



## Designing a Model of Factors Affecting Organizational Trust in Iran

**Mohsen Niazi**

Professor, Faculty of Humanities, Department of  
Social Sciences, Kashan University, Kashan, Iran.

**Kamal Saeidi \***

Ph.D. Student in Sociology of Social Issues in Iran,  
Faculty of Humanities, Department of Social  
Sciences, Kashan University, Kashan, Iran.

**Mojgan Saeidi**

Ph.D. Student in Sociology of Social Issues in Iran,  
Faculty of Humanities, Department of Social  
Sciences, Kashan University, Kashan, Iran.

### Abstract

The concept of trust and its associated issues have increasingly become a central focus of organizational studies in recent years. Today, the importance of trust in organizations is well recognized as establishing communication and achieving cooperation among individuals require trust. Trust is the decision to rely on another with the expectation that they will act according to a mutual agreement. Organizational trust refers to employees' positive expectations regarding the organization's policies and actions, influencing their feelings of trust and support towards the organization and their employer. Studying intra-organizational trust is highly significant due to its positive organizational outcomes. Accordingly, this research examines and studies the factors influencing organizational trust in Iran using the meta-synthesis method. The results of studies conducted on the factors affecting organizational trust in Iran over an 11-year period from 2008 to 2019 were collected and synthesized using the meta-synthesis method. A cohesive model of the factors affecting organizational trust was derived, encompassing personality traits, managerial characteristics (implementation of modern management principles), organizational culture, human resource management, and issues related to the nature of work, all of which impact the quantity and quality of organizational (intra-organizational) trust.

**Keywords:** social trust, organization, organizational trust, meta-synthesis

Received: 24/February/2024

Accepted: 29/April/2024

eISSN: 3041-8720

ISSN: 2981-2267

## طراحی الگوی عوامل مؤثر بر اعتماد سازمانی در ایران

محسن نیازی

استاد، دانشکده علوم انسانی، گروه علوم اجتماعی دانشگاه کاشان، کاشان، ایران.

کمال سعیدی\*

دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران، دانشکده علوم انسانی، گروه علوم اجتماعی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران.

مژگان سعیدی

دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی مسائل اجتماعی ایران، دانشکده علوم انسانی، گروه علوم اجتماعی، دانشگاه کاشان، کاشان، ایران.

### چکیده

مفهوم اعتماد و مسائل مربوط به آن در چند سال گذشته به‌طور فزاینده‌ای به محور مورد مطالعه سازمان‌ها تبدیل شده است. امروزه، اهمیت اعتماد در سازمان‌ها به‌خوبی آشکار شده چراکه برقراری ارتباطات و تحقق همکاری میان افراد، نیازمند وجود اعتماد است. اعتماد، تصمیم به اطمینان به دیگری است با این انتظار که او بر اساس یک توافق مشترک عمل خواهد کرد. اعتماد سازمانی، انتظارات مثبت کارکنان نسبت به سیاست‌ها و اعمال سازمان است که آنان را متأثر می‌سازد و احساس اعتماد و حمایتی است که کارکنان نسبت به سازمان و کارفرمایان دارند. مطالعه اعتماد درون‌سازمانی با توجه به پیامدهای مثبت مرتبط با آن در سازمان‌ها بسیار حائز اهمیت است. در همین راستا، در این پژوهش به بررسی و مطالعه عوامل مؤثر بر اعتماد سازمانی در ایران با روش فراترکیب پرداخته شده است. بدین ترتیب، نتایج پژوهش‌های انجام‌شده در باب عوامل مؤثر بر اعتماد سازمانی در ایران در یک بازه زمانی ۱۱ ساله از سال ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۸، جمع‌آوری و ضمن ترکیب این نتایج با روش فراترکیب، یک مدل منسجم از عوامل مؤثر بر این تعامل حاصل گردید که شامل ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های مدیریتی (به‌کارگیری اصول مدیریتی نوین)، فرهنگ سازمانی، مدیریت منابع انسانی و مسائل مربوط به ماهیت کار بوده و بر کمیت و کیفیت اعتماد سازمانی (درون‌سازمانی) تأثیر می‌گذارد.

کلیدواژه‌ها: اعتماد اجتماعی، سازمان، اعتماد سازمانی، فراترکیب

## مقدمه و بیان مسئله

یکی از مهم‌ترین نیازهای کارکنان در سازمان، برقراری اعتماد میان آن‌ها و مدیر است. وجود سطوح بالای اعتماد در سازمان باعث ایجاد هزینه‌های پایین ارزیابی و دیگر مکانیسم‌های کنترل خواهد بود؛ کارکنان، خود را کنترل نموده و دارای انگیزه‌های درونی خواهند بود. با توجه به اینکه ایجاد اعتماد موجب اثربخشی سازمان و کاهش هزینه‌های ارزیابی و کنترل می‌شود، ضرورت شناسایی عوامل ایجادکننده اعتماد، قابل احساس است (حسن‌زاده، ۱۳۸۳، به نقل از شمس و اسفندیاری‌مقدم، ۱۳۹۴).

مفهوم اعتماد و مسائل مربوط به آن در چند سال گذشته به‌طور فزاینده‌ای محور مطالعه سازمان‌ها گردیده است. امروزه، اهمیت اعتماد در سازمان‌ها به‌خوبی آشکار شده است چراکه برقراری ارتباطات و تحقق همکاری میان افراد، نیازمند وجود اعتماد است. در عصری که روابط بین افراد و گروه‌ها سست‌تر شده و به‌سرعت در حال تغییر است، اعتماد که عمده‌تأ مبتنی بر استنتاج‌ها و تفاسیر در مورد انگیزه‌ها، شخصیت و باطن دیگران است، به موضوع محوری سازمان‌ها تبدیل شده و رشد و حیات آن‌ها را تضمین می‌نماید. اهمیت اعتماد به این دلیل است که مدیران به دنبال درک و شناخت چگونگی ایجاد همکاری مؤثر در سازمان‌ها هستند. اعتماد، عاملی کلیدی است زیرا همکاری را به وجود می‌آورد (تایلر، ۲۰۰۳؛ به نقل از سادت و همکاران، ۱۳۹۷). هر عاملی که تعهد و تعلق کارکنان را به سازمان افزایش دهد، مهم و شایان توجه است. یکی از این عوامل، برقراری و جاری بودن اعتماد کارکنان به سازمان و اعتماد درون‌سازمانی در یک مجموعه یا سازمان است.

