

تأثیر مطالبات و منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعادل کار و خانواده و فرسودگی شغلی

محمد حسین حمیدی^{۱*}

علیرضا امامی^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۱۰/۰۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۱/۱۱/۲۶

چکیده

پژوهش حاضر با عنوان تأثیر مطالبات و منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعادل کار و خانواده و فرسودگی شغلی در اداره مخابرات استان همدان، انجام شد. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل کلیه کارکنان مخابرات استان همدان که به تعداد ۱۷۰ نفر می‌باشند که در سال ۱۴۰۰ در آن سازمان مشغول به فعالیت بودند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری در دسترس و با استفاده از جدول مورگان و کرجسی به تعداد ۱۱۸ نفر استفاده شد. سطح مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات ۵۵/۶٪، منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات ۶۵٪، فرسودگی شغلی ۴۸/۴٪، رضایت شغلی ۶۶٪ و تعادل کار و خانواده ۶۱/۶٪ بود. نتایج حاصل از تحلیل معادلات ساختاری با نرم افزار PLS نشان داد که مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان ۱۹٪ بر افزایش فرسودگی شغلی و منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان ۱۶٪ بر کاهش فرسودگی شغلی تأثیر گذار بودند. مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان ۳۹٪ بر کاهش تعادل کار و خانواده و منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان ۳۵٪ بر افزایش تعادل کار و خانواده مؤثر بودند. از طرفی مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر فرسودگی شغلی به طور غیرمستقیم و با نقش میانجی تعادل کار و خانواده به میزان ۹٪ و منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات بر فرسودگی شغلی به طور غیرمستقیم و با نقش میانجی تعادل کار و خانواده به میزان ۸٪ تأثیر گذاشت. همچنین فرسودگی شغلی ب میزان ۲۳٪ و به شکل معکوس تحت تأثیر تعادل کار و خانواده بود و به میزان ۵۲٪ و به طور معکوس بر رضایت شغلی مؤثر بود.

واژگان کلیدی

مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات، منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات، رضایت شغلی، تعادل کار و خانواده، فرسودگی شغلی

^۲ کارشناسی ارشد، رشته اقتصاد، گرایش تحول، گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ملایر، ایران. (* نویسنده مسئول:

mhh8119760@gmail.com

^۳ دکترای مدیریت - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ملایر، ایران. (alirezaemami1348717@gmail.com)

مقدمه

منابع انسانی، مهمترین عامل تعیین کننده در حرکت صحیح سازمان به سمت اهداف سازمانی می باشد. یکی از عمده ترین دغدغه های مدیران در سطوح مختلف سازمان، چگونگی ایجاد بستر مناسب برای کارکنان است تا آنها با مسئولیت پذیری و احساس تعهد و وظایف خود را به درستی انجام دهند و عملکرد بهینه داشته باشند (براتی و همکاران، ۱۳۹۲). یکی از عوامل مهم و تاثیرگذار در عملکرد کارکنان هر سازمانی رضایت شغلی^۱ باشد (اسماعیلی و صیدزاده، ۱۳۹۶). رضایت شغلی یک واکنش احساسی به کار، شرایط فیزیکی و اجتماعی محیط کار است که باعث می شود، فرد بگوید از شغل خود رضایت دارد یا ندارد. در واقع نگرش کلی فرد نسبت به شغل خود را رضایت شغلی می گویند. رضایت شغلی عامل مهمی در جهت افزایش کارآیی و نیز رضایت فردی در سازمان محسوب می گردد. فرد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف مانند درآمد، جایگاه اجتماعی و شرایط محیط کار برای او دارند میزان معینی از رضایت شغلی را دارا خواهد بود (محمدی و همکاران، ۱۳۹۵). به واقع رضایت شغلی به وضعیت عاطفی مثبت اشاره دارد که از ارزیابی شغل یا تجربه شغلی فرد ناشی می شود و عاملی حیاتی در زندگی کارمند می باشد (آلگره^۲ و همکاران، ۲۰۱۶). در کشورهای پیشرفته، مدیریت بر نیازهای اساسی کارکنان استوار است و رضایت شغلی کارکنان علاوه بر اینکه احترام به کرامت انسانها محسوب می شود، به عنوان عاملی در افزایش بهره وری نیز مورد توجه قرار می گیرد و نیاز است تا عوامل مختلفی که در کسب رضایت شغلی افراد نقش ایفا می کنند، مورد بررسی و پژوهش قرار گیرد؛ از جمله عواملی که در دنیای در حال تغییر امروزی می تواند بر رضایت شغلی کارکنان تاثیر داشته باشد، نقش فناوری اطلاعات و ارتباطات^۳ و تاثیر مطالبات^۴ و منابع^۵ آن بر رضایت شغلی می باشد، بدین معنا که دسترسی و سهولت دسترسی به اطلاعات در هر زمان و مکان می تواند به احساس خرسندی و رضایت کارکنان منجر شود (نینائوس^۶ و همکاران، ۲۰۲۱). امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) در همه جا نفوذ کرده و تبدیل به بخشی ضروری از هر دو بخش زندگی خصوصی و کاری شده است (دiaz^۷ و همکاران، ۲۰۱۲). فناوری اطلاعات و ارتباطات متشکل از چهار عنصر اساسی (انسان، ساز و کار، ابزار و ساختار) است به طوری که از طریق زنجیره ارزشی که از به هم پیوستن این عناصر ایجاد می شود، جریان یافته و پیوسته تعالی و تکامل سازمان را فراهم خود قرار داده است (سلیمانی، ۱۳۹۰). فناوری اطلاعات و ارتباطات با شیوع همگیری بیماری کوید ۱۹ از اهمیت بیشتری برخوردار گردید و سبب شد که بسیاری از کارمندان بتوانند در خانه به فعالیت های کاری خود ادامه دهند (وانگ^۸ و همکاران، ۲۰۲۱؛ کارنوال و هاتاک^۹، ۲۰۲۰) و از طریق منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات کارکنان توانستند به شرکت متصل باشند (نیفین^{۱۰} و همکاران، ۲۰۲۱). از سوی دیگر فناوری اطلاعات دسترسی به منابع در هر زمان و هر مکان را امکان پذیر می سازد (دی^{۱۱} و همکاران، ۲۰۱۲) و از این

