سوم: مدیریت شهری، مدیریت برنامه ریزی و توسعه. شهرداری زنجان، صص ۳۹-۸۴. عزیزاده باراندوزی، هادی؛ حمیدزاده خیابی، سهیلا و حسین زاده دلیر، کریم. (۱۴۰۱). ارزیابی عوامل پایداری نظام درآمدی و تأمین منابع مالی شهرداری‌ها با تأکید بر نقش برند سازی مطالعه موردی: کلان‌شهر ارومیه. *مجله آمایش جغرافیایی فضا*، ۱۲

(۴)، ۱۸۲-۱۶۳. doi: 10.30488/gps.2023.374446.3600

References

- ahadnejad, M., & najafy, S. (2020). Identification of Key Factors Affecting the Future Status of Quality of Life in Urban Settlements with an Emphasis on Future Studies (Case Study: Karmandan and Islamabad neighborhoods City of Zanjan). *Geographical planning of space quarterly journal*, 10(35), 105-126. doi: 10.30488/gps.2020.109599. [In Persian].
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Alizadeh Barandozi, H., Hamidzadeh Ihiavi, S., & Hosseinzadeh Dalir, K. (2023). Evaluating the Stabilizing Factors of the Income System and Providing Financial Resources of Municipalities with an Emphasis on the Role of Branding The case study of Urmia Metropolis. *Geographical planning of space quarterly journal*, 12(4), 163-182. doi: 10.30488/gps.2023.374446.3600. [In Persian]
- Armand, A., Augsburg, B., Bancelari, A., & Ghatak, M. (2023). *Public service delivery, exclusion and externalities: Theory and experimental evidence from India* (No. 23/37). IFS Working Papers.
- Azizi, M. M. (2000). The user-pays system in the provision of urban infrastructure: Effectiveness and equity criteria. *Urban Studies*, 37(8), 1345-1357.
- Bahl, R. W., Linn, J. F., & Break, G. F. (1992). *Urban public finance in developing countries* (p. 24165). Washington DC: World Bank.
- Balasubramanian, M. (2019). Household Willingness to Pay for Improved Solid Waste. *Municipal solid waste management*, 149.
- Bello, M. U., Martin, D., Kasim, R., Abubakar, M., & Umar, M. A. (2017). An examination of relationship between quality municipal services and citizen satisfaction in Malaysian local council, Batu Pahat in perspective. *Trajectoriâ Nauki= Path of Science*, 3(5), 2-1. DOI: 10.22178/pos.22-2
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 386–400. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386>
- Dethier, J. J. (2007). *Social security: What can developing countries learn from developed countries?*. " 2020 vision briefs BB20 Special Edition, International Food Policy Research Institute (IFPRI).
- Fainstein, S. S. (2010). *The just city*. Cornell University Press.
- Folz, D. H. (2004). Service quality and benchmarking the performance of municipal services. *Public Administration Review*, 64(2), 209-220. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00362.x>
- Ghaderi Hajat M., Shoeibi. M. & Azizzadeh T. M. (2022). Spatial Distribution of Urban Services from the Spatial Justice Perspective: Case Study of Tehran. *Economy of Regions*, 18(3), 852–866. <https://doi.org/10.17059/ekon.reg.2022-3-16>
- Goharipour, H., Karimi, M., & Barakpour, N. (2011). Evaluation of urban management performance based on citizen satisfaction with municipal services in city of Tehran. In *International conference of social science and humanity, Singapore*.
- Greenberg, J. (1993). *The social side of fairness: Interpersonal and informational classes of organizational justice*. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the Workplace* (pp. 79–103). Lawrence Erlbaum Associates. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1609026>
- Hagos, D., Mekonnen, A., & Gebreegziabher, Z. (2013). Households willingness to pay for improved urban solid waste management: The case of Mekelle city, Ethiopia. *Ethiopian Journal of Economics*, 22(1), 107-138. DOI:10.22004/ag.econ.259292
- Harvey, D. (1973). *Social justice and the city*. Johns Hopkins University Press.
- Hewett, P. C., & Montgomery, M. R. (2001). Poverty and public services in developing-country cities.
- Masitenyane, L. A., & Mokoena, B. A. (2023). Dimensional Analysis of Service Fairness on Service Quality and Customer Satisfaction: A Local Municipality Study. *African Journal of Inter/Multidisciplinary Studies*, 5(1), 1-12. <https://doi.org/10.51415/ajims.v5i1.1056>
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public service quality and citizen-client's satisfaction in local municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3). <https://doi.org/10.33423/jmdc.v13i3.2242>

