

علم‌سنجی و فراترکیب نقش کارکردهای مدیریت منابع انسانی در اعتمادآفرینی سازمان‌های حمایتی

محمد محمدی قیداری^۱، نبی اله محمدی^{۲*}، داود قراخانی^۳

^۱ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت دولتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران.

^۲ استادیار، گروه مدیریت، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران. (عهده‌دار مکاتبات)

^۳ استادیار، گروه مدیریت صنعتی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۴/۰۱/۱۱ تاریخ پذیرش نهایی: ۱۴۰۴/۰۷/۰۶

چکیده

با توجه به پراکندگی مطالعات در حوزه تعامل بین کارکردهای مدیریت منابع انسانی و اعتمادآفرینی در سازمان‌های حمایتی، انجام مطالعه‌ای نظام‌مند به منظور ترسیم ساختار دانش این حوزه و شناسایی روندهای پژوهشی ضروری است. این پژوهش با هدف تحلیل علم‌سنجی تولیدات علمی در حوزه نقش کارکردهای مدیریت منابع انسانی در اعتمادآفرینی با تمرکز بر سازمان‌های حمایتی انجام شده است. پژوهش حاضر با رویکرد کمی و از نوع مطالعات علم‌سنجی بوده و داده‌های موردنیاز از پایگاه‌های اطلاعاتی اسکوپوس و وب‌آوساینس طی بازه زمانی ۲۰۰۴ تا ۲۰۲۴ گردآوری شد. پس از اعمال معیارهای غربالگری شامل ارتباط موضوعی، در دسترس بودن متن کامل و نوع مقاله پژوهشی، در نهایت ۳۳۲ مقاله برای تحلیل نهایی انتخاب گردیدند. تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار VOSviewer و از طریق تحلیل هم‌واژگانی و هم‌استنادی انجام پذیرفت. یافته‌ها حاکی از روند رو به رشد تولیدات علمی به‌ویژه از سال ۲۰۱۵ به بعد بوده که اوج آن در سال‌های ۲۰۲۱ تا ۲۰۲۴ مشاهده شده است. کشورهای بریتانیا (۹۷ مقاله) و ایالات متحده (۶۵ مقاله) بیشترین سهم را در تولید علمی داشته‌اند و مجله اخلاق کسب‌وکار با انتشار ۱۶۴ مقاله، پیش‌تاز انتشار در این حوزه است. تحلیل خوشه‌ای واژگان، چهار خوشه اصلی شامل «عدالت سازمانی»، «تعهد سازمانی»، «رضایت شغلی» و «رهبری» را برجسته نمود. یافته‌های پژوهش نشان از بلوغ تدریجی حوزه پژوهشی مدیریت منابع انسانی مبتنی بر اعتمادآفرینی دارد. این مطالعه با ارائه نقشه جامع علمی، چارچوب مناسبی برای پژوهش‌های آتی فراهم کرده و می‌تواند مورد استفاده سیاست‌گذاران و مدیران سازمان‌های حمایتی در طراحی راهبردهای منابع انسانی مبتنی بر اعتماد قرار گیرد.

واژه‌های اصلی: علم‌سنجی، اعتمادآفرینی، مدیریت منابع انسانی، سازمان‌های حمایتی.

۱- مقدمه

را به‌عنوان یک راهبرد اساسی در مدیریت منابع انسانی برجسته ساخته است [۴۶]. در این چارچوب، اعتماد نه‌تنها یک مفهوم انتزاعی، بلکه یک سرمایه راهبردی محسوب می‌شود [۴] که می‌تواند پتانسیل‌های بالقوه نیروی انسانی را به شکوفایی و زمینه‌های تعالی سازمانی را فراهم آورد [۱۵]. ماهیت پیچیده و چندبعدی اعتماد در سازمان‌ها، آن را به مکانیزمی تبدیل کرده که فراتر از روابط سطحی است [۱۶]. مدیریت منابع انسانی در عصر حاضر، دیگر صرفاً به مدیریت فیزیکی نیروی کار محدود نمی‌شود، بلکه مدیریت احساسات، انگیزش‌ها و ادراکات کارکنان را نیز در بر می‌گیرد [۲۳]. در این رویکرد، اعتماد به‌عنوان یک متغیر محوری، نقش کلیدی در ایجاد فضای سازمانی مثبت، تسهیل ارتباطات، افزایش همکاری‌های درون‌سازمانی و برون‌سازمانی و ارتقای بهره‌وری ایفا می‌کند [۳۵]. پیچیدگی‌های محیط کاری معاصر، ضرورت بازتعریف مفهوم اعتماد در مدیریت منابع انسانی را آشکارتر ساخته است [۳۲]. در گذشته، اعتماد صرفاً به روابط مستقیم و رودررو محدود می‌شد، اما امروزه با گسترش فناوری‌های ارتباطی، مفهوم اعتماد ابعاد پیچیده‌تر و گسترده

در دنیای امروز، اعتماد به‌عنوان یکی از بنیادی‌ترین مفاهیم در موفقیت سازمان‌ها، به‌ویژه سازمان‌های حمایتی که مأموریت‌های حساس اجتماعی، انسانی و فرهنگی را دنبال می‌کنند، نقشی حیاتی دارد [۲۹]. سازمان‌های حمایتی، برای تحقق اهداف خود نیازمند جلب اعتماد ذینفعان متنوع، از جمله اهداکنندگان، دریافت‌کنندگان خدمات، کارکنان و جامعه هستند [۷]. در این میان، مدیریت منابع انسانی به‌عنوان بازوی استراتژیک سازمان‌ها، نه‌تنها مسئولیت جذب، توسعه و نگهداشت نیروی کار را بر عهده دارد؛ بلکه با طراحی کارکردهای مبتنی بر شفافیت، عدالت و انگیزه بخشی، بسترساز ایجاد و تقویت اعتماد درونی و بیرونی سازمان‌ها است [۳۰]. در عرصه مدیریت سازمانی معاصر، اعتماد به‌مثابه شاهرگ حیاتی سیستم‌های سازمانی محسوب می‌شود [۳۸] که نقش انکارناپذیری در موفقیت، کارآمدی و پویایی منابع انسانی ایفا می‌کند [۴۷]. پیچیدگی‌های محیط کاری امروز، ضرورت وجود مکانیزم‌های اعتمادآفرین

*Nabiollah_mohammadi@iau.ac.ir

-تری پیدا کرده است [۲۸]. سازمان‌ها با چالش‌های متعددی در زمینه حفظ و ارتقای اعتماد مواجه هستند که نیازمند راهکارهای خلاقانه در مدیریت منابع انسانی است. این راهکارها شامل ایجاد شفافیت، برقراری ارتباطات مؤثر، توانمندسازی و ایجاد فرهنگ سازمانی مبتنی بر تعاملات متقابل است [۴۲].

نقش اعتماد در مدیریت منابع انسانی از آن جهت حائز اهمیت است که می‌تواند به عنوان یک عامل تسهیلگر در تحقق اهداف سازمانی عمل کند [۴۴]. زمانی که کارکنان احساس اعتماد و امنیت روانی داشته باشند، آمادگی بیشتری برای ریسک‌پذیری، نوآوری و خلاقیت پیدا می‌کنند [۴۶]. این امر نه تنها منجر به افزایش بهره‌وری فردی می‌شود، بلکه ظرفیت‌های جمعی سازمان را نیز ارتقا می‌بخشد [۳]. در چنین فضایی، کارکنان خود را بخشی از یک اکوسیستم سازمانی می‌بینند که در آن ارزش‌ها، اهداف و منافع مشترک تعریف شده‌اند [۲۷]. مدیریت منابع انسانی در عصر کنونی با درک عمیق از اهمیت اعتماد، باید راهبردهای مؤثری برای ساخت، حفظ و ترمیم اعتماد سازمانی طراحی و اجرا کند [۲۲]. این راهبردها باید مبتنی بر شفافیت، صداقت، برابری و احترام متقابل باشند [۲۳]. در این چارچوب، آموزش، توانمندسازی و ایجاد فرصت‌های برابر برای پیشرفت شغلی کارکنان از اهمیت زیادی برخوردار است [۱].

مطالعات نشان می‌دهند که فقدان اعتماد عمومی مسئله فراروی بسیاری از کشورهای توسعه‌یافته، در حال توسعه و از جمله کشور ایران است [۲]. عموم جامعه تصور دارند که سازمان‌های دولتی، رهبران ضعیفی داشته و کاهش اعتماد به دلیل نارضایتی از خدمات دولتی ارائه شده است [۴۷]. در این دیدگاه، بازگرداندن اعتماد بسیار مشکل بوده و نقش منابع انسانی انکارناپذیر است [۳۰]. با این حال، درک شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر اعتماد هنوز یک مسئله و چالش جدی مدیران منابع انسانی محسوب می‌شود [۲۳]. مبتنی بر نظریه تبادل اجتماعی روابط سازمانی پایدار زمانی شکل می‌گیرند که افراد حس کنند تعاملاتشان بر پایه اعتماد و سود متقابل بنا نهاده شده است و این پایداری به کاهش تعارضات و افزایش همکاری منجر می‌شود [۱۲]. نظریه مبتنی بر منابع نیز بر اهمیت سازمان‌دهی و استفاده بهینه از منابع ارزشمند تأکید و اشاره می‌کند یکی از منابع گران‌بهای سازمان‌ها، سرمایه‌های انسانی است [۲۷]. هنگامی که منابع انسانی مشاهده کنند منابع داخلی سازمان به صورت شفاف و عادلانه مدیریت می‌شوند، اعتماد آن‌ها به مدیریت سیاست‌های سازمانی افزایش می‌یابد [۴۲].

با وجود مطالعات متعددی که به بررسی رابطه بین کارکردهای مدیریت منابع انسانی و اعتمادآفرینی سازمان‌ها پرداخته‌اند [۱۲، ۲۲، ۲۳، ۲۴]، بیشتر تمرکز بر بافتار شرکت‌های تولیدی، بانک‌ها و دانشگاه‌ها بوده [۱، ۴۴، ۳۵] و کمتر به سازمان‌های حمایتی که به عنوان بخشی از سازمان‌های عام‌المنفعه و غیرانتفاعی، نقش حیاتی در بهبود رفاه اجتماعی و اقتصادی جامعه ایفا می‌کنند [۹]؛ پرداخته شده است. سازمان بهزیستی یکی از مهم‌ترین سازمان‌های حمایتی کشور است که نقش مهمی در مدیریت منابع اجتماعی و حمایت از اقشار آسیب‌پذیر را بر عهده دارد

[۴۲]. ارتقای سطح اعتماد میان منابع انسانی و ارباب‌رجوع در سازمان بهزیستی، نقشی حیاتی در بهبود عملکرد، کارایی و پایداری بلندمدت این سازمان ایفا می‌کند [۳۶].

به‌طور مشخص، نبود یک مطالعه نظام‌مند برای ترسیم نقشه جامع تولیدات علمی و شناسایی خوشه‌های پژوهشی پرتأثیر و تحلیل روندهای زمانی در حوزه مدیریت منابع انسانی و اعتمادآفرینی در سازمان‌های حمایتی، انگیزه پژوهش حاضر بوده است. پژوهش حاضر نخستین مطالعه علم‌سنجی-فراترکیبی است که با ترکیب روش‌های کمی (مانند تحلیل شبکه هم‌تالیفی، رصد روندهای زمانی و شناسایی خوشه‌های پژوهشی پرتأثیر) و کیفی (فراترکیب نظام‌مند مفاهیم مدیریت منابع انسانی و اعتمادآفرینی)، به واکاوی جامع تعامل بین کارکردهای مدیریت منابع انسانی و اعتمادآفرینی در سازمان‌های حمایتی می‌پردازد. این پژوهش نه تنها شکاف موجود در مطالعات پیشین (هم داخلی و هم خارجی) را پر کرده، بلکه با ارائه شواهد علم‌سنجی و دیدگاه انتقادی، راهکارهایی برای تقویت اعتماد درونی (بین کارکنان و مدیران) و بیرونی (بین سازمان و جامعه) در این سازمان‌ها ارائه می‌دهد.

از منظر علم‌سنجی، تحلیل نقش کارکردهای مدیریت منابع انسانی در اعتمادآفرینی، افق‌های جدیدی را برای درک تأثیر متقابل فرآیندهای مدیریتی و سرمایه‌های اجتماعی سازمان‌ها می‌گشاید. علم‌سنجی-فراترکیب با ارائه ابزارهای کمی و کیفی، امکان بررسی نظام‌مند تولیدات علمی، شناسایی خوشه‌های پرتأثیر و رصد روندهای پژوهشی را فراهم می‌سازد. این مطالعه با تکیه بر این رویکرد، کوشیده تا پیوند میان نظریه‌های مدیریت منابع انسانی و مکانیسم‌های اعتمادآفرینی در سازمان‌های حمایتی را واکاوی کند؛ بنابراین هدف اصلی تحقیق، ترسیم نقشه جامعی از ادبیات موجود، شناسایی شکاف‌های پژوهشی و ارائه راهکارهایی مبتنی بر شواهد علمی است تا سازمان‌ها بتوانند با بهره‌گیری از ظرفیت‌های منابع انسانی، به سمت اعتمادآفرینی گام بردارند. از این رو، این پژوهش به دنبال پاسخ دادن به این سؤال اساسی است که روند مطالعاتی در حوزه اعتمادآفرینی مبتنی بر کارکردهای مدیریت منابع انسانی چگونه است؟

۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۲-۱ اعتماد

اعتماد یکی از منابع حیاتی در زمینه‌های سازمانی و پیش‌شرط‌های اصلی برای دستیابی به نتایج مثبت تعاملات اجتماعی است [۲۶ و ۴۵] که به عنوان محور زندگی بشر و پایه روابط باثبات متقابل و تداوم همکاری‌ها محسوب می‌شود [۴۲]. اعتماد به عنوان «انتظار و باور فرد به گفته‌ها، وعده‌ها و بیانیه‌های قابل‌اتکا تعریف می‌شود که یک پیش‌بینی‌کننده رفتارها است [۲۸]. اعتماد اعضای سازمان را به هم متصل کرده و با القای همکاری و احساسات مثبت، زمینه‌ساز موفقیت و بهبود عملکرد می‌شود [۳۰]. اعتماد به عنوان یک معیار و شاخص اثربخشی سازمانی [۴۷] و تقویت‌کننده روابط مؤثر در شرایط عدم قطعیت [۲۵]، اهمیت نظری و عملی بسیار مهمی برای مطالعات رفتار سازمانی و سازمان‌های دولتی

دارد [۳۲]. اندیشمندان حوزه مدیریت، اعتماد را به عنوان یکی از اصلی ترین مفاهیم در روابط سازمانی می دانند که نقش حیاتی در بهبود عملکرد، همکاری، تغییر سازمانی، ارتباطات مؤثر، رضایت شغلی و مشارکت پذیری کارکنان ایفا می کند [۳۴، ۳۷].