اعتماد، تصمیم به اطمینان به دیگری است، با این انتظار که او بر اساس یک توافق مشترک عمل خواهد کرد. در هر سطحی از اعتماد، یک میزان معیار از ریسک به‌عنوان اینکه دیگری ممکن است بر اساس توافق عمل نکند، وجود دارد (کارال و اینکپن، ۲۰۰۲؛ به نقل از اشجع و همکاران، ۱۳۸۸). هوسمر (۱۹۹۵) بیان می‌کند که اعتماد، اطمینان یک فرد، گروه یا مؤسسه بر یک وظیفه داوطلبانه پذیرفته‌شده برای فرد، گروه یا مؤسسه دیگر جهت شناسایی و حمایت از حقوق و منافع همه کسانی است که در یک تلاش مشترک یا تبادل اقتصادی درگیر شده‌اند. اکثر محققان روی تعریف اعتماد به‌عنوان حالتی شامل اطمینان داشتن به انتظارات مثبت در مورد انگیزه‌های دیگران در موقعیت‌هایی که ریسک در پی دارد، توافق دارند (بون و هولمس، ۱۹۹۱؛ گارویز، ۱۹۹۷؛ به نقل از اشجع و همکاران، ۱۳۸۸). مؤسسات برای به دست آوردن مزایای اجتماعی و اقتصادی که با روابط بر مبنای اعتماد مرتبط‌اند، سطوح بالای ریسک را می‌پذیرند (ایرلند و وب، ۲۰۰۷؛ به نقل از اشجع و همکاران، ۱۳۸۸).

به اعتقاد رابرت بهن (۱۹۹۰)، اعتماد یکی از سه مسئله بزرگی است که اندیشمندان مدیریت با آن مواجه هستند (خانباشی و همکاران، ۱۳۹، ص ۳۰؛ به نقل از قنبری و عرفانی‌زاده، ۱۳۹۵). اعتماد سازمانی بر ادراک و نگرش کارکنان از سازمان (واین بورا، ۲۰۱۰، ص ۱۸) و بر عملکرد فردی و سازمانی اثر می‌گذارد (جیانگ و چن، ۲۰۱۷، ص ۲۰۵۷؛ به نقل از قنبری و عرفانی‌زاده، ۱۳۹۵). اعتماد سازمانی، انتظارات مثبت کارکنان نسبت به سیاست‌ها و اعمال سازمان است که آنان را متأثر می‌سازد و احساس اعتماد و حمایتی است که کارکنان نسبت به سازمان و کارفرمایان دارند (لویکی و همکاران، ۱۹۸۸؛ پولات، ۲۰۱۳؛ ونهالا، ۲۰۱۶؛ به نقل از قنبری و عرفانی‌زاده، ۱۳۹۵) و یا ایمان کارکنان به رهبران سازمان و اعتقاد به اینکه درنهایت اقدامات سازمان به کارکنان منفعت می‌رساند (گیلبرت و تانگ، ۲۰۰۶؛ به نقل از قنبری و عرفانی‌زاده، ۱۳۹۵).

بااین‌حال، یکی از مسائل و مشکلات سازمان‌های امروزی، کمبود اعتماد بین افراد در سازمان است. در سازمان‌های امروزی، شکاف قابل توجهی بین کارکنان و مدیریت و خواسته‌های این دو وجود دارد. در نتیجه این شکاف، تصمیمات معمولاً با مشکلات اجرایی روبه‌رو می‌شود زیرا کارکنان در اجرای تصمیمات سرسختی نشان می‌دهند و در مقابل،

مدیران نیز به کارکنان اعتماد نمی‌کنند و آن‌ها را در جریان تصمیم‌گیری مشارکت نمی‌دهند. این‌ها همه باعث ایجاد فضای بی‌اعتمادی در سازمان می‌شود. نتیجه بی‌اعتمادی، پدید آمدن رفتارهایی مانند شایعه‌پراکنی، تضاد و کم‌کاری در سازمان خواهد بود که انرژی زیادی از سازمان می‌گیرد و هزینه‌ها را افزایش می‌دهد. در چنین سازمانی، صحبت از مباحثی مانند خودمدیریتی و خودکنترلی، همکاری، بروز خلاقیت، مدیریت جامع کیفیت و غیره بی‌فایده است و بیشتر تلاش‌ها برای افزایش بهره‌وری به نتیجه مطلوب نخواهد رسید زیرا تحقق اهداف سازمان مستلزم همکاری اعضای آن با یکدیگر است. مهم‌ترین راه تسهیل همکاری، اعتماد متقابل کارکنان به یکدیگر و نیز اعتماد میان کارکنان و مدیران سازمان‌ها است (بنی‌طبا و همکاران، ۱۳۸۸؛ به نقل از کریمیان و همکاران، ۱۳۹۵).

کلید نگهداری روابط سازمانی درونی یا جلوگیری از شکست آن، این است که افراد به همکاری یکدیگر اعتماد و اطمینان کافی داشته باشند. روابط مبتنی بر اعتماد متقابل به‌طور گسترده‌ای به‌عنوان یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت در سازمان‌ها و شرکت‌های موفق شناخته می‌شود (زارعی متین و همکاران، ۱۳۸۸، ص ۱۴۶؛ به نقل از سلطانی، ۱۳۹۵). اعتماد به‌عنوان یک سرمایه اجتماعی (سوف و همکاران، ۲۰۱۱؛ اکیسی، ۲۰۱۲)، پایه بسیاری از تعامل‌ها و کنش‌های روزمره در جوامع انسانی، چه در زمینه ارتباط‌های میان‌فردی و چه در حوزه ارتباط‌های اجتماعی بین گروه‌هاست (زاهدی و خانباشی، ۱۳۹۰؛ به نقل از قره‌خانی و همکاران، ۱۳۹۳). اعتماد، مفهوم مهمی است که به فهم عملکرد و ارزش‌های اساسی سازمان‌های دولتی کمک می‌کند (نچمیاس، ۱۹۸۵؛ به نقل از قره‌خانی و همکاران، ۱۳۹۳). اعتماد بین مدیریت و کارکنان، بر کیفیت مدیریت دولتی تأثیر بسیاری خواهد داشت؛ بنابراین، افول اعتماد در سازمان‌های دولتی، یکی از مسائلی است که سبب ایجاد کارکنان بی‌انگیزه و بی‌تفاوت می‌شود و اجرای برنامه‌ها را کند می‌سازد (قلی‌پور و همکاران، ۱۳۸۸؛ به نقل از قره‌خانی و همکاران، ۱۳۹۳). اعتماد عمومی به دولت برای مدیران، کارکنان و کارگزاران نظام سیاسی اهمیت دارد زیرا در پشتیبانی از تدوین و اجرای خط‌مشی‌های عمومی و نیز همراهی و همکاری اثربخش شهروندان، نقشی محوری ایفا می‌کند (گوردون، ۲۰۰۰؛ به نقل از قره‌خانی و همکاران، ۱۳۹۳).

با توجه به مسائل مطرح‌شده، توجه به اعتماد درون‌سازمانی بسیار واضح خواهد بود و پیامدهای مثبت مرتبط با آن در سازمان‌ها بروز خواهند کرد. در این راستا، مطالعه عوامل مؤثر بر اعتماد درون‌سازمانی بیش‌ازپیش اهمیت می‌یابد. در همین راستا، در این پژوهش به بررسی و مطالعه عوامل مؤثر بر اعتماد سازمانی در ایران با روش فراترکیب پرداخته شده است.

