

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۸/۱۷

مجله مدیریت فرهنگی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۱۰/۳۰

سال چهاردهم / شماره ۵۴ / زمستان ۱۴۰۰

طراحی مدل سنجش بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی ایران (مورد مطالعه: سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران)

نازنین محمدوندگلوچه

دانشجوی دکتری مدیریت و برنامه‌ریزی فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

علی رشیدپور

دانشیار گروه مدیریت و برنامه‌ریزی امور فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران. (نویسنده مسئول)

Alirashidpoor94@gmail. Com

مجتبی شاهنوشی

استادیار گروه مدیریت و برنامه‌ریزی امور فرهنگی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.

چکیده

مقدمه و هدف پژوهش: فرهنگ از طریق ترویج ارزش‌های مشترک درون گروه که راه‌های انجام فرایندهای اقتصادی تولید توسط اعضای گروه را تعیین می‌کنند بر کارایی اقتصادی می‌تواند تأثیر بگذارد. هدف پژوهش حاضر طراحی مدل سنجش بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی ایران بود. جامعه آماری شامل مدیران و کارکنان سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران بود که به تعداد ۳۰۶ نفر در بخش کمی و ۱۲ نفر در بخش کیفی انتخاب شد.

روش پژوهش: این پژوهش با رویکرد آمیخته (کیفی-کمی) درصدد طراحی مدل سنجش بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی ایران است که در سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران انطباق‌پذیری دارد. از نظر روش گردآوری اطلاعات ۵ مؤلفه اصلی و ۵۸ مؤلفه فرعی از ادبیات موضوع به روش تحلیل مضمون استخراج شده و از طریق اجرای روش دلفی با حضور نخبگان دانشگاهی و خبرگان سازمان‌های فرهنگی به اجماع گذاشته شد که در نهایت ۲۱ مفهوم به عنوان ابعاد نهایی مدل شناسایی شد.

یافته‌ها: یافته‌ها نشان می‌دهد، وضعیت مؤلفه‌های اصلی سبک مدیریت، ویژگی فردی، عوامل فرهنگی و اجتماعی، عوامل اقتصادی و محیطی در سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران از نظر نمونه مورد پژوهش دارای همبستگی مناسب بودند.

نتیجه‌گیری: نتایج نشان داد که افزایش بهره‌وری با ۵ مؤلفه ارتباطی مستقیمی دارد که با رشد نسبت ستاده به نهاده با کاهش هزینه‌ها به طور مستقیم تأثیر مثبت دارد و مؤلفه عواملی محیطی در بعد کارایی و اثربخشی تأثیر یکسانی بر بهره‌وری این سازمان داشت.

کلید واژه‌ها: بهره‌وری، کارایی، اثربخشی، روش دلفی.

مقدمه

مناسب به جامعه می‌تواند به اصلاح رفتار شهروندان منجر شود و زمینه حل بسیاری از مسائل شهری و بحران‌های شهرنشینی را نیز فراهم نماید (فاضلی، ۱۳۸۶). رویکرد مناسب برای اندازه‌گیری بهره‌وری با توجه به سطح سنجش متفاوت است. در سطح ملی، رویکرد مناسب سنجش بهره‌وری، تولید ناخالص ملی است، در سطح دولت رویکرد مناسب سنجش مقایسه تطبیقی است، در سطح سازمان، رویکرد مناسب سنجش، سیستم سنجش کارایی و اثربخشی است در سطح بخش‌های درون سازمانی، اندازه‌گیری برنامه‌ها و در سطح فردی، رویکرد مناسب سنجش اندازه‌گیری کار است.

در نتیجه، سنجش دقیق بهره‌وری و بهبود مستمر آن از مطلوبیت‌های همیشگی سازمان‌های فرهنگی است تا براساس آن، منابع سازمان در میان واحدهای مختلف تقسیم شود و بالاترین کارایی و اثربخشی حاصل گردد (رضائی، ۱۳۸۷).

بنابراین، با توجه به این که بیش از چهار دهه است بررسی‌های اقتصادی فرهنگ و هنر از جمله بهره‌وری سازمان‌های فرهنگی در کشورهای توسعه‌یافته مورد توجه جدی قرار گرفته و مباحث آن در دانشگاه‌های آن‌ها تدریس می‌شود. این در صورتی که سابقه این بحث در ایران به کمتر از دو دهه برمی‌گردد و هر چند، تلاش‌های جسته و گریخته‌ای در این زمینه صورت گرفته، اما هرگز به انجام یک کار علمی قابل توجه در حوزه اقتصاد فرهنگ و هنر سنجش بهره‌وری منجر نشده است. قانون‌گذار قسمت قابل توجهی از بخش فرهنگ برنامه پنج‌ساله چهارم توسعه را به اقتصاد فرهنگ اختصاص داده است. این در حالی است که پیش از آن در برنامه‌های توسعه کشور و اسناد بالادستی نظام، به صراحت از اقتصاد فرهنگ و لزوم حمایت و تقویت آن سخن به میان نمی‌آمد. اما، در این برنامه به صراحت بر اقتصاد فرهنگ تأکید شده و از برنامه‌ریزان فرهنگی خواسته شده به دنبال اقتصادی کردن فعالیت‌های فرهنگی، گسترش بازار محصولات آن و حضور در بازارهای جهانی باشند (ناظمی اردکانی و صیادی، ۱۳۹۳).

شرایط متغیر و پیچیده حاکم بر محیط اقتصادی، اجتماعی و سیاسی سازمان‌های امروزی باعث شده تا افزایش بهره‌وری از جایگاه ویژه‌ای برخوردار باشد. زیرا، بهره‌وری یک فرهنگ و نگرش عقلایی به انجام امور است که بهبود آن؛ دستیابی به اهداف سازمانی را به صورت آسان‌تر و کم هزینه‌تر فراهم می‌سازد (فرسادی‌پور، ۱۳۹۶). هم‌چنین، افزایش بهره‌وری به لغو کارهای کم ارزش و بیهوده می‌انجامد. به علاوه، سبب درست و به جا مصرف کردن، ایجاد هماهنگی بین کیفیت و کمیت، کاهش هزینه‌ها و مشارکت در فرایند دستیابی به منافع مشترک می‌شود. مضافاً، افزایش بهره‌وری به سازمان کمک می‌کند تا فعالیت‌ها و کارهای خود را خود را به صورت هوشمندانه‌تر با ارزش‌ها و واقعیت‌های جامعه منطبق سازد و با بهترین نتیجه و اثربخشی به اهداف مادی و معنوی خود دست پیدا کند (طلوعی، ۱۳۹۱).

