

## تبیین الگوی رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی با رویکرد فراتحلیل

جیران محمدی\*\*

دکتر علی اصغر فانی\*

دکتر سعید فتحی\*\*\*\*

دکتر عادل آذر\*\*\*

### چکیده

امروزه ارتقاء و توسعه رفتارهای شهروندی سازمانی، به‌عنوان یکی از مهم‌ترین اجزاء زیرساخت‌های مدیریتی مورد توجه و تاکید فراوان قرار گرفته است. از آنجا که افزایش و بهبود اثربخشی سازمان، همواره یکی از مسائل و دغدغه‌های اصلی مدیران است، شناخت رفتارهای شهروندی سازمانی و نیز عوامل مؤثر بر آن می‌تواند گامی مهم و مفید در این مسیر به‌شمار آید. در این پژوهش با رویکرد فراتحلیل سعی شده است عوامل مؤثر بر رابطه بین تنیدگی و رفتارهای شهروندی سازمانی مورد شناسایی و بررسی قرار گیرد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عوامل مربوط به ویژگی‌های موضوع پژوهش، همچون نگرش پژوهش‌گر، شاخص‌های متفاوت اندازه‌گیری تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی این رابطه را تحت تأثیر قرار داده و تعدیل نموده‌اند، یعنی نگرش‌های متفاوت پژوهشگران و شاخص‌های متفاوت اندازه‌گیری این دو متغیر، باعث تفاوت در ارتباط بین تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی شده است.

**واژه‌های کلیدی:** تنیدگی، رفتار شهروندی سازمانی، اثربخشی، رویکرد فراتحلیل، عوامل تعدیل‌کننده

### مقدمه

شرایط کاملاً متحول و متغیر حاکم بر سازمان‌ها و ورود آنها به اقتصاد دانش‌محور، افزایش رقابت و لزوم اثربخشی سازمان‌ها، امروزه نیاز به نسل ارزشمندی از کارکنان را

\* نویسنده مسئول - استادیار دانشگاه تربیت مدرس

\*\* دانشجوی دکتری دانشگاه تربیت مدرس

\*\*\* استاد دانشگاه تربیت مدرس

\*\*\*\* استادیار دانشگاه اصفهان

باعنوان سربازان سازمانی<sup>۱</sup> آشکار می‌کند. امروزه عملکردها و رفتارهایی فراتر از آنچه رسماً در شرح شغل بیان شده، مورد انتظار است. رفتارهای فرانقش یا رفتار شهروندی سازمانی<sup>۲</sup> که اخیراً جزء جدایی‌ناپذیر مدیریت عملکرد محسوب شده و موج نوینی در دانش موجود از رفتارهای مزیت‌بخش سازمانی ایجاد کرده‌اند (*Markoczy & Xin, 2005; Peng & Chiu, 2010:583*). بنابراین شناسایی عوامل موثر بر این رفتارها جهت حفظ، افزایش و تقویت آنها برای برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیران سازمانی از مهم‌ترین اقدامات است.

از طرف دیگر، تنیدگی به عنوان عامل کاهنده اثربخشی توجه بسیاری را به خود جلب نموده تا محققان ضرورت بررسی رابطه این پدیده با رفتارهای شهروندی را درک نموده و آن را برای توسعه روابط و عملکرد و نگرش‌های شغلی کارکنان حائز اهمیت تلقی کنند (*Quick, 1999; Beehr, et al, 2000*). معمولاً سازمانها تا زمانی که شواهد محکمی دال بر وجود تنیدگی و تأثیر آن بر کاهش عملکرد تأیید نشود با سرمایه‌گذاری در برنامه‌های مربوط به مدیریت استرس کارکنان مخالفت می‌کنند (*Jex, 1998*). تنیدگی برای کارکنان و خانواده‌هایشان تجربه‌ای تلخ و برای سازمان پدیده‌ای هزینه‌بر است. به گونه‌ای که در اتحادیه اروپا همه ساله ده‌ها میلیون یورو به مخارج ناشی از تنیدگی بویژه تنیدگی شغلی اختصاص داده می‌شود و در آمریکا این هزینه به صدها میلیون دلار در هر سال می‌رسد (*Martino, 2003: 16*).

امروزه رشد تحقیقات در حوزه علوم انسانی و اجتماعی، دانشمندان را عملاً به این نتیجه رسانده که تسلط بر تمام ابعاد یک مسأله تا حد زیادی امکان‌پذیر نیست؛ لذا به انجام تحقیقات ترکیبی روی آورده‌اند که عصاره تحقیقات انجام شده در یک موضوع خاص را به روشی منظم برای آنها فراهم می‌کند (*زکریا و توکلی، ۱۳۸۵: ۲*). نتایج بسیاری از تحقیقات انجام شده در یک موضوع خاص، متفاوت و گاه متضاد و گمراه‌کننده است (*Rosenthal, R., & Dimatteo M., 2001*). به عبارت دیگر واگرایی زیادی در نظریات علمی دیده می‌شود (*Scott, 1981*). مطالعات بسیاری رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی را مورد بررسی قرار داده‌اند اما تفاوت فاحش در نتایج این مطالعات، منجر به استفاده از رویکرد جدیدی در حوزه علوم رفتاری گردیده تا این پدیده را توجیه و تبیین نماید. رویکرد فراتحلیل با ترکیب نتایج مطالعات انجام شده، نگرشی جامع‌تر به موضوع داشته و عوامل

1-Organizational Soldiers

2 -Organizational Citizenship Behaviors (OCB)

تفاوت در نتایج را شناسایی و توجیه می‌نماید. هرچند نتایج تحقیقات گذشته، نشان‌دهنده وجود رابطه منفی بین تنیدگی و رفتارهای شهروندی است اما تفاوت معناداری در نتایج تحقیقات مختلف وجود دارد که باید توجیه و تبیین گردد. متأسفانه تحقیقاتی که تاکنون در این زمینه انجام شده، با نگرشی محدود به موضوع، صرفاً در شرایطی خاص (جامعه آماری، زمان و معیارهای خاص و ...) این رابطه را اندازه‌گیری نموده‌اند. رویکرد فراتحلیل در این پژوهش با نگاهی متفاوت و نگرشی جامع‌تر به موضوع، عوامل تفاوت در نتایج مطالعات گذشته را بررسی خواهد نمود. به بیان ساده‌تر، فراتحلیل رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را با توجه به تأثیر ویژگی‌های موضوع پژوهش (نگرش پژوهش‌گر و انواع شاخص‌های اندازه‌گیری تنیدگی و رفتار شهروندی) بر این رابطه، مورد بررسی قرار خواهد داد.

### مرور پیشینه پژوهش

در غالب پژوهش‌ها، محققان به جای پیامدها و عواقب استرس (تنیدگی)<sup>۱</sup>، بیشتر تمایل به تأکید بر پیش‌زمینه‌ها و منابع آن یعنی عوامل تنش‌زا<sup>۲</sup> داشته‌اند (Spector, 1986; Podsakoff et al, 1996; LePine et al, 2002; Hoffman et al, 2007; Podsakoff et al, 2007). البته تحقیقات معدودی نیز رابطه تنیدگی با رفتارهای شهروندی را بررسی نموده‌اند.