## تعریف مفاهیم

### سازمان

سازمان، تجمعی (پدیده‌های جمعی) است با مرزهای نسبتاً قابل تشخیص، با نظمی هنجارمند (مقررات)، سطح‌بندی قدرت (اختیار و رتبه‌بندی‌شده) با سلسله‌مراتب، سیستم‌های ارتباطی و سامانه هماهنگی اعضای (روش‌ها). این اجتماع روی یک تداوم نسبتاً پایدار در یک محیط و فعالیت‌هایی که متعهدانه معطوف به هدف‌هایی تعریف شده‌اند (برای اعضای خود سازمان و جامعه)، عمل می‌نماید. از مفهوم سازمان می‌توان به این موضوع پی برد که سازمان‌ها دارای مرز هستند. این مرزبندی‌ها را مأموریت سازمان مشخص می‌کند و مرزبندی‌ها هستند که حیطه مسئولیت و محدوده کاری سازمان‌ها را مشخص و مانع از موازی‌کاری آن‌ها می‌شوند؛ بنابراین، هرچه این مأموریت‌ها بر مبنای اصول علمی و شاخص‌های مشخص و شفاف تعریف گردند، سازمان می‌تواند اهداف خود را به شکل کیفی‌تر دنبال کند. بعد دیگر، مقررات و رسمیت‌هایی است که سازمان را هنجارمند می‌کند. البته باید این مقررات در حد مطلوب و مناسب تدوین گردند چرا که ازدیاد مقررات فساد اداری را به همراه خواهند داشت و کم بودن آن منجر به ایجاد بی‌نظمی در سازمان

می‌گردد. میزان رسمیت، عامل مؤثری در چابک بودن سازمان است که شاخص‌هایی نظیر نوع کار (دانشی، مدیریتی، اجرایی و غیره)، مدیریت دانش (دانش‌بنیان بودن) و مناسبات می‌توانند حدود این میزان را مشخص نماید. عامل دیگر در سازمان، سطح‌بندی قدرت است. سازمان‌های تخت دارای سلسله‌مراتب کم در حد سه سطح و سازمان‌های عمودی دارای سلسله‌مراتب بیش از پنج سطح هستند که شاخص این سلسله‌مراتب نیز می‌بایست تعریف و بر مبنای آن، طراحی ساختار انجام گردد. سلسله‌مراتب می‌بایست طوری طراحی شود که کارها به صورت مناسب و در راستای اهداف کلی سازمان تقسیم گردند. این تقسیم وظایف نیز می‌بایست مجدداً به روش صحیح جمع شوند؛ بنابراین، طراحی سلسله‌مراتب از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است. بعد آخر سازمان، روش‌های حاکم بر مناسبات واحدها و سیستم‌های ارتباطی و سامانه هماهنگی اعضا (نظام اداری) است (بن سعید و بوشهری‌نژاد، ۱۳۹۴).

### اعتماد سازمانی

اعتماد سیستمی مبین اعتماد فرد به کارکرد یک سیستم و اعتماد او به قابل اتکا بودن ساختارهای اجتماعی غیرشخصی است. اعتماد سیستمی، پدیده‌ای است که عمیقاً ریشه در شرایط انسان‌شناسانه رفتار انسان دارد. همان‌طور که لوهمان (۱۹۸۸) عنوان نموده است، ما برخی اوقات مجبوریم بدون هیچ‌گونه سؤالی به برخی قوانین (مانند قوانین طبیعی)، افراد (مانند والدین) و مصنوعات بشری (مانند مصنوعات فنی و اجتماعی) اعتماد کنیم. گیدنز (۱۹۹۰) بر مبنای مشاهداتش اعلام نمود که در جوامع مدرن، اعتماد به سیستم‌های انتزاعی که توسط افراد متخصص نگهداری می‌شوند، از جایگاه ویژه‌ای برخوردار شده است (الوانی و حسینی، ۱۳۹۲).

اعتماد نهادی (سازمانی) مبین اعتماد بین افراد و مقررات اجتماعی غیرشخصی است. اعتماد نهادی در تغییر جهت از کنترل سازمان از سطح فردی به سطح تصمیمات جمعی، ریشه دارد. این شکل از اعتماد در جایی نمایان می‌شود که یک عامل اجتماعی از طریق ترتیبات نهادی خاص، یک تعهد مقدماتی در خصوص بنیان‌گذاری مجموعه‌ای از مبانی مشترک و مقررات هنجاری مربوط به رفتار درون سازمان‌ها، به عامل دیگر می‌دهد. ویژگی‌های سیستم‌های کسب و کار ملی و یا منطقه‌ای که سازمان‌ها در درون آن‌ها فعالیت می‌کنند، اثر شدیدی بر کیفیت روابط بین سازمانی بر جای می‌گذارد (ویلی، ۱۹۹۹ و سورج، ۱۹۹۶؛ به نقل از الوانی و حسینی، ۱۳۹۲). از این رو، آن‌ها می‌توانند اعتماد به سیستم (اعتماد سیستمی) را برای فعالیت‌های درونی سازمان افزایش دهند (بچمن، ۲۰۰۲؛ ص ۳۴۴؛ به نقل از الوانی و حسینی، ۱۳۹۲). شرایط محیط خارجی تأثیر شدیدی بر روی شرایط شکل‌گیری اعتماد نهادی در درون سازمان‌ها بر جای می‌گذارد.

### فرا ترکیب

برای «سنتر مطالعات کیفی به صورت تفسیری» از عناوین فرا ترکیب، فراتحلیل کیفی، فراترکیب کیفی و فراترکیب تفسیری استفاده می‌شود؛ اما اغلب واژه مورد استفاده برای این روش، فراترکیب کیفی است (تیمولاک، ۲۰۰۹، ص ۵۹۲؛ به نقل از عابدی جعفری و امیری، ۱۳۹۸). به نظر می‌رسد ایده فراتحلیل کیفی در اصل به طور رسمی توسط استرن و هریس در سال ۱۹۸۵ پیشنهاد شده است (شریر و همکاران، ۱۹۹۷؛ به نقل از عابدی جعفری و امیری، ۱۳۹۸). در حال حاضر، نسخه‌های فراتحلیل کیفی در رشته‌های جامعه‌شناسی، انسان‌شناسی، آموزش و بیشتر در رشته پرستاری استفاده می‌شود (تیمولاک، ۲۰۰۹، ص ۲۹۲؛ به نقل از عابدی جعفری و امیری، ۱۳۹۸).