در سازمان‌های فرهنگی نیز افزایش بهره‌وری یک ضرورت است و این ضرورت حتی از سازمان‌های تولیدی و صنعتی نیز بیشتر است. زیرا، نقش و کارکرد سازمان‌های فرهنگی افزایش سرمایه‌های فرهنگی شهروندان است که رشد ظرفیت‌های آنان برای مشارکت فعالانه در دستیابی به توسعه اجتماعی و اقتصادی را به دنبال دارد (رحمانی و گل رومفرد، ۱۳۸۹). به عبارتی، افراد یا شهروندان یک جامعه علاوه بر نیازهای اقتصادی، اجتماعی و سیاسی، «نیازهای فرهنگی» از قبیل نیاز به خلاقیت و خودشکوفایی، نیاز به فراغت و لذت و ... نیز دارند و سازمان‌های فرهنگی با انجام زنجیره‌ای از فعالیت‌های فرهنگی - آموزشی سعی می‌کنند به این نیازها پاسخی مناسب و درخور داده شود (حاجی و عزیزآبادی فراهانی، ۱۳۹۳). حال اگر این سازمان‌ها با بهره‌وری بالاتری فعالیت نمایند بر فرهنگ شهروندی و به تبع آن توسعه و تعالی جامعه تأثیرات عمیق‌تر و سازنده‌تری بر جای خواهند گذاشت. ضمن این که افزایش کارایی و اثربخشی سازمان‌های فرهنگی و ارائه خدمات فرهنگی

بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی مغفول مانده است؛ پژوهش پیش رو سعی نمود ابعاد و مولفه‌های سنجش بهره‌وری در سازمان فرهنگی ایران را شناسایی کند و برای این منظور سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران را به عنوان نمونه آماری مورد مطالعه انتخاب نمود. بدیهی است، سنجش شناسایی ابعاد و مولفه‌های اثربخشی و کارایی در سازمان‌های فرهنگی و ارائه نتایج حاصله در قالب توصیه‌های سیاستی می‌تواند اطلاعات مفیدی را در اختیار مدیران سازمان‌های فرهنگی ایران برای سنجش بهره‌وری قرار دهد و با افزایش کارایی و اثربخشی آن‌ها از اتلاف منابع در این سازمان‌ها جلوگیری نماید. لذا سوال اصلی این پژوهش عبارت است از طراحی مدل سنجش بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی ایران چگونه می‌باشد.

پیشینه پژوهش

در ذیل خلاصه‌ای از تحقیقات انجام شده در سازمان‌های مختلف با موضوعیت بهره‌وری آورده شده است.

سازمان‌های فرهنگی در اثربخشی و کارایی باید کمیت و کیفیت، شهروندی محوری و هم‌چنین عدالت اجتماعی را مدنظر قرار دهند، زیرا تعدد و تنوع خدمات و تفاوت دیدگاه‌های شهروندان باعث می‌شود که سنجش بهره‌وری به راحتی امکانپذیر نباشد از طرفی روش‌های اندازه‌گیری کارایی و اثربخشی که برای سنجش بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی پیشنهاد شده؛ وجه اشتراک کلیه سازمان‌هاست که در تحقیقات انجام شده پیرامون سازمان و مدیریت آگاهانه یا ناآگاهانه، مستقیم یا غیرمستقیم به آن توجه شده است (گروه مولفان کیفیت بهره‌وری، ۱۳۸۰).

بنابراین، از آنجا که ارزیابی دقیق بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی و برنامه‌ریزی برای بهبود آن نیازمند شناسایی و تعیین مؤلفه‌های سنجش بهره‌وری متناسب با فعالیت‌های فرهنگی در سطح خرد (سازمان‌های فرهنگی) و کلان (اقتصاد ملی) است و از سویی جستجوی نگارنده تحقیق حاضر نشان داد اکثر مؤلفه‌ها و الگوهای ارائه شده برای سنجش بهره‌وری در ایران مربوط به سازمان‌های اداری، تولید و صنعتی است و شناسایی مؤلفه‌های سنجش

جدول ۱- یافته‌ها از خلاصه پیشینه تحقیق

متغیرهای مستقل	متغیر وابسته	نمونه آماری	سال مطالعه	پدیدآورندگان
	اخلاقیت و نوآوری، آموزش‌های هدفمند و راهبردها و رویه‌های مناسب مدیریت دانشی و توسعه روندهای شایسته‌سالاری در ترفیع و ارتقاء	واحدهای مختلف دانشگاه آزاد مستقر در استان آذربایجان شرقی	۱۳۹۹	غفاری زنوزی و همکاران
مسائل شغلی، ویژگی‌های شخصیتی، کیفیت زندگی کاری، نگرش فردی، صلاحیت فردی و ویژگی‌های شخصی	بهره‌وری دورکاری	سازمان‌های دولتی ایران	۱۳۹۹	خیراندیش و عسگری
تدوین راهبرد، ارزیابی راهبرد و اجرای راهبرد	راهبرد مدیریت عملکرد در سازمان‌های فرهنگی	سازمان‌های فرهنگی	۱۳۹۷	نوروزی و همکاران
ارزش‌ها، نگرش‌ها، هنجارها و نمادها	فرهنگ بهره‌وری	شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب	۱۳۹۷	جوادی زاده
تقویت نظارت بانک مرکزی، انجام وظایف ذاتی متناسب با اهداف و مأموریت‌ها و افزایش کفایت سرمایه	شاخص‌های بهره‌وری	بانک‌های اسلامی	۱۳۹۷	سیدنورانی و همکاران