- Medina, M. (2005). Serving the unserved: informal refuse collection in Mexico. *Waste management & research*, 23(5), 390-397. <https://doi.org/10.1177/0734242X05057698>
- Mehdi Azizi, M. (1995). The provision of urban infrastructure in Iran: an empirical evaluation. *Urban Studies*, 32(3), 507-522. <https://doi.org/10.1080/00420989550012942>
- Oteng-Ababio, M., Smout, I., Amankwaa, E. F., & Esson, J. (2017). The divergence between acceptability of municipal services and urbanization in developing countries: Insights from Accra and Sekondi-Takoradi, Ghana. *Geografisk Tidsskrift-Danish Journal of Geography*, 117(2), 142-154. <https://doi.org/10.1080/00167223.2017.1331745>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Puig-Ventosa, I., & Sastre Sanz, S. (2017). An exploration into municipal waste charges for environmental management at local level: The case of Spain. *Waste Management & Research*, 35(11), 1159-1167. <https://doi.org/10.1177/0734242X17727067>
- Rahman, S. H., & Pabon, N. F. (2018). Payment Behaviour to Municipal Service Provision in Bangladesh. *The Bangladesh Development Studies*, 41(3), 35-56.
- Rodrigues-Silveira, R. (2021). *Public policy provision from a subnational perspective: context, institutions and spatial inequality*. In *Negotiating Universalism in India and Latin America* (pp. 156-175). Routledge.
- Smith, H. J., Pettigrew, T. F., Pippin, G. M., & Bialosiewicz, S. (2012). Relative deprivation: A theoretical and meta-analytic review. *Personality and social psychology review*, 16(3), 203-232. doi: 10.1177/1088868311430825.
- Soja, E. W. (2010). *Seeking spatial justice*. University of Minnesota Press. <https://doi.org/10.1057/cpt.2011.40>
- Tyler, T. R., & Lind, E. A. (1992). A relational model of authority in groups. In M. P. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, Vol. 25, pp. 115-191). Academic Press. [https://doi.org/10.1016/S0065-2601\(08\)60283-X](https://doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60283-X)
- Walker, I., & Smith, H. J. (Eds.). (2002). *Relative deprivation: Specification, development, and integration*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511527753>
- Wang, S., & Gu, K. (2023). *Spatial justice and planning*. Reshaping social housing communities in a changing society. <https://www.amazon.com/Spatial-Justice-Planning-Reshaping-Communities/dp/303138069X>
- Worku, Z. (2018). Factors that affect the nonpayment of municipal services in Madibeng, Mamelodi and Soshanguve Townships of South Africa. *Journal of Applied Business Research*, 34(1). <https://doi.org/10.19030/jabr.v34i1.10097>
- Zali, N., Rahimpour, M., Benab, S. S., Molavi, M., & Mohammadpour, S. (2016). The distribution of public services from the perspective of sustainable spatial equality in the Tabriz Metropolitan in Iran. *TeMA-Journal of Land Use, Mobility and Environment*, 9(3), 287-304. DOI:10.6092/1970-9870/3976
- Zanjan Urban Statistics. (2018). *Chapter Three: Urban Management, Planning and Development Management*. Zanjan Municipality, pp. 39-84. [In Persian]