۲-۲ اعتماد آفرینی سازمانی

اعتماد آفرینی، یکی از محورهای زمینه ساز مشارکت و همکاری میان اعضای جامعه است [۲۹]. اعتماد آفرینی، بنیان بسیاری از تعاملات و کنش های روزمره در جوامع انسانی محسوب می شود [۱۴]. با گسترش پدیده های جهانی سازی، اهمیت اعتماد آفرینی در روابط اجتماعی، اقتصادی، سیاسی و سازمانی به طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است [۲۶ و ۳۳]. به طوری که اکثر صاحب نظران در علوم مختلف به اهمیت نقش اعتماد آفرینی سازمان ها اشاره کرده اند [۱۵]. در عصر رقابت شدید سازمانی، منابع انسانی محور اصلی موفقیت و تحول سازمان ها هستند [۴۲]. مطالعات نشان می دهند در سازمان هایی که اعتماد حاکم باشد؛ فضای کاری باز، مشارکت بیشتر منابع انسانی، بهره وری بالا و تعهد سازمانی وجود دارد [۲۷]. اعتماد آفرینی باعث بهبود ارتباطات داخلی سازمان می شود، بلکه در افزایش اثربخشی و رضایتمندی ارباب رجوع نیز تأثیر مستقیمی دارد [۳۷]. به همین دلیل، شناخت عوامل مؤثر بر اعتماد آفرینی، برای مدیران سازمان هایی که در جستجوی اثربخشی و بهره وری پایدار هستند، اهمیت ویژه ای دارد [۱۱]. اعتماد آفرینی در سازمان های حمایتی مانند بهزیستی، موجب ایجاد فضای روانی مناسب برای کارکنان و بهبود روابط سازمانی می شود [۳۳، ۳۶، ۳۳]. این فضای روانی می تواند به جذب و حفظ کارکنان توانمند، مدبر و نوآور کمک کرده و زمینه را برای ارائه خدمات با کیفیت تر به ارباب رجوع فراهم آورد [۴۴].

۲-۳ کارکردهای منابع انسانی و اعتماد آفرینی:

کارکردهای مدیریت منابع انسانی، از جمله گزینش، جامعه پذیری، توسعه و آموزش، ارزیابی عملکرد، انگیزش و خروج کارکنان، به طور مستقیم و غیرمستقیم بر اعتماد آفرینی سازمان تأثیر دارد [۱۴]. شفافیت، عدالت و توانمندسازی روان شناختی از مهم ترین عوامل اعتماد آفرینی هستند [۲۸]؛ بنابراین، مدیریت منابع انسانی باید با توجه به این ابعاد، سیاست هایی را طراحی کند که به توسعه فرهنگ اعتماد بیانجامد [۱۴]. فرآیند گزینش و استخدام آغازگر روابط اجتماعی بین کارکنان و سازمان است و تصویر سازمان را به عنوان یک نهاد حرفه ای و مسئولیت پذیر

نمایان می سازد [۳۳]. این فرآیند باعث شکل گیری قرارداد روان شناختی و ارزش های سازمانی، به ویژه عدالت رویه ای و اعتماد می شود [۵۱]. اعتماد آفرینی در این مرحله به عواملی مانند صحت اطلاعات ارائه شده توسط کاندیدها، شفافیت و اجرای عادلانه فرآیندها بستگی دارد [۱۶]. اجتماعی سازی به عنوان پایه ای برای توسعه اعتماد بوده و شامل آشنایی با مقررات سازمانی، یادگیری متقابل و پذیرش ارزش ها و استانداردهای سازمانی است. تحقیقات نشان می دهد که حمایت سازمانی، فرآیندهای ارتباطی و توانمندسازی روان شناختی در این مرحله نقش مهمی دارند [۲۲]. توسعه و آموزش به عنوان یکی از ابزارهای مؤثر مدیریت منابع انسانی، اعتماد را تقویت می کند [۱۷]. آموزش و توسعه مهارت های بین فردی می تواند به بازسازی اعتماد کمک کند [۲۵]؛ بنابراین وجود سیاست های شفاف و منصفانه در زمینه آموزش، ادراک از انصاف را بالا برده و موجب اعتماد آفرینی می شود [۳۶]. سیستم های ارزیابی عملکرد که تنها به نتایج توجه کرده و فرآیند دستیابی به آن را نادیده می گیرند، می تواند تضعیف کننده اعتماد شود [۵۰]؛ بنابراین، اهمیت عدالت رویه ای و پاداش دهی منصفانه در فرآیند ارزیابی عملکرد بسیار حائز اهمیت است [۱۲]. اعتماد به عنوان یکی از عوامل تعیین کننده انگیزش عمل می کند؛ چنانچه اعتماد بالا باعث ایجاد حس امنیت و اشتراک گذاری دانش شده و به توسعه خدمات نوآورانه سازمان ها می انجامد [۴۹]. بدین سبب سیستم های انگیزشی منصفانه و شفاف نقش کلیدی در اعتماد آفرینی دارند [۲۷]. فرآیند خروج و بازنشستگی کارکنان اگر ناعادلانه انجام شود، می تواند اعتماد و اعتبار سازمانی را تحت تأثیر قرار دهد. خروج و بازنشستگی های برنامه ریزی شده و شفاف، با توضیح دلایل واقعی و مشارکت کارکنان در فرآیند تصمیم گیری ها، می توانند اعتماد مجدد را ایجاد کنند [۲۳، ۱۴].

برای توسعه اعتماد آفرینی، عواملی مانند اعتبار، قابلیت اطمینان و شایستگی ها نقش مهمی دارند. اعتبار بر اساس رعایت وعده ها، قابلیت اطمینان به توانایی فردی در موقعیت های کلیدی و شایستگی به تبدیل کردن ایده ها به عملکرد عملی اشاره دارد [۳۶].

۲-۴ پیشینه پژوهش های داخلی و خارجی

جدول (۱) خلاصه ای از پیشینه مطالعات داخلی مرتبط با موضوع «مدیریت منابع انسانی» و «اعتماد سازی» است.

جدول (۱): خلاصه مطالعات داخلی مرتبط با موضوع

نویسندگان	سال	عنوان / هدف پژوهش	روش / جامعه پژوهش	خلاصه یافته های پژوهش
میرزایی و حسینیان [۱۰]	۱۴۰۴	بررسی نقش میانجی اعتماد سازمانی در رابطه بین رهبری اخلاقی و سکوت سازمانی	کاربردی - پیمایشی (همبستگی)، کارکنان شرکت قطار شهری مشهد	رهبری اخلاقی بر اعتماد سازمانی (مثبت) و سکوت سازمانی (منفی) تأثیر مستقیم دارد. اعتماد سازمانی، رابطه آنها را میانجی گری کامل می کند. اعتماد سازمانی یک سازه مکمل برای عملکرد کارکنان است.
رعدی گرمی و همکاران [۲]	۱۴۰۴	شناسایی عوامل مؤثر بر اعتماد سازمانی و تأثیر آن بر کار آفرینی	آمیخته (اکتشافی)، معلمان ابتدایی اردبیل	بین اعتماد سازمانی و کار آفرینی سازمانی رابطه ای مثبت و معنادار وجود دارد. ایجاد فرهنگ اعتماد، کار آفرینی سازمانی را ارتقا می دهد
هاشمی امین و	۱۴۰۳	طراحی مدل اعتماد سازمانی در	کیفی (نظریه داده بنیاد)،	اعتماد سازمانی در قالب اتکا پذیری و پیش بینی پذیری بر اساس علل

همکاران [۱۱]	سازمان‌های دولتی با رویکرد نظریه داده بنیاد	خبرگان سازمان‌های دولتی خراسان رضوی	مدیریت اعتمادساز، سازمان اعتمادساز و کارکنان اعتمادساز شکل می‌گیرد و پیامدهای بهبود عملکرد سازمانی و رضایت ذی‌نفعان را به دنبال دارد.
شهرجردی و همکاران [۳]	۱۴۰۳	شناسایی و اولویت‌بندی عوامل شناختی اثرگذار بر شکل‌گیری اعتماد سازمانی	ترکیبی (فراترکیب و BWM) ۳۲ مقاله و ۱۲ خبره سازمانی
کریمی و روستا [۹]	۱۴۰۲	تأثیر مدیریت منابع انسانی بر توسعه منابع انسانی با نقش رضایت شغلی و اعتماد سازمانی	کاربردی-توصیفی (همبستگی)، کارکنان شرکت‌های دانش‌بنیان
غیبی و همکاران [۶]	۱۴۰۱	نقش توانمندسازی منابع انسانی در ارتقای کیفیت خدمات با میانجی‌گری اعتماد اجتماعی	کاربردی-توصیفی (همبستگی)، داوطلبان هلال احمر تهران
طهوری و رشیدی [۴]	۱۴۰۰	تأثیر مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری با میانجی‌گری اعتماد سازمانی	توصیفی-همبستگی، مدیران بانک مسکن
طیبی رهنی و همکاران [۵]	۱۴۰۰	ارزیابی قابلیت اعتماد به عملکرد منابع انسانی	مدل معادلات ساختاری
حسامی و همکاران [۱]	۱۴۰۰	رابطه برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی با اعتماد و تعهد سازمانی	مدل معادلات ساختاری

پدیده اعتماد در بافت سازمانی هستند [۳، ۱۱]؛ ثالثاً، علیرغم تولید قابل توجه دانش در این حوزه، نقشه‌ای جامع از ساختار، خوشه‌های موضوعی و روندهای تکاملی این حوزه پژوهشی از طریق رویکردهای علم‌سنجی و مرور سیستماتیک ارائه نشده است [۴، ۵]؛ رابعاً، مطالعات موجود عموماً به بررسی تک‌کارکردهای مدیریت منابع انسانی پرداخته‌اند و نگاهی کل‌نگر و نظام‌مند به تعامل همه‌جانبه کارکردها (از جذب و انتخاب تا جبران خدمت و توسعه) با سازوکارهای اعتمادسازی وجود ندارد [۱، ۹]. این خلاء پژوهشی، لزوم انجام مطالعات علم‌سنجی برای ترسیم نقشه دانش موجود، و همچنین انجام فراترکیب نظام‌مند با رویکردی کل‌نگر به کارکردهای منابع انسانی در بافت خاص سازمان‌های حمایتی را بیش از پیش آشکار می‌سازد [۲، ۳، ۶، ۱۰، ۱۱]

با بررسی نظام‌مند مطالعات داخلی مرتبط با حوزه اعتماد سازمانی و مدیریت منابع انسانی [۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۹، ۱۰، ۱۱]، الگوی پژوهشی مشترکی عمدتاً متشکل از رویکردهای پیمایشی-همبستگی و تحلیل معادلات ساختاری در بسترهای سازمانی انتفاعی قابل شناسایی است. اگرچه این مطالعات سهم قابل توجهی در تبیین روابط بین متغیرهای کلیدی نظیر رهبری اخلاقی، عدالت سازمانی و اعتماد داشته‌اند [۱، ۹، ۱۰]، اما از چند منظر دچار محدودیت هستند: اولاً، تمرکز اکثریت قریب به اتفاق پژوهش‌ها بر سازمان‌های تجاری و انتفاعی (نظیر بانک‌ها، شرکت‌های دانش‌بنیان و صنایع) بوده و سازمان‌های حمایتی و غیرانتفاعی که ذاتاً مبتنی بر سرمایه اجتماعی و اعتماد ذی‌نفعان هستند، مورد غفلت واقع شده‌اند [۲، ۶]؛ ثانیاً، رویکردهای به کار گرفته شده عمدتاً تک‌روشی (کمی یا کیفی) بوده و فاقد ترکیب روش‌شناختی لازم برای تبیین عمیق

جدول (۲): خلاصه مطالعات خارجی مرتبط با موضوع

نویسندگان	سال	عنوان/ هدف پژوهش	روش/ رویکرد پژوهش	خلاصه یافته‌های پژوهش
داهیا [۱۶]	۲۰۲۵	شناسایی عوامل ایجادکننده اعتماد سازمانی و بررسی رابطه بین آن‌ها	روش کمی؛ DEMATEL، کارکنان تولیدی در هند	از بین ۱۴ عامل، ۶ عامل علی هستند: عدالت، تناسب فرد-سازمان، شهروندی سازمانی، رهبری مثبت، کیفیت روابط و رضایت شغلی.
زرواس و تریانتری [۵۲]	۲۰۲۵	تأثیر اعتماد آفرینی، ترغیب و همدلی بر پذیرش «ملاحظات اخلاقی در محیط کار	کمی؛ پیمایش (SEM)، تعداد ۷۳۳ منابع انسانی در شرکت‌های اروپایی	قدرت ترغیب و همدلی سرپرستان، مهم‌ترین عامل درک مداخلات به عنوان ملاحظات اخلاقی و حمایت‌کننده فردی است. همدلی و اعتمادآفرینی نقش کلیدی در پذیرش این روش دارند.
دی ماتوس و همکاران [۱۷]	۲۰۲۵	بررسی تأثیر مدیریت سازنده تعارض بر اعتمادآفرینی در اتحادیه‌های استراتژیک بین‌المللی	مرور سیستماتیک ادبیات و ارائه یک تایپولوژی	برخلاف تصور رایج، تعارض مدیریت‌شده به روش سازنده می‌تواند مسیری برای تبدیل اعتماد حسابگرانه به اعتماد شناختی و در نهایت تقویت اعتماد و پایداری اتحادیه‌های استراتژیک باشد.
کونگ و همکاران [۳۳]	۲۰۲۵	مرور سیستماتیک و چارچوبی برای درک رابطه بین مدیریت منابع انسانی و اعتماد بین کارکنان	مرور سیستماتیک ادبیات گسترده در حوزه منابع انسانی و اعتماد کارکنان	استراتژی‌های منابع انسانی با اعتماد عمودی (به مدیریت)، اعتماد افقی (به همکاران) و اعتماد سازمانی رابطه مثبت دارند. استراتژی‌های منابع انسانی ارتباطات متفاوت و گاهی نامتقارنی با اعتماد (سازمان، مدیر،

