



# The role of archival organizations' investment in social capital on the performance of archivists

Zahra Nasrollahi<sup>1</sup> | Nader Naghshineh<sup>2</sup> | Maryam Sarafzadeh<sup>3</sup>

**GANJINE-YE  
ASNAD**  
Historical Research &  
Archival Studies Quarterly

Research paper

## Abstract:

**Purpose:** To investigate the role of archival organizations' investment in social capital, on the archivists' performance and commitment to the quality of archival services.

**Method and Research Design:** The research method was descriptive survey. The statistical population consisted of 134 archivists working in the archives of Tehran. The data was collected using Ellinger's Standard Questionnaire (2013) and analyzed using appropriate statistical techniques, SPSS and PLS software.

**Findings and conclusions:** The results confirmed that there is a significant effect of organizational investment in social capital in commitment to the archive organization and archival service quality of the archivists. Moreover, organizational citizenship behavior has a significant effect on the job performance of the archivists. Therefore, investing in social capital in the archival organization improves and enhances the performance and productivity of the organization and improving organizational citizenship behavior increases the quality of job performance.

**Keywords:** Social Capital; Job Performance; Commitment to Service Quality; Commitment to Organization; Organizational Citizenship Behavior; Archivist; Archives.

**Citation:** Nasrollahi, Z., Naghshineh, N., & Sarrafzadeh, M. (2022). The Role of Archival Organizations' Investment in Social Capital on the Archivists' Performance. *Ganjine-ye Asnad*, 32(2), 166-199 | doi: 10.30484/ganj.2022.2937

1. MA in Archival studies, Faculty of Management, University of Tehran, Tehran, I. R. Iran, (Corresponding Author)

z55nasr@gmail.com

2. Associate Professor, Department of Information Science and Knowledge, University of Tehran, Tehran, I. R. Iran

nnaghsh@ut.ac.ir

3. Assistant Professor, Department of Information Science and Knowledge, University of Tehran, Tehran, I. R. Iran m.sarafzadeh@ut.ac.ir

Copyright © 2022, NLAI (National Library & Archives of I. R. Iran). This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International, which permits others to download this work, share it with others and adapt the material for any purpose.

Ganjine-Ye Asnad

«127»

Peer-reviewed Journal | National Library & Archives of I. R. Iran, Archival Research Institute

ISSN: 1023-3652 | E-ISSN: 2538-2268

Digital Object Identifier(DOI): 10.30484/ganj.2022.2937

Indexed by Google Scholar, Researchgate, ISC, SID & Iran Journal | <http://ganjineh.nlai.ir>

Vol. 32, No.3, Autumn 2022 | pp: 166 - 199 (34) | Received: 2, May. 2022 | Accepted: 2, Mar. 2022

Archival research





فصلنامه تحقیقات تاریخی  
و مطالعات آرشیوی

مقاله پژوهشی

## نقش سرمایه‌گذاری سازمان‌های آرشیوی در سرمایه اجتماعی، بر عملکرد آرشیویست‌ها

زهرا نصرالهی<sup>۱</sup> | نادر نقشبند<sup>۲</sup> | مریم صرافزاده<sup>۳</sup>

چکیده:

**هدف:** بررسی نقش سرمایه‌گذاری سازمان‌های آرشیوی در سرمایه اجتماعی بر عملکرد آرشیویست‌ها و تعهد به کیفیت خدمات آرشیوی.

**روش/ رویکرد پژوهش:** این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی، از نظر روش توصیفی از نوع همبستگی است که از طریق پیمایش انجام شده است. جامعه آماری این پژوهش آرشیویست‌های شاغل در آرشیوهای شهر تهران است. حجم نمونه ۱۳۴ نفر از آرشیویست‌های آرشیوهای شهر تهران است. داده‌ها با استفاده از تکنیک‌های آماری مناسب و نرم‌افزار SPSS و PLS تجزیه و تحلیل شده است. داده‌ها از طریق پرسش‌نامه استاندارد الینگر (۲۰۱۳) جمع‌آوری شده است.

**یافته‌ها و نتیجه‌گیری:** نتایج به دست آمده در این پژوهش حاکی از تأیید تأثیر معنادار سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی بر تعهد به سازمان آرشیوی، تأثیر معنادار تعهد به کیفیت خدمات بر عملکرد شغلی آرشیویست‌ها، و تأثیر معنادار رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی آرشیویست‌ها است. سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی در سازمان آرشیوی بر اساس یافته‌های این مطالعه، بهبود و ارتقاء عملکرد و بهره‌وری سازمان را به دنبال خواهد داشت. تقویت رفتار شهروندی سازمانی باعث افزایش کیفیت عملکرد شغلی می‌شود.

**کلیدواژه‌ها:** سرمایه اجتماعی؛ عملکرد شغلی؛ تعهد به کیفیت خدمات؛ تعهد به سازمان؛ رفتار شهروندی سازمانی؛ آرشیویست؛ آرشیوی.

**استناد:** نصرالهی، زهرا، نقشبند، نادر، صرافزاده مریم. (۱۴۰۱). نقش سرمایه‌گذاری سازمان‌های آرشیوی در سرمایه اجتماعی، بر عملکرد آرشیویست‌ها. *گنجینه اسناد*، ۳۲ (۲)، ۱۶۶-۱۹۹.

doi: ۱۰,۳۰۴۸۴/ganj.۲۰۲۲,۲۹۳۷

۱. کارشناس ارشد مطالعات آرشیوی دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)  
z55nasr@gmail.com
۲. دانشیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران  
nnaghsh@ut.ac.ir
۳. استادیار، گروه علم اطلاعات و دانش‌شناسی، دانشگاه تهران، تهران، ایران  
m.sarrafzadeh@ut.ac.ir



### گنجینه اسناد

۱۲۷

فصلنامه علمی | سازمان اسناد و کتابخانه ملی ج.ا.ایران - پژوهشکده اسناد

شاپا (چاپی): ۱۰۲۳-۳۶۵۲ | شاپا (الکترونیکی): ۲۵۳۸-۲۲۶۸

شناسانه برنمود رقمی (DOI): ۱۰,۳۰۴۸۴/ganj/۲۰۲۲,۲۹۳۷

نمایه در Researchgate, Google Scholar, SID, ISC و ایران ژورنال | http://ganjineh.nlai.ir

سال ۳۲، دفتر ۳، پاییز ۱۴۰۱ | صص: ۱۶۶ - ۱۹۹ (۳۴)

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱۲/۱۱ | تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۲/۱۷

تحقیقات آرشیوی

## ۱. مقدمه

سرمایه اجتماعی مجموعه‌ای از اطلاعات، اعتماد، هنجارها و روابط متقابل در شبکه اجتماعی است (فریس<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۷) که می‌تواند از طریق تسهیل تبادل اطلاعات نیمه‌محرمانه و توافقات دوطرفه، فرصت‌های تجاری مناسبی را به وجود آورد (جاوید و ایزدی، ۱۳۸۹). سرمایه اجتماعی به‌عنوان یکی از مؤلفه‌های رشد و پیشرفت جوامع به‌طور عام و توسعه اجتماعی جوامع به‌طور خاص، نقش بسیار مهم‌تری از دیگر سرمایه‌ها (هم‌چون سرمایه اقتصادی) دارد و به‌نوعی زمینه و قوام‌بخش دیگر سرمایه‌هاست و پایداری آن‌ها را تضمین می‌کند. سرمایه اجتماعی تعبیه‌شده در سازمان هزینه‌های معاملات را کاهش می‌دهد و در دستیابی اعضا به اهداف سازمان به‌طور مؤثر کمک می‌کند (گیلدرمن<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۶). آنچه در سرمایه اجتماعی و مفهوم آن نهفته است، سرمایه‌گذاری در روابط اجتماعی و هم‌چنین افزایش، گسترش و به‌اشتراک گذاشتن منابع در روابط اجتماعی از طریق سرمایه اجتماعی برای تسهیل کنش جمعی و گسترش اعتماد و بده‌بستان در جامعه است. از این رو روابط اجتماعی بستر اصلی مفهوم سرمایه اجتماعی محسوب می‌شود (شجاعی باغینی، ۱۳۸۷). فقدان سرمایه اجتماعی رابطه‌ای می‌تواند به بی‌ثباتی و بی‌میلی به اشتراک اطلاعات خاص در روابط متقاضی و کارپرداز منجر شود (ویلینا<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۱). سرمایه اجتماعی مجموعه‌ها و هنجارهای موجود در سیستم‌های اجتماعی است که موجب ارتقای همکاری اعضای آن جامعه و کاهش هزینه‌های تبادلات و ارتباطات می‌شود (فیلد، ۱۳۸۶). سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی بازتاب رفتارهای مدیریتی‌ای است که برای افزایش تجربیات کاری کارکنان به‌کار می‌رود و محیطی را ایجاد می‌کند که در آن روابط دوطرفه سودمندی بین سازمان و کارکنانش برقرار می‌شود. سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی جوی قابل اعتماد، قابل فهم و متعهدانه در سازمان‌ها ایجاد می‌کند (کوهن و پروساک<sup>۴</sup>، ۲۰۰۱).

سرمایه اجتماعی به‌عنوان منبعی نادر و کمیاب می‌تواند موجب ارتقای محیط‌های کاری شود (الینگر<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۳). از آنجاکه فعالیت آرشیه‌های امروزی با مطرح شدن حوزه‌ای با عنوان مدیریت پیشینه‌ها به حوزه کسب و کار کشیده شده است (کاکس<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶)، می‌توان در نظر گرفت که موجب ارتقای محیط کاری آرشیه‌ها نیز خواهد شد. آرشیه‌ها مراکز نگهداری حافظه اجتماعی و جمعی جامعه هستند و باید در خدمت جامعه و اهداف آنان باشند (قائم‌مقامی، ۱۳۹۴)؛ بنابراین مدیریت آرشیه‌ها یکی از مسائل مهم در هر کشوری به حساب می‌آید. بهبود عملکرد آرشیه‌ها نیازمند توجه به عواملی نظیر سرمایه اجتماعی، عملکرد آرشیه‌یست‌ها، و تعهد به خدمات و رفتار شهروندی سازمانی است. اثربخشی مرکز آرشیه‌ی مستلزم ساختار سازمانی مناسب و تعهد کارکنان برای افزایش

1. Ferris
2. Gelderman
3. Villena
4. Cohen & Prusak
5. Ellinger
6. COx



عملکرد است. برنامه آرشوی «کارمندان» است و توفیق آرشوها به تصمیم‌هایی وابسته است که کارمندان - افرادی نظیر تولیدکنندگان سند، اهداگران، کاربران، مشاوران، و سرمایه‌گذاران - اتخاذ می‌کنند. از این رو اگر به کارمندان توجه شود و همچنین به آن‌ها انگیزه داده شود و آن‌ها از هدف و مدیریت برنامه راضی باشند، بدون تردید، در موفقیت برنامه احساس پرارگی خواهند کرد (پدرسون، ۱۳۸۰). برای عرضه بهتر خدمات به مشتریان لازم است تا کارکنان راضی و با انگیزه باشند و فعالیت‌های خود را بدون وجود موانع سازمانی انجام دهند (الینگر و همکاران، ۲۰۱۳). از این رو باید با دقت و برنامه‌ریزی بدون به کیفیت خدمات و عملکرد شغلی و سازمانی کارکنان آرشوی توجه شود. با توجه به مبانی نظری و پژوهش‌های گذشته (قنبری و عبدالملکی، ۱۳۹۹؛ نعمتی و همکاران، ۱۳۹۵؛ معصومی سنجان، ۱۳۹۴؛ الینگر و همکاران، ۲۰۱۳؛ مرعشی، ۱۳۹۳) می‌توان گفت که سرمایه اجتماعی از عوامل اثرگذار بر عملکرد شغلی، تعهد شغلی و تعهد به کیفیت خدمات است.