لپین و همکاران (۲۰۰۵) در بررسی تأثیر تنیدگی بر رفتارهای شهروندی صرفاً تنیدگی شغلی و تعداد محدودی از رفتارهای شهروندی را مورد توجه قرار داده‌اند. آنها نشان دادند علاوه بر اثرات متفاوت عوامل تنش‌زا بر انگیزش کارکنان، تنیدگی به عملکرد شغلی<sup>۳</sup> نیز آسیب می‌رساند. در این مطالعه محققان تمرکز خود را بر عملکرد کاری محدود ساختند. بنابراین نتایج جزئی و محدود بوده و قابل تعمیم به انواع رفتار شهروندی یا تنیدگی در سطح گسترده نیست.

چانگ و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۰۷) نیز در بررسی رابطه تنیدگی عاطفی و رفتارهای شهروندی صرفاً به مطالعه این بعد و چند عامل محدود مؤثر بر این رابطه اکتفا نموده‌اند. لذا پژوهش آنها کامل و جامع نبوده و نتایج آن نیز قابل تعمیم به‌طور وسیع نخواهد بود. درحالی‌که

1- Strain

2 -Stressors

3 -Occupational Performance

4 -Chang, Johnson & Yang

جامعیت و جهانی بودن نتایج حاصل از این پژوهش که به شرایط یک جامعه آماری خاص مانند ایران وابستگی ندارد، آن را از سایر پژوهش‌ها متمایز ساخته است.

### نگرش پژوهشگر

یکی از متغیرهای تعدیل‌گر مورد توجه در فراتحلیل این پژوهش، نوع نگرش پژوهشگر است. منظور از این متغیر، حوزه فعالیت پژوهشی و دیدگاه تحقیقاتی محقق است که منجر به ارائه تعاریف و برداشت‌های متفاوت از تنیدگی یا رفتار شهروندی می‌شود. طبق ادبیات تحقیق، این متغیر قادر است ارتباط بین تنیدگی و رفتار شهروندی را تحت تأثیر قرار دهد و به‌عنوان یکی از دلایل ناهمگونی نتایج پژوهش‌ها مطرح است (Scott, 1981). یعنی مطالعاتی که توسط پژوهشگرانی با گرایش‌ها و نگرش‌های متفاوت انجام شده‌اند اندازه‌اثر متفاوتی را گزارش نموده‌اند. به عبارت دیگر، رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی متأثر از نگرش محقق به انجام آن پژوهش می‌باشد. در این پژوهش متناسب با مطالعات انجام شده نوع نگرش محققان در ۶ گروه (مدیریت، روان‌شناسی، اقتصاد، ... ) طبقه‌بندی شده است. جدول ۱ تعداد مطالعه، میانگین و انحراف معیار اندازه‌اثر را برای محققان با نگرش‌های مختلف نشان می‌دهد.

جدول ۱: توصیف آماری اندازه‌اثر در پژوهش‌گران با نگرش‌های متفاوت

نوع نگرش پژوهشگر	تعداد مطالعه	میانگین اندازه‌اثر	انحراف معیار
مدیریت	۳۲۶	-۰/۲۱۲۹	۰/۲۰۸۰
روانشناسی و رفتار	۲۷۴	-۰/۱۹۰۳	۰/۲۵۴۶
اقتصاد و علوم اجتماعی	۶۰	-۰/۲۹۶۳	۰/۱۸۳۴
بهداشت و سلامت	۸۷	-۰/۱۹۹۴	۰/۲۲۱۵
MIS و IT	۲۴	-۰/۲۸۸۸	۰/۱۷۶۹
مدیریت، اقتصاد و رفتار	۷۴	-۰/۱۵۹۸	۰/۳۰۶۴
کل	۸۴۵	-۰/۲۰۶۹	۰/۲۳۴۸

در نمودار ۱ میزان اندازه‌اثر در نگرش‌های مختلف پژوهشگران نشان داده شده است.



### نگرش پژوهش گر

#### نمودار ۱: مقایسه اندازه اثر در نگرش های مختلف پژوهش گران

با توجه به نمودار، در مطالعاتی که رویکرد پژوهشگران دو یا چندگانه بوده و حوزه تحقیقاتی آنها مدیریت، حسابداری، اقتصاد و رفتار سازمانی است، کمترین مقادیر اندازه اثر تنیدگی و رفتار شهروندی مشاهده می شود. پژوهشگران دارای نگرش اقتصادی، علوم اجتماعی و سیاسی و IT و MIS، به ترتیب بالاترین اندازه اثرها را به خود اختصاص داده اند. به طور کلی همان طور که نمودار نشان می دهد، تفاوت نگرش محققان، باعث تفاوت در مقادیر اندازه اثر شده است. بنابراین به نظر می رسد حوزه کاری و نگرش پژوهشگر، بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی تأثیر دارد.

#### معیارها و شاخص های ارزیابی تنیدگی و رفتار شهروندی

یکی از مهم ترین دلایلی که می توان برای توجیه تفاوت نتایج ارائه نمود، عدم امکان اندازه گیری درست متغیرهای تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی است. چنانچه مروری اجمالی بر پژوهش های انجام شده در این رابطه صورت گیرد، مشخص خواهد شد که اندازه گیری متغیرهای مورد نظر، تا چه اندازه متفاوت و براساس سنجها و معیارهای مختلف صورت گرفته است. به همین دلیل هم نمی توان به آمار و اطلاعات حاصل از این تحقیقات کاملاً اعتماد نمود. هرچند بخش قابل توجهی از این مشکل مربوط به عوامل خارج از کنترل محقق بوده و به راحتی قابل حل نیست. مشکل اندازه گیری درست متغیر

رفتار شهروندی و تنیدگی گاهی باعث می‌شود این فرض که تنیدگی منجر به افزایش رفتار شهروندی می‌شود، و یا تنیدگی تأثیری بر OCB ندارد، به اشتباه تأیید گردد. و این به دلیل فقدان معیارهای مناسب اندازه‌گیری است.

از یک طرف، شاخص‌های رفتار شهروندی از نظر تمایز با برخی موضوعات مدیریتی و مصادیق آن با پیچیدگی و دشواری همراه است. از طرف دیگر، در مطالعات بیشتر، مصادیق جدیدتری از رفتار شهروندی نمایان می‌گردد که پس از شناسایی و قرار گرفتن در گروه رفتارهای فراوظیفه‌ای، برای اندازه‌گیری آنها معرفی معیار جدید و استاندارد بسیار دشوار است. بنابراین، گاهی با معیارهای قدیمی یا با معیارهای دیگری سنجش می‌شوند که این خود به مشکلات اندازه‌گیری می‌افزاید. بنابراین می‌توان به جرأت ادعا کرد بسیاری از متغیرهای مربوط به رفتار افراد واقعاً قابل اندازه‌گیری نبوده، بلکه در قالب اعداد و شاخص‌های کمی دیگر، اندازه‌گیری می‌شوند. مثلاً رضایت درونی افراد سازمان از تعداد غیبت و میزان حضور به موقع آنان برسر کار مشخص می‌شود.