در میان مطالعات کیفی، روش «فرا ترکیب کیفی» رویکردی منسجم برای تجزیه و تحلیل داده‌ها است. این فرایند محققان را قادر می‌سازد یک پرسش تحقیق مشخص را شناسایی کرده و سپس به دنبال یافتن، انتخاب، ارزیابی، خلاصه

کردن و ترکیب شواهد کیفی جهت بررسی پرسش‌های تحقیق باشند. این فرایند با استفاده از روش‌های کیفی دقیق و به‌منظور ترکیب مطالعات کیفی موجود برای ایجاد معنای بیشتر از طریق یک فرایند تفسیری بهره‌می‌برد (اروین و همکاران، ۲۰۱۱، ص ۱۸۶؛ به نقل از عابدی جعفری و امیری، ۱۳۹۸). هدف اصلی فراتحلیل کیفی، تولید دانش است. از این منظر، شریبر و همکاران (۱۹۹۷) سه هدف برای تحقیقات فراتحلیل کیفی را مطرح می‌کنند؛ ساخت نظریه، تشریح تئوری و توسعه تئوری. با توجه به نظر شریبر و همکاران، فراتحلیل کیفی باید به ساخت نظریه‌های انتزاعی‌تر، به توصیف دقیق‌تر تئوری‌ها (توضیح تئوری) و به ارائه کلی بیشتر تصویر جامع از یک حوزه مطالعاتی (توسعه تئوری) پردازد (تیمولاک، ۲۰۰۹؛ به نقل از عابدی جعفری و امیری، ۱۳۹۸).

فراترکیب، نوعی مطالعه کیفی است که اطلاعات و یافته‌های استخراج‌شده از مطالعات کیفی دیگر با موضوع مرتبط و مشابه را بررسی می‌کند. در نتیجه، نمونه موردنظر برای فراترکیب، از مطالعات کیفی منتخب و بر اساس ارتباط آن‌ها با سؤال پژوهش تشکیل می‌شود. فراترکیب، مرور یکپارچه ادبیات کیفی موضوع موردنظر نیست. همچنین، تجزیه و تحلیل داده ثانویه و داده اصلی از مطالعات منتخب نیز نیست بلکه تحلیل یافته‌های این مطالعه‌هاست. به عبارتی، فراترکیب، ترکیب تفسیر تفسیرهای داده‌های اصلی مطالعه‌های منتخب است. فراترکیب، بر مطالعه‌های کیفی که لزوماً مبانی نظری وسیعی را شامل نمی‌شود، تمرکز دارد و به جای ارائه خلاصه جامعی از یافته‌ها، یک ترکیب تفسیری از یافته‌ها را ایجاد می‌کند. فراترکیب با فراهم کردن یک نگرش نظام‌مند برای پژوهشگران از طریق ترکیب پژوهش‌های کیفی مختلف به کشف موضوع‌ها و استعاره‌های جدید و اساسی می‌پردازد و با این روش، دانش جاری را ارتقا داده و یک دید جامع و گسترده را نسبت به مسائل به وجود می‌آورد. فراترکیب مستلزم این است که پژوهشگر بازنگری دقیق و عمیقی انجام داده و یافته‌های پژوهش‌های کیفی مرتبط را ترکیب کند. از طریق بررسی یافته‌های مقاله‌های اصلی پژوهش، پژوهشگران واژه‌هایی را آشکار و ایجاد می‌کنند که نمایش جامع‌تری از پدیده تحت بررسی را نشان می‌دهد. مشابه نگرش نظام‌مند، استفاده از فراتلفیق، نتیجه‌ای را حاصل می‌کند که بزرگ‌تر از مجموع بخش‌هایش است (سرابی و همکاران، ۱۳۹۰؛ به نقل از صالح‌نژاد و همکاران، ۱۳۹۶).

### مواد و روش‌ها

به‌منظور طراحی الگوهای عوامل مؤثر بر تعامل صنعت و دانشگاه، از روش فراترکیب استفاده شده که از انواع مختلف راهبردهای کیفی تحقیق است. فراترکیب، نوعی مطالعه کیفی است که یافته‌های سایر تحقیقات کیفی در زمینه یک موضوع را به‌عنوان داده به کار می‌گیرد؛ بنابراین، نمونه‌های مطالعه فراترکیب را مطالعات کیفی تشکیل می‌دهند که محقق بر اساس سؤال پژوهی مورد علاقه، آن‌ها را وارد مطالعه می‌کند (Sandelowski & Barroso, p. 105). این روش که در برخی موارد از آن به‌عنوان فراتحلیل کیفی نیز یاد می‌شود، سعی دارد تحقیقاتی را که پوشش می‌دهد، تحلیل کرده و تناقضات موجود در ادبیات را حل کند و ضمن یکپارچه کردن نتایج، موضوعات اصلی را نیز برای تحقیقات آینده مشخص کند (Hedges & Cooper, 2009, p. 119).

واحد تحلیل تحقیق حاضر، تحقیقات علمی پژوهشی و کنفرانسی چاپ‌شده در ژورنال‌های مختلف است (به دلیل کمبود منابع علمی پژوهشی به‌ناچار از مقالات کنفرانسی نیز استفاده شده است). به دلیل محدود بودن تعداد مقالات تأییدشده نهایی، نمونه‌گیری به‌صورت تمام‌شماری انجام گرفته است.

برای این روش هفت مرحله وجود دارد:

مرحله اول- طرح سؤال‌های تحقیق

در مرحله اول تمرکز بر «چه چیزی» است. این تحقیق به بررسی عوامل مؤثر اعتماد سازمانی (درون سازمانی) می‌پردازد. در این مرحله باید به سؤال‌های ذیل جواب داده شود:

(۱) چه کسی: ناظر به تبیین جامعه مدنظر است. در این پژوهش، ژورنال‌ها و مجلات مختلف علمی، پایگاه‌ها و سایت‌های مختلف بررسی شده است.

(۲) محدوده زمانی مدنظر: تحقیقات انجام شده در این پژوهش در بازه زمانی ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۸ صورت گرفته است.

(۳) روش تحقیق: تحلیل نوع روش مقالات در جریان فراترکیب و مقالاتی است که مورد تأیید قرار می‌گیرند.

مرحله دوم- تحلیل قاعده‌مند منابع

با در نظر گرفتن کلیدواژه‌های مدنظر در مقالات و پژوهش‌های مختلف در یک دهه اخیر، تعداد ۳۲ مقاله استخراج شد.

#### جدول ۱. واژه‌های کلیدی تحقیق

سازمان- اعتماد اجتماعی- اعتماد سازمانی (درون سازمانی)

مرحله سوم- تبیین مقالات مورد تأیید

ملاک‌های انتخاب مقالات طبق جدول ذیل شناسایی شدند:

- محل چاپ مقاله: مقالات پذیرش شده در پایگاه‌های مرجع، مجلات علمی و پژوهشی، علمی و ترویجی و علمی تخصصی

- موضوع مدنظر: عوامل مؤثر بر اعتماد سازمانی (درون سازمانی)

- حیطه کلی تحقیق: اعتماد سازمانی (درون سازمانی)

- روش تحقیق: فراترکیب

- محدوده زمانی تحقیق: پژوهش‌های انجام شده در بازه زمانی ۱۱ ساله از سال ۱۳۸۷ تا سال ۱۳۹۸

- زبان‌های مورد استفاده: فارسی

بر مبنای برنامه مهارت‌های ارزیابی حیاتی به بررسی کیفیت مقالات بر اساس ۱۰ معیار ذیل پرداخته شد (هر معیار حداکثر ۵ امتیاز):

هدف پژوهش، اصول و روش‌ها، ساختار پژوهش، نمونه، مرتب‌سازی داده‌ها، انعکاس‌پذیری، مبانی اخلاق حرفه‌ای، دقت تحقیق، تبیین روشن نتایج و نتیجه‌گیری کلی تحقیق.