¹. Job Satisfaction

². Alegre

³. Information And Communication Technologies

⁴. Resources Information And Communication Technologies

⁵. Demands Information And Communication Technologies

⁶. Ninaus

⁷. Diaz

⁸. Wang

⁹. Carnevale & Hatak

¹⁰. Kniffin

¹¹. Day

جهت می‌تواند انعطاف‌پذیری و بهره‌وری در محل کار را بهبود بخشد (کوسینس و رای^۱، ۲۰۱۵؛ نینائوس و همکاران، ۲۰۱۵).

منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات با ارائه اطلاعات در هر زمان و مکان (نینائوس و همکاران، ۲۰۱۵) و خلق فرصت برای انجام وظایف کاری در فضاهای غیر کاری و انعطاف‌پذیری زمان و محل کار (هون و زونن^۲، ۲۰۱۵) به عنوان اصلی مهم در کنترل شغلی، حمایت اجتماعی و انصاف مشخص شده است (آرمسترانگ^۳ و همکاران، ۲۰۱۵) که این حمایت و پشتیبانی ناشی از منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات تعارضات را به شدت کاهش می‌دهد (دی و همکاران، ۲۰۱۲) و این انعطاف‌پذیری، پشتیبانی و حمایت است که سبب می‌شود کارکنان به لحاظ روحی و جسمی سالم‌تر باشند (ری و پانا کریان^۴، ۲۰۲۱).

در حالی که منابع فناوری اطلاعات منجر به حمایت و کسب نتایج مثبت در کارکنان می‌شود، مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات منجر به خلق احساس منفی در کارکنان می‌شود (باکر و دمروتی^۵، ۲۰۰۷). مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات بدین معنا است که این مزیت سبب می‌شود که کارکنان دائماً در دسترس و پاسخگو باشند و این الزام را ایجاد می‌کند که کارکنان همواره به ایمیل‌ها و تماس‌های شرکت پاسخگو باشند (باربر و سانتوزی^۶، ۲۰۱۵). مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات سبب شده است تا مرزهای ایجاد شده بین کار و زندگی شخصی محو گردد و تعادل بین کار و خانواده^۷ مختل شود (کلارک^۸، ۲۰۰۱) که این مهم چالش‌های فراوانی را برای کارکنان و سازمان به وجود آورده است (مک کلوزکی^۹، ۲۰۱۸) و سبب شده است تا رضایت شغلی کارکنان به شدت کاهش پیدا کند (نینائوس و همکاران، ۲۰۲۱).

گرین هاوس و پاول^{۱۰} (۲۰۰۶) تعادل کار-زندگی را یک ارزیابی از رضایتمندی و اثربخشی شخص با کار و زندگی خانوادگی تعریف می‌کنند. تعادل کار-زندگی مفهومی منحصر به فرد است که از مفاهیمی مانند تعارض کار-خانواده و غنی‌سازی کار-خانواده متمایز است. تعادل یک مکانیسم به هم پیوسته بین کار و زندگی نیست، زیرا تعادل چگونگی موقعیت‌ها و تجارب در یک نقش را که به گونه‌ای وابسته به موقعیت و تجارب نقش دیگر است، مشخص نمی‌کند. تعادل بین کار و خانواده، به عنوان تعادل بین دو بعد اصلی زندگی انسان، بدین معناست که اولاً انسان، قضاوتی برآیندی داشته باشد که تخصیص منابع بین حوزه‌های کاری و خانوادگی، با ارزش‌های وی مطابق است؛ ثانیاً، سطح مطلوبی از رضایت و عملکرد را در هر دو حوزه، از نظر خود و سایر ذینفعان آن حوزه‌ها داشته باشد (آذربایجانی و همکاران، ۱۳۹۸).

پژوهش‌های بسیاری رابطه تعارض کار-خانواده و غنی‌سازی کار-خانواده با پیامدهای شغلی، فردی و رفتارهای کارکنان را مورد بررسی قرار داده است که نتایج آن‌ها نشان داده است بین تعارض کار-خانواده با هر دو پیامد بهزیستی

1. Cousins & Robey

2. Hoeven & Zoonen

3. Armstrong

4. Ray & Pana-Cryan

5. Bakker & Demerout

6. Barber & Santuzzi

7. Work-Family Balance

8. Clark

9. Mccloskey

10. Greenhaus & Powell

روانشناختی و قصد ترک شغل رابطه قوی وجود دارد (چانگ و یانگ^۱، ۲۰۱۵؛ سانگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۶؛ سورنسن^۳، ۲۰۱۵). به واقع عدم تعادل کار و خانواده سبب می‌شود تا کارکنان استرس فزاینده‌ای را تجربه نمایند. این استرس کاری مزمن می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی^۴ شود (هو^۵، ۲۰۱۱). فرسودگی شغلی سندرمی است که تبدیل به یک سندروم بزرگ شده است و سلامت کارکنان و عملکرد کارکنان را به چالش کشیده است و هزینه‌های اجتماعی، اقتصادی و روانی بر کارکنان و کارفرمایان تحمیل نموده است (شیروم^۶، ۲۰۱۱ و ایو-اوشا^۷، ۲۰۱۴). فرسودگی شغلی یا کارزدگی را از لحاظ لغوی می‌توانیم، تحلیل قوای روانی که گاهی با افسردگی همراه هست و از تلاش برای کمک به بیماران روانی یا افراد تحت فشار روانی ناشی می‌شود، تعریف کرد. فرسودگی شغلی نشانگان خستگی مفرط عاطفی به دنبال سال‌ها درگیری و تعهد نسبت به کار و مردم هست؛ به عبارت دیگر فرسودگی شغلی، خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی به دنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت هست (اسمیت^۸ و همکاران، ۲۰۱۱).