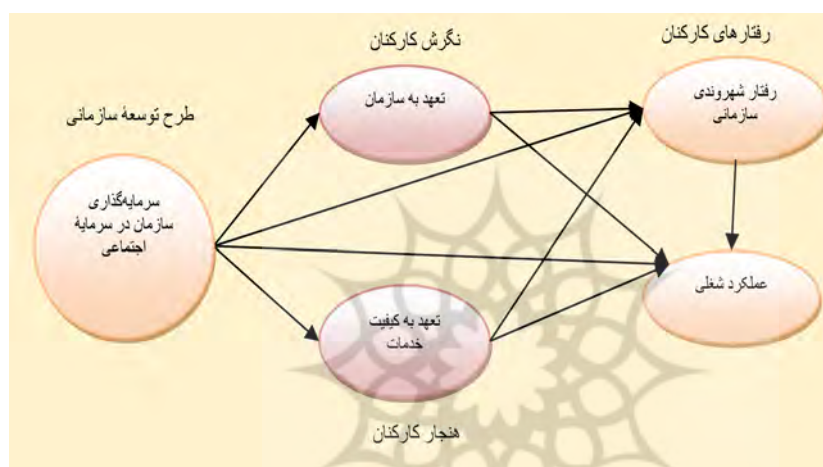
از آنجاکه نظریه سرمایه اجتماعی در محیط‌های آرشویی (به عنوان یک سازمان) به طور جدی و گسترده مطالعه نشده است، بنابراین موضوع اصلی پژوهش حاضر بررسی نقش سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، بر عملکرد آرشویست‌ها است تا مشخص شود که این سرمایه‌گذاری، بر عملکرد شغلی آرشویست‌ها تأثیری دارد یا خیر؟ در پژوهش‌های گذشته به بررسی تأثیر سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، بر عملکرد آرشویست‌ها توجه نشده است و این خلأ پژوهشی در جامعه آماری پژوهش حاضر احساس می‌شود؛ بنابراین پژوهش حاضر به نتایج علمی جدیدی در این حوزه منجر خواهد شد. بر این اساس فرضیه‌های پژوهش حاضر عبارت‌اند از:

۱. سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، تأثیری مثبت و معنادار بر تعهد به سازمان آرشوی دارد.
۲. سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، تأثیری مثبت و معنادار بر تعهد به کیفیت خدمات دارد.
۳. سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، تأثیری مثبت و معنادار بر عملکرد سازمانی دارد.
۴. سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، تأثیری مثبت و معنادار بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.
۵. تعهد به سازمان آرشوی تأثیری مثبت و معنادار بر عملکرد شغلی آرشویست دارد.
۶. تعهد به سازمان آرشوی تأثیری مثبت و معنادار بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.

۷. تعهد به کیفیت خدمات تأثیری مثبت و معنادار بر عملکرد شغلی آرشیویست‌ها دارد.

۸. تعهد به کیفیت خدمات تأثیری مثبت و معنادار بر رفتار شهروندی سازمانی دارد.  
۹. رفتار شهروندی سازمانی آرشیویست‌ها تأثیری مثبت و معنادار بر عملکرد شغلی دارد.

الگوی مفهومی استفاده‌شده در پژوهش حاضر از الگوی مفهومی الینگر و همکاران (۲۰۱۳) گرفته شده است.



## ۲. پیشینه تحقیق پژوهش‌های داخلی

مروری بر مطالعات انجام‌شده در پژوهش‌های داخلی نشان می‌دهد که پژوهشی که دقیقاً به بررسی نقش سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی بر عملکرد آرشیویست‌ها یا مراکز آرشیوی پرداخته باشد موجود نیست؛ بنابراین پژوهش‌های نزدیک‌تر به پژوهش حاضر در ادامه معرفی می‌شود:

قنبری و عبدالملکی (۱۳۹۹) در مقاله‌ای با عنوان «نقش سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی با میانجی‌گری کار تیمی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه بوعلی سینا)» که از لحاظ روش توصیفی و از نوع همبستگی است و رویکرد مدل‌سازی آن معادله ساختاری کوواریانس‌محور است و جامعه پژوهش آن تمام کارکنان دانشگاه بوعلی سینا است به نتایج زیر دست یافتند: سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی کارکنان اثر مثبت دارد؛ سرمایه

اجتماعی به دلیل کار گروهی، بر متغیر عملکرد شغلی کارکنان اثری مثبت و معنادار دارد. حسن‌زاده و یزدان‌ستا (۱۳۹۷) در مقاله‌ای با عنوان «بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش میانجی فرهنگ سازمانی معلمان ابتدایی شهر بوکان» که از نظر نوع کاربردی و از نظر روش توصیفی و از نوع همبستگی است، از بین ۷۰۰ نفر از معلمان جامعه پژوهشی خود ۲۳۹ نفر را به روش نمونه‌گیری تصادفی مطالعه کرده‌اند. نتایج این پژوهش نشان می‌دهد که بین ابعاد سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد.

نعمتی و همکاران (۱۳۹۵) در مقاله‌ای با عنوان «نقش سرمایه اجتماعی، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد شغلی (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان خوی)» که از لحاظ روش توصیفی و از نوع همبستگی است و جامعه آماری آن ۱۴۰ نفر از کارکنان ستادی شهرداری شهرستان خوی است به نتایج زیر دست یافتند: تأثیر مثبت سرمایه اجتماعی بر تعهد کارکنان، رفتارهای شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی و همچنین تأثیر مثبت تعهد کارکنان و بروز رفتارهای شهروندی سازمانی توسط آن‌ها بر عملکرد شغلی تأیید شد.

سلیمی‌فرد (۱۳۹۴) پایان‌نامه خود را با عنوان «بررسی تأثیر سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی بر عملکرد مالی در بانک مهر اقتصاد» انجام داده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی است و از لحاظ روش در زمره پژوهش‌های توصیفی طبقه‌بندی می‌شود. روش انجام این تحقیق، از نوع پژوهش‌های تحلیل ماتریس کوواریانس است. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی، بر تعهد سازمانی، تعهد به کیفیت خدمات، گرایش به نوآوری، و عملکرد مالی، تأثیر مثبت و معنادار دارد.

معصومی سنجانی (۱۳۹۴) پایان‌نامه خود را با عنوان «بررسی اثر سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی بر عملکرد و تعهد کارکنان» انجام داده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی و از نوع پیمایشی است. نمونه آماری این پژوهش ۹۷ نفر از کارکنان آموزش و پرورش منطقه ۱ تهران است که به روش نمونه‌گیری در دسترس تصادفی انتخاب شده‌اند. یافته‌ها حاکی از تأیید تأثیر معنادار سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، بر تعهد به سازمان، تعهد به کیفیت خدمات، عملکرد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی است. همچنین این نتایج تأییدکننده تأثیر معنادار تعهد به سازمان بر عملکرد شغلی، تأثیر معنادار تعهد به کیفیت خدمات در عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی و نیز تأثیر معنادار عملکرد شغلی بر رفتارهای شهروندی سازمانی است.

رعایت خواه (۱۳۹۳) در پایان نامه خود به بررسی «تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان از طریق نگرش آن‌ها در شرکت سهامی آب منطقه‌ای گیلان» پرداخته است. این پژوهش از نظر نوع کاربردی و از نظر روش توصیفی و از نوع همبستگی است. از ۲۶۱ نفر کارکنان جامعه پژوهشی ۱۲۹ نفر به روش نمونه‌گیری دردسترس مطالعه شده‌اند. نتایج این پژوهش نشان داده است که سرمایه اجتماعی، بر تعهد سازمانی، تعهد به کیفیت خدمات، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای گیلان تأثیر معنادار دارد. همچنین تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی، و تعهد به کیفیت خدمات بر عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی کارکنان این شرکت تأثیر معنادار دارد. در این میان تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی کارکنان شرکت سهامی آب منطقه‌ای گیلان تأثیر معنادار ندارد.

مرعشی (۱۳۹۳) در پایان نامه خود با عنوان «بررسی اثر سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور مرکز ورامین)» پرداخته است. این پژوهش از نظر روش توصیفی، و از نوع همبستگی است و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان دانشگاه پیام نور مرکز ورامین است که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۵۵ نفر از این کارکنان انتخاب شده‌اند. برای تحلیل داده‌ها از آزمون همبستگی و تحلیل رگرسیون استفاده شده است. نتایج حاکی است که سرمایه اجتماعی، بر تعهد و عملکرد کارکنان دانشگاه پیام نور ورامین تأثیر مثبت و معنادار دارد و همچنین سرمایه اجتماعی، بر تعهد به کیفیت خدمات و رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

### پژوهش‌های خارجی

در میان پژوهش‌های خارجی در حوزه سرمایه اجتماعی و نقش سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان به پژوهش‌های زیر می‌توان اشاره کرد:

باسوا<sup>۱</sup> و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «تأثیر رفتار شهروندی سازمانی بر عملکرد شغلی در صنایع بهداشت و درمان هند: نقش واسطه‌ای سرمایه اجتماعی»، رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی و عملکرد شغلی و تأثیر سرمایه اجتماعی بر آن را بررسی کرده‌اند. داده‌ها از ۵۰۱ نفر پاسخ‌دهنده مشغول به کار در ۱۵ سازمان بهداشت و درمان کلکته هند به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده جمع‌آوری شد و در نهایت ۴۳۰ پرسش‌نامه دریافت شده مطالعه شد. نتایج این پژوهش نشان داد که رفتار شهروندی سازمانی، بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معنادار دارد؛ رفتار شهروندی سازمانی، بر سرمایه اجتماعی تأثیر مثبت می‌گذارد؛ سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معنادار دارد.

I. Basu



وارلی<sup>۱</sup> (۲۰۱۴) در پایان‌نامه خود با عنوان «رابطه بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی» به تعیین سطح تعهد و رفتارهای شهروندی سازمانی و بررسی تأثیر تعهد سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی پرداخته است. او برای جمع‌آوری داده‌ها از روش پیمایش استفاده کرده است. جامعه آماری این مطالعه سرپرستان و معلمان مدارس ترکیه است. نتایج این مطالعه حاکی است که براساس تعهد سازمانی، درک کارکنان از رفتار شهروندی سازمانی مثبت است و بین تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار وجود دارد.

الینگر و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود با عنوان «تأثیر سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی بر تعهد و عملکرد کارکنان خدمات» تأثیر یک طرح توسعه منابع انسانی سازمانی درباره کارکنان خدمات را بررسی کردند. نتایج این مطالعه با پاسخ ۴۰۷ نفر از کارکنان خدماتی مواجه با مشتریان از نهادهای خدماتی مختلف از جمله بهداشت و درمان، خدمات بانکی و مالی، آموزش و پرورش و ... به پرسش‌نامه نشان داد که سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی با تعهد سازمانی، عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت و با تعهد به کیفیت خدمات رابطه منفی دارد و همچنین تعهد سازمانی با عملکرد شغلی و رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی دارد و تعهد به کیفیت خدمات با عملکرد شغلی رابطه مثبت و با رفتار شهروندی سازمانی رابطه منفی دارد؛ هم‌چنین تأیید شد که عملکرد شغلی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه مثبت دارد.

الینگر<sup>۲</sup> و همکاران (۲۰۱۱b) پژوهشی با عنوان «سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی، رهبری مدیریتی و عملکرد مرتبط با کار کارمندان» انجام داده‌اند. این مطالعه پژوهشی مبتنی بر پیمایش است و تأثیر رفتار رهبری مدیریتی بر روابط و عملکرد مرتبط با کار کارکنان را بررسی کرده است. نتایج حاصل از بررسی ۴۰۸ کارمند از سازمان‌های مختلف در طیف گسترده‌ای از صنایع نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی کارکنان، تعهد به کیفیت خدمات و رفتار شهروندی سازمانی ارتباط مثبت دارد.