همکاران) دارند که به نوبه خود نتایج متفاوتی را پیش‌بینی می‌کنند.				
کارایی مدیریت منابع انسانی و فرهنگ‌سازمانی به صورت مستقیم بر تعهد سازمانی تأثیر می‌گذارد. اعتماد تأثیر مستقیم بر ندارد، اما از طریق عوامل دیگر تأثیر می‌گذارد.	تحلیل مسیر با مدل‌سازی معادلات	افزایش تعهد با تقویت کارایی منابع انسانی، فرهنگ‌سازمانی، اعتماد و حمایت ادراک‌شده	۲۰۲۴	ساری و همکاران [۴۴]
اعتماد سازمانی میانجی‌کننده و فرهنگ توسعه‌گرا تعدیل‌کننده مثبت هستند. شیوه‌های مدیریت منابع انسانی، تقویت‌کننده اعتماد است.	مدل‌سازی معادلات ساختاری، ۲۰۶ شرکت کوچک و متوسط	رابطه مدیریت منابع انسانی مبتنی بر تعهد با اعتماد و نقش تعدیل‌کننده فرهنگ توسعه‌گرا	۲۰۲۴	سرا و همکاران [۱۵]
اعتماد به رهبران و همکاران بر تسهیم دانش اثر مثبت دارد. تسهیم دانش بر رفتار نوآورانه اثر مستقیم دارد و نقش میانجی کامل در رابطه اعتماد به همکاران و رفتار نوآورانه ایفا می‌کند.	پیمایش، ۲۴۴ مدرس دانشگاه‌های خصوصی اندونزی	بررسی تأثیر اعتماد بین فردی بر رفتار نوآورانه با میانجیگری تسهیم دانش	۲۰۲۴	ویدودو و همکاران [۵۰]
اعتمادآفرینی سازمانی پیش‌بینی‌کننده مثبت و معنادار تمام ابعاد تعهد سازمانی (عاطفی، مستمر و هنجاری) است؛ هویت ملی تنها رابطه بین اعتمادآفرینی سازمانی و تعهد مستمر را تعدیل می‌کند.	پیمایش (مدلسازی معادلات ساختاری)، ۲۱۲ کارمند هتلداری در عربستان سعودی	بررسی تأثیر اعتمادآفرینی سازمانی بر تعهد سازمانی با نقش تعدیلگری هویت ملی	۲۰۲۴	آلومران و همکاران [۱۳]
حمایت سازمانی ادراک‌شده و اعتمادآفرینی سازمانی هر دو بر تعهد عاطفی اثر مثبتی دارند. اعتمادآفرینی سازمانی نقش میانجی جزئی در این رابطه ایفا می‌کند؛ اعتماد انسجام‌دهنده تعهد سازمانی است.	پیمایش (رگرسیون سلسله‌مراتبی)، ۳۴۷ کارمند عربستان از صنایع مختلف	نقش میانجیگری اعتمادآفرینی سازمانی در رابطه حمایت سازمانی و تعهد عاطفی	۲۰۲۴	الامین [۱۹]
اعتماد سازمانی از طریق نوآوری مدیریتی و رضایت شغلی به قصد باقی‌ماندن کارکنان تأثیر دارد. این عوامل همچنین نقش میانجی داشته و ارتباط مثبتی با هم ایجاد می‌کنند.	رویکرد کمی، با داده‌های تجربی	تأثیر اعتماد سازمانی بر قصد باقی‌ماندن کارکنان در سازمان‌ها	۲۰۲۳	لین و گوئه [۳۵]
شیوه‌های مدیریت منابع انسانی شامل آموزش، پاداش عادلانه و فرصت‌های ارتقاء تأثیر مثبت بر رفتار شهروندی داشته و اعتماد در این رابطه نقش میانجی دارد.	مدل‌سازی معادلات ساختاری، ۳۹ بانک بنگلادش	تأثیر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر رفتار شهروندی با میانجی‌گری اعتماد سازمانی	۲۰۲۳	سولتانو و جوهری [۴۷]
جو توسعه‌گرا در منابع انسانی تأثیر مثبتی بر رفتارهای شهروندی داشته و اعتماد سازمانی در این خصوص نقش میانجی دارد.	مدل‌سازی معادلات ساختاری، ۲۱۹ کارمند بخش تولید مواد غذایی	نقش توسعه منابع انسانی و جو توسعه بر رفتارهای شهروندی با میانجی‌گری اعتماد سازمانی	۲۰۲۳	هایفرون و همکاران [۲۷]
تفاوت معنادار در ادراک پرستاران نسبت به پزشکان و اعتماد مدیریتی وجود دارد. اعتماد به مدیر تحت تأثیر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی قرار می‌گیرد و این عامل نقش مهمی در تعیین سطح اعتماد دارد.	تحلیل واریانس و آزمون t در محیط بیمارستانی	درک شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و اعتماد به مدیر در بین گروه‌های شغلی مختلف	۲۰۲۲	گور و توافریز [۲۲]
مدیریت منابع انسانی با عملکرد بالا تقویت‌کننده توانایی، انگیزه و فرصت بوده و بر عملکرد تیم تأثیر مثبت دارد. اعتماد به‌طور کامل رابطه بین منابع انسانی با عملکرد بالا و عملکرد تیم را میانجی‌گری می‌کند.	پیمایش، ۱۹۲ نفر از پرسنل مدیریتی و غیرمدیریتی در سازمان‌های پاکستان	نقش میانجی‌گری اعتمادآفرینی در تأثیر منابع انسانی با عملکرد بالا بر عملکرد تیم‌ها	۲۰۲۲	حافظ و همکاران [۲۴]
سطح اعتماد اجتماعی به‌طور مستقیم بر عملکرد مدیریت منابع انسانی تأثیر می‌گذارد. در کشورهایی با اعتماد اجتماعی بالا، شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر همکاری و مشارکت کارکنان اثر دارد.	تحلیل داده‌های نظرسنجی در سطح بین‌المللی	تأثیر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و اعتماد اجتماعی بر عملکرد منابع انسانی	۲۰۲۲	گورگن و همکاران [۲۱]
مدیرانی که از روش‌های منابع انسانی آگاهی دارند، می‌توانند برای افزایش اعتماد سازمانی انطباق‌پذیری بیشتری ایجاد کنند. شیوه‌های مدیریت منابع انسانی بر اعتمادآفرینی سازمان‌ها تأثیر می‌گذارد.	مطالعه موردی چندگانه	نقش مدیریت منابع انسانی در اعتمادآفرینی در سازمان‌های دولتی هند	۲۰۲۲	کاپور و همکاران [۳۰]
تمام پنج عملکرد مدیریت منابع انسانی شامل آموزش، پاداش عادلانه، فرصت ترفیع، امنیت شغلی و ارزیابی عملکرد به‌طور معنادار با اعتماد غیرشخصی کارکنان رابطه مستقیم دارند.	تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری، بانک‌های بنگلادش	شناسایی ارتباط بین عملکرد مدیریت منابع انسانی و اعتماد غیرشخصی کارکنان	۲۰۲۲	سولتانو و خانداکار [۴۸]
اعتمادآفرینی در سازمان‌های خدمت‌محور به متغیرهای محیطی و انسانی، شامل شرایط علی (عوامل سازمانی، شغلی، کارکنان، زمینه‌ای (فرهنگی، اخلاقی، مذهبی)، مداخله‌گر (مدیریتی، شغلی، روان‌شناختی) وابستگی دارد. رهبری نوین و شفافیت منجر به بهبود رفتار شهروندی میشود.	رویکرد فراترکیب، مرور کیفی ۸۵ مقاله از وب‌آو ساینس	ارائه مدل اعتمادآفرینی بر اساس مفروضات منابع انسانی در سازمان‌های خدمت‌محور	۲۰۲۲	جبلی و همکاران [۲۹]
استخدام و انتخاب کارکنان و اعتماد سازمانی تأثیر مثبت و معناداری بر عملکرد سازمانی دارند. همچنین، اعتماد سازمانی نقش میانجی معناداری	مدل معادلات ساختاری، مؤسسات آموزش عالی	ارتباط بین عملکرد مدیریت منابع انسانی و عملکرد سازمانی از	۲۰۲۲	علی و همکاران [۱۲]

طریق اعتماد سازمانی	پاکستان	در این رابطه ایفا می‌کند.
---------------------	---------	---------------------------

۳- روش پژوهش

یکی از مهم‌ترین اقدامات برای توسعه یک حوزه پژوهشی، سنتز یافته‌های پژوهشی پیشین از طریق تحلیل علم‌سنجی است که با استفاده از جستجوی نظام‌مند ادبیات انجام می‌شود [۳۹]. امروزه، از تکنیک علم‌سنجی^۱ برای بازیابی داده‌های برخاسته از پایگاه‌های داده و تجسم شبکه‌های ارتباطی علوم استفاده می‌شود که یک حوزه بین‌رشته‌ای است [۴۰]. علم‌سنجی روشی محبوب و دقیق برای کاوش و تحلیل حجم عظیمی از داده‌های علمی است و به محققان امکان می‌دهد تا تفاوت‌های ظریف تکامل یک حوزه خاص دانشی را برجسته‌تر سازند [۲۵]. علم‌سنجی به تجسم یا ترسیم حوزه‌های دانشی اطلاق می‌شود [۱۴] و تکنیکی برای مرور تحقیقات کمی است. پژوهشگران در بسیاری از زمینه‌ها از روش‌های علم‌سنجی برای ترسیم و بررسی چشم‌انداز فکری و موضوعات پژوهشی استفاده می‌کنند؛ چراکه علم‌سنجی دقت و قابلیت اطمینان نتایج مطالعات را بهبود می‌بخشد [۱۸]. اساساً، هدف از علم‌سنجی، تحلیل و تجسم پایگاه دانش، نقاط داغ پژوهشی و مرزهای دانشی در حوزه‌های مورد مطالعه است [۴۰]. علم‌سنجی شامل سه مرحله اصلی انتخاب ابزار، جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل داده‌ها است [۳۹].

این پژوهش از نوع مطالعات علم‌سنجی و مبتنی بر طرح پژوهش کمی است که با بهره‌گیری از رویکرد مرور نظام‌مند ادبیات انجام شده است. چارچوب اجرای پژوهش مبتنی بر پروتکل پریسما^۲ است که فرایند آن در شکل (۲) دیده می‌شود.

جهت گردآوری داده‌ها، پایگاه‌های اطلاعاتی اسکاپوس^۳ و وب آو ساینس^۴ به عنوان جامع‌ترین پایگاه‌های استنادی مقالات علمی انتخاب شدند. بازه زمانی انتشار مقالات از سال ۲۰۰۴ تا ۲۰۲۴ بود و استراتژی جستجو با استفاده از عملگرهای بولی و جستجو در فیلدهای عنوان، چکیده و کلیدواژه‌ها انجام پذیرفت. عبارات کلیدی به کار رفته در جستجو شامل «مدیریت منابع انسانی»، «کارکردهای منابع انسانی»، «اعتماد سازمانی» و «اعتمادآفرینی» است. معیارهای ورود مطالعات عبارت بودند از: (۱) مقالات پژوهشی اصیل (۲) مقالات منتشر شده در مجلات علمی-پژوهشی (۳) زبان انگلیسی (۴) دارای متن کامل قابل دسترسی. معیارهای خروج نیز مبتنی بر این بود که مقالات مروری، کتاب‌ها، مقالات کنفرانسی، پایان‌نامه‌ها و همچنین مطالعاتی که به طور حاشیه‌ای به موضوع پرداخته بودند؛ از فرایند انتخاب حذف شدند.