کارکنانی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند، همواره تحت تنش و فشار ناشی از کار بوده و دارای احساس ناراحتی و ناامیدی هستند که این امر می‌تواند نوعی تعارض و بلا تکلیفی را در آنان شکل دهد. چنین افرادی از بازدهی و راندمان بالایی برای انجام وظایف شغلی خویش برخوردار نیستند و نمی‌توانند به اهداف خویش در کار و یا اهداف سازمانی از پیش تعیین شده دست یابند و بدین ترتیب سبب کاهش عملکرد و بهره‌وری سازمانی و نیز عدم ارائه خدمات موثر به مشتری می‌شوند. پژوهش‌ها نشان می‌دهند، فرسودگی شغلی موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود، لذا شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات ارائه شده نقش اساسی خواهد داشت (رستگار خالد و همکاران، ۱۳۹۳).

مدل مطالبات و منابع شغلی از موفق‌ترین نظریات در توصیف نحوه مزمن شدن استرس شغلی و در نتیجه فرسودگی شغلی می‌باشد (باکر و دمروتی^۹، ۲۰۱۸؛ لی^{۱۰} و همکاران، ۲۰۲۰). در این نظریه که به شکل گسترده مورد مطالعه قرار گرفته و تایید شده است (آلارکان^{۱۱}، ۲۰۱۱؛ بروکلی^{۱۲} و همکاران، ۲۰۱۳؛ تیمز^{۱۳} و همکاران، ۲۰۱۳)، کلیه شرایط محیط کار در دو گروه بزرگ: مطالبات شغلی و منابع شغلی قرار می‌گیرد. بر اساس این مدل، فرسودگی شغلی نتیجه دو فرآیند است: در فرآیند اول جنبه‌های مطالبه گر شغل مانند حجم کاری بالا، فشار زمانی، ارتباط با مشتریان و محیط جسمانی مطالبه گر، شرایطی از فشار مداوم را ایجاد می‌کند که نهایتاً به فرسودگی منجر می‌شود، در فرآیند دوم، نبودن یا ناکافی بودن منابع شغلی مانند بازخورد، پاداش‌ها، کنترل شغلی، شرکت در تصمیم‌گیری‌ها، امنیت شغلی و حمایت سرپرست، انجام وظایف یا مطالبات شغلی را پیچیده کرده، رفتارهای اجتنابی و بی‌تعهدی به شغل را ایجاد می‌کند (شریفی و همکاران،

1. Chang Yang

2. Sang

3. Sorensen

4. Job Burnout

5. Hu

6. Shirom

7. EU-OSHA

8. Smith

9. Bakker & Demerouti

10. Lee

11. Alarcon

12. Brauchli

13. Tims

۱۳۹۸) که در مطالعه حاضر این منابع و مطالبات ناشی از کاربرد فناوری اطلاعات در سازمان بر فرسودگی شغلی کارکنان نقش دارند.