الینگر و همکاران (۲۰۱۱a) در پژوهشی تحت عنوان «اندازه‌گیری سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی: چشم‌انداز خدمات کارمندان» به تدوین و اعتباربخشی به سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی پرداخته‌اند. این پژوهش توسعه و ارزیابی معیار سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی را توصیف کرده است. داده‌ها از ۷۳۵ نفر از کارکنان محیط‌های کاری متفاوت جمع‌آوری شده است. نتایج نشان می‌دهد که اندازه‌گیری سرمایه‌گذاری‌های سازمانی بر تعهد کارکنان به کیفیت خدمات -که بسیار تحت تأثیر رفتارهای مدیریتی است- تأثیر مثبت دارد. هم‌چنین بین اندازه‌گیری سرمایه‌گذاری‌های سازمانی با تعهد به سازمان و عملکرد، همبستگی مثبت وجود دارد.

1. Varli  
2. Ellinger



### ۳. مبانی نظری

#### الف. سرمایه اجتماعی

بر اساس تعریف بوردیو، سرمایه اجتماعی حاصل جمع منابع بالقوه و بالفعلی است که در نتیجه مالکیت شبکه بادوامی از روابط نهادینه شده بین افراد به دست می آید و به عبارت ساده تر، حاصل عضویت در گروه برای دستیابی به منافع آن گروه است (تاج بخش، ۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی توسط شبکه ها و روابط اجتماعی در حالی تشکیل می شود که هرگز از سرمایه جدا نمی شود (دی فیلیپس<sup>۱</sup>، ۲۰۰۱)؛ و بر خلق دانش و سرمایه های ذهنی، به اشتراک گذاشتن، یادگیری گروهی، ایجاد شایستگی، تشویق همکاری و تبادل اطلاعات بین کارکنان و کاهش هزینه های نظارت تأثیر گذار است (گویال و آخلش<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). سرمایه اجتماعی «دارایی ارتباطی» افراد و گروه های اجتماعی است (لین<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱) و می تواند باعث بهبود زندگی کاری کارکنان و عملکرد شغلی آنان شود (بنهادور<sup>۴</sup>، ۲۰۱۶). در واقع سرمایه اجتماعی هم شامل شبکه و هم شامل دارایی هایی است که احتمال بسیج شدن آن از طریق شبکه ها وجود دارد (لانفردی<sup>۵</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). فوکویاما سرمایه اجتماعی را هنجاری اجتماعی معرفی می کند. به نظر او سرمایه اجتماعی مجموعه هنجارهای موجود در سیستم های اجتماعی است که موجب ارتقای همکاری اعضای جامعه و کاهش هزینه تبادلات و ارتباطات می شود (بارنز موث<sup>۶</sup>، ۲۰۱۵).

#### ب. سرمایه اجتماعی در آرشیوها

در رابطه با سرمایه اجتماعی و خدمات آرشیوی، دولت به طور مداوم، از ارزش عمومی خدمات صحبت می کند. این ایده که «خدمات عمومی باید برای عموم مردم ارزش ایجاد کنند، به همان روشی است که بخش خصوصی ارزش سهامداران را ایجاد می کند. چگونگی عملکرد این کار در عرصه فرهنگی را سازمان ها بررسی می کنند» (هورتون<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶).

ارزش فرهنگی از سه عنصر تشکیل شده است:

**الف- ارزش ابزاری:** تأثیر اجتماعی و اقتصادی فرهنگ بر جامعه را بیان می کند.

اهمیت اجتماعی سرمایه گذاری در فرهنگ، اغلب، ولی نه همیشه، در این شکل بیان می شود.

**ب- ارزش نهادی:** ارزش نهادی مربوط به فرایندها و اقداماتی است که سازمان های

فرهنگی هنگام تعامل با مردم اتخاذ می کنند. ارزش نهادی با چگونگی مشارکت این سازمان ها ایجاد می شود (یا از بین می رود).

1. DeFilippis
2. Goyal & Akhilesh
3. Lin
4. Ben Hador
5. Lanfredi
6. Barnes-Mauthe
7. Horton



**ج- ارزش ذاتی:** ارزش شخصی فرد که از تجربه ذهنی او و تعاملش با فعالیت‌های فرهنگی استخراج شده‌است. این نوع ارزش را می‌توان در شهادت شخصی، ارزیابی‌های کیفی و حکایات ثبت کرد (هولدن، ۲۰۰۵).

همان‌طور که هولدن می‌گوید، کسب یا ارزیابی چگونگی کار این سه نوع ارزش احتمالاً به رویکردهای متفاوت نیاز دارد و به حوزه‌های انتخابی متفاوت اشاره می‌کند:

**الف- عموم** که از خدمات استفاده می‌کنند؛

**ب- حرفه‌ای‌هایی** که آن‌ها را اداره می‌کنند؛

**ج- سیاستمدارانی** که پارامترها را تنظیم می‌کنند.

به اعتقاد هورتون تعادل قدرت بین حوزه‌های انتخاب شده در حال تغییر است. شهروندان دیگر به دریافت خدمات منفعلانه بین سیاستمداران (براساس دیدگاه او درباره آنچه مردم می‌خواهند) و حرفه‌ای‌ها (باتوجه به آنچه مردم نیاز دارند) راضی نیستند (هورتون، ۲۰۰۶).

تا به امروز سیاستمداران نگران ارزش ابزاری خدمات و چگونگی مشارکت آن در برنامه‌های کلیدی دولت و برنامه‌های اجتماعی بودند؛ نگرانی‌ای که حوزه آرشیو در پی پاسخ به آن است؛ ولی عموم مردم به تعامل در سطح شخصی‌تر و ذاتی و تاحدودی نهادی تمایل دارند. اگرچه ممکن است تشخیص دهند که برای یک خدمات در سطح ابزاری ارزشی وجود دارد، ولی اگر بتوانند ارتباط شخصی با آن‌ها را ببینند، ارزش عمومی در یک خدمات بسیار بیشتر خواهد شد. پیامدهای این امر برای اینکه چگونه خدمات آرشیو می‌توانند ارزش خود را نشان دهند، ممکن است بسیار دوازده‌دسترس باشد و نگرانی‌های دیرینه درباره مشخصات این حوزه را در آگاهی عمومی برجسته کند.

اگر بتوان ایجاد سرمایه‌های اجتماعی را نتیجه عرضه خدمات تحویل در نظر گرفت، تأثیر نهایی چنین نتیجه‌ای می‌تواند خدمات «نسبی» ای باشد که دولت برای آن در جست‌وجوی شواهد و مدارک است (واول، ۲، ۲۰۰۲).

حوزه آرشیو با برنامه‌های اجتماعی و اقتصادی دولت در سطح سیاست و استراتژی درگیر است. هم‌چنین از نظر عرضه خدمات واقعی، فعالیت‌های آموزشی و تلاش برای گسترش مشارکت اجتماعی در خط مقدم توسعه خدمات قرار دارد و این‌که کدام خدمات به ایجاد سرمایه اجتماعی در جوامع کمک می‌کند، چیزی است که به نوبه خود بر جامعه گسترده‌تر تأثیر می‌گذارد و درباره خدمات آرشیوی خود این فعالیت‌ها تأکید جدیدی بر لزوم آموزش عموم مردم و سیاستمداران درباره ماهیت آرشیو و نقش خدمات آن در قرن بیست‌ویکم است. با وجود این، نیاز به خدماتی از قبیل آرشیوهای محلی، کتابخانه‌های عمومی و موزه‌ها برای نشان دادن ارزش آن‌ها از نظر ارتباط با دولت واضح است.

1. Holden  
2. Wavell

مفاهیمی هم چون سرمایه اجتماعی مسیری بالقوه را برای تعیین مشارکت‌های خدماتی فراهم می‌کند؛ ولی روش‌های لازم برای ارائه شواهدی محکم که دولت به دنبال آن است هنوز وجود ندارد. در جایی که نقش بارز خدمات آرشیو سازمان‌های محلی شناخته و پشتیبانی می‌شود، ارزش این خدمات از نظر اداری مشخص است و اهمیت این موضوع در نشان دادن ارزش بُعد فرهنگی ارائه خدمات است؛ و آرشیوها در این موضوع مانند کتاب‌خانه‌ها و موزه‌ها، با چالش‌های جدیدی روبه‌رو هستند (هورتون، ۲۰۰۶).

مردم با انجام استراتژی‌هایی برای ایجاد روابط با کسانی که می‌خواهند منابعی را در اختیار داشته باشند، عمداً شبکه‌های اجتماعی ایجاد می‌کنند. پژوهش‌گران تاریخ ممکن است عمداً با آرشیویست‌ها رابطه برقرار کنند تا از دانش عمیق آن‌ها درباره منابع آرشیوی بهره‌مند شوند. این رابطه در واقع سرمایه اجتماعی پژوهش‌گر است که از طریق آن به دانش تخصصی دسترسی پیدا می‌کند (جانسون<sup>۱</sup> و داف، ۲۰۰۵). مورخان، به‌عنوان کاربران سنتی آرشیوها، پژوهش‌گران خبره‌ای هستند که به‌ندرت بدون اینکه ادبیات ثانویه پژوهش خود را بخوانند و منابع آن را از کتاب‌خانه استخراج کنند از آرشیو بازدید می‌کنند (جانسون<sup>۲</sup> و داف، ۲۰۰۵). نان لین<sup>۳</sup> سرمایه اجتماعی را منابعی تعریف می‌کند که مردم از طریق روابط خود به آن دسترسی دارند. منابع می‌توانند کالاهای مادی مانند پول یا ماشین یا کالاهای ملموس از قبیل نفوذ یا اطلاعات باشند. افراد با دسترسی بهتر به این منابع، یعنی سرمایه اجتماعی بهتر، توانایی بیشتری برای دستیابی به اهداف مدنظر دارند.

جانسون در مطالعات خود نشان داد که آرشیویست‌ها، سرمایه اجتماعی مورد توجه مورخان هستند. باین حال، هم سرمایه و هم دسترسی به آن ممکن است مورد تهدید واقع شود. آرشیویست‌ها کاربران ماهر آرشیوها هستند و توانایی آن‌ها برای دسترسی به منابع آرشیو به دانش متنی آن‌ها، کیفیت و سطح جزئیات راهنماهای بازیابی<sup>۴</sup> (ابزارهای کمک جست‌وجو) و دانش آرشیوی بستگی دارد.

در آرشیوهای بزرگ‌تر، دسترسی به آرشیویست متخصص کمتر رواج پیدا می‌کند. واسطه‌ها، مانند سیستم‌های خودکار و آرشیوهای مرجع که فقط دانش کلی از مجموعه‌ها دارند، شکاف بین آرشیوهای تخصصی و پژوهش‌گر آرشیوی را افزایش می‌دهند. در آرشیوها این تقسیم هم‌فیزیکی و هم‌استعاری است (جانسون و داف، ۲۰۰۵).

در هر کشوری آرشیوها به‌عنوان منابع اصیل و منسجم اطلاعات، در پیشبرد تبعات تاریخی، دانش‌افزایی، و تصمیم‌گیری صحیح براساس سوابق و شواهد تاریخی نقشی اساسی دارند. با توجه به همین نقش است که آرشیوها به دولت‌ها کمک می‌کنند تا در برنامه‌ریزی‌های کلان و در برنامه‌های توسعه کشور با ایجاد بستر مناسب دسترسی به

1. Johnson
2. Johnson
3. Lin
4. Finding aids



اطلاعات اسنادی برای آحاد جامعه به‌ویژه پژوهش‌گران، به‌مثابه بانک اطلاعات قوی و کارآمد، استفاده شوند (رسولی، ۱۳۹۴).

عنصر اساسی‌ای که باعث ایجاد، درک، پذیرش، استفاده و به‌اشتراک‌گذاری اطلاعات با دیگران می‌شود عامل انسانی در سازمان‌ها است. کیفیت، نوآوری، رقابت و موفقیت برای سازمان‌های امروزی با کارمندان واجد شرایط و مجهز به دانش امکان‌پذیر است (وارلی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴).