	(کارایی و اثربخشی)			
عوامل فردی (انگیزش، رشد ذهنی، سلامت فرد، توانایی) و عوامل محیطی سازمان (حمایت سازمانی، وضوح شغل، محیط، سبک مدیریت، آموزش، فرهنگ)	بهره‌وری کارکنان	سازمان بهداشت و درمان نظامی	۱۳۹۶	معمارزاده و جعفری
عوامل مدیریتی، عوامل اقتصادی و محیطی، عوامل سازمانی، عوامل روانی، عوامل فرهنگی و اجتماعی و عوامل فردی	بهره‌وری نیروی انسانی	فدراسیون‌های ورزشی ایران	۱۳۹۶	میرکازمی و همکاران
توانایی، شناخت، حمایت، انگیزش، ارزیابی، اعتبار و محیط	بهره‌وری کارکنان	اداره کل ورزش و جوانان استان تهران	۱۳۹۶	سارانی و همکاران
رضایت شغلی، خلاقیت و نوآوری، مشروعیت مدیریت از نظر کارکنان، استفاده بهینه از منابع، حمایت سازمانی، سنجش بازخورد و شرایط محیطی	بهره‌وری نیروی انسانی	معاونت مالی و اداری شهرداری تبریز	۱۳۹۴	آستن
عوامل اجتماعی-روانی	بهره‌وری سازمان	سازمان صندوق رفاه دانشجویان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی	۱۳۹۴	کیانی و رادفر
سیستم‌های پاداش	اثربخشی و بهره‌وری	سازمان‌های آموزشی	۲۰۱۹	میتال و همکاران
تعادل خط مونتاژ	بهره‌وری	صنعت پوشاک	۲۰۱۸	هالدر و همکاران
تجربه و مهارت نیروی کار، در دسترس بودن مواد در محل پروژه، کارایی رهبری و مدیریت پروژه، در دسترس بودن مواد در بازار و وضعیت سیاسی و امنیتی بیشترین	بهره‌وری نیروی کار	صنعت ساخت و ساز در یمن	۲۰۱۷	الاقباری و همکاران
سیاست‌های سازمانی (تقویت ادراکات رهبری) و منافع کارکنان (تعادل بین کار و زندگی)	بهره‌وری سازمانی	آفریقای جنوبی	۲۰۱۶	گرین
مدیریت و رهبری، عوامل انگیزشی و عوامل سازمانی	بهره‌وری نیروی کار	صنعت ساخت و ساز	۲۰۱۶	نائوم
عوامل سازمانی، اقتصادی، فیزیکی و اجتماعی - روان‌شناختی	بهره‌وری نیروی کار	صنایع دستی	۲۰۱۵	کازاز و همکاران
مهارت‌های لازم برای کار، هماهنگی بین رشته‌ای، نظارت بر کار، خطاهای موجود در طراحی، تأخیر در پاسخ به درخواست‌های اطلاعات، دوباره‌کاری، بازرسی دقیق توسط مهندس، اضافه‌کاری، وجود طرح تشویقی و هوای مناسب	بهره‌وری نیروی کار		۲۰۱۵	جارکاس
فرهنگ سازمانی، ساختار سازمانی، توانمندسازی منابع انسانی و انگیزه کارکنان	بهره‌وری نیروی کار	بانک	۲۰۱۳	آقاجری و آقاجری
۵ عامل اصلی (کنترل، برنامه‌ریزی، انگیزه، ایمنی و توقف‌های کاری) و ۶ عامل غیراصلی (تغییرات، اندازه پروژه، ارتباطات، آموزش، فناوری ساخت و طراحی)	بهره‌وری	-	۲۰۰۹	مدزلی و جبوری

در صنعت ساختمان سازی درگیر شدن در کار، رسالت و انطباق‌پذیری و در مشاغل خدماتی مرتبط با فروش اتومبیل سازگاری و انطباق‌پذیری	بهره‌وری	صنعت ساختمان سازی و مشاغل خدماتی مرتبط با فروش اتومبیل	۲۰۰۸	گیلسپی و همکاران
--	----------	--	------	------------------

مبانی نظری پژوهش

بهره‌وری به صورت استفاده مؤثر و بهینه از منابع و نهادهای مختلف مانند نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و اطلاعات تعریف شده است. در تعریف دیگر، بهره‌وری به معنای استفاده بهینه از نهادهای ورودی جهت دستیابی به خروجی‌های بیشتر آورده شده است. امروزه، محدودیت عوامل تولید از یک سو و افزایش تقاضا از سوی دیگر باعث شده تا افزایش بهره‌وری و استفاده صحیح از مجموع عوامل تولید اعم از سرمایه و نیروی کار به اولویت ملی کشورها جهت نیل به رشد و توسعه پایدار تبدیل شود. همچنین، در سطح سازمان‌ها نیز بهبود بهره‌وری یکی از مهم‌ترین راهبردهای مؤثر در کسب موفقیت آن‌ها در دنیای پر رقابت کنونی است (برادران و ولیجانی، ۱۳۹۵). حرکت به سوی افزایش بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی نیز یک ضرورت است و در صورت تحقق، از مجرای شفاف‌سازی مسئولیت‌های دولت در قبال تحولات فرهنگی، حذف فعالیت‌های موازی، برقراری انضباط مالی، تنوع بخشی به روش‌های تأمین مالی امور فرهنگی و ایجاد زمینه‌های مشارکت بیشتر مردم در امور فرهنگی می‌تواند اثربخشی و کارایی سازمان‌های فرهنگی را افزایش دهد (طلوعی و رحمانی، ۱۳۸۷). اما، تفاوت‌های بین فعالیت‌های فرهنگی و فعالیت‌های اداری و صنعتی ایجاب می‌کند تا مؤلفه‌های مخصوص سنجش بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی متناسب با اهداف راهبردی آن‌ها تدوین شود. به همین منظور، در این بخش، مفاهیم کلیدی مخصوص این سازمان‌ها شامل فرهنگ، فعالیت‌های فرهنگی و سازمان‌های فرهنگی تعریف شده است. سپس، انواع سازمان‌های فرهنگی در ایران به طور عام و سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران به عنوان نمونه آماری مورد مطالعه به طور خاص معرفی شده است.