نتایج نهایی، ۲۱ مقاله نهایی به شرح ذیل است:

#### جدول ۲. امتیازات داده شده به ۲۱ مقاله منتخب

مقاله	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱
نمره نهایی	۴۰	۴۱	۴۷	۴۲	۳۹	۳۶	۴۳	۴۱	۳۹	۴۲	۴۲
مقاله	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶	۱۷	۱۸	۱۹	۲۰	۲۱	
نمره نهایی	۴۲	۴۵	۴۲	۴۰	۴۲	۴۰	۴۳	۴۱	۳۹		

در این مرحله، از بین ۳۲ مقاله، ابتدا ۱۱ مقاله بر اساس معیارهایی مانند عنوان، چکیده و محتوا حذف شد و سپس، ۲۱ مقاله باقیمانده بر اساس ده معیار ذکر شده از لحاظ کیفیت، مورد بررسی نهایی قرار گرفت که در نهایت، ۲۱ مقاله

جهت بررسی، تأیید نهایی شد. در مجموع، در زمینه مورد بررسی، تعداد ۸ مقاله از ۳۲ مقاله موجود به دلیل محتوای یک تحقیق بر اساس عنوان و دو مقاله بر اساس کیفیت تحقیق حذف شدند. با توجه به نتایج نمره دهی نهایی، حداکثر امتیاز داده شده به مقالات، ۴۷ و حداقل امتیاز داده شده، ۳۶ است.

جدول ۳. نتایج گزینش مقالات نهایی

مقالات	تعداد
کل مقالات و منابع اولیه	۳۲
مقالات پذیرش نشده بر اساس عنوان تحقیق	۱
مقالات پذیرش نشده بر اساس چکیده تحقیق	۰
مقالات پذیرش نشده بر اساس محتوای کلی تحقیق	۸
مقالات پذیرش نشده بر اساس کیفیت تحقیق	۲
مقالات پذیرفته شده نهایی	۲۱

#### مرحله چهارم: تبیین و استخراج نتایج

در این مرحله، اطلاعات مستخرج از پژوهش‌ها دسته‌بندی شد و فراوانی و منابع آن‌ها نیز ذکر گردید. در جدول ۴، نتایج حاصل تشریح گردیده است.

جدول ۴. سرفصل‌های مشخص شده جهت طراحی نظام عوامل مؤثر بر اعتماد درون سازمانی

ردیف	سرفصل‌های مشخص شده	مأخذ	فراوانی
۱	شایستگی مدیریتی مدیران (مدیریت‌گرایی)	دانایی فرد، رجب‌زاده و حصیری (۱۳۸۸) - مردانی، طوطیان‌اصفهانی و بوشهریان (۱۳۹۶) - رضایی منش، اصغری‌اقدام، محبوب و محمدی (۱۳۹۴) - رحمانی، هاشمی و باقری (۱۳۹۸)	۴
۲	اعتماد به مدیریت	محمودی میمند، شیره پزآرانی، نوابی و کاظمی بیدگلی (۱۳۹۲)	۱
۳	رضایت شغلی	محمودی میمند، شیره پزآرانی، نوابی و کاظمی بیدگلی (۱۳۹۲) - شمس و اسفندیاری‌مقدم (۱۳۹۴)	۲
۴	خوش‌بینی	محمودی میمند، شیره پزآرانی، نوابی و کاظمی بیدگلی (۱۳۹۲)	۱
۵	بده‌بستان	پناهی (۱۳۸۷) - محمودی میمند، شیره پزآرانی، نوابی و کاظمی بیدگلی (۱۳۹۲)	۲
۶	روابط دوستانه	مردانی، طوطیان‌اصفهانی و بوشهریان (۱۳۹۶) - فریدی و گلزار (۱۳۹۴) - پناهی (۱۳۸۷)	۳
۷	یکی بودن حرف و عمل	فریدی و گلزار (۱۳۹۴) - کریمیان، عزتی و دیالمه (۱۳۹۵)	۲
۸	صداقت	کریمیان، عزتی و دیالمه (۱۳۹۵) - پناهی (۱۳۸۷)	۲
۹	صلاحیت داشتن کادر اداری (دانش تخصصی و توانمندی در کارها)	کریمیان، عزتی و دیالمه (۱۳۹۵) - مردانی، طوطیان‌اصفهانی و بوشهریان (۱۳۹۶)	۲
۱۰	پیشینه مثبت	کریمیان، عزتی و دیالمه (۱۳۹۵)	۱
۱۱	وفاداری به سازمان (عیب‌پوشی و امانت‌داری)	مردانی، طوطیان‌اصفهانی و بوشهریان (۱۳۹۶) - کریمیان، عزتی و دیالمه (۱۳۹۵)	۳
۱۲	خیرخواهی اعضاء برای یکدیگر و ارباب‌رجوع	کریمیان، عزتی و دیالمه (۱۳۹۵)	۱
۱۳	هدفمند بودن کادر اداری و مدیریت	کریمیان، عزتی و دیالمه (۱۳۹۵)	۱
۱۴	پابندی به ارزش‌ها	مردانی، طوطیان، اصفهانی و بوشهریان (۱۳۹۶) - کریمیان، عزتی و دیالمه (۱۳۹۵)	۲
۱۵	قاطعیت در تصمیمات	کریمیان، عزتی و دیالمه (۱۳۹۵)	۱