شکل مهمی از سرمایه اجتماعی توان دستیابی به اطلاعات است که با روابط اجتماعی پیوند ذاتی و لازم و ملزوم دارد. اهمیت اطلاعات از این نظر است که مبنایی برای عمل فراهم می‌آورد؛ ولی اخذ اطلاعات هزینه‌بر است. در مقیاسی «حداقلی»، دستیابی به اطلاعات مستلزم دقت است که بسیار کم‌یاب است. وسیله‌ای که با آن بتوان به اطلاعات دست یافت، استفاده از روابط اجتماعی است که برای مقاصد دیگری برقرار و حفظ شده است. این شکل از سرمایه اجتماعی، اطلاعاتی را تأمین می‌کند که باعث تسهیل عمل می‌شود. در این حالت ارزش روابط بین افراد نه از آن حیث است که «برگه اعتباری» در قالب دینی که به‌واسطه عملکرد دیگری ایجاد می‌شود، در دسترس قرار می‌دهد، یا از آن حیث که می‌توان به طرف مقابل اعتماد کرد، بلکه روابط بین افراد صرفاً به‌علت اطلاعاتی که ایجاد می‌کند ارزش دارد (تاج‌بخش، ۱۳۸۵). سرمایه اجتماعی دسترسی به منابع و اطلاعات دقیق را تسهیل می‌کند و باعث بهبود همکاری و اعتماد می‌شود (مانو<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۵).

#### د. عملکرد شغلی

عملکرد شغلی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته زیاد به آن توجه شده است (قنبری و همتی، ۱۳۹۵). عملکرد شغلی نقش تلاش‌ها و رفتارهای فرد در تحقق اهداف سازمانی را می‌سنجد. توان و تمایل فرد عوامل اساسی در عملکرد و بهره‌وری فرد محسوب می‌شوند؛ یعنی فرد تا چه اندازه توان (دانش، مهارت، تجربه، و شایستگی) انجام کارها را دارد و تا چه اندازه تمایل (انگیزه، علاقه، تعهد، و اعتماد) به انجام کار دارد (نجفی، مفیدی، احقر، ۱۳۹۴). عملکرد شغلی کمیت یا کیفیت برودادهای انسانی‌ای است که برای رسیدن به اهداف شغلی مورد توافق کارفرمایان و کارکنان ضرورت دارد (اوسیبانجو<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۱۵). حیات سازمانی در گرو عملکرد صحیح کارکنان است و با مدیریت مؤثر عملکرد می‌توان کارکنان را پرورش داد و نقاط قوت و ضعف آنان را گوشزد کرد (آزادی و عیدی، ۱۳۹۴). عملکرد شغلی از طریق سرمایه اجتماعی به مکانیسم مهم توسعه اجتماعی تبدیل می‌شود. سرمایه اجتماعی سازمانی و نهادی، بسترهای همکاری جمعی، رضایت شغلی و احساس

1. VARLI
2. Manev
3. Osibanjo



کارآمدی را ممکن می‌سازد (خضری، مظلوم خراسانی، نوغانی دخت بهمنی، ۱۳۹۸).  
لینگر و همکارانش (۲۰۱۳) نقش سرمایه اجتماعی بر نگرش و هنجارهای کاری و عملکرد شغلی کارکنان را بررسی کرده‌اند و به این نتیجه رسیده‌اند که بهبود عملکرد خدماتی کارکنان و میزان تعهد هنجاری آن‌ها به قوانین کاری تابعی از وضعیت سرمایه اجتماعی است. مطالعات نشان می‌دهد سازمان‌هایی که در سرمایه اجتماعی بیشتر سرمایه‌گذاری می‌کنند، شاهد بهبود عملکرد کارکنان خود و به تبع آن بهبود عملکرد سازمان هستند (لینگر و همکاران، ۲۰۱۳). عملکرد در هر سازمانی تعریف خاص خود را دارد. در سازمان دولتی ارائه خدمات بهتر و توسعه رفاه و ثروت عمومی جامعه به عنوان هدف مطرح است و شاخص عملکرد سازمان است. تحقیقات (پاتنام، کلمن، بوردی، بیکر و ...) هم رابطه مثبت سرمایه اجتماعی با رفاه و توسعه اقتصادی جامعه را ثابت کرده‌است (مرعشی، ۱۳۹۳).

#### ۵. تعهد سازمانی

تعهد کارمندان به سازمان‌هایشان از گذشته تا به امروز موضوعی بااهمیت برای مشاغل بوده‌است (وارلی، ۲۰۱۴). تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن درمی‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد. بسیاری از نظریه پردازان تعهد سازمانی را عامل تقویت وابستگی فرد به سازمان در نظر می‌گیرند. اگر افراد به سازمان خود متعهد نباشند، عملکرد و قابلیت در سازمان و در بین کارکنان کاهش می‌یابد (عباسی اسفجیر و همکاران، ۱۳۹۵). سرمایه اجتماعی که می‌توان آن را تأثیر اقتصادی مؤلفه‌های فرهنگی بر سیستمی اجتماعی مانند اعتماد به مشارکت داوطلبانه، هنجارهای حرفه‌ای، پاسخ‌گویی و ... دانست، بر شکل‌دهی تعهد سازمانی کارکنان تأثیر دارد (کالین و پارک، ۲۰۱۵).

تعهد سازمانی، نشانه پذیرش اهداف و ارزش‌های سازمانی از طرف کارکنان است و کارکنان متعهد، عملکرد شغلی بهتری دارند. بررسی تعهد سازمانی از دیدگاه اجتماعی، می‌تواند بسیاری از سرمایه‌ها و نیازهای فراموش شده در زمینه عوامل انسانی مؤثر بر تعهد کاری را نمایان کند (آزادی و عیدی، ۱۳۹۴).

بوکانان تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزش‌ها و اهداف سازمان بیان می‌کند. این وابستگی نه از طریق ارزش‌های ابزاری بلکه از طریق نقش فرد در رابطه با ارزش‌ها و اهداف سازمان و به طور کلی خود سازمان نمود پیدا می‌کند (بوکانان، ۱۹۷۴).



اهمیت تعهد سازمانی بیشتر به دلیل اثری است که بر روی نگرش‌ها و رفتارهای کارکنان دارد. سازمان‌ها به تعهد در میان کارکنانشان بسیار اهمیت می‌دهند؛ زیرا این فرض وجود دارد که تعهد، رفتارهای بازگیرنده کارکنان نظیر تأخیر، غیبت و انتقال را کاهش می‌دهد. معمولاً این اعتقاد وجود دارد که کارکنان متعهد در جهت دستیابی به اهداف سازمانی بیشتر تلاش می‌کنند (قوی پنجه، ۱۳۹۴). بقای سازمان به این حقیقت بستگی دارد که کارمندان سازمان را ترک نمی‌کنند. کارکنان هر چه به سازمان وابسته‌تر باشند، سازمان نیز قوی‌تر است (وارلی، ۲۰۱۴).

### و. تعهد به کیفیت خدمات

کیفیت خدمات به معنی ادراک، قضاوت و ارزیابی‌های کلی مشتری از خدمات عرضه‌شده سازمان‌های دولتی است (زیتامل<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۰۲). اولین تلاش‌ها برای ترسیم کیفیت خدمات براساس درک کیفیت کالاها بوده‌است؛ ولی درک مفهوم کیفیت خدمات برای توصیف ویژگی‌های خدمات، توسعه یافته‌است و درحالی‌که بازه خدمات به‌طور مشخص عاملی مهم برای مشتری است، فرایندی که خدمات طی آن ارائه می‌شود نیز در ارزیابی کیفیت خدمات در نظر گرفته می‌شود (پاراسورامان<sup>۳</sup> و همکاران، ۱۹۸۵).

کیفیت خدمات تابعی است از انتظارات مشتری از خدمات و تجربه و درک او از خدمات دریافتی. برخلاف کیفیت کالا، کیفیت خدمات هم براساس فرایند تحویل و ارائه خدمات و هم براساس نتیجه خدمات ارائه‌شده ارزیابی می‌شود. هر تماس مشتری با سازمان لحظه‌ای برای ایجاد اعتماد و فرصتی برای راضی یا ناراضی کردن او به‌شمار می‌رود. رضایت مشتری از خدمت را می‌توان با مقایسه انتظارات او از خدمات، با برداشت او از خدمات عرضه‌شده تعریف کرد. وقتی انتظارات مشتری از خدمات با برداشت‌های او از خدمات عرضه‌شده منطبق شود، کیفیت خدمات عرضه شده‌است (سیمونز، ۱۳۸۷). کیفیت خدمات یکی از مهم‌ترین سازه‌های معنی‌دار در توضیح نیت رفتاری آینده مشتریان است.

### ز. رفتارهای شهروندی سازمانی

رفتارهای فردی داوطلبانه که به‌طور صریح یا ضمنی توسط سیستم رسمی پاداش برانگیخته نشده‌است ولی کارایی سازمان را افزایش می‌دهد رفتار شهروندی سازمانی نامیده می‌شود. هم‌چنین تمایل کارکنان به انجام رفتارهایی فراتر از الزامات رسمی نقش و جایگاهشان نیز یکی از عناصر اصلی تشکیل‌دهنده رفتار شهروندی سازمانی شناخته می‌شود (برنارد، ۱۹۳۸). براساس تعریف اورگان (۱۹۸۸) رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری منحصر به فرد، خودجوش، اختیاری و فراوظیفه‌ای است که در افزایش عملکرد اثربخش سازمان مؤثر

1. Buchanan
2. Zeithaml
3. Parasuraman

است؛ ولی به طور مستقیم یا غیرمستقیم به وسیله سیستم پاداش رسمی سازمانی تقویت نمی شود (مورمن<sup>۱</sup> و بلکلی، ۱۹۹۵؛ لی<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۱۰؛ کاسترو<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۴). رفتار شهروندی سازمانی، فرهنگ سازمانی مثبتی است که باعث تقویت تعامل، تعهد کارکنان، انگیزه کارکنان و عملکرد شغلی کارمندان می شود ولی بخشی از ساختار رسمی سازمانی یا سیستم پاداش نیست (باسو<sup>۴</sup>، ۲۰۱۷).

### ح. آرشیویست

در «فرهنگ اصطلاحات آرشیوی»، آرشیویست این گونه تعریف شده است:

الف- مسئول ارزش یابی، فراهم آوری، تنظیم، و توصیف، حفاظت و دردسترس قرار دادن اسناد دارای ارزش پایدار با توجه به اصل حفظ منشأ، نظم اولیه و کنترل جمعی برای حفاظت از اصالت و زمینه منابع.

ب- فردی که به طور حرفه ای مشغول اداره اسناد و یا مدیریت اسناد است. در ایالات متحده این واژه اغلب به معنی «متصدی نسخه های خطی» به کار می رود.

ج- متخصصی که در رشته علوم آرشیوی تحصیل کرده است و یا مسئول اداره کردن اسناد است (فرهنگ اصطلاحات آرشیوی، ۱۳۹۵).

آرشیویست (آرشیودار): در اصول اخلاقی آرشیو این طور بیان شده است: همه کسانی که به نوعی در یکی از قسمت های ارزش یابی، نظارت، نگهداری، آماده سازی، مرمت و سرپرستی اسناد مسئولیت دارند (زرین کلکی، ۱۳۸۵).

### ط. آرشیو

آرشیو عبارت است از اسناد غیر جاری (اسنادی که برای اجرای وظایف جاری مورد نیاز نیستند) نهادها یا مؤسسات که به دلیل ارزش دائمی آنها نگهداری می شوند یا باید نگهداری شوند (فدایی عراقی، ۱۳۹۴).

آن پدرسون در کتاب آرشیوداری، سه مفهوم را برای آرشیو به کار برده است: ۱- اسنادی که دیگر استفاده جاری ندارند ولی به دلیل ارزش حقوقی یا اطلاعاتی نگهداری می شوند؛ ۲- محلی که مواد آرشیوی در آن نگهداری می شود؛ ۳- سازمان یا بخشی از سازمان اداری که وظیفه اصلی آن انتخاب و قابل دسترس کردن اسناد آرشیوی است (پدرسون<sup>۵</sup>، ۱۹۸۱).