### انواع شاخص‌های اندازه‌گیری تنیدگی

مسئله دیگر در مورد انواع تنیدگی و شاخص‌های اندازه‌گیری آن است. در بسیاری از تحقیقات دسته‌بندیهای متفاوتی از انواع و ابعاد تنیدگی به عمل آمده که در مجموع می‌توان به سه بعد تنیدگی فیزیولوژیکی، شغلی و عاطفی اشاره نمود (Chang, et al, 2007: 314) که ارتباط تنگاتنگی باهم دارند چنانکه گاه تمایز آنها از یکدیگر مشکل بوده و در نتیجه اندازه‌گیری دقیق آنها را با دشواری مواجه می‌کند.

در این پژوهش صرفاً دو دسته تنیدگی شغلی و عاطفی<sup>۱</sup> مورد بررسی قرار گرفته‌اند که در مجموع دارای ۱۶ شاخص می‌باشند. از کل ۸۹۳ گزارش مطالعه شده، تعداد ۳۵۲ مطالعه تنیدگی شغلی، ۴۶۴ مطالعه تنیدگی عاطفی و بقیه (۷۷ مورد) تنیدگی کلی گزارش نموده‌اند.

جدول ۲: انواع تنیدگی و شاخص‌های اندازه‌گیری آن

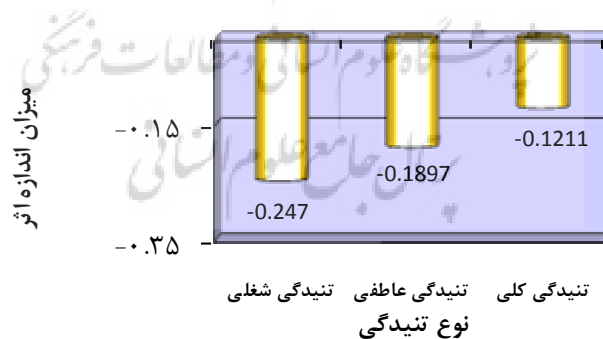
شاخص‌ها	ابعاد تنیدگی
نارضایتی یا رضایت پایین، کاهش تعهد و انگیزه، ترک شغل، افزایش میزان غیبت و تاخیر، چرخش شغلی بالا، ناتوانی شغلی، کیفیت پایین کار و خدمات، تمایل به ترک سازمان تحلیل‌رفتگی یا واماندگی شغلی و...	تنیدگی شغلی
افسردگی، اضطراب، ناکامی و عجز، خشم و پرخاشگری، اندوه روانی و خستگی روحی، بدبینی و سایر مشکلات روحی و احساسات منفی	تنیدگی هیجانی

در جدول ۳ تعداد مطالعه، میانگین و انحراف معیار اندازه‌اثر هر یک از گروه‌های فوق آمده است.

جدول ۳: توصیف آماری اندازه‌اثر در انواع تنیدگی

انحراف معیار	میانگین اندازه‌اثر	تعداد مطالعه	نوع تنیدگی
۰/۲۵۴۴	-۰/۲۴۷۰	۳۴۲	تنیدگی شغلی
۰/۲۰۸۲	-۰/۱۸۹۷	۴۲۹	تنیدگی هیجانی
۰/۲۵۳۹	-۰/۱۲۱۱	۷۴	تنیدگی کلی
۰/۲۳۴۸	-۰/۲۰۶۹	۸۴۵	جمع کل

نمودار شماره ۲ میزان اندازه‌اثر را در هر یک از گروه‌های فوق نشان می‌دهد.



نمودار ۲: میزان اندازه‌اثر در انواع تنیدگی

نمودار فوق نشان می‌دهد در مطالعاتی که تنیدگی شغلی مبنای پژوهش بوده، مقدار اندازه‌اثر بیشتر و بزرگتر از مطالعاتی است که تنیدگی روحی یا عاطفی را مورد تحقیق قرار داده‌اند.

### شاخص‌های اندازه‌گیری رفتار شهروندی

در این پژوهش رفتار شهروندی به‌عنوان متغیر وابسته در دو گروه رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان (OCB-O) و رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد (OCB-I) تقسیم‌بندی شده است. این متغیر در مطالعات مختلف با شاخص‌های متفاوت اندازه‌گیری شده است. در این پژوهش حدود ۲۰ شاخص متفاوت برای آن شناسایی شده که در جدول ۴ نشان داده می‌شود.

البته پژوهش‌گران در مورد رفتار شهروندی دسته‌بندیهای مختلفی ارائه داده‌اند. دیپائولا و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۰۵) رفتارهای شهروندی سازمانی را متغیری تک بعدی؛ اسمیت و همکاران<sup>۲</sup> (۱۹۸۳)، ویلیامز و اندرسون<sup>۳</sup> (۱۹۹۱) و برخی دیگر آن را با ساختار دوبعدی (Lee, & Allen, 2002)؛ لمبرت<sup>۴</sup> (۲۰۰۰) ساختار سه‌بعدی؛ ارگان (۱۹۸۸) ساختار پنج بعدی و پودساکف و همکاران (۲۰۰۰) ساختار هفت بعدی و بسیاری دیگر با ابعاد متنوع و متفاوتی به معرفی این متغیر پرداخته‌اند. دسته‌بندی رفتارهای شهروندی بر این اساس اختلافات معناداری را مطرح می‌کند (Lepine, et al, 2002) درحالی‌که برخی معتقدند انعطاف‌پذیری کافی برای ترکیب و جایگزینی ابعاد مختلف OCB وجود دارد (Organ, 1988; VanScotter, & Motowidlo, 1996).

با توجه به ادبیات موضوع، نوع معیارهایی که برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی به‌کار رفته است، از دیگر دلایل تفاوت در نتایج مطالعات گذشته بوده است. به همین دلیل در تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌ها به تقسیم‌بندی این شاخص‌ها توجه شده است. در این پژوهش، از کل ۸۹۳ گزارش، تعداد ۳۷۱ مطالعه رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O)، ۳۵۹ مطالعه رفتار شهروندی سازمانی فردی (OCB-I) و بقیه (۱۶۳ مورد) رفتار شهروندی را به‌صورت کلی گزارش نموده‌اند.