۱- فرهنگ! این واژه یکی از پرکاربردترین واژه‌ها در

زندگی اجتماعی بشر است و عملاً حدود و ثغوری برای کاربرد آن نمی‌توان قائل شد. گروه‌های مختلف هر یک به گونه‌ای متفاوت و حتی متناقض از این مفهوم استفاده می‌کنند و امور مختلفی همچون آداب و رسوم، عزاداری‌ها، جشن و سرورها، رفتارهای خاص فردی و جمعی در حوزه‌های مختلف سیاسی، اجتماعی و اقتصادی و تعلیم و تربیت، معارف عمومی و بسیاری از امور دیگر را به عنوان امور فرهنگی تلقی می‌کنند. اما، در مجموع می‌توان گفت، فرهنگ تمام اجزای زیستی مردم را شامل شده و دربردارنده فرهنگ مادی (فناوری-اقتصاد)، نهادهای اجتماعی، جهان‌بینی، زیبایی‌شناسی، هنر و زبان است. بنابراین، هر یک از اقوام و جوامع راه و رسم خاص زندگی و فرهنگ ویژه خود را دارند (صالح اولیا و همکاران، ۱۳۸۴).

۲- فعالیت‌های فرهنگی^۲: فعالیت‌هایی هستند که تمام شئون زندگی فردی و اجتماعی بشر را در برمی‌گیرند و هدف آن‌ها تغییر، تقویت و یا توسعه ارزش‌ها، بینش‌ها و دانش‌های (اطلاعات) جامعه و در نتیجه روابط اجتماعی است (صالح اولیا و همکاران، ۱۳۸۴). براساس طبقه‌بندی یونسکو^۳ که از دقت و جامعیت بالاتری برخوردار است، فعالیت‌های فرهنگی در ۱۰ مقوله میراث فرهنگی، مواد چاپی و ادبیات، موسیقی، هنرهای نمایشی، هنرهای تجسمی، سینما و عکاسی، رادیو و تلویزیون، فعالیت‌های فرهنگی و اجتماعی، ورزش و بازی‌ها، طبیعت و محیط زیست و مدیریت عمومی فرهنگ قابل طبقه‌بندی هستند. اما، براساس طبقه‌بندی‌ها و منابع و مراجع برنامه‌ریزی و بودجه‌بندی بخش فرهنگ در ایران، فعالیت‌های مرتبط با تبلیغ دینی نیز باید به جمع مقولات مدنظر یونسکو اضافه شود.

۳- سازمان‌های فرهنگی^۴: متأسفانه اهل فن کمتر به تعریف و تبیین ابعاد یک سازمان فرهنگی پرداخته‌اند. اما، براساس تعاریف موجود از فعالیت‌های فرهنگی، در مجموع

می‌توان گفت سازمان‌های فرهنگی، سازمان‌هایی هستند که مأموریت و وظایف اصلی خود را از میان فعالیت‌های فرهنگی ذکر شده در بالا انتخاب می‌کنند و به نوعی با امور فراغت افراد سروکار دارند (صالح اولیا و همکاران، ۱۳۸۴).

۴- سازمان‌های فرهنگی در ایران: سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی کشور در گزارشی با عنوان طرح ساماندهی امور فرهنگی، ساختار مدیریت فرهنگی کشور را برحسب منابع مالی و گستره وظایف و مأموریت‌ها به سه طبقه تقسیم نموده است. طبقه اول شامل دستگاه‌هایی است که وظیفه یا مأموریت آن‌ها به طور کامل در حوزه فرهنگ قرار دارد و بودجه سالانه آن‌ها تقریباً به طور کامل از محل اعتبارات فصل‌های فرهنگ و هنر، اطلاعات و ارتباطات جمعی، جهانگردی، تربیت بدنی و امور جوانان و زنان در قوانین بودجه سنواتی تأمین می‌شود. طبقه دوم شامل مراکزی است که وظیفه و مأموریت آن‌ها در حوزه‌ای به جز فرهنگ، هنر و تربیت بدنی است؛ اما بخشی از ساختار آن‌ها (معمولاً در سطح معاونت یا اداره کل) در حوزه فرهنگ و هنر فعال است. بودجه این بخش از محل اعتبارات فصل‌های فرهنگ و هنر، اطلاعات و ارتباطات جمعی، جهانگردی، تربیت بدنی و امور جوانان و زنان در قوانین بودجه سنواتی تأمین می‌شده و رویکردی وجود دارد که تأمین بودجه این طبقه از محل بودجه سنواتی سازمان باشد. طبقه سوم شامل سازمان‌هایی که تمامی یا بخشی (معاونت یا اداره کل) از آن‌ها به فعالیت فرهنگی اختصاص دارد، اما منبع مالی آن‌ها خارج از بودجه عمومی دولت است و اگر هم از بودجه عمومی دولت تأمین اعتبار شوند، از منابع اعتباری غیر از فصول فرهنگ و هنر، اطلاعات و ارتباطات جمعی، جهانگردی، تربیت بدنی و امور جوانان و زنان در قوانین بودجه سنواتی تأمین می‌شود که سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران به عنوان نمونه آماری مورد مطالعه این تحقیق در زمره دستگاه‌های طبقه سوم قرار دارد (صالح اولیا و همکاران، ۱۳۸۴).

۵- سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران: با پایان دفاع مقدس و آغاز دوران سازندگی، ضرورت توسعه

فرهنگی پایتخت، شهرداری تهران را بر آن داشت تا همراه با خدمات اجتماعی، عمرانی و ... ارائه خدمات فرهنگی را نیز در زمره برنامه‌های خود قرار دهد. از همان زمان، بازسازی و یا تغییر کاربری اماکن در اختیار شهرداری آغاز شد تا آن که از اوایل سال‌های دهه ۷۰، تأسیس مراکز فرهنگی هنری با عناوین فرهنگسرا، خانه فرهنگ، کتابخانه، موزه و ... در مناطق ۲۲گانه شهرداری آغاز شد و معاونت امور اجتماعی و فرهنگی شهرداری، اداره آن‌ها را بر عهده گرفت. مدتی بعد در سال ۱۳۷۵ سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران به منظور توسعه فرهنگ و هنر، ارتقای فرهنگ شهرنشینی، تعمیق معرفت دینی، تقویت زیبایی‌طلبی و حقیقت‌جویی شهروندان، شادزیستی توأم با روحیه سازنده و کسب مهارت‌های زندگی اجتماعی ایجاد شد. سپس، این رویکردها و اهداف تبدیل به اساسنامه‌ای برای مأموریت‌های سازمان فرهنگی هنری شد. اساسنامه ابتدایی در ۲۶ ماده و یک تبصره در ۲۲ شهریور ۱۳۷۵ به تصویب هیات امناء رسید. اما، پس از یک دهه فعالیت و طی ۱۳ ماه بحث و بررسی توسط کارشناسان و ارائه پیش‌نویس به هیات امناء، در ۲۸ دی ۱۳۸۶ در این اساسنامه بازنگری به عمل آمد. در سال ۱۳۹۷ نیز یک بار دیگر در این اساسنامه بازنگری مجدد و به تصویب هیات امناء سازمان رسید. در اساسنامه جدید، ترویج و تعمیق فرهنگ و هنر متعالی نشأت گرفته از تعالیم دین مبین اسلام و ارزش‌های انقلاب اسلامی و فرهنگ غنی ایرانی اسلامی و متناسب با شرایط و خصوصیات حال و آینده شهر تهران، فراهم ساختن بستر و زمینه نیل به حیات طیبه برای شهروندان تهران با تقویت و محوریت مؤلفه‌های اسلامی و انقلابی و حاکمیت روح دیانت و اخلاق اسلامی در فضای شهری، ارتقای سطح پایبندی شهروندان به اصول و ارزش‌های اسلامی، انقلابی، اخلاقی، انسانی و ملی، ایجاد جریان‌های هدایت‌گر فرهنگی و هنری و سایر فعالیت‌های موثر و فراگیر فرهنگی و هنری، دفاع از آرمان‌ها و اصول اسلامی و انقلاب اسلامی و مقابله فرهنگی با افکار، گرایش‌ها، جریان‌ها و رفتارهای معارض با آن‌ها، حفظ و