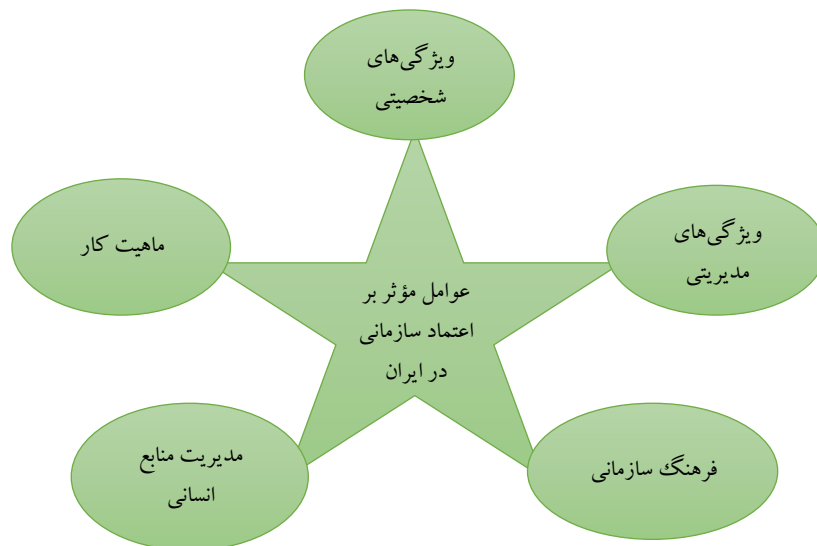
ردیف	سرفصل‌های مشخص‌شده	مأخذ	فراوانی
۱۶	صراحت و شفافیت (تسهیم اطلاعات- انتقادپذیری و پرهیز از تملق)	کریمیان، عزتی و دیالمه (۱۳۹۵)	۱
۱۷	تفویض اختیار	مردانی، طوطیان‌اصفهانی و بوشهریان (۱۳۹۶)	۱
۱۸	ایجاد یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک در بین کادر اداری	پناهی (۱۳۸۷)	۱
۱۹	مشارکت دادن کارکنان در فرآیندهای تصمیم‌گیری	پناهی (۱۳۸۷)- مردانی، طوطیان‌اصفهانی و بوشهریان (۱۳۹۶)- محمودی میمند، شیره پزآرانی، نوابی و کاظمی بیدگلی (۱۳۹۲)	۳
۲۰	آگاهی مدیریت و کارکنان از انتظارات یکدیگر	فریدی و گلزار (۱۳۹۴)- پناهی (۱۳۸۷)	۲
۲۱	رهبری اخلاقی	عواففی منفرد، مهداد و میرجعفری (۱۳۹۱)	۱
۲۲	سلامت روان‌شناختی محیط کار	عواففی منفرد، مهداد و میرجعفری (۱۳۹۱)	۱
۲۳	هوش فرهنگی	کیخانزاد و قنادی (۱۳۹۲)	۱
۲۴	سازگاری شغلی	کیخانزاد و قنادی (۱۳۹۲)	۱
۲۵	تمرکززدایی	رضایی‌منش، اصغری‌اقدم، محبوب و محمدی (۱۳۹۴)	۱
۲۶	دیوانسالاری‌زدایی	رضایی‌منش، اصغری‌اقدم، محبوب و محمدی (۱۳۹۴)	۱
۲۷	فرهنگ سازمانی	سیادت، پروری و سپهری‌صدر (۱۳۹۷)	۱
۲۸	تعهد سازمانی	سلطانی (۱۳۹۵)	۱
۲۹	عدالت سازمانی	فرهنگ، پورقاز و جمشیدزهی (۱۳۹۳)- جزنی و سلطانی (۱۳۹۵)- اشجع، نوری، عربضی و سماواتیان (۱۳۸۸)- نادى، گل شیرازی و فرح‌گل (۱۳۹۴)	۴
۳۰	اثربخشی چرخش شغلی	فرهنگ، پورقاز و جمشیدزهی (۱۳۹۳)	۱
۳۱	رهبری خدمتگزار	قلی‌پور، پورعزت و حضرتی (۱۳۸۸)	۱
۳۲	شهروندی شرکتی	مشبکی‌اصفهانی، نجات و خلیلی پالندی (۱۳۹۶)	۱
۳۳	مدیریت منابع انسانی اسلامی	امراهی و نیکنام (۱۳۹۸)	۱

برای تجزیه و تحلیل پژوهش‌های انجام‌شده در ارتباط با عوامل مؤثر بر اعتماد سازمانی (درون سازمانی) از کدگذاری استفاده شده است. در تحقیق پیش رو بر اساس مفاهیم استخراج‌شده از تحقیقات به خلق مقولات متناسب با هر دسته از مفاهیم پرداخته شد که در جدول ۵ به آن پرداخته شده است.

جدول ۵. دسته‌بندی مؤلفه‌های استخراج‌شده

مقوله	مفاهیم
ویژگی‌های شخصیتی	خوش‌بینی
	روابط دوستانه
	یکی بودن حرف و عمل
	صداقت
	صلاحیت داشتن کادر اداری (دانش تخصصی و توانمندی در کارها)
	پیشینه مثبت
	وفاداری به سازمان (عیب‌پوشی و امانت‌داری)
	خیرخواهی اعضاء برای یکدیگر و ارباب‌رجوع
	پایبندی به ارزش‌ها
	قاطعیت در تصمیمات
	صراحت و شفافیت (تسهیم اطلاعات- انتقادپذیری و پرهیز از تملق)
	هوش فرهنگی

مفاهیم	مقوله
سازگاری شغلی	ویژگی‌های مدیریتی (به‌کارگیری اصول مدیریتی نوین)
تعهد سازمانی	
تفویض اختیار	
مشارکت دادن کارکنان در فرآیندهای تصمیم‌گیری	فرهنگ سازمانی
رهبری اخلاقی	
رهبری خدمتگزار	
ایجاد یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک در بین کادر اداری	مدیریت منابع انسانی
فرهنگ سازمانی	
اعتماد به مدیریت	
بده‌بستان	مسائل مربوط به ماهیت کار
هدفمند بودن کادر اداری و مدیریت	
آگاهی مدیریت و کارکنان از انتظارات یکدیگر	
عدالت سازمانی	ویژگی‌های شخصیتی
شهروندی شرکتی	
مدیریت منابع انسانی	
اسلامی	ویژگی‌های مدیریتی
اثربخشی چرخش شغلی	
سلامت روان‌شناختی محیط کار	
تمرکززدایی	فرهنگ سازمانی
دیوانسالاری‌زدایی	
رضایت شغلی	



در شکل بالا، مدل نهایی ترسیم شده است که به دلیل زیاد بودن تعداد مفاهیم تنها به ذکر مقوله‌ها اکتفا شد.

مرحله ششم: تعیین کیفیت نتایج

جهت کنترل نتایج مطالعه، علاوه بر نظر چند خبره از شاخص کاپا استفاده گردید.

مرحله هفتم:

در مرحله هفتم، نتایج به‌دست آمده از مراحل قبل ارائه می‌گردد.

## بحث و نتیجه‌گیری

در مناسبات و ارتباطات سازمانی، نیاز بیشتری به اعتماد جهت دستیابی به اهداف و ارزش‌های موردنظر سازمان وجود دارد. اعتماد برای سازمان‌ها و رهبران آن‌ها به‌منظور رفتار همکارانه و سودمند در ارتباطات بلندمدت، امری لازم و ضروری به نظر می‌رسد و عملکرد کارکنان یک سازمان و راندمان آن متأثر از اعتماد سازمانی است. نتایج پژوهش‌های انجام‌شده در باب عوامل مؤثر بر اعتماد سازمانی در ایران در یک بازه زمانی ۱۱ ساله از سال ۱۳۸۷ تا ۱۳۹۸، جمع‌آوری و ضمن ترکیب این نتایج با روش فراترکیب، یک مدل منسجم از عوامل مؤثر بر این تعامل حاصل گردید که شامل ویژگی‌های شخصیتی، ویژگی‌های مدیریتی (به‌کارگیری اصول مدیریتی نوین)، فرهنگ سازمانی، مدیریت منابع انسانی و مسائل مربوط به ماهیت کار بوده و بر کمیت و کیفیت اعتماد سازمانی (درون‌سازمانی) تأثیر گذارند.