در گزارش نخست «طرح تدوین واژه نامه اسنادی-آرشیوی» (۱۳۷۴)، Archives چین

معنی شده است:

1. Moorman
2. Li
3. Castro
4. Basu
5. Pederson



الف- اسناد راکد ولی با ارزش دستگاه‌های دولتی و بخش خصوصی (افراد، خانواده‌ها، شرکت‌ها، ...) که به دلیل ارزش مستمرشان در خزانه نگهداری می‌شوند.

ب- ساختمان یا بخشی از ساختمان که اسناد آرشیوی در آن قرار داده می‌شود.

ج- سازمان یا مؤسسه مسئول گزینش، گردآوری، نگهداری و آماده‌سازی اسناد آرشیوی.

فرهنگستان زبان و ادب فارسی (۱۳۸۸) واژه «آرشیو» را ذیل دو تعریف آورده است:  
الف- محل یا سامانه نگهداری و سامان‌دهی اسناد و سوابق فعالیت‌های تجاری، دولتی، سازمانی یا فردی که به دلایل تاریخی، اطلاعاتی یا حقوقی، برای مدتی معین یا نامعین نگهداری می‌شوند؛

ب- مجموعه‌ای از منابع که به دلیل ارزش تاریخی یا حقوقی نگهداری می‌شوند.

#### ۴. روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر روش توصیفی و از نوع همبستگی است. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه استاندارد است که الینگر و همکارانش در سال (۲۰۱۳) طراحی کرده‌اند. این پرسش‌نامه در طیف ۵ تایی لیکرت استفاده شده است. برای تعیین میزان اعتماد یا پایایی ابزار گردآوری داده‌ها، از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد.

پرسش‌نامه‌ها به صورت حضوری توزیع شد و یا از طریق پست الکترونیکی ارسال شد. جامعه آماری پژوهش حاضر آرشیویست‌های مراکز و مؤسسه‌های آرشیوی شهر تهران است. از ۱۵۱ پرسش‌نامه توزیع شده، ۱۳۴ پرسش‌نامه قابل قبول جمع‌آوری شد؛ که جامعه آماری این مطالعه را تشکیل داد.

برای آزمون فرضیات، از مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر استفاده شد. برای انجام این تحلیل از نرم‌افزارهای SPSS و PLS استفاده شد.

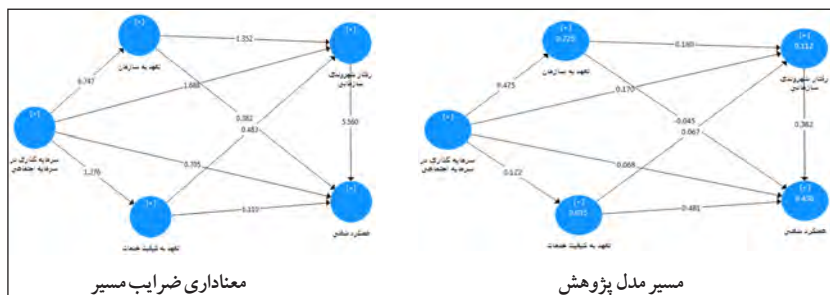
#### ۵. یافته‌های پژوهش

برای بررسی فرضیه‌های تحقیق از تحلیل مسیر استفاده شد که در شکل شماره ۱، مدل معادلات ساختاری این فرضیه‌ها در قالب اعداد معنادار نشان داده شده است. در جدول شماره ۱ نیز خلاصه نتایج مربوط به فرضیه‌ها نشان داده شده است.

1. archivist







شکل ۱

خروجی گرافیکی مدل مسیر، ضرایب مسیر (ضرایب اثر مستقیم) بین متغیرهای برونزا و درونزا (مدل ساختاری)

## ۶. نتیجه‌گیری و پیشنهادها

بر اساس نتایج به دست آمده از آمار استنباطی، سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی آرشیویست‌های شهر تهران تأثیر معنادار (مثبت) دارد؛ بنابراین فرضیه شماره ۱ پژوهش تأیید می‌شود. این نتیجه با پژوهش الینگر و همکاران (۲۰۱۳) و الینگر و همکاران (۲۰۱۱)، معصومی سنجان (۱۳۹۴)، سلیمی فرد (۱۳۹۴)، رعایت‌خواه (۱۳۹۳)، و مرعشی (۱۳۹۳) که نشان دادند سرمایه اجتماعی، بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد مطابقت دارد.

بر اساس نتایج به دست آمده از آمار استنباطی، سرمایه اجتماعی بر تعهد به کیفیت خدمات آرشیویست‌های شهر تهران تأثیر معنادار (مثبت) ندارد؛ بنابراین فرضیه شماره ۲ پژوهش رد شد. این نتیجه با پژوهش الینگر و همکاران (۲۰۱۳)، و الینگر و همکاران (۲۰۱۱b) در پژوهش «سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی، رهبری مدیریتی و عملکرد مرتبط با کار کارمندان» و با مطالعه الینگر و همکاران (۲۰۱۱a) در پژوهش «اندازه‌گیری سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی: چشم‌انداز خدمات کارمندان»، هم‌چنین با نتایج پژوهش معصومی سنجان (۱۳۹۴)، سلیمی فرد (۱۳۹۴)، رعایت‌خواه (۱۳۹۳)، و مرعشی (۱۳۹۳) مطابقت ندارد.

فرضیات تحقیق	ضریب مسیر	معناداری	رد/تأیید
۱. سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، بر تعهد به سازمان آرشیو تأثیر مثبت و معنادار دارد.	۰/۴۷۵	۶/۷۴۷	تأیید شد.
۲. سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، بر تعهد به کیفیت خدمات تأثیر مثبت و معنادار دارد.	۰/۱۲۲	۱/۲۷۶	رد شد.
۳. سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، بر عملکرد سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد.	۰/۰۶۸	۰/۷۰۵	رد شد.
۴. سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد.	۰/۱۷	۱/۶۸۸	رد شد.

جدول ۱

آزمون فرضیات مدل پژوهش

فرضیات تحقیق	ضریب مسیر	معناداری	رد/تأیید
۵. تعهد به سازمان آرشوی، بر عملکرد شغلی آرشویست‌ها تأثیر مثبت و معنادار دارد.	۰/۰۴۵ -	۰/۲۸۲	رد شد.
۶. تعهد به سازمان آرشوی، بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد.	۰/۱۸	۱/۳۵۲	رد شد.
۷. تعهد به کیفیت خدمات، بر عملکرد شغلی آرشویست‌ها تأثیر مثبت و معنادار دارد.	۰/۴۸۱	۶/۱۱۰	تأیید شد.
۸. تعهد به کیفیت خدمات، بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد.	۰/۰۶۷	۰/۴۸۳	رد شد.
۹. رفتار شهروندی سازمانی آرشویست‌ها، بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معنادار دارد.	۰/۲۸۲	۵/۵۶۰	تأیید شد.

### ادامه جدول ۱

آزمون فرضیات مدل پژوهش

بر اساس نتایج به دست آمده از آمار استنباطی، سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی آرشویست‌های شهر تهران تأثیر مثبت و معنادار ندارد؛ بنابراین فرضیه شماره ۳ پژوهش رد شد. این نتیجه با پژوهش الینگر و همکاران (۲۰۱۳)، باسو (۲۰۱۷)، الینگر و همکاران (۲۰۱۱)، و الینگر و همکاران (۲۰۱۱) که نشان دادند سرمایه‌گذاری‌های سازمانی بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت دارد و هم‌چنین با پژوهش قنبری و عبدالملکی (۱۳۹۹)، نعمتی و همکاران (۱۳۹۵)، معصومی سنجانی (۱۳۹۴)، سلیمی فرد (۱۳۹۴)، رعایت‌خواه (۱۳۹۳)، و مرعشی (۱۳۹۳) مطابقت ندارد.

بر اساس نتایج به دست آمده از آمار استنباطی، سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی آرشویست‌های شهر تهران تأثیر مثبت و معنادار ندارد؛ بنابراین فرضیه شماره ۴ پژوهش تأیید نشد. این نتیجه با پژوهش الینگر و همکاران (۲۰۱۳)، الینگر و همکاران (۲۰۱۱b) در پژوهش «سرمایه‌گذاری‌های سازمانی در سرمایه اجتماعی، رهبری مدیریتی و عملکرد مرتبط با کار کارمندان»، نعمتی و همکاران (۱۳۹۵)، معصومی سنجانی (۱۳۹۴)، رعایت‌خواه (۱۳۹۳)، و مرعشی (۱۳۹۳) که نشان دادند سرمایه اجتماعی بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار دارد، مطابقت ندارد.

بر اساس نتایج به دست آمده از آمار استنباطی، تعهد سازمان‌های آرشوی بر عملکرد شغلی آرشویست‌ها تأثیر مثبت و معنادار ندارد؛ بنابراین فرضیه شماره ۵ هم تأیید نشد. این نتیجه با پژوهش الینگر و همکاران (۲۰۱۳) که نشان دادند تعهد سازمانی با عملکرد

شغلی رابطه منفی دارد مطابقت دارد؛ ولی با پژوهش معصومی سنجانی (۱۳۹۴)، و رعایت خواه (۱۳۹۳) مطابقت ندارد.

براساس نتایج به دست آمده از آمار استنباطی، تعهد سازمان‌های آرشیو بر رفتار شهروندی سازمانی تأثیر مثبت و معنادار ندارد؛ بنابراین فرضیه شماره ۶ رد می‌شود. این نتیجه با پژوهش الینگر و همکاران (۲۰۱۳)، و رعایت خواه (۱۳۹۳) مطابقت دارد؛ ولی با پژوهش وارلی (۲۰۱۴) مطابقت ندارد.

براساس نتایج به دست آمده از آمار استنباطی، تعهد به کیفیت خدمات بر عملکرد شغلی آرشیویست‌ها تأثیر مثبت و معنادار دارد؛ بنابراین فرضیه شماره ۷ تأیید می‌شود. این نتیجه با پژوهش الینگر و همکاران (۲۰۱۳) مطابقت دارد و با نتایج معصومی سنجانی (۱۳۹۴)، و رعایت خواه (۱۳۹۳) مطابقت ندارد.

براساس نتایج به دست آمده از آمار استنباطی، تعهد به کیفیت خدمات بر رفتار شهروندی در سازمان‌های آرشیوی تأثیر مثبت و معنادار ندارد؛ بنابراین فرضیه شماره ۸ رد می‌شود. این نتیجه با پژوهش الینگر و همکاران (۲۰۱۳) مطابقت دارد؛ ولی با نتایج معصومی سنجانی (۱۳۹۴)، و رعایت خواه (۱۳۹۳) مطابقت ندارد.

براساس نتایج به دست آمده از آمار استنباطی، رفتار شهروندی سازمانی آرشیویست‌ها بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معنادار دارد؛ بنابراین فرضیه شماره ۹ تأیید می‌شود. این نتیجه با پژوهش باسو (۲۰۱۷)، الینگر و همکاران (۲۰۱۳)، معصومی سنجانی (۱۳۹۴)، و رعایت خواه (۱۳۹۳) مطابقت دارد.

### محدودیت‌های پژوهش

پژوهش‌گر در این مطالعه با موانع و محدودیت‌هایی روبه‌رو شد. از موانع این تحقیق می‌توان به تعداد کم آرشیویست در هر مرکز اشاره کرد. هم‌چنین احتمال این که فرم‌های پر شده آرشیویست‌ها را مدیران مراکز بررسی کنند، برخی از آرشیویست‌ها را در پاسخ‌گویی محتاط می‌کرد.

نبود پیشینه در زمینه سرمایه اجتماعی در سازمان‌های آرشیوی و تعطیلی برخی مراکز در بازه جمع‌آوری داده‌ها هم از دیگر محدودیت‌های این پژوهش بودند.