بدین معنا که کارکنان به واسطه منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات هماهنگی و ارتباطات کاری را تسهیل می‌کنند و کارهای بیشتری را در مدت زمان کوتاهتری انجام می‌دهند و همچنین به واسطه مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات دائماً درگیر کار هستند (تماس های تلفنی، پیامک، ایمیل) و این امر باعث می‌شود که زمان بیشتری را به کار اختصاص دهند و فشار زمانی زیادی را احساس نماید و احساس فرسودگی شغلی در کارکنان بیشتر مشاهده شود (نینائوس و همکاران، ۲۰۲۲) که در پی آن شاهد کاهش رضایت شغلی، کاهش عملکرد، کاهش بهره‌وری سازمانی و در نهایت ضرر اقتصادی، اجتماعی و روانی شرکت خواهیم بود (لئونی^۱، ۲۰۱۹). این مساله در سازمان‌های خدماتی به دغدغه‌ای اساس و مشغولیت ذهنی برای مدیران تبدیل شده است. از جمله سازمان‌هایی که درگیر مساله فرسودگی شغلی می‌باشد، مخابرات استان همدان است، مخابرات یکی از شرکت‌های مهم خدماتی می‌باشد که همواره درگیر معضلاتی چون پرداخت حقوق نامناسب و یا تضعیف روحیه کارکنان است و اگر چه کارکنان شغل خود را ترک نمی‌کنند منتها رضایت شغلی و تعهد نسبت به کار در آن‌ها ضعیف‌تر شده است و شانه‌های فرسودگی شغلی در آن‌ها دیده می‌شود این مساله در دوران فعلی یعنی پاندمی بیماری کرونا و درگیری بیش از حد کارکنان با فناوری اطلاعات نمود بیشتری پیدا کرده است به طوری که مطالعات نشان داده است در دوران شیوع بیماری کوید ۱۹، میزان غیبت از محل کار، بازنشستگی بیش از موعد به دلیل بیماری‌های روانی افزایش یافته است که فرسودگی شغلی می‌تواند یکی دلایل این واقعه عنوان شود (مسگیور دو پدرو و همکاران، ۲۰۲۱). آنچه که در فرسودگی شغلی کارکنان مخابرات به مساله‌ای ویژه و دغدغه‌ای مهم تبدیل می‌شود، نقش فرسودگی شغلی در کاهش رضایت شغلی است که این کاهش رضایت به کاهش کارآمدی، افت عملکرد و کاهش بهره‌وری سازمانی منجر شده است و مخابرات استان همدان را با چالش‌های متعددی مواجه می‌کند و این در حالی است که علی‌رغم آگاهی مدیران به اهمیت مساله رضایت شغلی مطالعات اندکی در این خصوص بلاخص در شرایط پاندمی کرونا و فراگیری فناوری اطلاعات انجام شده است و علی‌رغم مزایای مثبت فناوری اطلاعات مدیران نتوانسته‌اند تأثیر مطالبات فناوری را تعدیل کنند و تعادل کار و خانواده را برقرار نمایند، از سوی دیگر کشور ما در زمینه منابع فناوری اطلاعات نیز کارکرد خوبی نداشته است و در زمینه خدمات الکترونیک دولتی موفق به کسب امتیاز ۸۶ از ۱۹۳ در خدمات دولتی آنلاین شده است (مجمع جهانی اقتصاد، ۲۰۱۸) و قرارگیری کشورمان در میانه جدول جهانی نشان از وضعیت متوسطی دارد که نیاز به سرعت توسعه بیشتری دارد که در صورت عدم توجه به این مهم و کاهش منابع فناوری اطلاعات، شاهد افزایش فرسودگی، کاهش رضایت شغلی و کاهش بهره‌وری سازمانی خواهیم بود که علی‌رغم اهمیت این مساله تا کنون مورد غفلت قرار گرفته و تحقیقات علمی و عملی در این خصوص صورت نگرفته است که پژوهشگر با ادراک این مهم بر آن برآمده است تا در پژوهش به دنبال بررسی این مساله و پاسخ‌گویی به این سوال باشد که آیا مطالبات و منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات بر رضایت شغلی با نقش میانجی تعادل کار و خانواده و فرسودگی شغلی تأثیر دارد؟

^۱. Leoni

مبانی نظری رضایت شغلی

رضایت شغلی به نگرش کلی فرد درباره شغلش اطلاق می‌شود. کسی که رضایت شغلی‌اش در سطح بالایی باشد به کارش نگرش مثبتی دارد؛ ولی کسی که از کارش ناراضی است نگرش وی نیز نسبت به کارش منفی است. هنگامی که افراد درباره نگرش کارکنان صحبت می‌کنند معمولاً مقصودشان رضایت شغلی است. در واقع این دو (رضایت شغلی و نگرش) به جای یکدیگر بکار برده می‌شوند (یوسفیان و خاوری، ۱۳۹۰).

فناوری اطلاعات و جنبه‌های مرتبط آن

شاید یکی از مشکلات در اینجا تعریف فناوری اطلاعات باشد. هر کس با نگرش متفاوت، تعریف متفاوتی از فناوری اطلاعات ارائه می‌کند. بهترین روش برای تعریف چنین موضوع گسترده‌ای، ارائه مفاهیم و ایده‌های مرتبط با آن است. توضیح مطالب و بسترهایی که به فناوری اطلاعات مرتبط می‌شوند نیز می‌تواند به شناخت فناوری اطلاعات کمک کند. نتیجه این که به گونه‌ای باید درباره فناوری اطلاعات سخن گفت که به شناخت آن کمک کند (بنی‌سی و رشاد، ۱۳۸۹). تعریف فناوری اطلاعات به دلیل ماهیت تغییرپذیری آن بایستی همراه با یک نگرش دینامیک باشد تا استاتیک. فناوری اطلاعات بیشتر یک استراتژی، اندیشه، فکر و ابزار در حوزه انسان‌ها، همراه با نوآوری است.

منابع فناوری اطلاعات

فناوری اطلاعات، عبارت است از هرگونه فناوری که برای جمع‌آوری، ذخیره و پردازش اطلاعات مورد استفاده قرار می‌گیرد. فناوری‌های نوین، مانند کامپیوتر، فاکس، میکروالکترونیک ارتباط از راه دور و نیز فناوری‌های قدیمی‌تر نظیر نظام‌های بایگانی اسناد، ماشین‌های محاسباتی مکانیکی چاپ و حکاکی را در برمی‌گیرد. از لحاظ مفهومی، قدمت این اصطلاح به قدمت اشتیاق انسان به برقراری ارتباط می‌رسد به دلیل افزایش بی‌رویه و سرسام‌آور اطلاعات، سازماندهی، ثبت و ذخیره‌سازی اطلاعات، پیچیده‌تر شد؛ اما پیشرفت فناوری‌های دیجیتالی و توسعه ابررایانه‌ها و سرعت اعجاب‌انگیز پردازش اطلاعات و ظرفیت بالای رایانه‌های جدید، راهی در جهت حل این مشکل بود. از این جهت، علم رایانه، ذخیره‌سازی، بازیابی و حجم دانش بشری در هم آمیخت و فناوری اطلاعات شکل گرفت (گروه فناوری سازمان مدیریت صنعتی، ۱۳۸۲). از طریق توسعه فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) با توان کاملی که در دو دهه گذشته به همراه داشته‌اند امکانات جدیدتر و متفاوت‌تری برای انجام کار و با ساختار بندی سازمان‌ها فراهم شده است (والوین^۱، ۲۰۰۳). بدون شک این توسعه در آینده نیز ادامه می‌یابد و به‌علاوه گستره تأثیر آن همه کارکنان را شامل می‌شود (محمودی، ۱۳۸۵). محققان در زمینه سیستم‌های اطلاعاتی، مجموعه‌ای از منابع مبتنی بر فناوری اطلاعات را در زوایای مختلف برای اهداف متنوع شناسایی کرده‌اند، مطالعات متعدد به‌صورت بندی منابع فناوری اطلاعات را به سرمایه فیزیکی فناوری اطلاعات و سرمایه انسانی فناوری اطلاعات برای کسب دانش در مورد چگونگی دخالت فناوری اطلاعات در فرآیندهای سیستم‌های اطلاعاتی طبقه‌بندی می‌کند. ما در این تحقیق، از طبقه‌بندی سه‌گانه منابع فناوری اطلاعات مشتمل بر منابع زیربنایی فناوری اطلاعات، منابع انسانی فناوری اطلاعات و منابع ارتباطی فناوری اطلاعات استفاده می‌کنیم (مائو و همکاران^۲، ۲۰۱۶) منابع زیربنایی فناوری اطلاعات برای اطمینان از اطلاعات دقیق. در زمان