فرایند غربالگری مطالعات بر اساس پروتکل پریسما و در چهار مرحله به اجرا درآمد. در مرحله اول تعداد ۱۰۸۲ سند از پایگاه‌های اسکوپوس و وب‌آوساینس بازیابی و شناسایی شدند که اطلاعات آماری در شکل (۱) قابل مشاهده است. در مرحله دوم، با حذف ۴۶۱ سند که شامل مقالات

با وجود غنای مطالعات خارجی در بررسی رابطه بین شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و اعتماد سازمانی [۱۲،۲۲،۲۷،۳۰]، تحلیل پژوهش‌ها نشان‌دهنده تمرکز غالب بر بسترهای سازمانی تجاری، دولتی و خدماتی (نظیر بانک‌ها، مؤسسات مالی و آموزشی) با روش‌شناسی‌های کمی پیمایشی است [۲۱،۳۵،۴۸]. اگرچه کاپور و همکاران (۲۰۲۲) به نقش حیاتی مدیریت منابع انسانی در تقویت اعتماد اشاره داشته‌اند [۳۰]، اما این پژوهش‌ها عمدتاً سازمان‌های حمایتی را به عنوان بافت مطالعه نادیده گرفته‌اند [۱۵،۱۹] و فاقد تحلیل‌های علم‌سنجی برای ترسیم نقشه جامع تولیدات علمی، شناسایی خوشه‌های پژوهشی پرتأثیر و رصد روندهای تکاملی این حوزه هستند [۱۶،۳۳،۵۰]. علاوه بر این، مطالعات ساری و همکاران (۲۰۲۴) و علی و همکاران (۲۰۲۲) عموماً بر بررسی تک‌کارکردهای مدیریت منابع انسانی (مانند جذب یا آموزش) متمرکز بوده‌اند [۱۲،۴۴] و نگاهی نظام‌مند به تعامل همه‌جانبه کارکردهای منابع انسانی با مکانیسم‌های اعتمادسازی ارائه نداده‌اند [۲۴،۴۷،۵۲]. پژوهش جلی و همکاران (۲۰۲۲) با رویکرد فراترکیب به بررسی محیط‌های خدماتی پرداخته است [۲۹]، اما ویژگی‌های منحصر به فرد سازمان‌های حمایتی (وابستگی شدید به سرمایه اجتماعی، مأموریت‌های غیرانتفاعی و نقش محوری اعتماد در جلب مشارکت ذینفعان) در آن دیده نمی‌شود [۱۳،۱۷،۱۹]. این خلاء پژوهشی، لزوم به‌کارگیری رویکردهای ترکیبی علم‌سنجی و فراترکیب نظام‌مند را برای واکاوی نظام‌مند تعامل بین تمامی کارکردهای مدیریت منابع انسانی و مکانیسم‌های اعتمادآفرینی در بافت خاص سازمان‌های حمایتی بیش از پیش آشکار می‌سازد [۱۵،۲۲،۲۷،۳۰،۳۳،۳۵،۴۴،۴۷،۵۰].

۲- پرسش‌های پژوهش

پرسش‌های پژوهش به شرح زیر هستند:

- میزان تولیدات علمی مرتبط با «کارکردهای مدیریت منابع انسانی» و نقش آن‌ها در «اعتمادآفرینی» در طول زمان چه روندی داشته است؟
- نشریات علمی فعال در انتشار مقالات مرتبط با «مدیریت منابع انسانی» و «اعتمادسازی» از نظر نوع (علمی-پژوهشی، تخصصی و غیره) و قالب (چاپی، الکترونیکی) چگونه دسته‌بندی می‌شوند؟
- پراستنادترین نشریات در حوزه تأثیر مدیریت منابع انسانی بر اعتمادآفرینی کدام‌اند و چه جایگاهی در شبکه علمی این حوزه دارند؟
- کدام کشورها بیشترین سهم را در تولید مقالات مرتبط با «مدیریت منابع انسانی» و «اعتماد سازمانی» داشته‌اند؟
- دانشگاه‌ها و مؤسسات علمی پیشرو در پژوهش‌های مرتبط با نقش مدیریت منابع انسانی در اعتمادآفرینی کدام‌اند؟
- روند موضوعی و تحولات پژوهشی حوزه «مدیریت منابع انسانی» و «اعتمادآفرینی» در بازه زمانی مورد مطالعه چگونه بوده است؟
- مفاهیم کلیدی و شبکه هم‌رخدادی واژگان مرتبط با «مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین» در عناوین و چکیده‌ها چه ارتباطاتی دارند؟

¹ Scientometric Review

² PRISMA

³ Scopus

⁴ Web of Science

۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

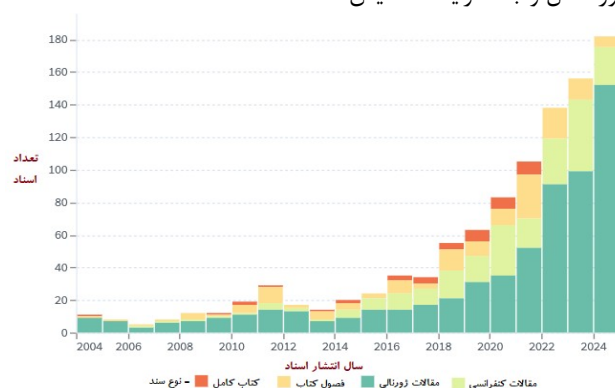
بر اساس نتایج جستجوی نظام‌مند، همان‌طور که در شکل (۳) نشان داده شده است، تعداد مقالات مرتبط با موضوع کارکردهای مدیریت منابع انسانی و اعتمادآفرینی در ۲۰ سال گذشته به‌طور پیوسته افزایش یافته است. تعداد انتشارات در چند سال اول نسبتاً ثابت و از سال ۲۰۱۴ تا ۲۰۲۱ افزایش نسبی دیده می‌شود. با این حال، تعداد مقالات پس از سال ۲۰۲۱ شروع به افزایش داشته و اخیراً این تعداد به‌شدت رو به افزایش است. اگرچه نمودار نوساناتی دارد، اما به‌طور کلی، افزایش قابل‌توجهی در سال‌های اخیر برای موضوع تحقیق اتفاق افتاده است.



شکل (۳): فراوانی مقالات و روند رشد انتشارات در سال‌های اخیر

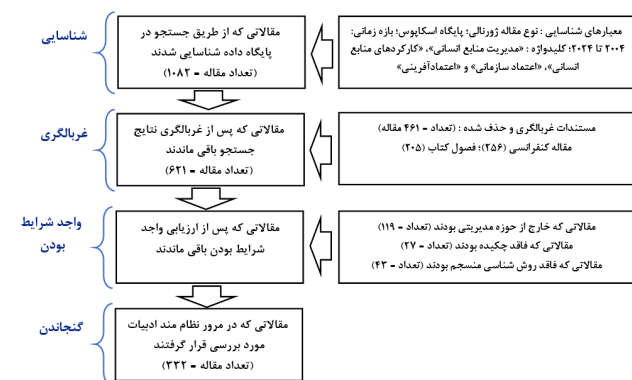
در فرایند علم‌سنجی و کتاب‌سنجی، تحلیل استناددهی مقالات بخش مهمی است که نشان می‌دهد چگونه پژوهش‌ها در طول زمان تکامل یافته و یا با چالش‌هایی مواجه بوده است. البته کاهش استنادات در سال‌های اخیر می‌تواند نشان‌دهنده نیاز به پژوهش‌های جدیدتر یا شناسایی شکاف‌های پژوهشی این حوزه باشد. شکل (۴) تحلیل روند استناددهی به مقالات مرتبط با موضوع را در بازه زمانی ۲۰۰۴ تا ۲۰۲۴ نشان می‌دهد. در سال‌های اولیه (۲۰۰۴ تا حدود ۲۰۱۲)، تعداد استنادات به مقالات نسبتاً پراکنده و در سطح پایینی است، که نشان‌دهنده توجه کم به موضوع یا کمبود پژوهش‌های مرتبط است. از سال ۲۰۱۲ به بعد، تعداد استنادات به تدریج افزایش یافته و در سال‌های ۲۰۱۶ تا ۲۰۱۸ به اوج خود رسیده است که نشان‌دهنده علاقه علمی، انتشار بیشتر مقالات و تأثیرگذاری آنها است. از سال ۲۰۲۰، تعداد استنادات به‌طور قابل‌توجهی کاهش داشته و در سال‌های نزدیک به ۲۰۲۴ به سطح پایین خود رسیده است. این کاهش عمدتاً به دلیل تأخیر در استناد به مقالات جدید (چرخه زمانی استاندارد) است.

تکراری، مقالات مروری، کتاب‌ها و مقالات کنفرانسی بود؛ انجام شد که منجر به کاهش اسناد و رسیدن به ۶۲۱ مقاله بود. در مرحله سوم، با اعمال معیارهای ورود و خروج بر اساس ارزیابی عنوان و چکیده مقالات، ۲۸۹ مطالعه حذف شدند و نهایتاً ۳۳۲ مقاله برای ارزیابی محتوایی متن به‌طور کامل واجد شرایط تشخیص داده شدند.



شکل (۱): نتایج جستجوی اولیه برای اعتمادآفرینی مدیریت منابع انسانی

از تحلیل هم‌رخدادی کلمات کلیدی، تحلیل هم‌استنادی و تحلیل خوشه‌ای برای علم‌سنجی استفاده شد [۳۹]. ابتدا، با استفاده از تحلیل هم‌رخدادی، واژگانی که حداقل در دو سند مختلف و در یک بازه زمانی خاص ظاهر شده بودند، شناسایی شدند. این کلمات پرکاربرد به‌عنوان پایگاه دانش محسوب می‌شوند. سپس، با استفاده از تحلیل هم‌استنادی، مقالات پر استناد این حوزه و نقاط داغ پژوهشی کشف شدند [۲۵]. در مرحله سوم، از تحلیل خوشه‌ای برای شناسایی خوشه‌های موضوعی پژوهش استفاده شد. موضوعات پژوهشی درون هر خوشه از شباهت مفهومی بیشتری با یکدیگر برخوردار بوده و از موضوعات خوشه‌های دیگر متمایز هستند [۱۴]. بنابراین، تحلیل خوشه‌ای با کشف روابط پنهان در حجم انبوهی از داده‌های علمی، امکان شناسایی حوزه‌های دانشی منسجم و تعیین جبهه‌های پژوهشی پرونق‌تر را نسبت به دیگر رویکردهای علم‌سنجی فراهم می‌سازد [۱۸، ۴۰].



شکل (۲): فلوچارت فرایند غربالگری و انتخاب مقاله‌ها با استفاده از

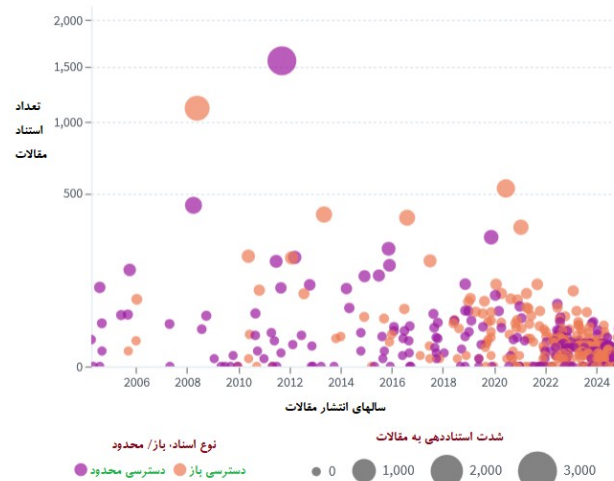
پروتکل پریسما (PRISMA)

۶۰	پایداری	۲۰۱۹	شیوه‌های منابع انسانی برای پشتیبانی از اعتماد بین‌فردی و پیامدهای آن	بولینسکا و همکاران ^۶
۵۲	روابط کارکنان	۲۰۱۴	جنبه‌های برنامه‌ریزی نشده روابط الکترونیک- سازمانی: توسعه اعتماد	بیازیولو و همکاران ^۷
۴۰	مدیریت فناوری پیشرفته	۲۰۰۵	تأثیر توسعه اعتماد و اعتماد کارکنان به رهبری	شای و همکاران ^۸
۳۰	دانش و مدیریت فرآیند	۲۰۱۸	بسته‌های مدیریت منابع انسانی و اعتماد سازمانی	آهتیل و وانهاالا ^۹
۲۵	مجله علوم اجتماعی پاکستان	۲۰۱۷	شیوه‌های مدیریت منابع انسانی و نوآوری: نقش اعتماد غیرشخصی	حسن و همکاران ^{۱۰}
۲۱	مدیریت کسب و کار	۲۰۲۳	مدیریت منابع انسانی، اعتماد غیرشخصی و رفتار شهروندی سازمانی	سلطان و جوهری ^{۱۱}
۲۰	مدیریت منابع انسانی	۲۰۲۱	تعهد به مدیریت منابع انسانی و اعتماد کارکنان به رهبران	چانگ و همکاران ^{۱۲}

جدول (۴): نتایج توزیع فراوانی انتشارات علمی و تعداد استنادهای مرتبط را در کشورهای مختلف نشان می‌دهد. بر اساس داده‌های موجود، بریتانیا با ۹۷ مقاله منتشرشده در صدر کشورهای مورد مطالعه قرار دارد و پس از آن ایالات متحده با ۶۵ مقاله در جایگاه دوم قرار گرفته است. استرالیا با ۵۱ مقاله، چین با ۴۲ مقاله و هند با ۲۷ مقاله در رتبه‌های بعدی قرار دارند. نکته قابل‌توجه در این میان، تمرکز دانشگاه‌های پرآستاند در بریتانیا است.

جدول (۴): فراوانی مقاله‌ها بر اساس کشورها و دانشگاه‌های پرآستاند

کشورها	تعداد مقالات	دانشگاه‌های پرآستاند	فراوانی مقالات
بریتانیا	۹۷	دانشگاه کمبریج	۳۴
آمریکا	۶۵	کالج کینگز لندن	۲۳
استرالیا	۵۱	دانشگاه آکسفورد	۲۳
چین	۴۲	دانشگاه موناخ	۱۹
هند	۲۷	دانشگاه ناتینگهام	۱۷
کانادا	۱۹	کالج سلطنتی لندن	۱۶
آلمان	۱۷	دانشگاه کاتولیک لوون	۱۵
فرانسه	۱۵	کالج دانشگاهی لندن	۱۵
هلند	۱۴	دانشگاه منچستر	۱۳
اسپانیا	۱۱	دانشگاه ملبورن	۱۳



شکل (۴): تحلیل روند استناددهی به مقالات مرتبط با موضوع

در جدول (۳) فهرستی از مقالات پُرآستاند در حوزه کارکردهای مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین آمده است که بیش از ۱۰ بار مورد استناد واقع شده‌اند. تحلیل مقالات نشان می‌دهد که بیشتر آثار منتشرشده پس از سال ۲۰۱۵ بوده و این نکته از دو منظر حائز اهمیت است. نخست، رشد چشمگیر تحقیقات کارکردهای مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین در یک دهه گذشته که ناشی از توجه جهانی به موضوع اعتمادآفرینی در سازمان‌های دولتی است. دوم، نقش این مقالات به‌عنوان بنیان‌گذارانی برای مطالعات آتی، نشان‌دهنده عمق و تأثیرگذاری آن‌ها در توسعه دانش این حوزه است. این نتیجه نشان می‌دهد که مطالعات در این زمینه بسیار عمیق بوده و نقطه شروع بسیاری از مطالعات بعدی در سال‌های اخیر هستند.