1- Depaola, Tarter & Hoy  
2 -Smith, organ & Near  
3-Williams & Anderson  
4 -Lambert



جدول ۴: ابعاد رفتار شهروندی و شاخص‌های اندازه‌گیری آن

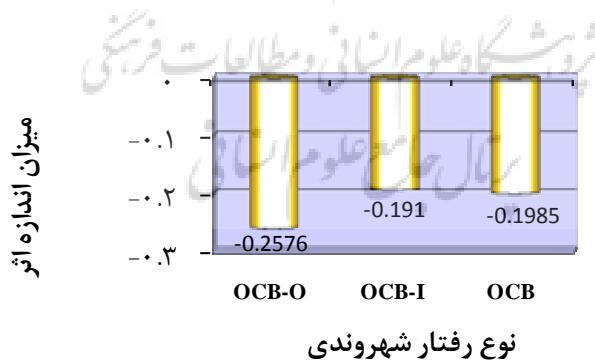
ابعاد رفتار شهروندی	شاخص‌ها
رفتار شهروندی سازمانی در جهت سازمان	وظیفه‌شناسی، حضور فعال و وقت‌شناسی، فرمان‌برداری یا اطاعت سازمانی، مشارکت سازمانی، تعهد سازمانی، حمایت و وفاداری سازمانی، فداکاری شغلی، کمک به همکاران و سازمان، همکاری و هماهنگی و ...
رفتار شهروندی سازمانی در جهت فرد	نوع‌دوستی، وجدان، ادب و احترام، مهربانی و محبت، رفتار مدنی، رشد و توسعه شخصی، همدلی، گذشت و ...

در جدول ۵ تعداد مطالعه، میانگین و انحراف معیار اندازه‌اثر هر یک از گروه‌های فوق آمده است.

جدول ۵: توصیف آماری اندازه اثر در ابعاد رفتار شهروندی

نوع رفتار شهروندی	تعداد مطالعه	میانگین اندازه اثر	انحراف معیار
رفتار شهروندی سازمانی	۳۵۶	-۰/۲۲۵۶	۰/۲۵۷۶
رفتار شهروندی فردی	۳۴۰	-۰/۱۹۱۰	۰/۲۲۲۱
رفتار شهروندی کلی	۱۴۹	-۰/۱۹۸۵	۰/۲۰۲۲
جمع کل	۸۴۵	-۰/۲۰۶۹	۰/۲۳۴۸

نمودار شماره ۳ میزان اندازه‌اثر را در هر یک از گروه‌های فوق نشان می‌دهد.



نمودار ۳: میزان اندازه‌اثر در ابعاد رفتار شهروندی

نمودار فوق نشان می‌دهد در مطالعاتی که رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) مورد بررسی قرار گرفته، اندازه‌اثر بزرگ‌تر از مطالعاتی است که در آن رفتار شهروندی فردی (OCB-I) مبنای پژوهش بوده است. یعنی رفتار شهروندی فردی (OCB-I) اندازه‌اثر کمتری دارد.

### فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مطالعات بررسی شده و از آنجا که شاخص‌های تنیدگی و رفتار شهروندی هم در دوحالت کلی و هم به‌صورت جزئی به‌تفصیل مورد ارزیابی و آزمون قرار گرفته است، و نیز تأثیر نوع نگرش پژوهشگران بر رابطه دو متغیر، فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر مطرح می‌باشند:

۱- نوع نگرش پژوهشگران باعث تفاوت در نتایج مطالعات مربوط به اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی شده است.

۲- شاخص‌های مختلف ارزیابی تنیدگی، رابطه متفاوتی با رفتار شهروندی سازمانی دارند.

۳- تنیدگی اثرات متفاوتی بر شاخص‌های مختلف ارزیابی رفتار شهروندی سازمانی دارد.

در این پژوهش ضمن آزمون فرضیه‌های فوق، توصیف آماری میانگین ساده و انحراف معیار اندازه‌اثرهای مطالعات مختلف محاسبه و مورد توجه قرار گرفته که در توضیحات قبل بیان شد.

### روش پژوهش

رویکرد این پژوهش برای اندازه‌گیری رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی، رویکردی فراتحلیلی یا مرور کمی ادبیات می‌باشد. این پژوهش از نظر نوع پژوهش، همبستگی و از نظر روش پژوهش، توصیفی محسوب می‌شود. جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه مطالعات انجام شده در گذشته در زمینه رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی است. بنابراین نمونه‌گیری از جامعه آماری انجام نگرفته و تمام مقالات و پژوهش‌هایی که تا پایان سال ۲۰۱۰ م. و ۱۳۸۹ ه.ش. گزارش آن ارائه یا منتشر گردیده است مبنای بررسی در این پژوهش می‌باشد. برای گردآوری این مطالعات از مراجع مختلف مانند پایگاه‌های اطلاعاتی علمی، Ebsco, Proquest, ScienceDirect, Emerald, ... و مقالات ذکر شده در بخش منابع مطالعات فوق و نیز تماس با نویسندگان و درخواست ارسال مقاله استفاده گردید که در

مجموع بیش از ۶۵۰ مقاله شناسایی و مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. روش تحلیل اطلاعات نیز ضریب همبستگی ساده است.

### رویکرد فراتحلیل و تجزیه و تحلیل اطلاعات

فراتحلیل رویکردی پژوهشی است که به پژوهش‌گر کمک می‌کند تا به ترکیب مناسبی از نتایج کمی مطالعات متضاد و غیرمتضاد گذشته دست پیدا کند. تناقض‌ها را توضیح داده و متغیرهای تعدیل‌کننده نتایج مطالعات را شناسایی کند (فتحی، ۱۳۸۶؛ خداداد/دحسینی و همکاران، ۱۳۸۶). فراتحلیل، فرصتی برای پژوهش‌گران ایجاد می‌کند تا هم تضادهای مذکور را بشناسند و هم دلایل آن‌را توضیح داده و به نحو مؤثرتری خطای نوع اول و دوم را به حداقل ممکن کاهش دهند (Rosenthal & Dimatteo, 2001). اصل اساسی در فراتحلیل؛ ترکیب نتایج تحقیقات مختلف و استخراج نتایج جدید به منظور تفسیر معتبرتر یافته‌ها و حذف عواملی است که باعث سوگیری در نتایج نهایی می‌شوند (دلاور، ۱۳۸۵: ۳۱۴). به همین دلیل فراتحلیل را «تحلیل تحلیل‌ها» نیز نامیده‌اند (Yang, 2007).

در فراتحلیل، پژوهش‌گر باید اطلاعات مورد نیاز را از مطالعات منتشر شده گذشته استخراج کند. در واقع جامعه آماری مطالعات گذشته می‌باشد که در آن رابطه بین دو متغیر یا حضور اجتماعی یک متغیر بررسی می‌شود. متغیرهای مختلف، مقدار متغیر مستقل و وابسته و ضریب همبستگی آن دو، از جمله اطلاعاتی است که باید گردآوری شوند (Rosenthal & Dimatteo, 2001).