ازجمله ویژگی‌های شخصیتی مرتبط با اعتماد سازمانی می‌توان به خوش‌بینی، روابط دوستانه، یکی بودن حرف و عمل، صداقت، صلاحیت داشتن کادر اداری (دانش تخصصی و توانمندی در کارها)، پیشینه مثبت، وفاداری به سازمان (عیب‌پوشی و امانت‌داری)، خیرخواهی اعضای برای یکدیگر و ارباب‌رجوع، پایبندی به ارزش‌ها، قاطعیت در تصمیمات، صراحت و شفافیت (تسهیم اطلاعات-انتقاد پذیری و پرهیز از تملق) و غیره اشاره کرد. ایجاد اعتماد و توسعه اعتماد در سازمان‌ها نیازمند یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک، صداقت و انسجام است. اگر در سازمان‌ها اعتماد وجود داشته باشد، قابلیت انعطاف‌پذیری و سازگاری افزایش می‌یابد و فرآیند تغییر در سازمان اثربخش‌تر طی خواهد شد. ضمن اینکه در چنین سازمان‌هایی شاهد بهبود عملکرد خواهیم بود.

مسائل مربوط به ماهیت کار ازجمله سلامت روان‌شناختی محیط کار، تمرکززدایی و دیوانسالاری‌زدایی در ارتباط با اعتماد سازمانی، مهم و شایان توجه هستند. در مورد دیوانسالاری‌زدایی نباید فقط به حذف و کاستن از بوروکراسی ناکارآمد تمرکز نمود بلکه بوروکراسی باید به‌گونه‌ای اصلاح شود که سلسله‌مراتب در آن تا حد امکان کاهش یافته و زمینه مشارکت کارکنان محقق شود. در خصوص تمرکززدایی، با توجه به تأثیر مثبت آن بر اعتماد سازمانی، بهتر است مدیران در سازمان‌ها بیشتر به تفویض اختیار و جذب مشارکت کارکنان بها داده، زمینه رضایت، رشد و پرورش آنان را فراهم آورند و زمینه‌های بهبود اعتماد سازمانی در کارکنان را افزایش دهند.

در مسائل مربوط به مدیریت منابع انسانی می‌توان به آگاهی مدیریت و کارکنان از انتظارات یکدیگر، عدالت سازمانی، شهروندی شرکتی، مدیریت منابع انسانی اسلامی و اثربخشی چرخش شغلی اشاره کرد. چرخش شغلی، ازجمله تدابیر مدیریتی در حوزه مدیریت منابع انسانی است که طی آن، جابه‌جایی کارکنان در مشاغل گوناگون با انگیزه‌های مختلف به‌طور مشروط و اقتضایی انجام می‌پذیرد. اگر بتوان افراد را در مشاغل هم‌خانواده و همگون که با آن‌ها آشنایی دارند، جابه‌جا کرد، چرخش شغلی ایجاد می‌شود. از اثرات مثبت چرخش شغلی می‌توان به آشنایی مدیران با مسائل و مشکلات قسمت‌های دیگر سازمان، افزایش هماهنگی و بهبود تصمیم‌گیری با کسب تجارب و آموختن مطالب جدید و نتیجتاً فراهم آوردن زمینه رشد آنان، کاهش یکنواختی کار، افزایش انگیزه و هدایت سازمان‌های غیررسمی، جلوگیری از انحصاری شدن مشاغل و ایجاد روحیه تغییرپذیری و ریسک‌پذیری، کاهش تعصبات نسبت به شغل و نیز اهمیت دادن به مشاغل دیگر و غیره اشاره کرد (رشیدی و همکاران، ۱۳۸۰؛ به نقل از فرهنگ و همکاران، ۱۳۹۳). چرخش شغلی از عوامل مهم و مؤثر بر اعتماد سازمانی به شمار می‌رود.

در سازمان‌ها، کارکنان نسبت به یک الگوی خاص رفتاری توافق پیدا می‌کنند که این همان فرهنگ سازمانی است. یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت سازمان، فرهنگ سازمانی است زیرا به‌عنوان نمونه، ممکن است اعمال یک استراتژی به دلیل مخالفت فرهنگ سازمانی که مجموعه اعتقادات اعضای سازمان است، به تأخیر افتاده یا رد شود. با توجه به رابطه راهبردهای جدید با فرهنگ سازمانی، شایسته است که شناخت کامل و دقیقی از فرهنگ سازمانی صورت گیرد.

از جمله مواردی که شامل فرهنگ سازمانی می‌شود، می‌توان به ایجاد یک فرهنگ بر مبنای ارزش‌های مشترک در بین کادر اداری اشاره کرد.

از دیگر موارد مرتبط با عوامل مؤثر بر اعتماد سازمانی می‌توان به ویژگی‌های مدیریتی (به کارگیری اصول مدیریتی نوین) اشاره کرد که مواردی از جمله تفویض اختیار، مشارکت دادن کارکنان در فرآیندهای تصمیم‌گیری، رهبری اخلاقی و رهبری خدمتگزار را شامل می‌شود. در این نوع مدیریت، پیروی از رهبران به واسطه اعتمادی است که کارکنان به آن‌ها دارند. این نوع از شیوه‌های مدیریتی، بهره‌وری را افزایش داده، راندمان سازمان را بهبود بخشیده و رضایت درونی و اعتماد سازمانی کارکنان را موجب می‌شوند.