نتایج نشان می‌دهد که مقاله وانهاالا و همکاران (۲۰۱۱) با ۸۶ استناد به‌عنوان سنگ بنای نظری این حوزه است. این مقاله، با تمرکز بر نقش واحد منابع انسانی در اعتماد آفرینی، چارچوبی پایه برای تحقیقات بعدی بوده اند. حضور مقالات بولینسکا و همکاران (۲۰۱۹) با ۶۰ استناد، مطالعه ریتا بیاسیولو و همکاران (۲۰۱۴) نیز با ۵۲ استناد، نشانگر گرایش فزاینده به مطالعات بین‌رشته‌ای است که اعتماد را با پایداری سازمانی و روابط غیررسمی کارکنان پیوند داده است. همچنین تمرکز بر همکاری تیمی، توسعه اعتماد و نقش رهبری در مقالات برجسته شده است. این مطالعات نه تنها به اهمیت پیوسته اعتماد در مدیریت منابع انسانی اشاره دارد، بلکه نیاز به توسعه تحقیقات در زمینه‌های نوظهور و تنوع فرهنگی را نشان می‌دهد.

جدول (۳): فهرست مقاله‌های برتر با استنادهای بالا

نویسندگان	عنوان مقاله	سال انتشار	مجله	تعداد استناد
وانهاالا و همکاران ^۵	اعتماد به بخش منابع انسانی	۲۰۱۱	مرور تحقیقات مدیریت	۸۶

^۵ Vanhala

^۶ Bulińska

^۷ Biasiolo

^۸ Shay

^۹ Ahteela & Vanhala

^{۱۰} Hassan et al.

^{۱۱} Sultana & Johari

^{۱۲} Chang

سوم و چهارم قرار دارند و نشانگر اهمیت روزافزون مباحث اعتمادآفرینی در این منطقه است.

جدول (۵): توزیع فراوانی مجله‌های پیراستناد منتشرکننده مقالات

نام مجله	فراوانی ارجاعات	نام مجله	فراوانی ارجاعات
اخلاق کسب و کار	۱۶۴	مسئولیت‌ها و حقوق کارکنان	۱۸
مطالعات کسب و کار بین‌المللی	۵۳	مرور علم مدیریت	۱۸
مدیریت آسیا- اقیانوسیه	۳۸	کسب و کار و روانشناسی	۱۰
کسب و کار و مدیریت آسیایی	۳۰	فلسفه مدیریت	۸
مرور بین‌المللی مدیریت	۲۵	مدیریت منابع انسانی مبتنی بر شواهد	۷
مدیریت منابع انسانی	۲۰	مدیریت سیستم‌های انعطاف‌پذیر	۷

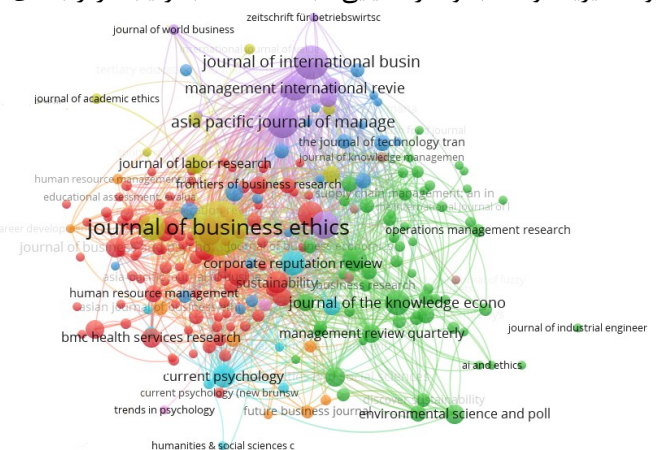
شکل (۵) نیز گستردگی مجلات منتشر کننده مقالات در حوزه مدیریت منابع انسانی و اعتمادآفرینی را نشان می‌دهد. مجله اخلاق کسب و کار که پرنفوذترین منابع در حوزه اخلاق و مسئولیت اجتماعی است، ارتباط عمیق بین اخلاق، اعتماد و مدیریت منابع انسانی را برجسته ساخته است. مجله مطالعات کسب و کار بین‌المللی نیز نشان می‌دهد تحقیقات این حوزه تنها به یک چارچوب محلی محدود نیست، بلکه در سطح جهانی نیز مورد مطالعه قرار گرفته است و مقوله‌های فرهنگ سازمانی متنوع و مدیریت منابع انسانی در فضای سازمان‌های چندملیتی نیز متکی بر اعتماد است. از دیگر مجلات مهم این حوزه، نشریه‌های مدیریت منابع انسانی و پایداری است که هرکدام نقش مهمی در پیوند دادن اعتمادآفرینی با جنبه‌های مدیریت منابع انسانی، مسئولیت اجتماعی و پایداری ایفا می‌کنند.

بر اساس نتایج تحلیل VosViewer ، تعداد ۲۰۲۸ واژه کلیدی در ادبیات مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین شناسایی شد که تعداد ۱۶۱۹ کلمه کلیدی فقط یک بار ظاهر شده‌اند و بالغ بر ۸۰٪ را تشکیل می‌دهند. تعداد کلمات کلیدی که دو بار و سه بار ظاهر شده‌اند به ترتیب ۴۵۴ و ۲۰۸ است. سپس تحلیل علم‌سنجی با تنظیم حداقل تعداد وقوع یک کلمه کلیدی به ۴ بار و ترسیم نقشه ۵۷ واژه کلیدی انجام شد. شکل (۶) شبکه هم‌رخدادی واژگان کلیدی پرتکرار در حوزه «کارکردهای مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین» را نشان می‌دهد که در قالب ۱۰ خوشه قرار دارند.

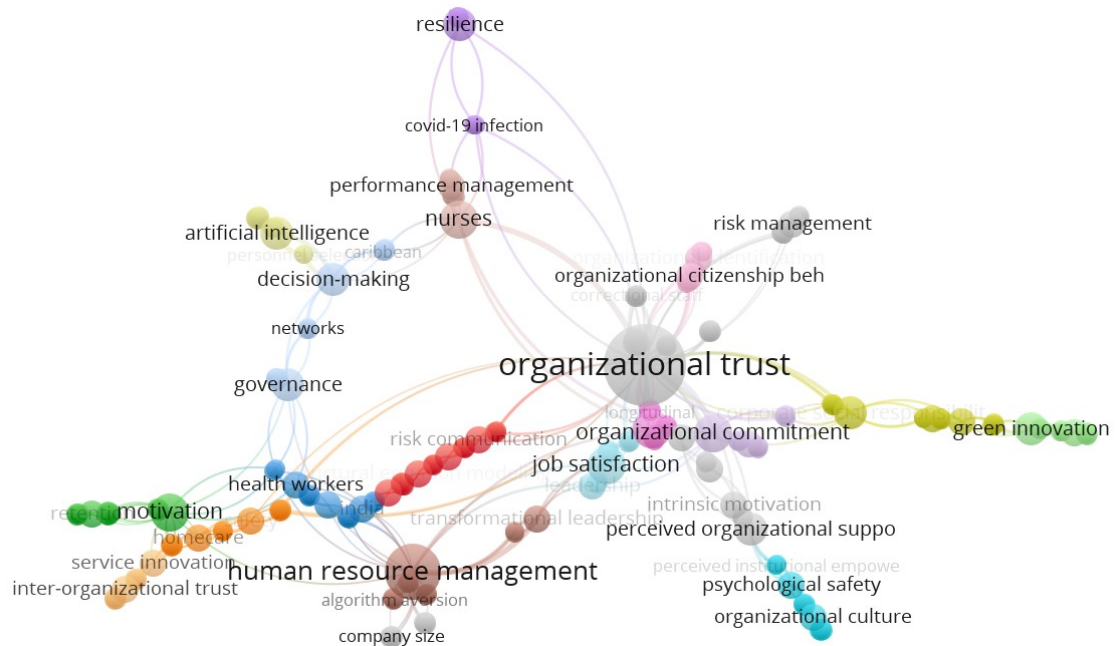
از میان ۱۰ دانشگاه برتر ذکرشده در جدول بالا، ۷ دانشگاه متعلق به بریتانیا هستند که نشان‌دهنده تمرکز این کشور به میحث اعتمادآفرینی منابع انسانی است. دانشگاه کمبریج با ۳۴ مقاله بیشترین سهم را در میان تمامی دانشگاه‌های مورد بررسی داراست و به‌تنهایی حدود ۳۰٪ از مقالات منتسب به بریتانیا را تولید کرده است. استرالیا علی‌رغم رتبه سوم در تعداد کل مقالات، با داشتن دو دانشگاه در میان دانشگاه‌های پراستناد (دانشگاه موناش با ۱۹ مقاله و دانشگاه ملبورن با ۱۳ مقاله)، نشان‌دهنده تمرکز نسبی تحقیقات در مراکز دانشگاهی است. توزیع جغرافیایی انتشارات نشان می‌دهد که کشورهای اروپایی (بریتانیا، آلمان، فرانسه، هلند، اسپانیا) در مجموع با ۲۰۸ مقاله، سهم قابل‌توجهی از تولیدات علمی را به خود اختصاص داده‌اند. این امر می‌تواند نتیجه همکاری‌های علمی منطقه‌ای، زیرساخت‌های پژوهشی پیشرفته و سیاست‌های حمایتی اتحادیه اروپا در زمینه تحقیق و توسعه باشد. حضور قابل‌توجه کشورهای آسیایی مانند چین، هند، کره جنوبی، تایوان و هنگ‌کنگ با مجموع ۱۳۴ مقاله، نشان‌دهنده رشد سریع این منطقه در تولید دانش علمی اعتمادآفرین است.

جدول (۵)، توزیع فراوانی ارجاعات به مجله‌های پر استناد منتشرکننده مقاله‌ها در حوزه کارکردهای مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین را نشان می‌دهد. بر اساس داده‌های موجود، مجله «اخلاق کسب و کار» با ۱۶۴ مقاله، به‌عنوان پیشروترین نشریه در این حوزه مطرح است که نشان‌دهنده اهمیت فزاینده مباحث اعتمادآفرینی در فضای کسب و کار و مدیریت منابع انسانی در سال‌های اخیر است. این یافته می‌تواند منعکس‌کننده تغییر پارادایم در حوزه مدیریت باشد که در آن توجه به اعتمادآفرینی به‌عنوان یک اولویت راهبردی مطرح شده است.

در رتبه دوم، مجله «مطالعات کسب و کار بین‌المللی» با ۵۳ مقاله قرار دارد که بیانگر گرایش روزافزون به پژوهش‌های جهانی در حوزه اعتمادآفرینی است. نکته قابل‌توجه، حضور پررنگ مجلات با تمرکز بر منطقه آسیا-اقیانوسیه است. مجله «مدیریت آسیا-اقیانوسیه» با ۳۸ مقاله و «مدیریت و کسب و کار آسیایی» با ۳۰ مقاله، به‌ترتیب در رتبه‌های



شکل (۵): شبکه مجلات منتشر کننده مقالات در حوزه «کارکردهای مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین»



شکل (۶): شبکه هم‌رخدادی واژگان کلیدی پرتکرار در حوزه «کارکردهای مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین»

در شکل بالا، اندازه هر دایره نشانگر فراوانی واژگان است و ضخامت خطوط بین گره‌ها بیانگر میزان روابط بین آن‌ها است. شکل بالا، نشان‌دهنده شبکه‌ای پیچیده از مفاهیم به هم پیوسته برای اعتمادآفرینی است که «اعتماد سازمانی» به عنوان گره مرکزی در این حوزه دانش قرار دارد. اعتماد به عنوان عنصری بنیادی در اتصال شیوه‌های مختلف منابع انسانی و نتایج سازمانی عمل می‌کند. شبکه، ارتباطات قوی بین اعتماد سازمانی و چندین مفهوم کلیدی از جمله رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی را نشان می‌دهد که بیانگر ارتباط نزدیک این مفاهیم در ادبیات پژوهشی است. مدیریت منابع انسانی نیز به عنوان خوشه برجسته ظاهر شده که با مفاهیمی مانند انگیزش، نوآوری خدمات و رهبری تحول‌آفرین پیوند دارد و نشان می‌دهد که شیوه‌های منابع انسانی از مسیرهای متعددی بر اعتمادآفرینی تأثیر می‌گذارند. وجود ۱۰ خوشه نشان‌دهنده ماهیت چندرشته‌ای اعتمادآفرینی در سازمان‌هاست. شیوه‌های مؤثر منابع انسانی برای اعتمادآفرینی باید با شرایط متغیر سازگار بوده و برای پاسخگویی به نیازها و چالش‌های خاص سازمانی طراحی شوند.

شکل (۷) خوشه‌بندی واژگان کلیدی هم‌رخدادی را در جستجوی نظام‌مند ادبیات به وضوح نشان می‌دهد. در خوشه اصلی (رنگ آبی) که در مرکز شبکه قرار دارد، مفهوم «اعتماد سازمانی» به عنوان گره مرکزی با مفاهیمی مانند رفتار شهروندی سازمانی، عملکرد کارکنان و مدیریت تغییر پیوند خورده است. این امر نشان می‌دهد که اعتماد سازمانی، عنصر اصلی در شکل‌گیری رفتارهای فراتر از کارکنان و ارتقای عملکرد آنها به شمار می‌رود. پیوند میان اعتماد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی، بیانگر این واقعیت است که وقتی کارکنان به سازمان اعتماد دارند، تمایل

بیشتری به انجام فعالیت‌های داوطلبانه و فراتر از شرح وظایف رسمی خود نشان می‌دهند و این امر به افزایش اثربخشی سازمانی منجر می‌شود. در خوشه دوم (رنگ زرد)، مفاهیم «تعهد سازمانی»، «رضایت شغلی» و «رهبری تحول‌آفرین» در کنار «مدیریت منابع انسانی» قرار گرفته‌اند. این خوشه نشان می‌دهد که کارکردهای مدیریت منابع انسانی از طریق اثرگذاری بر رضایت شغلی و تقویت سبک رهبری تحول‌آفرین، می‌توانند به ایجاد تعهد منجر شوند. رهبری تحول‌آفرین به عنوان پلی میان مدیریت منابع انسانی و اعتماد سازمانی عمل می‌کند، زیرا رهبران تحول‌آفرین با الهام‌بخشی و حمایت از کارکنان، زمینه را برای شکل‌گیری فضای اعتماد فراهم می‌سازند. همچنین ارتباط قوی میان رضایت شغلی و تعهد سازمانی نشان می‌دهد که این دو مفهوم در ایجاد اعتماد نقش مکمل دارند.