ارتقای هویت شهروندی و سطح تعلق شهروندان نسبت به شهر، فرهنگ‌سازی در راستای اهداف، سیاست‌ها، مأموریت‌ها و وظایف مدیریت شهری با ابزار فرهنگ و هنر از جمله نکات برجسته و بارزی است که مورد توجه و تأکید قرار گرفت (پایگاه سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران، ۱۳۹۹). در این تحقیق با توجه به اهمیت جهت‌دهی و به‌سازی فرهنگ در کلان شهر تهران به عنوان پایتخت کشور و تأثیر مثبتی که بازتولید سرمایه‌های فرهنگی شهروندان این شهر بر فرایند رشد و توسعه همه جنبه کشور می‌تواند داشته باشد، سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران به عنوان نمونه آماری مورد مطالعه انتخاب شد.

۶- بهره‌وری سازمان‌های فرهنگی: بهره‌وری را به صورت رابطه ستانده^۵ (محصول) با نهاده^۶ (عوامل تولید) تعریف کرده‌اند که شامل دو جزء کارایی^۷ و اثربخشی^۸ است. منظور از کارایی، میزان تأثیر منابع مورد استفاده در فرایند تولید محصول (انجام درست کار) و منظور از اثربخشی، میزان دستیابی به اهداف مدنظر (انجام کار درست) است. به عبارتی، کارایی مفهومی کمی و اثربخشی مفهومی کیفی است. بنابراین، برای افزایش بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی، حداکثر ستاده برداشت شده از حداقل نهاده (کارایی) باید از کیفیت لازم نیز برخوردار باشد تا رضایت جامعه تأمین شود (اثربخشی) (رضایی و زهره‌ای، ۱۳۹۰).

۷- مؤلفه‌های سنجش بهره‌وری: یک ابزار ضروری برای پاسخ به سوالاتی در مورد کارایی، اثربخشی است (احمدی و گرچی، ۱۳۸۳) که باید با توجه به اهداف راهبردی سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران طراحی شود.

روش پژوهش

در این تحقیق ابتدا با مطالعات ادبیات و بررسی گسترده پیشینه تحقیق خارجی و داخلی ۲۸۵ مؤلفه شناسایی شد که بعد از حذف موارد تکراری و ادغام موارد همگن نهایتاً ۵ مؤلفه اصلی و ۵۸ مؤلفه فرعی شناسایی بعد از اجرای مراحل دلفی برای سنجش بهره‌وری ۲۱ مفهوم انتخاب شد. که

می‌تواند در سنجش کارایی و اثربخشی در سازمان‌های فرهنگی ایران به کار رود، با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی به دسته‌بندی متغیرهای تعیین شده در مدل تحقیق می‌پردازد جامعه نمونه در این پژوهش شامل دو گروه: گروه اول شامل ۳۰ نفر از اساتید و خبرگان حوزه سنجش بهره‌وری (جهت تأیید مؤلفه‌های پژوهش و تأیید مدل نهایی) و گروه دوم: شامل کلیه روسا، معاونین، مدیران ارشد، میانی و پایه و کلیه کارکنان سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران و سازمان‌های تابعه با جمعیتی برابر ۱۴۱۸ نفر می‌باشد، که مطابق جدول مورگان حداقل ۳۰۶ نفر به عنوان نمونه مورد پژوهش مورد نیاز است. که با در نظر گرفتن ۲۰٪ احتمال عدم بازگشت پرسشنامه‌ها تعداد ۳۶۷ پرسشنامه توزیع و در این میان ۳۰۹ پرسشنامه به صورت کامل به محقق عودت داده شد. پرسشنامه محقق ساخته ۵۸ گویه در برمی‌گیرد. در طیف پنج گزینه‌ای لیکرتی می‌باشد. که براساس گزینه‌های خیلی کم تا خیلی زیاد تقسیم‌بندی شده است. روایی سازه‌ای در این روش ابتدا پرسشنامه محقق ساخته ۱۱۰ گویه‌ای پس از توزیع اولیه در یک نمونه ۵۰ نفره مورد پژوهش و پس از انجام روایی سازه‌ای (تحلیل عاملی) تعداد گویه‌ها در سه مرحله (حذف مرحله به مرحله سوا لاتی که هم‌پوشانی داشتند) به ۵ مؤلفه اصلی در ۲۱ بعد کاهش یافت. که برای پایایی از آلفای کرونباخ استفاده شده نتایج در مورد تمامی مؤلفه‌های پنج‌گانه پایایی محاسبه شده بالاتر از حداقل ۰/۷۰ محاسبه شده است که در حد قابل قبولی است. در این تحلیل برای گزینش تعداد عامل‌ها از ارزش ویژه کمک گرفته شده است. ارزش ویژه مقدار واریانس از کل آزمون است که توسط عوامل استخراج می‌شود بر مبنای این معیار، حداقل ارزش ویژه جهت انتخاب عامل، بزرگتر از یک می‌باشد. همان‌طور که در جدول شماره یک ملاحظه می‌شود از ۱۱۰ گویه سوال اندازه‌گیری شده در پرسشنامه، ارزش ویژه ۵ مؤلفه بیشتر از یک است. از این رو در مجموع با استفاده از چرخش متعامد ۵ مؤلفه استخراج شده است.