¹. Walwyn

². Mao et al

واقعی و جامع برای ارتباطات استفاده می‌شود. منابع انسانی فناوری اطلاعات به‌عنوان مهارت فناوری اطلاعات و مدیریتی کارمندان یک سازمان تعریف می‌شود و منابع ارتباطی فناوری اطلاعات به رابطه بین فناوری اطلاعات و واحدهای تجاری اشاره دارد که نشان‌دهنده میزان اعتماد و تمایل برای به اشتراک گذاشتن ریسک و مسئولیت است (وانگ و همکاران، ۲۰۱۹).

تعادل کار و خانواده

تعادل کار خانواده که امروزه افراد به دنبال آن هستند با آنچه که آنها در گذشته می‌خواستند چندان متفاوت نیست، تنها تفاوت به تغییرات روزافزون جامعه بازمی‌گردد. از یکسو جذب و حفظ بهترین سرمایه‌های انسانی برای سازمان‌ها بسیار مهم و از سوی دیگر توجه به خواسته‌های کارکنان ضروری به شمار می‌رود. بهترین راه رسیدن به این مقصود، توجه به مفهوم تعادل کار زندگی می‌باشد که کارکنان صرف‌نظر از سن، جنسیت، نژاد و نوع شغل به آن نیاز دارند. به‌علاوه این برنامه‌ها کارکنان را به استفاده حداکثری از توان خود تشویق می‌کنند (میرمحمدی، ۱۳۹۲).

تعاریف متعددی برای تعادل بین کار و زندگی وجود دارد. کرکمایر یک زندگی متعادل را این‌گونه است تعریف کرده است؛ داشتن یک زندگی رضایت‌بخش در کلیه زمینه‌ها که برای دستیابی به آن، افراد باید منابع شخصی‌شان مانند انرژی، زمان و تعهد را به‌صورت مناسبی بین همه زمینه‌ها توزیع کنند. همچنین گرپنهاوس و آلن در تعریف تعادل بین کار و خانواده گفته‌اند: میزانی که اثربخشی و رضایت فرد در نقش‌های کاری و خانوادگی با اولویت‌های زندگی او سازگاری دارند (اسدی و همکاران، ۱۳۹۳).

فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی سندرمی روانی است که شامل عوامل استرس‌زای عاطفی و بین فردی مزمن است که افراد در محل کار تجربه می‌کنند و نوع پاسخ افراد به سازمان، همکاران و مشتریان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (شیما، الوی و هووانگ^۱، ۲۰۱۴). به بیانی دیگر، فرسودگی شغلی از مطالبات شغلی روزانه و خستگی نتیجه می‌شود و حالتی از خستگی جسمی، روانی و روحی است که به اینگزه اندک، ناکارآمدی و کاهش اعتماد به نفس منجر می‌شود (سهرابی و همکاران، ۱۳۹۶).

از دید مسلج^۲ (۲۰۰۱) فرسودگی شغلی پاسخی طولانی مدت به عوامل استرس‌زای عاطفی و بین فردی مزمن در محیط کار تعریف شده است (امیری و همکاران، ۱۳۹۰). فرسودگی شغلی واکنش منفی تجمعی فرد به عوامل تنش‌زای شغلی است که ناشی از عوامل مربوط بین کارمند و عوامل شغلی است؛ در این مفهوم، فرسودگی شغلی سندروم روانی مزمنی است که شامل خستگی، بدبینی، ناکارآمدی و تجربه طولانی مدت فرد راجع به عوامل تنش‌زای شغلی است (پورتجیس^۳ و همکاران، ۲۰۱۴). فرسودگی شغلی از تفاوت معنادار میان آنچه فرد تمایل به اجرای آن دارد و آنچه در واقع مجبور به اجرای آن است ناشی می‌شود. در واقع، هر قدر میزان تفاوت میان ماهیت و ویژگی‌های شغل فرد با آنچه در واقع انجام می‌شود بیشتر باشد احتمال فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد (لیانگ^۴، ۲۰۱۲).