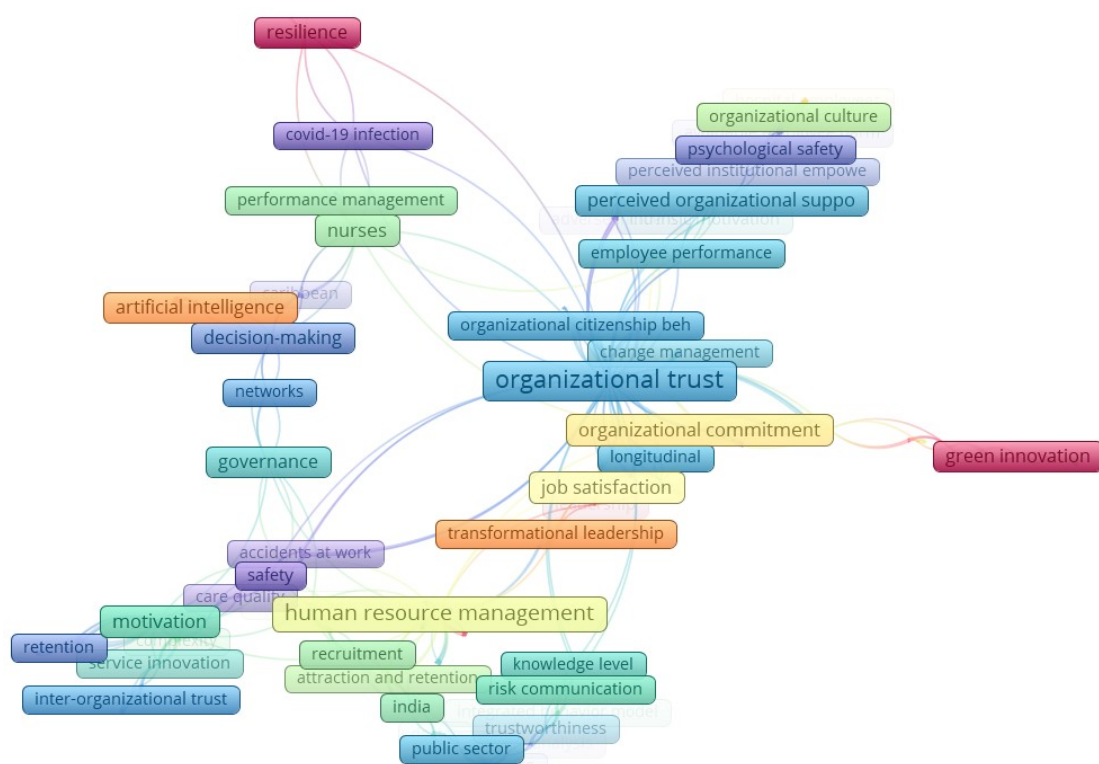
خوشه سوم (رنگ سبز روشن) شامل مفاهیم «فرهنگ سازمانی»، «امنیت روانی»، «حمایت سازمانی ادراک‌شده»، «مدیریت عملکرد» است. این خوشه بر اهمیت ایجاد محیطی حمایتی برای کارکنان تأکید دارد که در آن افراد بدون ترس از تنبیه یا سرزنش، می‌توانند نظرات و ایده‌های خود را مطرح کنند. پیوند میان امنیت روانی و حمایت سازمانی ادراک‌شده نشان می‌دهد سازمان‌هایی که از کارکنان خود حمایت کرده و فرهنگ عدم سرزنش را ترویج می‌دهند، می‌توانند سطح بالاتری از اعتماد را ایجاد کنند. همچنین، مدیریت عملکرد به عنوان یکی از کارکردهای کلیدی منابع انسانی، زمانی به اعتمادآفرینی کمک می‌کند که منصفانه، شفاف و مبتنی بر معیارهای روشن باشد.

هنگامی که کارکنان اعتماد داشته باشند که سازمان به نیازهای آنها توجه می‌کند و به آینده شغلی آنها اهمیت می‌دهد، تمایل بیشتری به ماندن در سازمان و مشارکت فعال در پیشبرد اهداف خواهند داشت.

خوشه پنجم (رنگ نارنجی) شامل مفاهیم «هوش مصنوعی»، «تصمیم‌گیری»، «شبکه‌ها» است که بیانگر روند رو به رشد فناوری‌های نوین در حوزه مدیریت منابع انسانی است. این

می‌تواند به تقویت ارتباطات میان منابع انسانی و مدیران و در نتیجه افزایش اعتماد درون سازمانی کمک کنند.

خوشه چهارم (رنگ سبز تیره) مفاهیم «انگیزش»، «نوآوری خدمات»، «جذب و نگهداشت»، «اعتماد بین‌سازمانی» را در بر می‌گیرد. این خوشه نشان می‌دهد کارکردهای منابع انسانی اعتمادآفرین، نه تنها به ایجاد اعتماد درون سازمان کمک می‌کنند، بلکه می‌توانند زمینه‌ساز اعتماد بین سازمان‌ها نیز باشند. راهبردهای جذب و نگهداشت استعدادها در سازمان‌های حمایتی باید به گونه‌ای طراحی شوند که انگیزش کارکنان تقویت شده و آنها را به مشارکت در فرآیندهای نوآورانه ترغیب کنند. خوشه نشان می‌دهد استفاده از هوش مصنوعی و فناوری‌های پیشرفته در فرآیندهای منابع انسانی، می‌تواند بر اعتماد تأثیرگذار باشد. چالش اصلی در این زمینه، ایجاد توازن میان بهره‌گیری از مزایای فناوری‌های نوین و حفظ جنبه انسانی مدیریت منابع انسانی است. شبکه‌های سازمانی و تعاملات اجتماعی که با استفاده از فناوری‌های نوین تسهیل می‌شوند،



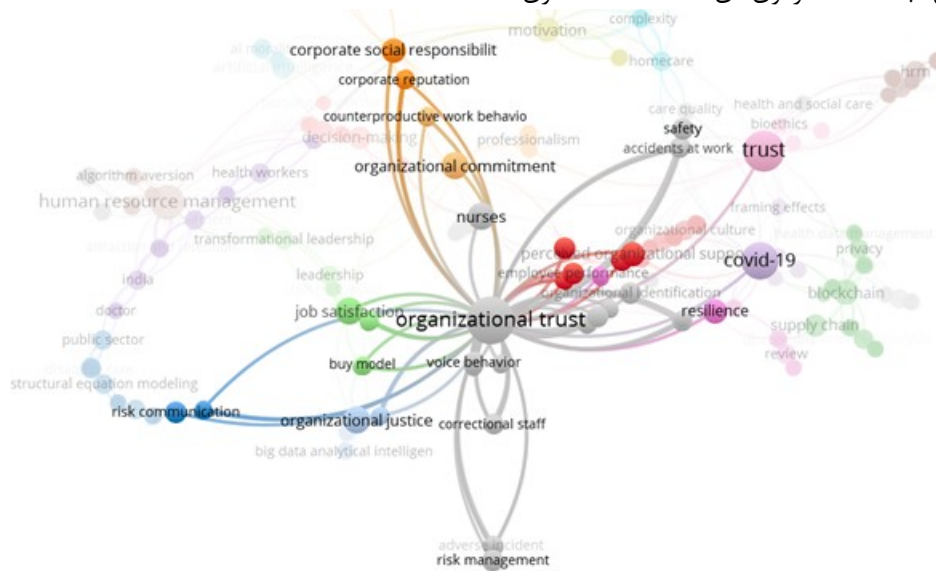
شکل (۷): خوشه‌بندی واژگان در شبکه هم‌رخدادی در حوزه «کارکردهای مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین»

سیاست‌های حمایتی، سطح اعتماد را ارتقا می‌دهد. تعهد سازمانی و ارتباطات ریسک نیز در تقویت اعتماد نقش اساسی دارند. تعهد سازمانی، که با ایجاد حس وفاداری و هویت سازمانی همراه است، زمینه‌ساز افزایش سطح اطمینان و اعتماد میان منابع انسانی و مدیران می‌شود. از سوی دیگر، ارتباطات ریسک، به‌ویژه در شرایط بحرانی، با شفاف‌سازی اطلاعات، مدیریت بحران و به‌کارگیری استراتژی‌های مؤثر برای کاهش آسیب‌پذیری، نقش مهمی در حفظ اعتماد بین منابع انسانی و ذینفعان کلیدی دارد. همچنین، اعتماد سازمانی با مقوله‌های گسترده‌تری همچون مسئولیت اجتماعی شرکتی، انگیزش، حکمرانی دانش و رقابت‌پذیری در ارتباط است. مسئولیت اجتماعی شرکتی، از طریق رعایت اصول اخلاق و

شکل (۸) شبکه هم پیوندی مفاهیم مرتبط با کارکردهای مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین را نشان می‌دهد. نتایج بیانگر این واقعیت است که اعتماد سازمانی به‌عنوان یک مفهوم کلیدی، با مجموعه‌ای از عوامل تأثیرگذار در حوزه مدیریت منابع انسانی و پویایی‌های سازمانی در تعامل است. نتایج شبکه هم‌پیوندی نشان می‌دهد مفاهیمی همچون عدالت سازمانی، رضایت شغلی، ارتباطات ریسک و تعهد سازمانی نقشی کلیدی در تقویت اعتماد ایفا می‌کنند. عدالت سازمانی، به‌ویژه از طریق ایجاد ساختاری شفاف برای توزیع منصفانه منابع و تصمیم‌گیری‌های عادلانه، موجب افزایش احساس امنیت و اعتماد می‌شود. رضایت شغلی نیز به‌عنوان متغیری تأثیرگذار، از طریق بهبود شرایط کاری، امنیت شغلی و

سازمان تأثیر گذاشته و اعتماد ذینفعان را افزایش دهد. فرآیندها، تقویت ارتباطات، ترویج فرهنگ اشتراک‌گذاری دانش و افزایش تعهد، می‌تواند در ارتقای سطح اعتماد نقش مهمی ایفا کند. اعتماد، نه‌تنها موجب بهبود عملکرد و رضایت منابع انسانی می‌شود، بلکه به‌عنوان مزیت رقابتی یک سازمان حمایتی محسوب می‌گردد.

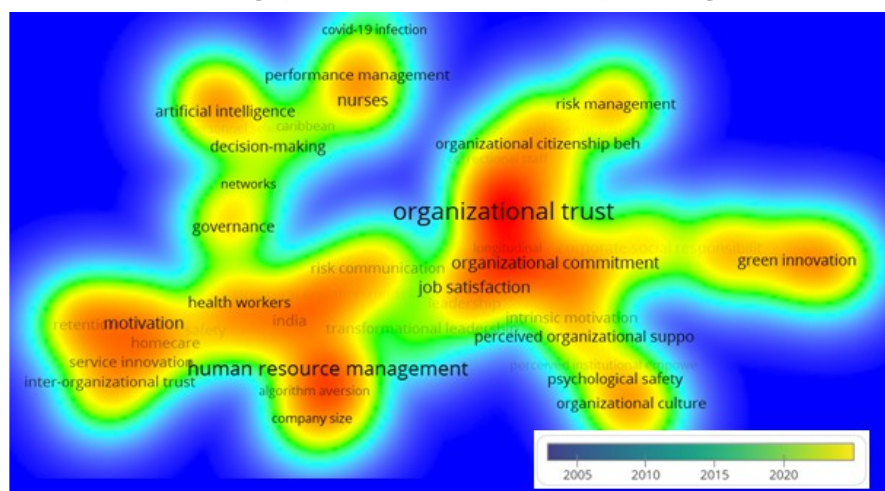
تعهد به پایداری اجتماعی و محیط‌زیستی، می‌تواند بر تصویر ذهنی از سوی دیگر، حکمرانی دانش که شامل فرآیندهای اشتراک‌گذاری و انتقال دانش درون و بیرون سازمان است، در ایجاد محیط کاری نوآورانه و یادگیرنده تأثیرگذار بوده و از طریق افزایش شفافیت و تعاملات، بستر اعتماد را تقویت می‌کند. این شبکه مفهومی بیانگر آن است که مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین، با اتخاذ استراتژی‌های عادلانه، شفاف‌سازی



شکل (۸): شبکه هم‌پیوندی مفاهیم مرتبط با کارکردهای مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین

مدیریت منابع انسانی است. این روند نشان می‌دهد که سازمان‌ها در حال حرکت به‌سمت استفاده از رویکردهای دانش‌محور، فناورانه و پایدار برای بهبود عملکرد و افزایش اعتماد سازمانی هستند. به‌طور کلی، مدیریت منابع انسانی در آینده به‌سوی رویکردهای هوشمند، پایدار و شبکه‌ای حرکت خواهد کرد که امکان توسعه روش‌های نوآورانه و افزایش کارایی سازمان‌ها را فراهم می‌آورد.