## منابع

- اشجع، آرزو، نوری، ابوالقاسم، عریضی سامانی، سید حمیدرضا، و سماواتیان، حسین. (۱۳۸۸). رابطه ابعاد عدالت سازمانی با اعتماد به سازمان و سرپرست در کارکنان مجتمع فولاد مبارکه اصفهان. *دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی*، ۱۱(۴۰)، ۱-۱۲.
- الوانی، سیدمهدی، و حسینی، سیدصمد. (۱۳۹۲). تأملی بر مبانی نظری، مفاهیم و مدل‌های اعتماد نهادی (سازمانی). *فصلنامه مطالعات اندازه‌گیری و ارزشیابی آموزشی*، ۳(۴)، ۱۰۵-۱۴۱.
- امراهی، ناهید، و نیکنام، منصور. (۱۳۹۸). تبیین اثرات مدیریت منابع انسانی اسلامی بر تعهد سازمانی با تمرکز بر نقش میانجی اعتماد سازمانی (مورد مطالعه: نیروی انتظامی شهرستان یزد). *دو فصلنامه علمی مدیریت منابع انسانی پایدار*، ۱۱(۱)، ۵۳-۷۳.
- بن سعید، فرید، و بوشهری‌نژاد، آزاده. (۱۳۹۴). تجزیه و تحلیل ساختار سازمانی یکی از سازمان‌های دولتی ایران در راستای چابک‌سازی و ایجاد فضای مدیریت مشارکتی. *دوازدهمین همایش و ششمین جشنواره ملی نظام پیشنهادها*.
- پناهی، بلال. (۱۳۸۸). اعتماد و اعتمادسازی در سازمان. *پیک نور-علوم انسانی*، ۷(۴)، ۸۸-۱۰۳.
- جزنی، نسرين، و سلطانی، شاروخ. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر عدالت سازمانی بر تعهد سازمانی در پرتو اعتماد سازمانی. *مجله مدیریت توسعه و تحول*، ۲۵، ۲۷-۳۶.
- دانایی‌فرد، حسن، رجب‌زاده، علی، و حصیری، اسد. (۱۳۸۸). ارتقای اعتماد درون‌سازمانی در بخش دولتی، بررسی نقش شایستگی مدیریتی مدیران. *پژوهش‌های مدیریت*، ۲(۴)، ۵۹-۹۰.
- رحمانی، محمود، هاشمی، سیداحمد، و باقری، مهدی. (۱۳۹۸). تبیین الگوی شایستگی مدیران بر پایه رفتار کارآفرینانه و اعتماد سازمانی مدیران آموزشی. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار*، ۱۳(۲)، ۱۱۱-۱۲۸.
- رضایی‌منش، بهروز، اصغری‌اقدام، بهرام، محبوب، علی، و محمدی، مینا. (۱۳۹۴). تأثیر مدیریت دولتی نوین بر اعتماد سازمانی کارکنان ستادی شهرداری رشت. *فصلنامه رسالت مدیریت دولتی*، ۶(۱۹-۲۰)، ۱-۱۴.
- سلطانی، شاروخ. (۱۳۹۵). بررسی رابطه ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی کارکنان آموزش و پرورش شهرستان مهاباد). *نوآوری‌های مدیریت آموزشی*، ۱۲(۲) (مسلسل ۴۵)، ۹۳-۱۰۷.
- سیادت، سیدعلی، پروری، امین، و سپهری‌صدر، یعقوب. (۱۳۹۷). بررسی تأثیر شناخت فرهنگ سازمانی بر اعتماد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی: دانشگاه آزاد واحد مرنده). *نوآوری‌های مدیریت آموزشی*، ۱۳(۲) (مسلسل ۵۰)، ۲۳-۳۳.
- شمس، شهاب‌الدین، و اسفندیاری‌مقدم، امیر تیمور. (۱۳۹۴). ارتباط ابعاد مختلف اعتماد سازمانی با رضایت شغلی کارکنان. *فصلنامه علمی-پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)*، ۲۴(۷۷)، ۱۷۱-۱۸۵.
- صالح‌نژاد، سیدعبدالله، درویش، حسن، احمدی، علی‌اکبر، و فروزنده، لطف‌الله. (۱۳۹۶). فراترکیب مطالعات منزلت کارکنان در ایران. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)*، ۱۰(۲) (پیاپی ۳۲)، ۷۵-۱۰۰.

- عابدجعفری، عابد، و امیری، مجتبی. (۱۳۹۸). فراترکیب، روشی برای سنتز مطالعات کیفی. *فصلنامه علمی-پژوهشی روش‌شناسی علوم انسانی*، ۲۵(۹۹)، ۷۳-۸۷.
- عوافقی منفرد، احسان، مهداد، علی، و میرجعفری، سیداحمد. (۱۳۹۱). رابطه رهبری اخلاقی و سلامت روان شناختی محیط کار با اعتماد سازمانی. *فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری*، ۷(۳).
- فرهنگ، ابوالقاسم، پورقاز، عبدالوهاب، و جمشیدزهی، سعید. (۱۳۹۳). اثربخشی چرخش شغلی و رابطه آن با عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی. *پژوهش‌های مدیریت عمومی*، ۷(۲۳)، ۱۲۹-۱۴۴.
- فریدی، صادق، و گلزار، ابراهیم. (۱۳۹۴). بررسی عوامل مؤثر بر ایجاد اعتماد سازمانی در بین مشتریان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی منطقه همدان در سال ۱۳۹۴. *ششمین کنفرانس بین‌المللی اقتصاد، مدیریت و علوم مهندسی*.
- قره‌خانی، بهزاد، طاهرپور حبیب‌اله، رهنورد، فرج‌اله، و مصطفوی، فرخ. (۱۳۹۳). عوامل مؤثر بر اعتماد به سازمان‌های دولتی شهر تهران. *مدیریت دولتی*، ۶(۴)، ۸۳۹-۸۵۶.
- قلی‌پور، آرین، پورعزت، علی‌اصغر، و حضرتی، محمود. (۱۳۸۸). بررسی تأثیر رهبری خدمتگزار بر اعتماد سازمانی و توانمندسازی در سازمان‌های دولتی. *نشریه مدیریت دولتی*، ۱(۲)، ۱۰۳-۱۱۸.
- قنبری‌زاده، سیروس، و عرفانی‌زاده، فریبرز. (۱۳۹۶). نقش اعتماد سازمانی در تعدیل بدبینی سازمانی کارکنان. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۶(۲۲ پی‌اچ).
- کریمیان، ندا، عزتی، میترا، و دیالمه، نیکو. (۱۳۹۵). شناسایی عوامل اعتمادسازی در سازمان با تأکید بر آموزه‌های اسلامی. *فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت اسلامی*، ۲۴(۲)، ۱۹۱-۲۱۶.
- کیخانزاد، مهین، و قنادی، سوزان. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین هوش فرهنگی با سازگاری شغلی و اعتماد سازمانی اعضای هیات علمی. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۵(۱۵)، ۱۱۴-۱۲۸.
- محمودی میمند، محمد، شیره‌پز آرانی، علی‌اصغر، نوایی، میثم، و کاظمی بیدگلی، عباس. (۱۳۹۲). شناسایی عوامل مؤثر بر اعتماد عامگرایانه در سازمان‌ها مطالعه موردی: سازمان‌های دولتی و عمومی شهرستان کاشان. *پژوهش‌نامه مدیریت تحول*، ۵(۹).
- مردانی، محمدرضا، طوطیان اصفهانی، صدیقه، و بوشهریان، حسینعلی. (۱۳۹۶). شناسایی و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر اعتمادسازی بین کارکنان و مدیران. *فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی*، ۶(۱).
- مشبکی اصفهانی، نجات، و خلیلی پالندی، فرشته. (۱۳۹۶). شهروندی شرکتی و نقش آن در شکل‌گیری اعتماد و هویت سازمانی. *مدیریت فرهنگ سازمانی*، ۱۷(۳)، ۳۹۹-۴۱۹.
- نادی، محمدعلی، گل‌شیرازی، نفیسه، و فرح‌گل، سارا. (۱۳۹۴). رابطه بین ابعاد عدالت سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و اعتماد سازمانی در کارکنان دانشگاه‌های دولتی شهر شیراز. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار*، ۹(۴)، ۸۱-۹۳.

Hedges, L. V., & Cooper, H. (2009). Research synthesis as a scientific process. *The Handbook of Research Synthesis and Meta-Analysis*, 1(3), 4-7.

Sandelowski, M., & Barroso, J. (2006). *Handbook for synthesizing qualitative research*. Springer Publishing Company.