¹. Simha, Elloy & Huang

². Maslach

³. Portoghese

⁴. Liang

روش پژوهش

- این تحقیق از نظر هدف از نوع کاربردی می‌باشد.
 - با توجه به اینکه این تحقیق به بررسی تاثیر احتمالی بین متغیرهای موجود می‌پردازد، بنابراین از روش همبستگی استفاده می‌گردد.
 - این تحقیق از نوع تحقیقات میدانی می‌باشد.
 - این تحقیق از نظر روش از نوع تحقیقات پیمایشی و بررسی اسناد و مدارک و توصیفی می‌باشد.
- جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان مخابرات استان همدان به تعداد ۱۷۰ نفر می‌باشد که طی سال ۱۴۰۱ مشغول فعالیت در آن سازمان هستند. همچنین با توجه به امکانات مالی و زمانی محقق با نظر استاد راهنما، نمونه‌گیری به صورت در دسترس انجام شد که تعداد آن بر اساس جدول مورگان و کرجسی ۱۱۸ نفر برآورد شد. علت استفاده از این شیوه نمونه‌گیری آن است که افرادی که در این زمینه تخصص‌های کافی دارند و فرصت لازم برای تکمیل پرسشنامه‌ها را دارند، انتخاب شدند. به منظور دستیابی به هدف نهایی تحقیق، در این پژوهش از دو شیوه به شرح ذیل جهت جمع‌آوری اطلاعات استفاده شد. استفاده از پرسشنامه: یکی از روش‌های متداول در گردآوری اطلاعات میدانی روش پرسشنامه‌ای است که امر گردآوری اطلاعات را در سطح وسیع، امکان‌پذیر می‌سازد (حافظ‌نیا، ۱۳۹۷). در این پژوهش از پرسشنامه‌های ذیل استفاده شد:
- الف) پرسشنامه مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات
- در این پژوهش مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط پرسشنامه ۶ سوالی هون وزونن (۲۰۱۵) مورد سنجش قرار گرفت. همچنین طریقه نمره‌گذاری این پرسشنامه براساس طیف لیکرت^۱ پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱، مخالفم = ۲، نظری ندارم = ۳، موافقم = ۴ و کاملاً موافقم = ۵) است.
- ب) پرسشنامه منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات
- منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات توسط پرسشنامه ۶ سوالی دیاز و همکاران (۲۰۱۲) مورد سنجش قرار گرفت همچنین طریقه نمره‌گذاری این پرسشنامه براساس طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱، مخالفم = ۲، نظری ندارم = ۳، موافقم = ۴ و کاملاً موافقم = ۵) است.
- ج: پرسشنامه فرسودگی شغلی
- فرسودگی شغلی توسط پرسشنامه شوفلی و همکاران (۱۹۹۶) مورد سنجش قرار گرفت که این پرسشنامه مشتمل بر سه سوال می‌باشد. همچنین طریقه نمره‌گذاری این پرسشنامه براساس طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱، مخالفم = ۲، نظری ندارم = ۳، موافقم = ۴ و کاملاً موافقم = ۵) است.
- د: پرسشنامه رضایت شغلی
- رضایت شغلی توسط پرسشنامه هاگمن و اولدهام (۱۹۷۵) مورد سنجش قرار گرفت که این پرسشنامه مشتمل بر دو سوال می‌باشد. همچنین طریقه نمره‌گذاری این پرسشنامه براساس طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱، مخالفم = ۲، نظری ندارم = ۳، موافقم = ۴ و کاملاً موافقم = ۵) است.
- ه: پرسشنامه تعادل کار و خانواده

^۱. Likert

تعادل کار و خانواده توسط پرسشنامه والکور و همکاران (۲۰۰۷) مورد سنجش قرار گرفت که این پرسشنامه مشتمل بر دو سوال می‌باشد. همچنین طریقه نمره‌گذاری این پرسشنامه براساس طیف لیکرت پنج گزینه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱، مخالفم = ۲، نظری ندارم = ۳، موافقم = ۴ و کاملاً موافقم = ۵) است.

یافته‌های پژوهش

بررسی نرمال بودن متغیرها

ابتدا قبل از بررسی فرضیه‌های پژوهش لازم است، نرمال بودن متغیرهای تحقیق با آزمون کولموگروف - اسمیرنف^۱ مورد ارزیابی قرار گیرد. بنابراین جدول شماره ۱ به بررسی نرمال بودن متغیرهای تحقیق می‌پردازد.

جدول شماره ۱: بررسی نرمال بودن متغیرها

متغیرها	مقدار آزمون	سطح معناداری
مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۱۶۵	۰/۰۰۱
منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۱۷۲	۰/۰۰۱
فرسودگی شغلی	۰/۱۵۶	۰/۰۰۱
رضایت شغلی	۰/۲۶۱	۰/۰۰۱
تعادل کار و خانواده	۰/۳۰۱	۰/۰۰۱

با توجه به جدول شماره ۱ می‌توان نتیجه گرفت که سطوح معناداری متغیرهای پژوهش کمتر از ۰/۰۵ هستند و این گویای این مطلب است که متغیرهای پژوهش نرمال نمی‌باشند؛ بنابراین به دلیل آن که تمامی متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر نرمال نیستند، لذا برای انجام معادلات ساختاری از نرم‌افزار PLS استفاده می‌شود، زیرا یکی دیگر از دلایل استفاده از این نرم‌افزار آن است که توزیع داده‌های تمامی متغیرهای موجود در مدل پژوهش نرمال نباشند (هنسلر و همکاران، ۲۰۰۹).