جدول ۲- ارزش‌های ویژه پرسشنامه

مولفه‌ها	ارزش ویژه	درصد واریانس تبیین شده	درصد تجمعی واریانس تبیین شده
۱	۳/۲۲۰	۹/۷۵	۴۳/۲۰
۲	۲/۷۸	۸/۴۵	۵۱/۶۵
۳	۱/۸۸	۵/۴۷	۵۷/۱۳
۴	۱/۴۸	۴/۰۵	۶۱/۲۲
۵	۱/۱۷	۳/۵۷	۶۴/۷۹

اقتصادی و عوامل محیطی با توجه به بارهای عامل ابعاد که متغیر پنهان کارایی و اثربخشی بهره‌وری از ۰,۴ بالاتر هستند این امر بدین معنی است که ابعاد کارایی و اثربخشی (سنجش بهره‌وری) به نحو مطلوبی منعکس می‌نمایند.

در جدول شماره ۲ نیز سهم مولفه‌ها و مفاهیم آن گزارش شده است با توجه به بار عاملی هر عامل و ادبیات موضوع سنجش بهره‌وری و محتوی پرسشنامه، مولفه‌های بدست آمده را به این صورت می‌توان نام‌گذاری کرد ۵ مولفه سبک مدیریت، ویژگی فردی، عوامل فرهنگی و اجتماعی، عوامل

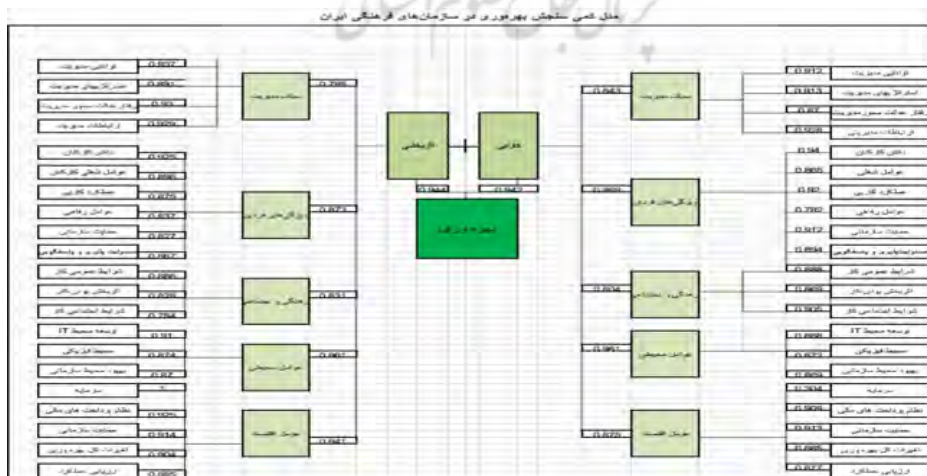
جدول ۳- شاخص‌های برازش مدل به کمک نرم‌افزار معادلات ساختاری (PLS)

ردیف	شاخص مناسب مدل	ارزش مورد انتظار	ارزش محاسبه شده مدل
۱	ABIEF	0/9 و بالاتر	۰/۹۷
۲	KNoEF	0/9 و بالاتر	0/91
3	ConGEF	0/9 و بالاتر	0/95
4	DENEf	0/9 و بالاتر	۰/۹۵
5	CAPEf	0/9 و بالاتر	۰/۹۵

آزمون معناداری (t) تک تک آن‌ها از ۱/۹۶ بزرگ‌تر است و خروجی نمودار سنجش بهره‌وری مولفه‌ها در حالت تخمین استاندارد نیز کوچکتر از ۰/۸ می‌باشد در نتیجه مدل از برازش مناسب برخوردار است.

تحلیل عاملی تأییدی متغیر سنجش بهره‌وری

با توجه به خروجی جدول شماره دو تمامی مولفه‌ها در حالت اعداد معنادار را نشان می‌دهد با توجه به خروجی این جدول تمامی ضرایب بدست آمده معنادارند زیر مقدار



نمودار ۱- مدل سنجش بهره‌وری نهایی در سازمان‌های فرهنگی ایران با استفاده از تأیید عاملی

و محاسبه شاخص‌های مناسب مدل سنجش بهره‌وری با ۵ مولفه نشان می‌دهد که مدل بدست آمده از تحلیل عامل تأییدی از برازش خوبی برخوردار است و لذا می‌توان از این مدل ۵ مولفه‌ای برای سنجش کارایی و اثربخشی استفاده نمود.

جدول ۴- سطح اطمینان مولفه‌ها

ردیف	مولفه‌ها	T	نظری	سطح معنی دار	اختلاف میانگین
۱	ویژگی های فردی	۳/۲۸۱	۳۰۶	۰/۰۰۱	۱/۷۲۹۶
۲	عوامل فرهنگی و اجتماعی	۳/۴۲۲	۳۰۳	۰/۰۰۰	۰/۸۴۵۳۹
۳	سبک مدیریت	-۴/۸۶۲	۳۰۳	۰/۰۵۴	-۲/۲۱۳۸۲
۴	عوامل اقتصادی	-۳/۴۴۸	۲۹۷	۰/۲۰۴	-۱/۰۰۰
۵	عوامل محیطی	-۳/۵۵۳	۲۵۳	۰/۰۸۷	-۰/۷۹۹۲۱

شهرداری تهران از نظر نمونه مورد پژوهش در حد ضعیفی قرار دارد؛ و مؤلفه‌های ویژگی‌های فردی و عوامل فرهنگی و اجتماعی در حد مطلوبی قرار دارد. در ادامه در توضیح بیان رابطه میان مؤلفه‌های مذکور و سنجش بهره‌وری (کارایی و اثربخشی) از ماتریس همبستگی و کوواریانس متغیرهای نهفته پژوهش استفاده می‌شود.