شکل (۹) روند تحول واژگان در حوزه کارکردهای مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین و نقاط داغ پژوهشی را بر اساس یک دوره زمانی ۲۰ ساله را نشان می‌دهد. این نقشه علم‌سنجی علاوه بر ارتباطات میان مفاهیم کلیدی، اطلاعات زمانی را نیز به تصویر کشیده است. بر اساس تحلیل نقشه حرارتی، موضوعات داغ آینده شامل نوآوری سبز، مدیریت عملکرد، اشتراک‌گذاری دانش و استفاده از هوش مصنوعی در تصمیم‌گیری‌های



شکل (۹): روند تحول واژگان کلیدی و نقاط داغ پژوهشی در حوزه کارکردهای مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین

۵- نتیجه‌گیری

دانش و پیوند آن با نیازهای بومی و جهانی اعتمادآفرینی است که از رشد سریع اقتصادهای این کشورها و تمرکز بر پایداری سازمانی نشئت می‌گیرد. از سوی دیگر، تحلیل مجلات پراستناد، لایه دیگری از این تحولات پژوهشی را نمایان می‌کند؛ صدرنشینی مجله «اخلاق کسب و کار» با ۱۶۴ مقاله، پیوند عمیق میان اعتماد، اخلاق و مدیریت منابع انسانی را برجسته ساخته و نشان‌دهنده چرخشی پارادایمی به‌سوی اولویت‌بخشی به ارزش‌های انسانی در سازمان‌هاست. حضور برجسته نشریه «مطالعات کسب و کار بین‌المللی» با ۵۳ مقاله نیز از جهانی‌شدن این حوزه خبر می‌دهد و بر اهمیت اعتماد در سازمان‌های چندملیتی و فرهنگ‌های متنوع تأکید دارد، در حالی که رشد نشریات آسیا-محور مانند «مدیریت آسیا-اقیانوسیه» (۳۸ مقاله) بیانگر بومی‌سازی این مفاهیم در زمینه‌های فرهنگی و اقتصادی پویای این مناطق است. یافته‌ها حاکی از آن است که اعتمادآفرینی در مدیریت منابع انسانی، نه تنها به‌عنوان یک ضرورت سازمانی بلکه به‌مثابه یک جریان علمی جهانی و چندوجهی در حال تکامل است که نیازمند توجه بیشتر به تنوع جغرافیایی و پیوندهای بین‌رشته‌ای است.

تحلیل شبکه هم‌رخدادی واژگان کلیدی، دریچه‌ای نو به سوی درک عمیق از نقش چندوجهی کارکردهای مدیریت منابع انسانی در اعتمادآفرینی سازمانی می‌گشاید. شناسایی ۲۰۲۸ واژه کلیدی که بیش از ۸۰٪ آن‌ها تنها یک‌بار ظاهر شده‌اند، از گستردگی و تنوع کم‌نظیر این حوزه حکایت دارد؛ در حالی که تمرکز بر ۵۷ واژه کلیدی پرتکرار در ۱۰ خوشه، ساختارمند بودن و پیوستگی درونی این دانش را نمایان می‌کند. «اعتماد سازمانی» به‌عنوان گره مرکزی، نه تنها ستون فقرات مفهومی این حوزه است، بلکه پیوندهای قوی با مفاهیم رفتار شهروندی سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی، نشان‌دهنده نقشی محوری در اتصال کارکردهای منابع انسانی به پیامدهای اعتمادآفرینی است. نتایج بر این واقعیت تأکید دارند که اعتماد، محرکی کلیدی برای تقویت رفتارهای فرانقشی و ارتقای عملکرد منابع انسانی است و سازمان‌های حمایتی می‌توانند با سرمایه‌گذاری بر آن، اثربخشی خود را به‌طرز چشمگیری افزایش دهند. ارتباط میان مدیریت منابع انسانی، رهبری تحول‌آفرین و تعهد سازمانی، نیز آشکار می‌کند که اعتمادآفرینی صرفاً یک پیامد نیست، بلکه فرآیندی پویا و وابسته به سبک رهبری الهام‌بخش و محیط‌های شغلی رضایت‌بخش است که تعهد را به‌عنوان حلقه‌ای مکمل در این زنجیره تقویت می‌کند. در عین حال، با تأکید بر فرهنگ سازمانی، امنیت روانی و مدیریت عملکرد منصفانه، لزوم خلق فضایی شفاف و حمایتی برای شکوفایی اعتماد، دلالت دارد که کارکنان باید بتوانند بدون هراس از قضاوت، به مشارکت سازمانی بپردازند. پیوند انگیزش، جذب استعدادها و اعتماد بین‌سازمانی، نیز افق‌های نوظهور این حوزه را نشان می‌دهد. اعتمادآفرینی فراتر از مرزهای درون‌سازمانی، به همکاری‌های برون‌سازمانی نیز تسری یافته و در سازمان‌های حمایتی نیز، اهمیتی دوچندان دارد. ظهور هوش مصنوعی و شبکه‌های دیجیتال نیز نویدبخش

یافته‌ها نشان می‌دهند که در دو دهه گذشته، به ویژه پس از سال ۲۰۱۵، تحقیقات در حوزه کارکردهای مدیریت منابع انسانی و اعتمادآفرینی به‌طور چشم‌گیری افزایش یافته است. روند رو به رشد تعداد مقالات مرتبط با این حوزه طی دو دهه گذشته، به‌ویژه جهش قابل‌توجه آن پس از سال ۲۰۱۵ و شتاب فزاینده از ۲۰۲۱ به بعد، حکایت از اقبال روزافزون جامعه علمی به موضوع اعتمادآفرینی دارد که ریشه در نیازهای فزاینده سازمان‌ها به تقویت اعتماد به‌عنوان ستون پایداری و انسجام درونی سازمان است. این افزایش، نه تنها نشان‌دهنده بلوغ تدریجی این حوزه مطالعاتی است، بلکه از تغییر پارادایمی در نگاه به مدیریت منابع انسانی به‌عنوان عاملی محوری در اعتمادسازی خبر می‌دهد. تحلیل روند استناددهی مقالات نیز لایه دیگری از این پویایی‌ها را آشکار می‌کند. اوج‌گیری استنادات در بازه ۲۰۱۶ تا ۲۰۱۸، که بیانگر تأثیرگذاری بالای پژوهش‌هاست و سپس کاهش محسوس آن از ۲۰۲۰ به بعد، می‌تواند به تأخیر طبیعی در چرخه استناد یا نشان‌های از نیاز مبرم به نوآوری‌های پژوهشی در این زمینه باشند. این کاهش، در کنار پراکندگی استنادات در سال‌های ابتدایی (۲۰۰۴-۲۰۱۲)، جرقه‌ای برای پژوهشگران است تا شکاف‌های موجود را شناسایی کرده و به سمت مطالعات عمیق‌تر و بدیع‌تر حرکت کنند. از سوی دیگر، بررسی مقالات پراستناد، مانند اثر بنیادی وان‌هالو و همکاران (۲۰۱۱) با ۸۶ استناد که چارچوبی نظری برای این حوزه فراهم آورده، حضور برجسته آثار بولینسکا و همکاران (۲۰۱۹) و ریتا بیاسیلو و همکاران (۲۰۱۴)، گواهی بر عمق و تنوع رویکردها در این حوزه مطالعاتی است. این مقالات، که عمدتاً پس از ۲۰۱۵ منتشر شده‌اند، نه تنها بر پیوند میان اعتماد، همکاری تیمی، و رهبری تأکید دارند، بلکه با گرایش به مطالعات بین‌رشته‌ای و توجه به پایداری سازمانی و روابط غیررسمی، افق‌های جدیدی را پیش روی پژوهشگران گشوده‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهد که کارکردهای مدیریت منابع انسانی در اعتمادآفرینی، فراتر از یک موضوع صرفاً نظری است و به ضرورتی عملی در سازمان‌های حمایتی بدل شده است که نیازمند توسعه پژوهش‌هایی با تمرکز بر تنوع فرهنگی، و زمینه‌های پاسخگویی به چالش‌های پیچیده هستند.

از منظر جغرافیایی و از حیث نشریات علمی، پویایی قابل‌توجهی در حوزه اعتمادآفرینی دیده می‌شود. پیشتازی بریتانیا با ۹۷ مقاله و حضور پررنگ ایالات متحده با ۶۵ مقاله، همراه با تمرکز چشمگیر دانشگاه‌های بریتانیایی نظیر کمبریج (با ۳۴ مقاله) در میان مراکز پراستناد، نه تنها از برتری زیرساخت‌های پژوهشی این کشورها حکایت دارد، بلکه نشان‌دهنده توجه ویژه آنها به اعتمادآفرینی به‌عنوان اهرمی راهبردی در مدیریت منابع انسانی است. این تمرکز که در غلبه کشورهای اروپایی با ۲۰۸ مقاله نیز مشهود است، می‌تواند ریشه در سیاست‌های پژوهشی منسجم، همکاری‌های منطقه‌ای و اهمیت بالای اعتماد در ساختار سازمان‌های حمایتی باشد. در مقابل، ظهور قدرتمند کشورهای آسیایی مانند چین و هند با مجموع ۱۳۴ مقاله، گواهی بر شتاب فزاینده این منطقه در تولید

اینکه چگونه کارکردهایی نظیر آموزش‌های زیست‌محیطی، سیاست‌های پایداری در جذب و نگهداشت استعدادها و ترویج فرهنگ مسئولیت‌پذیری سبز در سازمانها، اعتماد منابع انسانی و ذینفعان را تقویت می‌کنند. تأثیر اشتراک‌گذاری دانش درون سازمانی به‌عنوان شیوه‌ای از کارکردهای مدیریت منابع انسانی بر اعتمادآفرینی و همکاری تیمی بررسی شود. این پژوهش تحلیل می‌کند که چگونه کارکردهایی مانند برنامه‌های آموزشی مشترک، پلتفرم‌های تبادل دانش و تشویق به تعاملات بین‌تیمی، از طریق افزایش شفافیت و توانمندسازی کارکنان، میزان اعتماد درون سازمانی و همکاری‌ها را ارتقاء می‌بخشد. این موضوعات، با تمرکز بر نقاط داغ شناسایی‌شده، می‌توانند راهگشای پژوهش‌های آتی باشند و به توسعه دانش در حوزه مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین کمک کنند.

منابع و مأخذ

حسامی، اکبری، رضایی. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین برنامه‌ریزی استراتژیک منابع انسانی و اعتماد سازمانی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی در شرکت توزیع نیروی برق استان گلستان. مطالعات کاربردی در علوم مدیریت و توسعه، ۳۳(۶)، ۳۵-۴۴.

رعدی گرمی، فرزانه. بستانی اصل، رافت. ستایش شیخ احمد، پروین. (۱۴۰۴). شناسایی عوامل موثر بر اعتماد سازمانی و تأثیر آن بر کارآفرینی سازمانی در معلمان دوره ابتدایی. نشریه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، ۹(۹۶)، ۱۴۲۹-۱۴۴۲.

شهرجری، مسعود. محمدیان، بهزاد. زارعی متین، حسن. زارع، حمید. (۱۴۰۳). عوامل شناختی اثرگذار بر شکل‌گیری اعتماد سازمانی. فصلنامه مطالعات رفتار سازمانی، ۱۳(۱)، ۱۰۹-۱۳۵.

طهوری، سید رضا. رشیدی طهرالجری، مصطفی. (۱۴۰۰). تأثیر اجرای مدیریت منابع انسانی الکترونیکی بر بهره‌وری کارکنان با میانجی‌گری اعتماد غیرمستقیم (مورد مطالعه: مدیران بانک مسکن شهر تهران). پژوهش‌های پیشرفت سیستم‌ها و راهبردها، ۲(۲)، ۱۱-۳۴.

طیعی رهنی، علی. برزگر، عبدالصمد. (۱۴۰۰). مدل ارزیابی قابلیت اعتماد نسبت به عملکرد منابع انسانی در سازمان‌های تأمین اجتماعی. تأمین اجتماعی، ۱۷(۱)، ۱۵۱-۱۷۳.

غیبی، بهرام. رخشانی، جاوید. میرسعیدی، سید حمیدرضا. (۱۴۰۱). نقش توانمندسازی منابع انسانی در ارتقای کیفیت خدمات شهری با نقش میانجی اعتماد اجتماعی (مورد مطالعه: داوطلبان جمعیت هلال احمر شهر تهران). فصلنامه علمی-پژوهشی اقتصاد و مدیریت شهری، ۱۱(۴۱)، ۱۲۹-۱۴۱.

فرخ‌شاهی‌نیا، رضا. (۱۴۰۳). پیامدهای تمرکززدایی از سازمان‌های حمایتی ایران بر پایه مسئولیت اجتماعی شرکتی، فصلنامه تخصصی حکمرانی متعالی، ۴(۳)، ۵۷-۷۶.

فرخ‌شاهی‌نیا، رضا. کارخانه، فروزان. قلی‌پور، سیاوش. (۱۴۰۳). طراحی چارچوب توسعه سرمایه اجتماعی خارجی سازمان‌های حمایتی بر پایه مسئولیت اجتماعی شرکتی، مدیریت سرمایه اجتماعی، ۱۱(۴)، ۳۳۷-۳۵۲.

کریمی، ابوالقاسم. روستا، علیرضا. (۱۴۰۲). تأثیر مدیریت راهبردی منابع انسانی و بازاریابی داخلی بر سیاست‌های توسعه منابع انسانی با نقش میانجی رضایت شغلی و اعتماد سازمانی در شرکت‌های دانش‌بنیان. فصلنامه مطالعات راهبردی

تحول فناوریانه در مدیریت منابع انسانی است. اگرچه چالش‌هایی همچون حفظ جنبه انسانی برجسته شده است، اما این فناوری‌ها می‌تواند با تقویت ارتباطات و تصمیم‌گیری‌های هوشمند، اعتماد را در لایه‌های عمیق‌تری از سازمان نهادینه کنند.