مدل اندازه‌گیری

آزمون روایی

آزمون همگن بودن

آزمون همگن بودن به جهت تک جنسی کردن یا همگن کردن سوالات هر بعد انجام می‌شود و به عبارتی این آزمون به بررسی تحلیل عاملی تائیدی سوالات متغیرهای پژوهش می‌پردازد؛ بنابراین در جدول شماره ۲ بارهای عاملی هر یک از سوالات پرسشنامه آورده شده است:

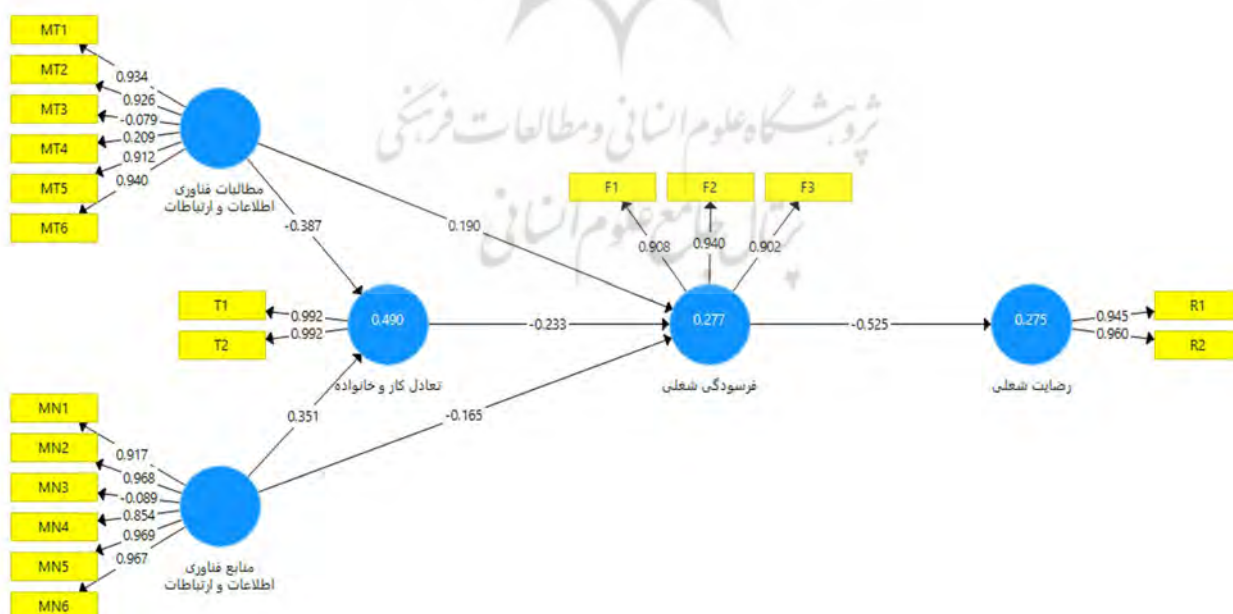
جدول شماره ۲: بارهای عاملی سوالات در مدل اندازه‌گیری پژوهش

متغیر	سؤال	بارعاملی	نتیجه
مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات	۱	۰/۹۳۴	تائید سؤال
	۲	۰/۹۲۶	تائید سؤال
	۳	۰/۶۷۹	تائید سؤال
	۴	۰/۵۲۱	تائید سؤال
	۵	۰/۹۱۲	تائید سؤال
	۶	۰/۹۴	تائید سؤال

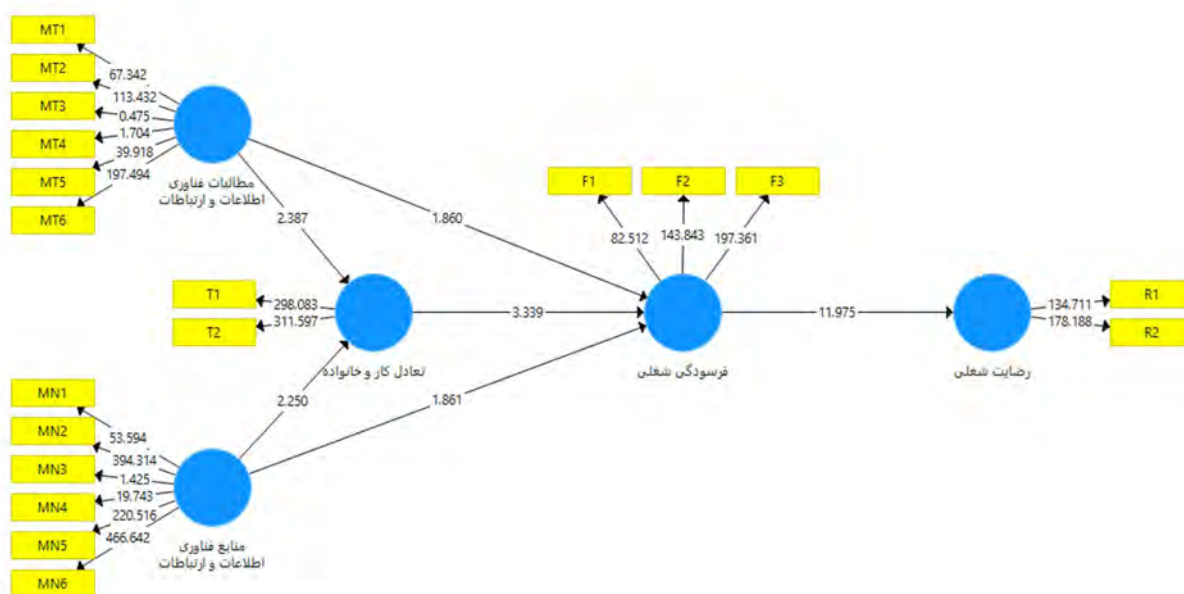
^۱. Kolmogrov-Smirnov (KS)