وضعیت مولفه‌های اصلی سنجش بهره‌وری در سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران

نتایج حاصل از اجرای آزمون t در جدول شماره سه نشان می‌دهد، وضعیت مؤلفه‌های سبک مدیریت عوامل اقتصادی، عوامل محیطی در سازمان فرهنگی و هنری

جدول ۵- ماتریس همبستگی و کوواریانس متغیرهای نهفته پژوهش

مولفه‌ها	۱	۲	۳	۴	۵	۶
ویژگی فردی	۷۴۴**	۷۱۰**	۱	۳۳۱**	۷۲۱**	۶۱۸**
سبک مدیریت	۸۵۷**	۸۳۹**	۷۲۱**	۳۵۴**	۱	۷۹۸**
عوامل اقتصادی	۷۷۲**	۸۵۷**	۶۱۸**	۲۸۶**	۷۹۸**	۱
عوامل فرهنگی و اجتماعی	۸۳۸**	۱	۷۱۰**	۳۱۶**	۸۳۹**	۸۷۵**
عوامل محیطی	۳۳۵**	۳۱۶**	۳۳۱**	۱	۳۵۴**	۲۸۶**

مؤلفه‌ها تأیید می‌شود. علاوه بر همبستگی معنادار، هیچکدام از ضرایب بالاتر از ۰/۹ نیست و این بدان معنا است که بین مؤلفه‌ها واریانس مشترک زیادی وجود ندارد و می‌توان در تحلیل از آن‌ها استفاده نمود. بالاترین میزان همبستگی مربوط به سنجش بهره‌وری در سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران در عوامل فرهنگی و اجتماعی و سبک مدیریت است.

بنابراین براساس این مدل با استفاده از پارامترهای استاندارد و میزان تأثیرگذاری هر یک از این مولفه‌های مفروضه ارایه می‌گردد. داده‌های قطر و بالای ماتریس، کوواریانس و زیر قطر ماتریس، همبستگی بین مولفه را نشان می‌دهد. همان‌گونه که مشاهده می‌گردد بین تمام مولفه‌ها همبستگی معناداری وجود دارد؛ لذا مفروضه رابطه خطی بین

جدول ۶- مقایسه نتایج این پژوهش با پژوهش‌های گذشته

ابعاد	مولفه	نتایج پژوهش	پژوهش‌های گذشته
کارایی	سبک مدیریت	ارتباطات مدیریتی از مولفه‌های تأثیرگذاری در سنجش بهره‌وری	یافته‌های مورتون (۲۰۰۶)، ساروی (۲۰۰۶)، سهیلی انارکی (۱۳۹۵) ناظم و اکرامی (۱۳۸۳) همخوانی دارد

	پاراحمدی خراسانی (۱۳۹۴)	توانایی مدیریت	عوامل فردی	اثربخشی
	جاکوبسن (۱۹۹۸)، یاورزاده و کریمی (۱۳۹۴) و یونسی فر و مشرف جوادی (۱۳۹۳) تطابق دارد	توسعه حمایت سازمانی		کارایی
مطالعات غیر همسو	(هلالیان مطلق و حسن زاده، ۱۳۹۴). (زارعی و کاظمی، ۱۳۹۹).	عوامل شغلی و عوامل رفاهی مانند پاداش، ارتقاء، درآمد،	عوامل اجتماعی	اثربخشی
	مؤلفه مشابه نبود	بهبود اجتماعی، شرایط کار		کارایی
	ابدالی و همکاران (۱۳۹۷) و آقایی (۱۳۹۰)	اثربخش بودن کار	اثربخشی	
	لبلیکی و همکاران (۲۰۱۲)، آتافیا (۲۰۱۱)، لان و همکاران (۲۰۱۰)، بالش زر و همکاران (۱۳۹۸) عزیزی	محیط فیزیکی، محیط فناوری اطلاعات، بهبود محیط سازمانی	عوامل محیطی	کارایی اثربخشی
	سلیمیان و همکاران (۱۳۹۸)، الهی و همکاران (۱۳۹۳) و آقایی (۱۳۹۰)	تغییرات کل بهره‌وری حمایت سازمانی و نظام پرداخت ها	عوامل اقتصادی	کارایی اثربخشی

بحث و نتیجه‌گیری

منابع

- تحقیق حاضر با هدف شناسایی مولفه‌های سنجش بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی ایران، به بررسی این موضوع در سازمان فرهنگی و هنری شهر تهران به عنوان نمونه آماری مورد مطالعه پرداخت و با استفاده از مطالعات مروری مرتبط با کلیدواژه بهره‌وری و ابعاد آن، اطلاعات لازم برای این کار را جمع‌آوری نمود. سپس از طریق روش دلفی مؤلفه‌های مرتبط با سنجش بهره‌وری شناسایی شد و با نظرخواهی از اساتید صاحب‌نظر در حوزه بهره‌وری و مدیران رده بالای سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران، مهم‌ترین مؤلفه‌های سنجش بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی ذیل ۵ مؤلفه اصلی دسته‌بندی شده و با تحقیقات گذشته مقایسه و در نهایت یک الگوی نظام‌مند جهت سنجش بهره‌وری در سازمان‌های فرهنگی ایران (سازمان فرهنگی و هنری شهرداری تهران) ارائه گردید. بدیهی است کاربرد آن می‌تواند ضمن کمک به ارتقای جایگاه مفهوم بهره‌وری و اهمیت آن نزد مدیران سازمان‌های فرهنگی، زمینه اخذ تصمیمات کارا و اثربخش در این سازمان‌ها را فراهم کند و در نهایت به رشد و اعتلای فرهنگ در جامعه و صرفه‌جویی در منابع دولتی و عمومی منجر شود.
- برادران، وحید؛ ولیجانی، مریم (۱۳۹۵). بررسی عوامل مؤثر بر ارتقاء بهره‌وری نیروی انسانی در سازمان امور مالیاتی کشور (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی شرق تهران)، پژوهشنامه مالیات. دوره ۲۴، شماره ۲۹.
- ترابسی، دیوید (۱۳۸۲). اقتصاد و فرهنگ، ترجمه کاظم فرهادی، تهران. نشر نی.
- جعفری، امیر؛ معمارزاده طهران، غلامرضا (۱۳۹۶). شناسایی مولفه‌های مؤثر بر بهره‌وری کارکنان در یک سازمان بهداشت و درمان نظامی، مجله طب نظامی، سال پنجم، شماره ۳.
- رضایی، علی‌اکبر؛ زهره‌ای، محمدعلی (۱۳۹۰). ابتکار عمل در برنامه‌ریزی و ارزیابی عملکرد فرهنگی، نشر یادآوران، چاپ اول، تهران.
- طلوعی، عباس؛ رحمانی، جعفر (۱۳۸۷). طراحی و تبیین مدل ارزیابی امور فرهنگی هنری با استفاده از مدل‌های کمی، فصلنامه مدیریت فرهنگی، سال دوم، شماره ۱.
- صالح اولیاء، محمد؛ بهجت، محسن؛ مدرسی، سید ناصر (۱۳۸۴). طرح تدوین مبانی ارزیابی عملکرد سازمان‌های