در اجرای فراتحلیل مراحل زیر به ترتیب انجام می‌شود (Rosenthal & Dimatteo, 2001; Glass, et al, 1981; Wolf, 1986; Dulark, & Lipsey, 1991; Orlitzky, et al, 2003; Hunter, & Schmidt, 2004; Yang, 2007):

- ۱- تعریف متغیرهای مورد نظر (مستقل و وابسته) و فرموله کردن سوالات تحقیق؛
  - ۲- جمع‌آوری و جستجوی ادبیات یا گزارش مطالعات گذشته؛
  - ۳- کدگذاری مطالعات قبلی انجام شده و گزینش شاخص مناسب اندازه اثر؛
  - ۴- تجزیه و تحلیل اطلاعات گردآوری شده از مطالعات گذشته؛
  - ۵- تفسیر نتایج و ترسیم نتیجه‌گیری مناسب پژوهش؛
- الف) محاسبه اندازه اثر مطالعات مختلف و ارزیابی ناهمگنی اندازه‌های اثر

ب) محاسبه اندازه‌اثر مشترک

ج) شناسایی متغیرهای تعدیل‌کننده که باعث ناهمگنی اندازه‌اثرها شده است. در این پژوهش، تنیدگی به عنوان متغیر مستقل و رفتار شهروندی سازمانی به عنوان متغیر وابسته مطرح است. با توجه به رویکرد فراتحلیل، باید مقالاتی گردآوری شوند که به بررسی رابطه این دو متغیر یا شاخص‌های آنها پرداخته باشند. مطالعات حتماً باید متغیر مستقل و وابسته این پژوهش را بررسی کرده باشند و اطلاعات لازم برای استخراج یا محاسبه اندازه‌اثر در آنها ارائه شده باشد. با پالایش مقالات، نهایتاً ۱۶۹ مقاله که در آنها ۸۴۵ اندازه‌اثر تنیدگی بر رفتار شهروندی گزارش شده و یا محاسبه گردیده، حاصل شد. اندازه‌اثر یا قوت رابطه همان ضریب همبستگی  $r$  است. در مقالاتی که از سایر روش‌های تحلیل داده‌ها استفاده کرده‌اند، اندازه‌اثر از فرمول‌های زیر محاسبه شد:

جدول ۶: فرمول محاسبه اندازه‌اثر در رویکردهای مختلف تحلیل داده‌ها

ردیف	رویکرد تحلیل	ابزار تحلیل	آماره	فرمول محاسبه $r$
۱	رگرسیون	رگرسیون	t مرتب با بتا	$r = \frac{t}{\sqrt{t^2 + df}}$
۲	تفاوت میانگین‌ها	M1- M2 <> 0	T	$r = \frac{T}{\sqrt{T^2 + df}}$
۳	تفاوت میانگین‌ها	M1- M2 <> 0	Z	$r = \frac{Z}{\sqrt{N}}$
۴	تحلیل واریانس	واریانس	F	$r = \sqrt{\frac{F}{F + df_{error}}}$
۵	رگرسیون	رگرسیون	$R^2$	$\sqrt{r^2}$

پس از محاسبه اندازه‌اثر، به ارزیابی همگنی یا ناهمگنی اندازه‌های اثر پرداخته و اندازه اثر مشترک حاصل از مطالعات محاسبه گردید. اندازه‌اثر مشترک با روش میانگین ساده یا غیروزی حاصل از کلیه مطالعات در این پژوهش، ۰/۲۰۶۹- و میانگین وزنی که براساس تعداد نمونه در هر مطالعه محاسبه می‌شود برابر با ۰/۲۵۱۵- است.

برای آزمون فرضیه‌ها نیز از دو روش تحلیل واریانس و مقایسه میانگین دو جامعه استفاده شده است. در جداول شماره ۱، ۳ و ۵ تعداد مطالعه، میانگین و انحراف معیار اندازه‌اثرها در انواع نگرش‌های پژوهشگران، انواع شاخص‌های رفتار شهروندی و تنیدگی نشان داده شده است. نمودارهای شماره ۱، ۲ و ۳ نیز اندازه‌اثرهای هر گروه را با یکدیگر مقایسه نموده است.

## آزمون فرضیات

### ۱) آزمون فرضیه اول

نگرش پژوهشگر باعث تفاوت در نتایج پژوهش‌های مربوط به تأثیر تنیدگی بر رفتار شهروندی شده است.

نگرش پژوهشگر و حوزه تحقیقاتی او در این پژوهش شامل شش حوزه؛ مدیریت، روان‌شناسی، اقتصاد و علوم اجتماعی، بهداشت و سلامت، MIS و IT و ترکیبی (مدیریت، اقتصاد، روان‌شناسی و ...) می‌باشد. از آنجا که این متغیر اسمی و چندمقداری است، مناسب‌ترین آزمون برای آن تحلیل واریانس می‌باشد. صورت آماری فرضیه فوق به این شرح است:

تفاوت معناداری بین میانگین اندازه‌اثر مطالعاتی که توسط محققانی با نگرش‌های مختلف انجام شده‌اند، وجود دارد.

و به عبارت ریاضی یعنی:  $H_0: M_1=M_2=M_3=M_4=M_5=M_6$

حداقل یک جفت از میانگین‌ها با هم تفاوت دارند:  $H_1:$

این فرضیه با نرم‌افزار SPSS آزمون گردید. نتایج آزمون در جدول ۷ مشاهده می‌شود.

جدول ۷: نتایج آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه نگرش پژوهشگر

درجه معناداری	F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	بین گروهی
۰/۰۰۸	۳/۱۲۱	۰/۱۷۰	۵	۰/۸۵۰	بین گروهی
		۰/۰۵۴	۸۳۹	۴۵/۶۹۸	درون گروهی
			۸۴۴	۴۶/۵۴۸	کل

با توجه به درجه معناداری کمتر از ۰/۰۱ در جدول، می‌توان ادعا نمود که فرض  $H_0$  رد و فرض مقابل آن  $H_1$  پذیرفته می‌شود. یعنی بین میانگین اندازه اثر در حداقل دو گروه از مطالعاتی که توسط پژوهشگرانی با نگرش‌های مختلف انجام شده، تفاوت معنادار وجود

دارد. به‌طور مشخص اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی در مطالعاتی که پژوهش‌گران دارای نگرش اقتصادی و IT و MIS بوده‌اند، بیشتر از سایر نگرش‌هاست. بنابراین فرضیه اول پژوهش تأیید می‌گردد. یعنی:

**نگرش پژوهشگران باعث تفاوت معنادار در نتایج پژوهش‌های مربوط به رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی، شده است.**

همچنین با استفاده از روش LSD مقایسه زوجی گروه‌ها برای آزمون این فرضیه انجام شد که براساس آن مقایسه زوجی گروه‌ها به شرح جدول زیر است.