تحلیل شبکه هم‌پیوندی مفاهیم و بررسی روند تحول واژگان و نقاط داغ پژوهشی به‌خوبی نشان می‌دهند که جایگاه محوری اعتماد سازمانی در پویایی‌های مدیریت منابع انسانی در حال تکامل است. اعتماد سازمانی، به‌عنوان هسته مرکزی، نه تنها با مفاهیمی همچون عدالت سازمانی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و ارتباطات ریسک پیوندی عمیق دارد، بلکه از طریق تعامل با مقولات گسترده‌تری نظیر مسئولیت اجتماعی شرکتی، انگیزش، حکمرانی دانش و رقابت‌پذیری، نقش خود را به‌عنوان اهرمی استراتژیک در سازمان‌های حمایتی تثبیت کرده است. عدالت سازمانی با شفافیت و انصاف در فرآیندها، بستری برای امنیت روانی و اعتماد فراهم می‌آورد. رضایت شغلی نیز با بهبود شرایط کاری و حمایت سازمانی، بستری مطلوب برای اعتمادآفرینی است. ارتباطات ریسک، به‌ویژه در شرایط بحرانی با شفاف‌سازی و کاهش عدم قطعیت، به حفظ پیوند میان منابع انسانی و ذینفعان کمک می‌کند. تعهد سازمانی نیز با تقویت حس تعلق، اعتماد را به لایه‌های عمیق‌تر سازمان تسری می‌دهد. افزون بر این، پیوند اعتماد با مسئولیت اجتماعی شرکتی و حکمرانی دانش، از تحولات پارادایمی خبر می‌دهد که در آن سازمان‌ها با اتکا به اصول اخلاقی، پایداری و اشتراک‌گذاری دانش، نه تنها تصویر مثبتی نزد ذینفعان می‌سازند، بلکه محیطی نوآورانه و اعتمادساز خلق می‌کنند. از سویی دیگر، نقشه حرارتی در علم‌سنجی انجام شده، این پویایی را تکمیل کرده و نقاط داغ پژوهشی مانند نوآوری سبز، مدیریت عملکرد، اشتراک‌گذاری دانش و هوش مصنوعی را برجسته تر ساخته است. یافته‌ها نشان می‌دهد که مدیریت منابع انسانی اعتمادآفرین در حال حرکت به‌سوی رویکردهایی هوشمند، پایدار و شبکه‌ای است. این روند، از یک‌سو بر ضرورت تلفیق فناوری‌های نوین با جنبه‌های انسانی تأکید دارد و از سوی دیگر، اهمیت پایداری و نوآوری را به‌عنوان مزیت رقابتی سازمان‌ها در آینده‌ای دانش‌محور آشکار می‌کند. یافته‌ها گواه آن است که اعتمادآفرینی، فراتر از یک هدف عملیاتی، به‌عنوان نیروی محرکه و چندبعدی عمل می‌کند که با هم‌افزایی عدالت، شفافیت، فناوری و فرهنگ سازمانی، سازمان‌های حمایتی را به‌سوی کارایی و انعطاف‌پذیری بیشتر سوق می‌دهد. با توجه به تحلیل نقاط داغ پژوهشی، پیشنهادهایی برای محققان آینده مطرح می‌گردد تا افق‌های جدیدی در این حوزه گشوده شود:

کاربرد هوش مصنوعی در مدیریت عملکرد اعتمادآفرین با مطالعه استفاده از ابزارهای هوشمند در ارزیابی عملکرد و تأثیر آن بر سطح اعتماد سازمانی. این مطالعه می‌تواند کاوش کند که چگونه استفاده از هوش مصنوعی و ابزارهای تحلیلی در طراحی سیستم‌های مدیریت عملکرد شفاف، منصفانه و داده‌محور، ادراک از اعتماد به فرآیندهای ارزیابی و تصمیم‌گیری‌های سازمانی را افزایش می‌دهد. تأثیر شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مبتنی بر نوآوری سبز بر اعتماد آفرینی سازمانی و بررسی

- [27] Hayfron, M. E. K., Baafi, N. K. A., Asante, K. G. (2023). **Trust as a Mediator of The Relationship between Human Resource Development Climate and Organisational Citizenship Behaviours**. *Industrial and Commercial Training*, 55(2), 253-268.
- [28] Hiatt, M. S., Lowman, G. H., Maloni, M., Swaim, J., Veliyath, R. (2023). **Ability, Benevolence, and Integrity: The Strong Link between Student Trust In Their Professors and Satisfaction**. *The International Journal of Management Education*, 21(2), 1-24.
- [29] Jebelli, A., Seyed Javadin, S. R., Haj Karimi, A. A., Taban, M. (2022). **Provision of an Organizational Trust Model Based on the Assumptions of Human Resources in Service-Oriented Organizations**. *Scientific Journal of Rescue Relief*, 14(3), 211-221.
- [30] Kapoor, S. J., Ho, M., Anderson, D. (2022). **How Managers Make Sense of Human Resource Management's Role in Building Trust: Enacting Espoused Human Resource Management in Indian Gas and Petrol Public Sector Organisations**. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 47(1), 101-129.
- [31] Kastrin, A., Hristovski, D. (2021). **Scientometric Analysis and Knowledge Mapping of Literature-Based Discovery (1986-2020)**. *Scientometrics*, 126(2), 1415-1451.
- [32] Khorasani, S. A. S. (2023). **Organizational Justice, Trust, and Loyalty: Unveiling the Dynamics through Structural Equation Modelling and Path Analysis**. *Journal of Novel Explorations in Computational Science and Behavioral Management*, 1(1), 45-55.
- [33] Kong, D. T., Gillespie, N. A., Dirks, K. T. (2025). **Human Resource Practices and Employee Trust: A Systematic Review with a Guiding Framework**. *Journal of Management*, 3(1), 1-25.
- [34] Kurniawati, E., Ramli, A. H. (2024). **The Influence of Procedural Justice, Organizational Trust, and Organizational Commitment on Work Engagement**. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(3), 755-772.
- [35] Lin, M., Guo, H. (2023). **The Impact of Organizational Trust on Employee Retention Intention: the Mediating Effects of Management Innovation and Job Satisfaction**. *The EUrASEANs: journal on global socio-economic dynamics*, 5 (42)), 103-116.
- [36] Masoudnia, E. (2023). **Factors Related to Helping Behavior In Guilan Welfare Organization**. *Refahj*, 23(89), 289-338.
- [37] Mehmood, I., Macky, K., Le Fevre, M. (2023). **High-Involvement Work Practices, Employee Trust and Engagement: The Mediating Role of Perceived Organisational Politics**. *Personnel Review*, 52(4), 1321-1344.
- [38] Nishanthi, H. M., Kulathunga, M. G. M. D. (2018). **The Impact of Human Resource Management Practices on Impersonal Organizational Trust (With Special Reference to Financial Institutions In Sri Lanka)**. *Kelaniya Journal of Management*, 7(1), 68-84.
- [39] Passas, I. (2024). **Bibliometric Analysis: The Main Steps**. *Encyclopedia*, 4(2), 1014-1025.
- [40] Pessin, V. Z., Yamane, L. H., Siman, R. R. (2022). **Smart Bibliometrics: an Integrated Method of Science Mapping and Bibliometric Analysis**. *Scientometrics*, 127(6), 3695-3718.
- [41] Raiisi, Z., Bagheri, M., Jahed, H. (2023). **Identifying the Components of Employee Empowerment to Provide a Comprehensive Model for The Welfare Organization**. *Journal of Ilam University of Medical Sciences*, 31(5), 58-69.
- [42] Rawshdeh, Z. A., Makhbul, Z. K. M., Rawshdeh, M., Sinniah, S. (2023). **Perceived Socially Responsible-HRM on Talent Retention: The Mediating Effect of Trust and Motivation and the Moderating Effect of Other-Regarding Value Orientation**. *Frontiers in Psychology*, 13(1), 1-20.
- [43] Raza, M., Khokhar, M. F., Zubair, M., Rubab, M. (2023). **Impact of Transparent Communication in HR Governance: Fostering Employee Trust and Engagement**. *Bulletin of Business and Economics (BBE)*, 12(3), 558-566.
- [44] Sari, A. I. C., Rubini, B., Wulandari, D. (2024). **Strategy for Increasing Organizational Commitment through Strengthening the Effectiveness of Human Resource Management, Organizational Culture, Trust, and Perceived Organizational Support**. *Journal of World Science*, 3(6), 612-631.
- سیاستگذاری عمومی، ۱۲(۴۴)، ۱۹۰-۲۱۳.
- [۱۰] میرزایی، وحید. حسینیان، سید مجتبی. (۱۴۰۴). **بررسی تاثیر رهبری اخلاقی بر سکوت سازمانی: نقش میانجی اعتماد سازمانی**. *نشریه مطالعات رفتاری و تعالی سازمانی*، ۲(۳)، ۲۰-۴۲.
- [۱۱] هاشمی امین، آرزو سادات. ملک زاده، غلامرضا. مهارتی، یعقوب. (۱۴۰۳). **طراحی مدل اعتماد سازمانی با رویکرد نظریه پردازی داده بنیاد**. *پژوهش نامه مدیریت تحول*، ۱۶(۲)، ۱۰۷-۱۵۶.
- [12] Ali, A., Khan, F. U., Rehman, K., Khan, F., Hashim, S., Khan, T. (2022). **Linking HRM Practices with Organizational Performance through Organizational Trust: Evidence from HEI's in Pakistan**. *Indian Journal of Economics and Business*, 21(1), 793-802.
- [13] Alomran, A. M., Ahmed, T. S. A., Kassem, A. M. (2024). **Impact of Organizational Trust on Organizational Commitment: the Moderating Effect of National Identity**. *Cogent Social Sciences*, 10(1), 1-23.
- [14] Alsharif, A. H., Salleh, N. Z. M., Baharun, R. (2020). **Bibliometric Analysis**. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 98(15), 2948-2962.
- [15] Cera, E., Cera, G., Elezi, E. (2024). **Commitment-Based HRM and Inbound Open Innovation in SMEs: The Role of Organizational Trust and Developmental Culture**. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, 11(3), 659-679.
- [16] Dahiya, R. (2025). **Build Trust in The Organization Because It Matters: Exploring The Nexus of Enablers of Organizational Trust through DEMATEL**. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 74(4), 1069-1089.
- [17] De Mattos, C., Salciuviene, L., Sanderson, S. (2025). **Can Conflict be a desirable step in trust-building within international Strategic Alliances?. A systematic literature review and typology**. *Journal of International Management*, 31(2), 1-27.
- [18] Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., Lim, W. M. (2021). **How to Conduct a Bibliometric Analysis: An Overview and Guidelines**. *Journal of business research*, 133(1), 285-296.
- [19] Elamin, A. M. (2024). **Exploring the relationship between perceived organizational support and affective commitment among Saudi employees: the mediating effect of organizational trust**. *Verslas: teorija ir praktika*, 25(2), 434-446.
- [20] Figueroa-Armijos, M., Clark, B. B., da Motta Veiga, S. P. (2023). **Ethical Perceptions of AI In Hiring and Organizational Trust: The Role of Performance Expectancy and Social Influence**. *Journal of Business Ethics*, 186(1), 179-197.
- [21] Goergen, M., Chahine, S., Brewster, C., Wood, G. (2022). **Context, Governance, Associational Trust and HRM: Diversity and Commonalities**. In *International HRM in an Uncertain World*, 12(1), 128-152.
- [22] Gur, A., Tzafirir, S. S. (2022). **Working Together, Thinking Differently? HRM Practices and Trust In The Health Care Context**. *Journal of Health Organization and Management*, 36(7), 912-932.
- [23] Gur, A., Tzafirir, S. S. (2022). **Working together, Thinking Differently? HRM Practices and Trust In The Health Care Context**. *Journal of Health Organization and Management*, 36(1), 912-932.
- [24] Hafeez, S., Bhatti, S. H., Zaman, U. (2022). **Examining The Effect of High-Performance Human Resource Practices on Team Performance In Development Sector Projects: Mediating Role of Trust**. *Journal of Public Affairs*, 22(1), 23-55.
- [25] Hallinger, P., Kovačević, J. (2022). **Applying Bibliometric Review Methods In Education: Rationale, Definitions, Analytical Techniques, and illustrations**. In *International encyclopedia of education: fourth edition*, 12(1), 546-556.
- [26] Hancock, P. A., Kessler, T. T., Kaplan, A. D., Stowers, K., Brill, J. C., Billings, D. R., Szalma, J. L. (2023). **How and Why Humans Trust: A Meta-Analysis and Elaborated Model**. *Frontiers in psychology*, 14(1), 1-18.

- [45] Schilke, O., Powell, A., Schweitzer, M. E. (2023). **A Review of Experimental Research on Organizational Trust**. Journal of Trust Research, 13(2), 102-139.
- [46] Sondern, D., Hertel, G. (2024). **Revisiting the Classic ABI Model of Trustworthiness: Interactive Effects of Trustworthiness Components on Trust in Mixed-Motive Social Exchange Contexts**. Journal of Trust Research, 14(2), 213-236.
- [47] Sultana, S., Johari, H. (2023). **HRM Practices, Impersonal Trust and Service-Oriented OCB: An Empirical Evidence from Bangladesh**. Asia-Pacific Journal of Business Administration, 15(1), 1-24.
- [48] Sultana, S., Khandakar, M. S. A. (2022). **Do Human Resource Management Practices Boost up Employees' Impersonal Trust? Evidence From the Banking Sector of Bangladesh**. Evidence-Based HRM: A Global Forum for Empirical Scholarship, 10(3), 275-292.
- [49] Weibel, A., Schafheitle, S., Van der Werff, L. (2025). **Smart Tech is all Around Us—Bridging Employee Vulnerability with Organizational Active Trust-Building**. Journal of Management Studies, 62(5), 1914-1944.
- [50] Widodo, A., Wijaya, M. R., Pramono, T., Putra, F., Novitasari, D. (2024). **Trust Dynamics and Innovative Practices in Academic Environments**. Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER), 1(02), 15-29.
- [51] Wolor, C. W., Eranza, D. R. D., Rababah, M. A., Nurkhin, A., Hoo, W. C. (2024). **The Impact of Interpersonal Trust Development on Maintaining Business Sustainability: A Case Study of Aceh Gayo Coffee from Sumatera, Indonesia**. Journal of Infrastructure, Policy and Development, 8(6), 1-12.
- [52] Zervas, I., Triantari, S. (2025). **Trust and Ethical Influence in Organizational Nudging: Insights from Human Resource and Marketing Practice**. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research, 20(3), 176