- فرهنگی، دبیرخانه شورای عالی انقلاب فرهنگی. کمیسیون فرهنگی. دوره ۱۴، شماره ۵۱.
- صالحی، جواد؛ سلگی، علی (۱۳۹۵). ارزیابی عملکرد در سازمان‌ها و مراکز فرهنگی هنری، فصلنامه پژوهش‌های سیاسی و بین‌المللی، سال هفتم، شماره ۲۶.
- عبداللهی، نازلی (۱۳۱۹). تاثیر تبلیغات بر مصرف محصولات فرهنگی، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت فرهنگی دانشگاه علوم و تحقیقات تهران، سال سیزدهم شماره ۴۷، بهار.
- علیزاده مجد، امیرضا؛ بدیع‌زاده، علی؛ حسینی، سیدرسول؛ سعیدنیا، حمیدرضا؛ علیرضایی، ابوتراب (۱۳۹۷). تبیین نقش فرهنگ در ایجاد دانشگاه کارآفرین با استفاده از روش کیفی، فصلنامه انجمن ایرانی مطالعات فرهنگی و ارتباطات. دوره ۱۴، شماره ۵۱.
- فتاحی، شهرام؛ فتح‌الهی، جمال؛ عسگری، الناز (۱۳۹۵). تأثیر عوامل اجتماعی- فرهنگی بر رشد اقتصادی ایران: رویکرد داده‌های تابلویی و خوشه‌بندی، فصلنامه اقتصاد و الگوسازی، دوره ۷، شماره ۲۶.
- فدایی خوراسگانی، مهدی؛ نیری، سمیه (۱۳۸۹). بررسی تاثیر تحولات شاخص‌های منتخب فرهنگی بر رشد اقتصادی در ایران (الگوی خود رگرسیون با وقفه‌های توزیع شده ARDL)، فصلنامه پژوهش‌های رشد و توسعه اقتصادی، دوره ۱، شماره ۱.
- کیانی، ندا؛ رادفر، رضا (۱۳۹۴). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر بهره‌وری سازمان با استفاده از مدل دیماتل، فصلنامه مدیریت بهره‌وری. دوره ۹، شماره ۳۵.
- لبافی، سمیه؛ ابویی، محمد (۱۳۹۵). پیشران‌ها و موانع عوامل حیاتی موفقیت تفکر راهبردی در سازمان‌های فرهنگی؛ مطالعه موردی: سازمان‌های فرهنگی شهر اصفهان، دوفصلنامه اندیشه مدیریت راهبردی. سال دهم، شماره ۱.
- میر، سیدمحسن؛ صالحی امیری، سیدرضا؛ قیومی، عباسعلی؛ عزیزآبادی فراهانی، فاطمه (۱۳۹۷). ارائه الگوی مدیریت اطلاعات فرهنگی در سازمان‌ها و مراکز فرهنگی
- ایران، فصلنامه انجمن ایرانی مطالعات فرهنگی و ارتباطات، دوره ۱۴، شماره ۵۱.
- میرکاظمی، سیده عذرا؛ راستگو، سمانه؛ خراشادیزاده، محمد (۱۳۹۷). طراحی ابزار سنجش عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی در فدراسیون‌های ورزشی ایران، فصلنامه مدیریت و توسعه ورزش. دوره ۶، شماره ۲.
- ناظمی اردکانی، مهدی؛ صیادی، محمد (۱۳۹۳). بررسی وضعیت مؤلفه‌های اقتصاد فرهنگ در ایران؛ مقایسه تطبیقی با کشورهای منتخب دنیا و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت اقتصاد فرهنگ در کشور، فصلنامه راهبرد اجتماعی فرهنگی. سال چهارم، شماره ۱۳.
- نویخت، محمداقرا؛ مظاهری، محمدمهدی؛ اصفهانی، مینا (۱۳۹۲). ارائه الگوی توانمندسازی منابع انسانی در سازمان‌های فرهنگی (مورد مطالعه: سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران)، فصلنامه مدیریت فرهنگی. دوره ۷، شماره ۱۹.
- نوروزی، منصور؛ سلطانی، ایرج؛ اعتباریان، اکبر (۱۳۹۷). تعیین نقش استراتژی بر مدیریت عملکرد سازمان‌های فرهنگی، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول. شماره ۳۵.

Alaghbari, W, Al-Sakkaf, A. A and Sultan, B (2017). Factors Affecting Construction Labour Productivity in Yemen Article, International Journal of Construction Management, 17(4).

Green, P (2016). The perceived influence on organizational productivity: a perspective of a public entity, Problems and Perspectives in Management.

Haavard, M. J (2013). Cultural impact on national economic growth, Journal of Behavioral and Experimental Economics (formerly The Journal of Socio-Economics).

Jarkas, A. M (2015). Factors influencing labour productivity in Bahrain's construction industry, International Journal of Construction Management.

Kazaz, A, Ulubeyli, S, Acikara, T and Er, B (2016). Factors Affecting Labor Productivity: Perspectives of Craft Workersm, Procedia Engineering.

Leithy, E. W (2017). A Review of the Impact of National Culture on Economic Growth,

Peng, Y. S and Lin, S. S (2009). National Culture, Economic Development, Population Growth and Environmental Performance: The Mediating Role of Education, Journal of Business Ethics.

International Journal of Economics & Management Sciences.

Naoum, S. G (2016). Factors Influencing Labor Productivity on Construction Sites, International Journal of Productivity and Performance Management.

یادداشت

^۱Cultural

^۲Cultural Activities

^۳UNESCO

^۴Cultural organizations

^۵Output

^۶Input

^۷Efficiency

^۸Effectiveness