## پیشنهاد‌های برخاسته از پژوهش

الف- براساس یافته‌ فرضیه اول که نشان می‌دهد سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی، بر تعهد به سازمان آرشیو تأثیر مثبت و معنادار دارد و براساس هفت گویه این فرضیه:

۱. مدیران برای ارائه فرصت‌های عادلانه در سازمان تلاش لازم را انجام می‌دهند.
۲. مدیران اغلب در حال تشویق کارکنان هستند.
۳. مدیران در انجام نقش خود مؤثرند و در تنظیم لحن مثبت خود تبحر دارند.
۴. مدیران سازگارند و با کارکنان خود مستقیماً ارتباط دارند.
۵. مدیریت احترام لازم را به کارکنان خود نشان می‌دهد.
۶. وعده‌های داده‌شده به کارکنان عملی و اجرایی می‌شود.
۷. مدیران و کارکنان، زمانی مطلوب و باکیفیت را در کنار یکدیگر سپری می‌کنند.

پیشنهاد می‌شود مدیران و سرپرستان مراکز آرشیوی برای بالابردن و گسترش رفتارهای کارکنان مطابق با نظریه سرمایه اجتماعی تصمیماتی را مبتنی بر تشویق آرشیویست‌ها در دستور کار خود قرار دهند و در ارائه فرصت‌های عادلانه در سازمان تلاش کنند؛ همچنین به وعده‌هایی که به کارکنان خود می‌دهند پایبند باشند تا بتوانند اعتماد را که بخش جدانشدنی سرمایه اجتماعی است در محیط کاری ایجاد کنند. براساس یافته این مطالعه اعتمادسازی و سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی در سازمان آرشیوی، بهبود و ارتقاء عملکرد و بهره‌وری سازمان را به دنبال خواهد داشت.

ب- براساس یافته فرضیه هفتم که نشان می‌دهد تعهد به کیفیت خدمات بر عملکرد شغلی آرشیویست‌ها تأثیر مثبت و معنادار دارد، پیشنهاد می‌شود تا انتظارات مراجعه‌کنندگان به سازمان آرشیوی به‌دقت بررسی شود و آرشیویست‌ها برای برآورده کردن نیاز مراجعه‌کنندگان با بهترین کیفیت ممکن، در جریان نیازهای واقعی آنها قرار گیرند تا از ارباب رجوع خود بازخورد مثبت دریافت کنند. برای برآورده شدن انتظارات مراجعه‌کنندگان به‌نحو احسن، نیاز است تا مدیران حمایت همه‌جانبه خود را برای افزایش کیفیت محیط کار و خدمات سازمان مهیا کنند.

ج- براساس یافته فرضیه نهم، رفتار شهروندی سازمانی آرشیویست‌ها بر عملکرد شغلی تأثیر مثبت و معنادار دارد؛ بنابراین پیشنهاد می‌شود تا مدیران در تقویت رفتار شهروندی سازمانی - که باعث افزایش کیفیت عملکرد شغلی می‌شود- تصمیماتی شایسته اتخاذ کنند؛ با میل و رغبت زمانی را برای رفع مشکلات کاری همکاران خود اختصاص دهند و با هدف بهبود عملکرد سازمان به تقویت حس همکاری و رعایت حال همکاران توجه کنند. تقویت حس مسئولیت‌پذیری، ایجاد روحیه همکاری و کار گروهی باعث تحقق اهداف سازمان آرشیوی می‌شود؛ بنابراین توجه مدیران به این مهم ضروری به نظر می‌رسد. هم‌چنین مدیران باید بستری را آماده کنند تا کارکنانی که غیبت کاری داشته‌اند، کارهای عقب‌مانده خود را به‌نحو احسن و در اسرع وقت انجام دهند.

### پیشنهادهایی برای پژوهش‌های آینده

پیشنهاد می‌شود تا در راستای بهبود وضعیت موجود و حل مسئله پژوهش حاضر موضوع‌های زیر نیز پژوهش شود:

۱. بررسی موانع و مشکلات ایجاد و ارتقای سرمایه اجتماعی در سازمان‌های آرشیوی؛
۲. بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و سرمایه انسانی آرشیوها؛
۳. بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر ساختار سازمانی آرشیوها؛
۴. بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و ایجاد آرشیوهای مشارکتی؛
۵. بررسی رابطه سرمایه اجتماعی و توانمندسازی آرشیوهای الکترونیکی.

### منابع

#### کتاب

- پدرسون، آن. (۱۳۸۰). *نگهداری اسناد*. (رضا مهاجر، مترجم). تهران: سازمان اسناد ملی ایران، پژوهش‌کده اسناد.
- تاج‌بخش، کیان. (۱۳۸۵). *سرمایه اجتماعی: اعتماد، دموکراسی و توسعه*. (افشین خاک‌باز و حسن پویان، مترجمان). تهران: شیرازه.
- جاوید، محمدجواد؛ ایزدی جیران، اصغر. (۱۳۸۹). *سرمایه اجتماعی و وضعیت آن در ایران*. تهران: پژوهش‌کده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.
- رسولی، ندا. (۱۳۹۴). *مجموعه مقالات دومین همایش ملی آرشیوی (آرشیو برای همه)*. (ج ۲). تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.



- سیمونز، جی. (۱۳۸۷). *مدیریت خدمات: استراتژی، عملیات و تکنولوژی اطلاعات*. (چ ۲). (محمد اعرابی و داود ایزدی، مترجمان). تهران: دفتر پژوهش‌های فرهنگی.
- شجاعی باغبینی، محمدمهدی. (۱۳۸۷). *مبانی مفهومی سرمایه اجتماعی*. تهران: پژوهش‌کده مطالعات فرهنگی و اجتماعی.
- فدایی عراقی، غلام‌رضا. (۱۳۹۴). *مقدمه‌ای بر شناخت اسناد آرشیبوی*. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه‌ها (سمت).
- فرهنگ اصطلاحات آرشیبوی*. (۱۳۹۵). (انوشیر شبانی، مترجم؛ زهرا ضرغامی، ویراستار). تهران: سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران.
- فرهنگستان زبان و ادب فارسی. (۱۳۸۸). *فرهنگ واژه‌های مصوب فرهنگستان*. (دفتر ششم). تهران: فرهنگستان زبان و ادب فارسی.
- فیلد، جان. (۱۳۸۶). *سرمایه اجتماعی*. (غلام‌رضا غفاری و حسین رضضانی، مترجمان). تهران: کویر.
- قائم‌مقامی، جهانگیر. (۱۳۹۴). *مقدمه‌ای بر شناخت اسناد تاریخی*. تهران: انجمن آثار و مفاخر فرهنگی.

#### مقاله

- آزادی، رسول؛ عیدی، حسین. (۱۳۹۴). «اثرات رضایت شغلی و سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان با نقش میانجی‌گری تعهد سازمانی (مطالعه موردی، کارکنان وزارت ورزش و جوانان)». *مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش*، دوره ۲، شماره ۸، صص ۱۱-۲۴.
- حسن‌زاده، ایران؛ یزدان‌ستا، فاروق. (۱۳۹۷). «بررسی نقش سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی باتوجهبه نقش میانجی فرهنگ سازمانی معلمان ابتدایی شهر بوکان». اولین همایش ملی آسیب‌شناسی روابط انسانی، سقز.
- خضری، زهرا؛ مظلوم خراسانی، محمد؛ نوغانی دخت بهمنی، محسن. (۱۳۸۹). «فرا تحلیل مطالعات سرمایه اجتماعی و عملکرد شغلی». *مجله دستاوردهای نوین در مطالعات علوم انسانی*، سال ۲، شماره ۱۶، زرین کلکی، بهناز. (۱۳۸۵). «تاریخچه اصول اخلاق آرشیبوی و مواد آن». فصل‌نامه گنجینه اسناد، شماره ۶۴، صص ۱۶۴-۱۷۴.
- «طرح تدوین واژه‌نامه اسنادی-آرشیبوی». (۱۳۷۴). *گنجینه اسناد*، دفتر اول و دوم، بهار و تابستان، شماره پیاپی ۱۷ و ۱۸، صص ۱۰۸-۱۱۶.
- عباسی اسفنجیر، علی‌اصغر؛ دهقان، محسن؛ آزاد، محرم؛ خاک‌پور نیما. (۱۳۹۵). «ارتباط و تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد اسلامی واحد آیت‌الله آملی)». فصل‌نامه *مطالعات جامعه‌شناختی جوانان (Sociological Studies of Youth Journal)*، سال ۷، شماره ۲۲، صص ۶۵-۸۶.
- قنبری، سیروس؛ عبدالملکی، جمال. (۱۳۹۹). «نقش سرمایه اجتماعی بر عملکرد شغلی با میانجی‌گری کار

تیمی (مطالعه موردی: کارکنان دانشگاه بوعلی سینا). «پژوهش‌های راهبردی مسائل اجتماعی ایران، سال ۹، شماره ۱، صص ۱-۱۸.

قنبری، سیروس؛ همتی، مدینه. (۱۳۹۵). «بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی با عملکرد شغلی کارکنان دانشگاه بوعلی سینا». *نامه آموزش عالی*، سال ۹، شماره ۳۵، صص ۱۱۵-۱۳۳.

نجفی، مینا؛ مفیدی، فرخنده؛ احقر، قدسی. (۱۳۹۴). «رابطه سبک‌های مقابله‌ای و فرسودگی شغلی با عملکرد شغلی مدیران مراکز پیش از دبستان». *فصل‌نامه مطالعات پیش دبستان و دبستان*، سال ۱، شماره ۲.

نعمتی، محمدعلی؛ اکبرزاده صفوئی، مرتضی؛ زنگیان، سمیه؛ باقرصاد رنانی، منصور. (۱۳۹۵). «نقش سرمایه اجتماعی، تعهد و رفتار شهروندی سازمانی در بهبود عملکرد شغلی (مورد مطالعه: شهرداری شهرستان خوی)». *فصل‌نامه علمی-پژوهشی اقتصاد و مدیریت شهری*، دوره ۵، شماره ۱۷، صص ۱۱۵-۱۳۲.

### پایان‌نامه

رعایت‌خواه، صدیقه. (۱۳۹۳). «تأثیر سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان از طریق نگرش آن‌ها در شرکت سهامی آب منطقه‌ای گیلان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی.

سلیمی فرد، عادل. (۱۳۹۴). «بررسی تأثیر سرمایه‌گذاری در سرمایه اجتماعی بر عملکرد مالی در بانک مهر اقتصاد». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد و علوم اجتماعی، دانشگاه شهید چمران اهواز.

قوی‌پنجه، امیر. (۱۳۹۴). «اثر استرس شغلی بر تعهد سازمانی، رضایت شغلی و عملکرد شغلی مربیان ورزشی». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت‌بدنی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تفت.

مرعشی، جواد. (۱۳۹۳). «بررسی اثر سرمایه اجتماعی بر عملکرد کارکنان (مطالعه موردی: دانشگاه پیام نور مرکز ورامین)». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور مرکز ورامین، دانشکده علوم اجتماعی و اقتصادی، گروه مدیریت.

معصومی سنجانی، معصوم. (۱۳۹۴). «بررسی اثر سرمایه‌گذاری سازمانی در سرمایه اجتماعی بر عملکرد و تعهد کارکنان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت، گروه مدیریت و بازرگانی.

### References

#### Book

- Barnard, Chester I. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Cohen, Don; Prusak, Laurence. (2001). *In Good Company: How Social Capital*



- Makes Organizations Work*. Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Cox, Richard J. (2006). Ethics, accountability, and recordkeeping in a dangerous world. London: Facet publishing.
- Holden, John. (2005). *Valuing culture in the South East*. Demos, London.
- Lin, Nan. (2001). *Social Capital: A Theory of Social Structure and Action*. Cambridge University Press.
- Organ, Dennis W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Pederson, Ann E. (1981). *Keeping Archives*. (ed. In chief). Sydney: Australian Society of Archives.