جدول ۸: مقایسه زوجی انواع نگرش پژوهش‌گر

نگرش پژوهش‌گر	۱	۲	۳	۴	۵	۶
(۱) مدیریت		متفاوت	متفاوت			
(۲) روان‌شناسی			متفاوت	متفاوت		
(۳) اقتصاد و ع. اجتماعی	متفاوت	متفاوت		متفاوت	متفاوت	
(۴) بهداشت و سلامت			متفاوت			
(۵) MIS و IT		متفاوت			متفاوت	
(۶) ترکیبی			متفاوت		متفاوت	

## ۲) آزمون فرضیه دوم

**شاخص‌های مختلف اندازه‌گیری تنیدگی، رابطه متفاوتی با رفتار شهروندی دارند.**

شاخص‌های تنیدگی شامل ۱۶ شاخص بوده که در یک تقسیم‌بندی کلی به دو گروه تنیدگی شغلی و تنیدگی عاطفی دسته‌بندی شده‌اند. فهرست این شاخص‌ها به صورت جزئی در جدول ۲ آمده است. از آنجا که این متغیر اسمی و چندمقداری است، مناسب‌ترین آزمون برای آن تحلیل واریانس می‌باشد. صورت آماری فرضیه فوق به این شرح است:

**بین میانگین اندازه‌اثر مطالعاتی که از شاخص‌های مختلف برای اندازه‌گیری تنیدگی**

**استفاده نموده‌اند، تفاوت معناداری وجود دارد.**

و به عبارت ریاضی یعنی:

$$H_0: M_1=M_2=M_3=M_4=M_5=M_6=M_7=M_8=M_9=M_{10}=M_{11}=M_{12}=M_{13}=M_{14}=M_{15}=M_{16}$$

$H_1$ : حداقل یک جفت از میانگین‌ها با هم تفاوت دارند

این فرضیه با نرم افزار SPSS آزمون گردید. نتایج آزمون در جدول ۹ آمده است.

جدول ۹: نتایج آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه شاخص‌های تنیدگی

درجه معناداری	F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	
۰/۰۰	۴/۰۰۶	۰/۲۱۰	۱۵	۳/۱۴۶	بین گروهی
		۰/۰۵۲	۸۲۹	۴۳/۴۰۲	درون گروهی
			۸۴۴	۴۶/۵۴۸	کل

با توجه به درجه معناداری کوچک‌تر از ۰/۰۱ می‌توان ادعا نمود که فرض  $H_0$  رد و فرض مقابل  $H_1$  پذیرفته می‌شود. یعنی بین میانگین اندازه‌اثر حداقل دو گروه از مطالعاتی که از شاخص‌های متفاوت برای اندازه‌گیری تنیدگی استفاده نموده‌اند، تفاوت معنادار وجود دارد. از میان این شاخص‌ها بیشترین اندازه‌اثرها متعلق به شاخص‌های نارضایتی شغلی، بی‌ثباتی و جابه‌جایی شغلی و ترک شغل هستند یعنی این شاخص‌ها رفتار شهروندی را بیشتر تحت تأثیر قرار داده و اثر منفی آنها بر OCB بیشتر است. کمترین مقدار اندازه‌اثر نیز مربوط به شاخص‌های غیبت، تأخیر و اضطراب می‌باشد یعنی این شاخص‌ها بر رفتار شهروندی اثر منفی کمتری دارند. بنابراین فرضیه دوم پژوهش نیز تأیید می‌گردد. یعنی:

نوع شاخص تنیدگی باعث تفاوت معنادار در نتایج پژوهش‌های مربوط به رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی، شده است.

همچنین با استفاده از روش LSD مقایسه زوجی گروه‌ها برای آزمون این فرضیه انجام شد که براساس آن مقایسه زوجی گروه‌ها به شرح جدول زیر است.

جدول ۱۰: مقایسه زوجی شاخص‌های تنیدگی

شاخص تنیدگی	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰	۱۱	۱۲	۱۳	۱۴	۱۵	۱۶
۱) تنیدگی		م		م	م				م						م	
۲) تن‌شغلی	م					م								م		
۳) تن. رو. عاطفی				م	م				م					م	م	
۴) ترک، خروج، استعا	م		م			م	م	م				م				
۵) چرخش، بیثباتی	م	م				م	م	م				م		م		
۶) احساس منفی					م	م									م	
۷) غیبت تاخیر			م						م				م			
۸) اضطراب										م					م	
۹) ناتوانی، تحلیلر	م					م	م	م				م				
۱۰) افسردگی														م		
۱۱) خستگی روحی														م	م	
۱۲) بدبینی														م		
۱۳) خشم پرخاش														م		
۱۴) عجز و ناکامی		م	م	م	م	م	م	م	م	م	م	م	م	م	م	م
۱۵) ناراضی‌تی	م															
۱۶) قصور طرفه																

این فرضیه همچنین به صورت متغیر اسمی دومقداری و با روش مقایسه میانگین دو جامعه مورد آزمون قرار گرفته است. صورت آماری این فرضیه به شکل زیر است:

بین میانگین اندازه‌های اثر مطالعاتی که با شاخص تنیدگی شغلی انجام شده‌اند، با مطالعاتی که با شاخص تنیدگی عاطفی انجام شده است، تفاوت معناداری وجود دارد.

و به عبارت ریاضی یعنی:  $H_0: M_1 = M_2$

$H_1: M_1 \neq M_2$

نتایج این آزمون با استفاده از نرم‌افزار SPSS در جدول ۱۱ آمده است. با توجه به انجام آزمون برابری واریانس‌های لوزن مقدار  $F$  برابر  $15/51$  و درجه معناداری آن  $0/00$  است. بنابراین فرض برابری واریانس‌های دو گروه پذیرفته نیست.

جدول ۱۱: نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه شاخص تنیدگی

آزمون $t$ برای مقایسه میانگین‌ها							
برابری واریانس‌ها مفروض نیست	مقدار آماره $t$	درجه آزادی	درجه معناداری (دودنباله)	تفاوت میانگین‌ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪	
						حداقل	حداکثر
	-۳/۳۶۰	۶۵۳/۷۷۵	۰/۰۰۱	-۰/۰۵۷۲	۰/۰۱۷۰	-۰/۰۹۰۷	-۰/۰۲۳۸



با توجه به درجه معناداری کوچکتر از ۰/۰۱ و فاصله اطمینان که دربرگیرنده صفر نیست، می‌توان نتیجه گرفت فرض صفر رد شده و فرض مقابل  $H_1$  تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر میانگین اندازه‌اثر مطالعات تنیدگی شغلی بیش از اندازه‌اثر مطالعات تنیدگی روحی و عاطفی است. به بیان ساده‌تر شاخص‌های تنیدگی شغلی اثر منفی قوی‌تری بر رفتار شهروندی دارند.

### ۳) آزمون فرضیه سوم

تنیدگی تأثیرات متفاوتی بر شاخص‌های مختلف اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی دارد.

شاخص‌های رفتار شهروندی شامل ۱۹ شاخص بوده که در یک تقسیم‌بندی کلی به دو گروه شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد (OCB-I) و شاخص‌های رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان (OCB-O) دسته‌بندی شده‌اند. فهرست تفصیلی این شاخص‌ها در جدول ۴ آمده است. از آنجا که این متغیر نیز اسمی و چندمقداری است، آزمون تحلیل واریانس برای آن مورد استفاده قرار می‌گیرد. صورت آماری فرضیه فوق به این شرح است:

بین میانگین اندازه‌اثر مطالعاتی که با شاخص‌های مختلف برای اندازه‌گیری رفتار شهروندی سازمانی انجام شده‌اند، تفاوت معناداری وجود دارد.