#### Article

- Barnes-Mauthe, M; Oleson, K. L; Brander, L. M; Zafindrasilivonona, B; Oliver, T. A; van Beukering, P. (2015). "Social capital as an ecosystem service: Evidence from a locally managed marine area". *Ecosystem services*, 16, pp 283-293.
- Basu, Eeman; Pradhan, Rabindra Kumar; Tewari, Hare Ram. (2017). "Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Indian healthcare industries: The mediating role of social capital". *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(6), pp 780-796.
- Ben Hador, Batia. (2016). "How Intra-organizational Social Capital Influences Employee performance". *Journal of Management Development*, 35(9).
- Buchanan, Bruce. (1974). "Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations". *Administrative Science Quarterly*, vol 19, pp 533-546.
- Castro, Carmen Barroso; Armario, Enrique Martín; Ruiz, David Martín. (2004). "The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty". *International Journal Of Service Industry Management*, 15(1), pp 27-53.
- DeFilippis, James. (2001). "The myth of social capital in community development". *Housing policy debate*, 12(4), pp 781-806.
- Ellinger, Alexander E; Elmadağ BaŞ, AyŞ Banu; Ellinger, Andrea D; Wang, Yu-Lin;



- Bachrach, Daniel G. (2011a). "Measurement of organizational investments in social capital: The service employee perspective". *Journal of Business Research*, 64(6), pp 572-578.
- Ellinger, Andrea D; Ellinger, Alexander E; Bachrach, Daniel G; Wang, Yu-Lin; Elmadağ BaŞ, AyŞ Banu. (2011b). "Organizational investments in social capital, managerial coaching, and employee work-related performance". *Management Learning*, 42(1), pp 67-85.
- Ellinger, Alexander E; Musgrove, Carolyn (Casey) Findley; Ellinger, Andrea D; Bachrach, Daniel G; Elmadağ BaŞ, AyŞ Banu; Wang, Yu-Lin. (2013). "Influences of organizational investments in social capital on service employee commitment and performance". *Journal of Business Research*, 66(8), pp 1124-1133.
- Ferris, Stephen P; Javakhadze, David; Rajkovic, Tijana. (2017). "The international effect of managerial social capital on the cost of equity". *Journal of Banking & Finance*, 74, pp 84-93.
- Gelderman, Cees J; Semeijn, Janjaap; Mertschuweit, Patrique P. (2016). "The impact of social capital and technological uncertainty on strategic performance: The supplier Perspective". *Journal of Purchasing and Supply Management*, 22(3), 225-234.
- Goyal, Ajay; Akhilesh, K. B. (2007). "Interplay among innovativeness, cognitive intelligence, emotional intelligence and social capital of work teams". *Team Performance Management*, 13(7/8), pp 206-226.
- Horton, Sarah. (2006). "Social capital, government policy and public value: implications for archive service delivery". In: *Aslib proceedings*, 58(6). Emerald Group Publishing Limited.
- Johnson, Catherine Anne; Duff, Wendy. (2005). "Chatting up the archivist: Social capital and the archival researcher". *The American Archivist*, 68(1), pp 113-129.
- Kelin, Howard; Park, Heeman. (2015). "Organizational commitment". In: *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. (Second Edition). (pp 334-340).
- Landfredi, M; Zoppei, Silvia; Ferrari, Clarissa; Bonetto, Chiara; Van Bortel, Tine; Thornicroft, G; ASPEN Study group. (2015). "Self-stigma as a mediator between social

- capital and empowerment among people with major depressive disorder in Europe: The ASPEN study". *European Psychiatry*, 30(1), pp 58-64.
- Li, Ning; Liang, Jian; Crant, J. Michael. (2010). "The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective". *Journal of Applied Psychology*, 95(2), pp 395-404.
- Manev, Ivan M; Gyoshev, Bojidar S; Manolova, Tatiana S. (2005). "The Role of Human and Social Capital and Entrepreneurial Orientation for Small Business Performance in a Transitional Economy". *International journal of entrepreneurship and innovation management*, 5(3/4), pp 298-318.
- Moorman, Robert H; Blakely, Gerald L. (1995). "Individualism-collectivism as individual difference predictor of organizational citizenship behavior". *Journal Of Organizational Behavior*, Vol 16, No 2, pp 127-142.
- Osibanjo, Omotayo Adewale; Akinbode, James Olalekan; Faloa, Hezekiah; Oludayo, Olumuyiwa. (2015). "Work Ethics and Employees' Job Performance". *Journal of leadership, Accountability and ethics*, 12(1), pp 107-117.
- Parasuraman, A Parsu; Zeithaml, Valarie A; Berry, Leonard L. (1985). "A conceptual model of service quality and its implications for future research". *Journal of Marketing*, 49(4), pp 41-50, Fall.
- Varlı, H. (2014). "Örgütsel bağlılık ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkiler". (Master's thesis, Aksaray Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Villena, Verónica H; Revilla, Elena; Choi, Thomas Y. (2011). "The dark side of buyer-supplier relationships: A social capital perspective". *Journal of Operations management*, 29(6), pp 561-576.
- Wavell, Caroline; Baxter, Graeme; Johnson, Ian; Williams, Dorothy. (2002). "Impact evaluation of museums, archives and libraries: available evidence project".
- Zeithaml, Valarie A; Parasuraman, A Parsu; Malhotra, Arvind. (2002). "Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), pp 362-375. English Translation of References

## Books

- Barnard, Chester I. (1938). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Cohen, Don; & Prusak, Laurence. (2001). *In good company: How social capital makes organizations work*. Harvard Business School Press, Boston, MA.
- Cox, Richard J. (2006). *Ethics, accountability, and recordkeeping in a dangerous world*. London: Facet publishing.
- Fadaei Araghi, Gholamreza. (1394/2015). *“Moqaddame-ee bar šenāxt-e asnād-e āršivi”* (An introduction to archival documents). Tehran: SAMT (Sāzmān-e Motālē'evaTadvin-e Kotob-e 'Olum-e Ensāni-ye Danešgāh-hā) (The Organization for Researching and Composing University Textbooks in the Humanities). [Persian]
- “Farhang-e estelāhāt-e āršivi”* (Dictionary of Archival Terminology). (1395/2016). Translated by AnoushirShabani. Edited by Zahra Zarghami. Tehran: Sāzmān-e AsnādvaKetābxāne-ye Melli-ye Irān (Sākmā) (National Library and Archives Organization of Iran).[Persian]
- Farhangestān-e Zabān o Adab-e Fārsi (Academy of Persian Language and Literature). (1388/2009). *“Farhang-e vāže-hā-ye mosavvab –e Farhangestān”* (Dictionary of words approved by the academy) (vol. 6). Tehran: Farhangestān-e Zabān o Adab-e Fārsi (Academy of Persian Language and Literature).[Persian]
- Field, John. (1386/2007). *“Sarmāye-ye ejtemā'ee”* (Social capital). Translated by GholamrezaGhaffari& Hossein Ramezani. Tehran: Kavir.[Persian]
- GhaemMaghami, Jahangir. (1394/2015). *“Moqaddame-ee bar šenāxt-e asnād-e tārixī”* (Recognition of historical documents) (2<sup>nd</sup> ed.). Tehran: AnjomanēĀsārvaMafāxer-e Farhangi (Society for the Appreciation of Cultural Works and Dignitaries). [Persian]
- Holden, John. (2005). *Valuing culture in the South East*. Demos, London.
- Javid, Mohammad Javad; & Izadi Jeyran, Asghar. (1389/2010). *“Sarmāye-ye ejtemā'eevavaz'eeyat-e ān dar Irān”* (Social capital and its situation in Iran). Tehran: Pažuheškade-ye Motālē'āt-e FarhangivaEjtemā'ee (Institute for Social and

- Cultural Studies).[Persian]
- Lin, Nan. (2001). *Social capital: A theory of social structure and action*. Cambridge University Press.
- Organ, Dennis W. (1988). Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome. Lexington Books/DC Heath and Com.
- Pederson, Ann E. (1981). *Keeping archives*. (ed. In chif). Sydney: Australian Society of Archives.
- Pederson, Ann E. (1380/2001). “*Negahdāri-ye asnād*” (Keeping archives). Translated by Reza Mohajer. Tehran: Sāzmān-e Asnād-e Melli-ye Irān (National Library and Archives Organization of Iran), Pažuheškade-ye Asnād (Document Research Institute).[Persian]
- Rasouli, Neda. (1394/2015). “*Majmou’emaqālāt-e dovominhamāyeš-e melli-ye āršivi (Āršivbarāyehameh)*” (The collection of articles from the second national archival conference: Archive for everyone) (vol. 2). Tehran: Sāzmān-e AsnādvaKetābxāne-ye Melli-ye Iran (Sākmā) (National Library and Archives Organization of Iran). [Persian]
- Simmons, James A. (1387/2008). “*Modiriyat-e xadamāt: Ešterāteži, ‘amaliyātvateknoloži-ye ettelā’āt*” (Service management: Operations, strategy, and information technology) (2<sup>nd</sup> ed.). Translated by Mohammad Arabi & Davoud Izadi. Tehran: Dafter-e Pažuheš-hā-ye Farhangi (Iran Cultural Studies).[Persian]
- ShojaeiBaghini, Mohammad Mehdi. (1387/2008). “*Mabāni-ye mafhumi-ye sarmāye-ye ejtemā’ee*” (Conceptual foundations of social capital). Tehran: Pažuheškade-ye Motāle’āt-e FarhangivaEjtemāee (Institute for Social and Cultural Studies). [Persian]
- Tajbakhsh, Kian. (1385/2006). “*Sarmāye-ye ejtemā’ee: E’temād, demokrāsi va towse’e*” (Social capital: Trust, democracy and development). Translated by Afshin Khakbaz & Hasan Pouyan. Tehran: Širāzeh.[Persian]

#### Articles

Abbasi Asfajir, Ali Asghar; Dehghan, Mohsen; Azad, Moharram; & Khakpor, Nima.



- (1395/2016). "Ertebātvata'sir-e ab'ād-e sarmāye-ye ejtemāee bar ta'ahhod-e sāzmāni (Motālēe-ye moredi: Dānešgāh-e Āzād-e Eslāmi Vāhed-e Āyatollāh Āmoli)" (The relationship and influence of social capital dimensions on organizational commitment (Case study: Islamic Azad University, Ayatollah Amoli Branch)). *Fasl-nāme-ye Motāle'āt-e Jāme'e-šenāxti-ye Javānān* (Sociological Studies of Youth Journal), 7(22), pp. 65 – 86.[Persian]
- Azadi, Rasoul; & Eydi, Hossein. (1394/2015). "Asarāt-e rezāyat-e šoqlivasarmāye-ye ejtemāee bar 'amalkard-e kārkonān bānaqš-e miyānjigari-ye ta'ahhod-e sāzmāni (motālēe-ye moredi, kārkonān-e Vezārat-e Varzešva Javānān)" (The effects of social capital and job satisfaction on employee performance with organizational commitment mediation role (Case Study, Youth and Sports Ministry)). *Motāle'āt-e Modiriyat-e Raftār-e Sāzmānidar Varzeš* (Organizational Behavioral Management in Sport Studies), 2(8), pp. 11 – 24.[Persian]
- Barnes-Mauthe, M; Oleson, K. L; Brander, L. M; Zafindrasilivonona, B; Oliver, T. A; & van Beukering, P. (2015). "Social capital as an *ecosystem service*: Evidence from a locally managed marine area". *Ecosystem services*, 16, pp 283-293.
- Basu, Eeman; Pradhan, Rabindra Kumar; Tewari, Hare Ram. (2017). "Impact of organizational citizenship behavior on job performance in Indian healthcare industries: The mediating role of social capital". *International Journal of Productivity and Performance Management*, 66(6), pp 780-796.
- Ben Hador, Batia. (2016). "How intra-organizational social capital influences employee performance". *Journal of Management Development*, 35(9).
- Buchanan, Bruce. (1974). "Building organizational commitment: The socialization of managers in work organizations". *Administrative Science Quarterly*, vol 19, pp 533-546.
- Castro, Carmen Barroso; Armario, Enrique Martín; Ruiz, David Martín. (2004). "The influence of employee organizational citizenship behavior on customer loyalty". *International Journal Of Service Industry Management*, 15(1), pp 27-53.
- DeFilippis, James. (2001). "The myth of social capital in community development". *Housing policy debate*, 12(4), pp 781-806.