و به عبارت ریاضی یعنی:

$$H_0: M_1 = M_2 = M_3 = M_4 = M_5 = M_6 = M_7 = M_8 = M_9 = M_{10} = M_{11} = M_{12} = M_{13} = M_{14} = M_{15} = M_{16} = M_{17} = M_{18} = M_{19}$$

حداقل یک جفت از میانگین‌ها با هم تفاوت دارند:  $H_1$

این فرضیه نیز با نرم‌افزار SPSS آزمون شد که نتایج آن در جدول ۱۲ آمده است.

جدول ۱۲: نتایج آزمون تحلیل واریانس برای فرضیه شاخص‌های OCB

درجه معناداری	F	میانگین توان دوم	درجه آزادی	مجموع توان دوم	بین گروهی
۰/۰۰	۴/۸۱۳	۰/۲۴۵	۱۸	۴/۴۱۹	بین گروهی
		۰/۰۵۱	۸۲۶	۴۲/۱۳۰	درون گروهی
			۸۴۴	۴۶/۵۴۸	کل



این فرضیه همچنین به عنوان متغیر اسمی دومقداری و با روش مقایسه میانگین دو جامعه مورد آزمون قرار گرفت. در این حالت، صورت آماری فرضیه به شکل زیر است:

تفاوت معناداری بین میانگین اندازه اثر مطالعاتی که با شاخص OCB-I انجام شده اند، با مطالعاتی که با شاخص OCB-O انجام شده است، وجود دارد.

و به عبارت ریاضی یعنی:

$$H_0: M_1 = M_2$$

$$H_1: M_1 \neq M_2$$

نتایج این آزمون با استفاده از نرم افزار SPSS در جدول ۱۴ مشاهده می شود.

جدول ۱۴: نتایج آزمون مقایسه میانگین دو جامعه برای فرضیه شاخص رفتار شهروندی

آزمون t برای مقایسه میانگین ها							
برابری واریانس ها مفروض است	مقدار آماره t	درجه آزادی	درجه معناداری (دو دنباله)	تفاوت میانگین ها	فاصله خطای انحراف معیار	فاصله اطمینان ۹۵٪	
						حداقل	حداکثر
	-۲/۵۲۶	۶۷۵	۰/۰۱۲	-۰/۰۴۶۴	۰/۰۱۸۴	-۰/۰۸۲۵	-۰/۰۱۰۳

با توجه به درجه معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ و فاصله اطمینان که دربرگیرنده صفر نیست، می توان نتیجه گرفت فرض صفر رد شده و فرض مقابل آن  $H_1$  تأیید می گردد. به عبارت دیگر بین میانگین اندازه اثر مطالعات رفتار شهروندی سازمانی معطوف به سازمان و مطالعات رفتار شهروندی سازمانی معطوف به فرد، تفاوت معنادار وجود دارد. به این معنا که اثر منفی تنیدگی بر رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) بیشتر از رفتار شهروندی فردی (OCB-I) است.

### نتیجه گیری و پیشنهادات

همان گونه که در تحلیل آماری و آزمون فرضیه ها مشخص شد همه فرضیه ها همان طور که ادعا شده بود مورد تأیید قرار گرفتند. یعنی در مجموع ادعا شد که رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی تحت تأثیر نگرش های متفاوت پژوهشگران، شاخص های متنوع تنیدگی و رفتار شهروندی قرار دارد. در این پژوهش نیز سعی بر آن بوده تا ارزیابی شود که آیا اندازه اثر یا قوت رابطه بین تنیدگی و رفتار شهروندی در نگرش های مختلف پژوهشگران، متفاوت است یا خیر و آیا اندازه اثر تنیدگی بر شاخص های مختلف رفتار شهروندی و یا بالعکس رابطه بین شاخص های مختلف تنیدگی و رفتار شهروندی سازمانی متفاوت است یا خیر. پاسخ این سؤالات در آزمون فرضیه ها داده شد به عبارتی تأیید گردید که اندازه اثرها

متفاوت است. اما معناداری این آزمون‌ها بستگی به دیدگاه و نظر تصمیم‌گیرنده دارد و رویکرد فراتحلیل پاسخ قطعی برای این مسأله صادر نمی‌کند. طبق نظر محمود و سوانبرگ<sup>۱</sup> (۲۰۰۱) اینکه اندازه اثر چقدر باید کوچک باشد تا غیرمعنادار و یا چقدر بزرگ باشد تا معنادار تلقی شد تا حد زیادی به نظر سرمایه‌گذار و تصمیم‌گیرنده مربوط می‌شود (Mahmood & Swanberg, 2001).

همان‌طور که در آزمون فرضیات مشخص شد شاخص‌های مختلف تنیدگی و رفتار شهروندی و نیز نگرش‌های متفاوت پژوهشگران رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی را متأثر ساخته و روابط متفاوتی را نشان دادند. به عنوان مثال در مطالعاتی که پژوهشگران گرایش‌های اقتصادی و IT داشتند اثر معکوس تنیدگی بر رفتار شهروندی قوی‌تر بود. یا در انواع شاخص‌های تنیدگی بیشترین اندازه‌اثرها متعلق به نارضایتی و بی‌ثباتی شغلی و کمترین مقدار مربوط به شاخص‌های غیبت و تأخیر گزارش گردید و به‌طور کلی میانگین اندازه‌اثر مطالعات تنیدگی شغلی بیشتر از تنیدگی عاطفی بوده است. از شاخص‌های مختلف رفتار شهروندی نیز جوان‌مردی، تعهد و فداکاری بیشتر تحت تأثیر تنیدگی قرار گرفته در حالیکه شاخص‌های اطاعت سازمانی و حضور کاری دارای کمترین اندازه‌اثرها بوده‌اند و به‌طور کلی میانگین اندازه‌اثر مطالعات رفتار شهروندی سازمانی (OCB-O) بیشتر از رفتار شهروندی فردی (OCB-I) بوده است.

بنابراین با توجه به موارد فوق، پیشنهادهایی در این زمینه ارائه می‌گردد:

۱- با توجه به نتایج متفاوت و اندازه‌اثرهای مختلف در شاخص‌ها و نگرش‌های متفاوت، و برای به حداقل رساندن این تفاوت‌ها و گاه تناقض‌ها توصیه می‌شود در بررسی رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی، به‌طور همزمان از چندین شاخص (تنیدگی و OCB) استفاده شود تا واگرایی و انحراف نتایج کاهش یابد.

۲- همچنین برای کاهش انحراف نتایج ناشی از نگرش‌های متفاوت پژوهش‌گران، پیشنهاد می‌گردد پژوهش‌ها و مطالعات گروهی با مشارکت پژوهشگرانی از حوزه‌های مختلف پژوهشی انجام شود تا اختلاف دیدگاه‌ها و تفاوت در تعاریف و در نتیجه تعارض در نتایج مطالعات به حداقل ممکن برسد.

۳- از طرف دیگر به پژوهشگران علاقمند به مطالعه در این زمینه توصیه می‌گردد با رویکردهای مختلف پژوهشی در جستجوی سایر عوامل موثر بر رابطه تنیدگی و رفتار شهروندی بوده تا دلایل تفاوت نتایج هرچه بهتر شناسایی شده و برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیرندگان بتوانند با توجه به این عوامل جهت ایجاد برنامه‌های توسعه بهتر اقدام نمایند.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع فارسی

- ۱- ازکیا، مصطفی و محمود توکلی؛ ۱۳۸۵؛ فراتحلیل مطالعات رضایت شغلی در سازمانهای آموزشی؛ نامه علوم اجتماعی؛ شماره ۲۷.
- ۲- خداداد حسینی، سیدحمید، سعید فتحی و شعبان الهی؛ ۱۳۸۶؛ طراحی الگوی تاثیر فناوری اطلاعات بر سنجش‌های عملکرد مالی با رویکرد فراتحلیل؛ بررسی‌های حسابداری و حسابرسی، شماره ۴۶.
- ۳- دلاور، علی؛ ۱۳۸۵؛ مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی؛ تهران: انتشارات رشد.
- ۴- فتحی، سعید؛ ۱۳۸۶؛ ارائه الگوی رابطه فناوری اطلاعات و عملکرد شرکتهای تجاری: فراتحلیلی بر عوامل اندازه‌گیری بهره‌وری؛ پایان‌نامه دکتری، دانشگاه تربیت مدرس.

## منابع انگلیسی

- 1-Beehr, T.A., Jex, S.M., Stacy, B.A. & Murray, M.A., (2000), Work stressors and coworker support as predictors of individual strain and job performance; Journal of Organizational Behavior; Vol. 21, 391-405.
- 2-Chang, C.H., Johnson, R.E., & Yang, L.Q., (2007), Emotional strain and OCBs: A meta-analysis and review; Work & Stress, Vol. 21(4), 312-332.
- 3-DiPaola, M, Tarter, C., & Hoy, W.K., (2005), Measuring organizational citizenship in schools: The OCB Scale; In Wayne K. Hoy & Cecil Miskel (Eds.); Leadership and Reform in American Public Schools; Greenwich, CT: Information Age.
- 4-Dulark, J.A., & Lipsey, M.W., (1991), A practitioner's guide to meta-analysis; American Journal of Community Psychology, Vol.19, pp. 291-332.
- 5-Glass, G.V., McGaw, B., & Smith, M.L., (1981), Meta Analysis in Social research; Beverly Hills, CA: Sage.
- 6-Hoffman B.J., Blair C.A., Merizc J.P., & Woehr D.J., (2007), Expanding the criterion domain? A quantitative review of the OCB literature; Journal of Applied Psychology, Vol. 92, 555-566.
- 7-Hunter, J.E., & Schmidt, F.L., (2004), Methods of Meta-Analysis: Correcting error and Bias in research findings; (2nd Ed). Sage Publications: Newbury Park.
- 8-Jex S.M., (1998), Stress and job performance: theory, research, and implications for managerial practice. Thousand Oaks, CA: Sage.

- 9-Lambert, S.J., (2000), Added Benefits: the link between work – life benefits and OCB; *Academy of management Journal*, Vol. 43, 801-815.
- 10-Lee, K., & Allen, N.J., (2002), OCB and workplace deviance: The role of affect and cognitions; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, 131-142.
- 11-LePine, J.A., Erez, A., & Johnson, D.E., (2002), The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*; Vol. 87, 52-65.
- 12-LePine, J.A., Podsakoff, N.P., & LePine, M.A., (2005), A meta-analytic test of the challenge stressor-hindrance stressor framework: an explanation for inconsistent relationships among stressors and performance; *Academy of Management Journal*, Vol. 48, 764-775.
- 13-Mahmood Adam M.A., Daniel Leonard Swanberg., (2001), Factors Affecting Information Technology Usage: A Meta-Analysis of the Empirical Literature; *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, Vol. 11, No. 2.
- 14-Markoczy, L., & Xin, K., (2005), The Virtues of Omission in Organizational Citizenship Behavior, university of California, [goldmark.org/livia.pdf](http://goldmark.org/livia.pdf).
- 15-Martino, V.D., (2003), Relationship between work stress and workplace violence in the health sector; ILO/ICN/WHO/PSI.
- 16-Organ, D.W., (1988), *Organizational citizenship behavior: the good soldier syndrome*; Lexington MA: Lexington Books.
- 17-Orlitzky, M., Frank, L., Schmidt, S., & Rynes, L., (2003), Corporate Social & Financial Performance: A Meta-Analysis, *Organizational Studies*, Vol. 24(3), 430-441.
- 18-Peng J.C. & Chiu S.F., (2010), An Integrative Model Linking Feedback Environment and OCB; *The Journal of Social Psychology*, Vol.150 (6): 582-607.
- 19- Podsakoff, P.M., MacKenzie S.B., & Bommer W.H., (1996), Meta-analysis of the relationships between Kerr and Jermier's substitutes for leadership and employee job attitudes, role perceptions, and performance; *Journal of Applied Psychology*, Vol.81, 380-399.
- 20-Podsakoff, N.P., LePine, J.A., & LePine, M.A., (2007), Differential challenge stressor-hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: a meta-analysis; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 92, 438-454.

- 21-Podsakoff P., Mackenzie S., Paine J., Bacharach D., (2000), OCBs: A critical review of the theoretical and empirical Literature and suggestions for future research, *Journal of Management*, Vol. 26(3), 516-563.
- 22-Quick, J. C., (1999), Occupational health psychology: historical roots and future directions; *Health Psychology*; Vol.18, 82-88.
- 23-Rosenthal R., & Dimatteo M.R., (2001), Meta-Analysis: Recent Developments in Quantitative Methods for Literature Review; *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, 59-82.
- 24-Scott, W. Richard, (1981), *Organizations: Rational, Natural and Open Systems*; Prentice-Hall International Corporation.
- 25-Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, J.P., (1983), OCB: Its nature and antecedents; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 68, 653-663.
- 26-Spector, P.E., (1986), Perceived control by employees: a meta-analysis of studies concerning autonomy & participation at work, *Human Relations*, Vol. 39, 1005-1016.
- 27-Van Scotter, J., & Motowidlo, S.J., (1996), Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance; *Journal of Applied Psychology*, Vol. 81, 525-531.
- 28-Williams L.J., & Anderson, S.E., (1991), Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors; *Journal of Management*, Vol. 17, 601-617.
- 29-Wolf, F.M., (1986), *Meta-Analysis: Quantitative methods for research synthesis*; Sage university papers: Quantitative Applications in the Social Sciences, Vol. 59, No. 07-059.
- 30-Yang, Baiyin., (2007), *Meta-analysis Methods: (chapter 12); Quantitative Research Methods*, pp. 202-216.