- Ellinger, Alexander E; ElmadağBaş, Ayş Banu; Ellinger, Andrea D; Wang, Yu-Lin; &Bachrach, Daniel G. (2011a). "Measurement of organizational investments in social capital: The service employee perspective". *Journal of Business Research*, 64(6), pp 572-578.
- Ellinger, Andrea D; Ellinger, Alexander E; Bachrach, Daniel G; Wang, Yu-Lin; &ElmadağBaş, Ayş Banu. (2011b). "Organizational investments in social capital, managerial coaching, and employee work-related performance". *Management Learning*, 42(1), pp 67-85.
- Ellinger, Alexander E; Musgrove, Carolyn (Casey) Findley; Ellinger, Andrea D; Bachrach, Daniel G; ElmadağBaş, Ayş Banu;& Wang, Yu-Lin. (2013). "Influences of organizational investments in social capital on service employee commitment and performance". *Journal of Business Research*, 66(8), pp 1124-1133.
- Ferris, Stephen P; Javakhadze, David; &Rajkovic, Tijana. (2017). "The international effect of managerial social capital on the cost of equity". *Journal of Banking & Finance*, 74, pp 84-93.
- Gelderman, Cees J; Semeijn, Janjaap; &Mertschuweit, Patrique P. (2016). "The impact of social capital and technological uncertainty on strategic performance: The supplier Perspective". *Journal of Purchasing and Supply Management*, 22(3), 225-234.
- Ghanbari, Sirous; &Abdolmaleki, Jamal. (1399/2020). "Naqš-e sarmāye-ye ejtemāee bar 'amalkard-e šoqlibāmiyānjigari-yrkār-e timi (Motālēe-ye moredi: Kārkonān-e Dānešgāh-e Bu 'Ali Sinā)" (The role of social capital in the job performance mediated by teamwork (Case study: Bu Ali Sina University staffs)). *Pažuheš-hā-ye Rāhbordi-ye Masāel-e Ejtemā'ee-ye Irān* (Strategic Research on Social Problems in Iran), 9(1), pp. 1 – 18.[Persian]
- Ghanbari, Sirous; &Hemmati, Madineh. (1395/2016). "Barresi-ye rābete-ye bein-e sarmāye-ye ejtemāee bar 'amalkard-e šoqli-ye Kārkonān-e Dānešgāh-e Bu 'Ali Sinā" (The study of relationship between social capitals with job performances of Bu-Ali Sina University employees). *Nāme-ye Āmuzeš-e 'Āli* (Higher Education Letter) (HEL), 9(35), pp. 115 – 133.[Persian]

- Goyal, Ajay; Akhilesh, K. B. (2007). "Interplay among innovativeness, cognitive intelligence, emotional intelligence and social capital of work teams". *Team Performance Management*, 13(7/8), pp 206-226.
- Hasanzadeh, Iran; & Yazdanseta, Farough. (1397/9018). "Barresi-ye naqš-e sarmāye-ye ejtemāee bar 'amalkard-e šoqlibātavajjoh be naqš-e miyānji-ye farhang-e sāzmāni-ye mo'alleman-e šahr-e Bukān" (). *Avvalin Hamāyeš-e Melli-ye Āsib-šenāsi-ye Ravābet-e Ensāni* (First National Conference on Pathology of Human Relations). Saqqez. [Persian]
- Horton, Sarah. (2006). "Social capital, government policy and public value: implications for archive service delivery". In: *Aslib proceedings*, 58(6). Emerald Group Publishing Limited.
- Johnson, Catherine Anne; Duff, Wendy. (2005). "Chatting up the archivist: Social capital and the archival researcher". *The American Archivist*, 68(1), pp 113-129.
- Kelin, Howard; Park, Heeman. (2015). "Organizational commitment". In: *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*. (Second Edition). (pp 334-340).
- Khezri, Zahra; Mazloun Khorasani, Mohammad; & Noghani-dokht Bahmani, Mohsen. (1389/2010). "Farā-tahlil-e motāle'āt-e sarmāye-ye ejtemāeeva 'amalkard-e šoqli" (Meta-Analysis of studies of social capital and job performances). *Majalle-ye Dstāvārd-hā-ye Novindar Motāle'āt-e 'Olum-e Ensāni* (Journal of New Achievements in Humanities Studies), 2(16). [Persian]
- Lanfredi, M; Zoppei, Silvia; Ferrari, Clarissa; Bonetto, Chiara; Van Bortel, Tine; Thornicroft, G; ASPEN Study group. (2015). "Self-stigma as a mediator between social capital and empowerment among people with major depressive disorder in Europe: The ASPEN study". *European Psychiatry*, 30(1), pp 58-64.
- Li, Ning; Liang, Jian; & Crant, J. Michael. (2010). "The role of proactive personality in job satisfaction and organizational citizenship behavior: A relational perspective". *Journal of Applied Psychology*, 95(2), pp 395-404.
- Manev, Ivan M; Gyoshev, Bojidar S; Manolova, Tatiana S. (2005). "The Role of Human and Social Capital and Entrepreneurial Orientation for Small Business Perfor-

- mance in a Transitional Economy”. *International journal of entrepreneurship and innovation management*, 5(3/4), pp 298-318.
- Moorman, Robert H; & Blakely, Gerald L. (1995). “Individualism-collectivism as individual difference predictor of *organizational citizenship behavior*”. *Journal Of Organizational Behavior*, Vol 16, No 2, pp 127-142.
- Najafi, Mina; Mofidi, Farkhondeh; & Ahghar, Ghodsi. (1394/2015). “Rābete-ye sabk-hā-ye moqābele-eevafarsudegi-ye šoqlibā ‘amalkard-e šoqli-ye modirān-e marākez-e pišazdabestān” (Studying relationship of coping style and job burnout with job performance of managers of pre-school centers). *Fasl-nāme-ye Motāle’āt-e Piš-Dabestān va Dabestān* (Preschool and Elementary Studies), 1(2). [Persian]
- Nemati, Mohammad Ali; Akbarzadeh Safouei, Morteza; Zangian, Somayyeh; & Baghersad Renani, Mansour. (1395/2016). “Naqš-e sarmāye-ye ejtemāee, ta’ahhodvaraftār-e šahrivandi-ye sāzmānidarbehbud-e ‘amalkard-e mālišoqli (Mored-e motālēe: Šahrdāri-ye Šahrestān-e Xoy)” (The role of social capital, commitment, and organizational citizenship behavior in improving job performance (Case study: Khoymunicipality)). *Fasl-nāme-ye ‘Elmi-Pāzūheš-ye Eqtesād va Modiriyat-e Šahri* (Journal of Urban Economics and Management), 5(17), pp. 115 – 132. [Persian]
- Osibanjo, Omotayo Adewale; Akinbode, James Olalekan; Faloa, Hezekiah; & Oludayo, Olumuyiwa. (2015). “Work ethics and employees’ job performance”. *Journal of leadership, Accountability and ethics*, 12(1), pp 107-117.
- Parasuraman, A Parsu; Zeithaml, Valarie A; & Berry, Leonard L. (1985). “A conceptual model of service quality and its implications for future research”. *Journal of Marketing*, 49(4), pp 41-50, Fall.
- “Tarh-e tadvin-e važenāme-ye asnādi-āršivi” (Documentary-archival dictionary compilation plan). (1374/1995). *Ganjine-ye Asnād, vols. 1 & 2*, Spring & Summer, series 17 & 18, pp. 108 – 116. [Persian]
- Villena, Verónica H; Revilla, Elena; & Choi, Thomas Y. (2011). “The dark side of buyer-supplier relationships: A social capital perspective”. *Journal of Operations management*, 29(6), pp 561-576.



- Wavell, Caroline; Baxter, Graeme; Johnson, Ian; & Williams, Dorothy. (2002). "Impact evaluation of museums, archives and libraries: available evidence project".
- Zarrinkelki, Behnaz. (1385/2006). "Tārixčē-ye osul-e axlāq-e āršivivamavād-e ān" (Archival code of ethics history and its contents). *Fasl-nāme-ye Ganjine-ye Asnād*, **64**, pp. 164 – 174. [Persian]
- Zeithaml, Valerie A; Parasuraman, A Parsu; & Malhotra, Arvind. (2002). "Service quality delivery through web sites: A critical review of extant knowledge". *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), pp 362-375.

#### Dissertations

- Ghavipankeh, Amir. (1394/2015). "*Asar-e esters-e šoqli bar ta'ahhod-e sāzmāni, rezāyat-e šoqliva 'amalkard-e šoqli-ye morabbiyān-e varzeši*" (The effect of job stress on organizational commitment, job satisfaction and job performance of sports coaches). [Masters' thesis]. Dāneškade-ye TarbiyatBadani (Faculty of physical education), Dānešgāh-e Āzād-e Eslāmi (Islamic Azad University), Vāhed-e Taft (Taft Branch). [Persian]
- Marashi, Javad. (1393/2014). "*Barresi-ye asar-e sarmāye-ye ejtemā'ee bar 'amalkard-e kārkonān (Motāle'e-ye moredi: Dānešgāh-e Payām-e Nur-e Markaz-e Varāmin)*" (Investigating the effect of social capital on employee performance (Case study: Payam Noor University, VaraminBranch)). [Masters' thesis]. Dānešgāh-e Payām-e Nur-e Markaz-e Varāmin (Payam Noor University, VaraminBranch), Dāneškade-ye 'Olum-e EjtemāeevaEqtesādi (Faculty of Social Sciences and Economics). [Persian]
- MasoumiSanjani, Masoum. (1394/2015). "*Barresi-ye asar-e sarmāye-gozvri-ye sāzmānidarsarmāye-ye ejtemā'ee bar 'amalkardvata'ahhod-e kārkonān*" (Investigating the effect of organizational investment in social capital on employee performance and commitment). [Masters' thesis]. Dānešgāh-e Āzād-e Eslāmi, Vāhed-e TehrānMarkazi (Islamic Azad University, Central Tehran Branch), Dāneškade-ye Modiriyat (Faculty of Management), Goruh-e ModiriyatvāBāzargāni (Faculty of Management and Business). [Persian]

- Reayatkah, Sedigheh. (1393/2014). *“Ta’sir-e sarmāye-ye ejtemā’ee bar ‘amalkard-e kārkonānāztariq-e negareš-e ānhādarŠerkat-e Sahāmi-ye Āb-e mantaqee-ye Gilān”* (The effect of social capital on employees’ performance through their attitude in Gilan Regional Water Joint Stock Company). [Masters’ thesis]. Dāneškade-ye ModiriyatvaHesābdāri (Faculty of Management and Accounting), Dānešgāh-e Āzād-e Eslāmi (Islamic Azad University). [Persian]
- Salimifard, Adeleh. (1394/2015). *“Barresi-ye ta’sir-e sarmāye-gozāridarsarmāye-ye ejtemā’ee bar ‘amalkard-e mālidarBānk-e Mehr-e Eqtesād”* (Investigating the impact of investment in social capital on financial performance in MehrEghtesad-Bank). [Masters’ thesis]. Dāneškade-ye Eqtesādva ‘Olum-e Ejtemāee (Faculty of Economics and Social Sciences), Dānešgāh-e ŠahidČamrān-e Ahvāz (Shahid Chamran University of Ahvaz). [Persian]
- Varlı, H. (2014). *“Örgütselbağlılıkveörgütselvatandaşlıkdavranışarasındakiilişkil er”*. (Master’s thesis, AksarayÜniversitesiSosyalBilimlerEnstitüsü).