متغیر	سؤال	بارعاملی	نتیجه
منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات	۱	۰/۹۱۷	تائید سؤال
	۲	۰/۹۶۸	تائید سؤال
	۳	۰/۶۰۹	تائید سؤال
	۴	۰/۸۵۴	تائید سؤال
	۵	۰/۹۶۹	تائید سؤال
	۶	۰/۹۶۷	تائید سؤال
فروودگی شغلی	۱	۰/۹۰۸	تائید سؤال
	۲	۰/۹۴	تائید سؤال
	۳	۰/۹۰۲	تائید سؤال
رضایت شغلی	۱	۰/۹۴۵	تائید سؤال
	۲	۰/۹۶	تائید سؤال
تعادل کار و خانواده	۱	۰/۹۹۲	تائید سؤال
	۲	۰/۹۹۲	تائید سؤال

جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که سوالاتی که بارهای عاملی آنان بیشتر از ۰/۴ می‌باشند، در مدل اندازه‌گیری بیرونی باقی مانده و تائید می‌شوند و سوالاتی که بارهای عاملی آنان کمتر از ۰/۴ هستند، از مدل نهایی حذف می‌گردند و تحلیل فرضیه براساس مدل نهایی صورت می‌گیرد، در حالی که بارعاملی تمامی متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۴ هستند و هیچ یک از سوالات از مدل اندازه‌گیری خارج نمی‌شوند. حال مدل اندازه‌گیری پژوهش در حالت تخمین ضرایب و معناداری ضرایب در اشکال ۱ الی ۲ آورده می‌شوند.



شکل ۱: مدل اندازه‌گیری پژوهش در حالت تخمین ضرایب



شکل ۲: مدل اندازه‌گیری پژوهش در حالت معناداری ضرایب

آزمون روایی مدل اندازه‌گیری (روایی سازه)

آزمون روایی مدل براساس روایی همگرا و واگرا مورد سنجش قرار می‌گیرد. روایی همگرا در رابطه با آزمون میانگین واریانس استخراجی (AVE) و آزمون مقایسه ضریب پایایی ترکیبی و میانگین واریانس استخراجی می‌باشد و روایی واگرا در رابطه با آزمون فورنل و لارکر^۱ است. در رابطه با روایی همگرا یکی از آزمون‌ها آزمون میانگین واریانس استخراجی (AVE) یا همان ضریب پایایی اشتراکی است که در جدول شماره ۳ آورده شده است.

جدول شماره ۳: بررسی روایی همگرا در مدل اندازه‌گیری

متغیر	ضریب پایایی اشتراکی
تبادل کار و خانواده	۰/۹۸۴
رضایت شغلی	۰/۹۰۷
فرسودگی شغلی	۰/۸۴۱
مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۵۸۲
منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۷۳۲

همان‌طور که مشخص می‌باشد، برای تمامی متغیرها که دارای سوال می‌باشند، میانگین واریانس استخراجی یا ضریب پایایی اشتراکی بیشتر از ۰/۵ بود؛ بنابراین روایی همگرایی مدل اندازه‌گیری مورد تأیید قرار می‌گیرد و این نشان می‌دهد که سوالات هر بعد با یکدیگر همگرایی لازم را دارند، به عبارتی، سوالات اندازه‌گیری کننده هر متغیر با یکدیگر همبستگی دارند.

¹ Fornell-Larcker

آزمون پایایی

در این بخش پایایی مدل اندازه گیری براساس آزمون آلفای کرونباخ^۱، آزمون پایایی ترکیبی^۲ و آزمون اسپیرمن^۳ مورد سنجش قرار می گیرد. در جدول شماره ۴ پایایی مدل اندازه گیری مورد بررسی قرار می گیرد.

جدول شماره ۴: بررسی پایایی مدل اندازه گیری

متغیر	ضریب آلفای کرونباخ	همبستگی اسپیرمن	ضریب پایایی ترکیبی
تبادل کار و خانواده	۰/۹۸۴	۰/۹۸۴	۰/۹۹۲
رضایت شغلی	۰/۸۹۸	۰/۹۱۲	۰/۹۵۱
فرسودگی شغلی	۰/۹۰۶	۰/۹۳۳	۰/۹۴۱
مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۷۵۴	۰/۹۴۸	۰/۸۵۵
منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۸۷۴	۰/۹۶۸	۰/۹۲۹

براساس جدول شماره ۴ می توان نتیجه گرفت که ضرایب آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرهای پژوهش بیشتر از ۰/۷ بوده و بنابراین همبستگی بین سوالات متغیرها در خارج از مدل اندازه گیری مورد تأیید قرار می گیرند و متغیرها در خارج از مدل اندازه گیری دارای همسانی درونی هستند. همبستگی اسپیرمن به بررسی همبستگی بین سوالات هر متغیر می پردازد و از آنجا که تمامی ضرایب بیشتر از ۰/۷ هستند، لذا بنا بر گفته هینسلر و همکاران (۲۰۰۹) که طیف لیکرت زیر هفت گزینه ای، یک طیف ترتیبی است، بنابراین این آزمون ناپارامتریک سنجش می شود که بتواند همبستگی بین سوالات متغیرها را برای طیف لیکرت پنج گزینه ای مورد بررسی قرار دهد. همچنین از آنجا که پایایی ترکیبی برای تمام متغیرها بیشتر از ۰/۷ است، لذا بین سوالات هر متغیر در داخل مدل اندازه گیری نیز همبستگی وجود دارد. از آنجا که در پایایی اشتراکی به این موضوع پرداخته می شود که هر سوال به تنهایی از یک مدل به مدل دیگر چقدر تعمیم پذیری دارد، بنابراین پایایی اشتراکی برای هر شش متغیر مورد تأیید قرار می گیرد، زیرا این مقادیر همگی بیشتر از ۰/۵ هستند.

کیفیت مدل اندازه گیری

کیفیت مدل اندازه گیری با استفاده از آزمون روایی متقاطع شاخص اشتراکی^۴ به بررسی کیفیت اندازه گیری متغیرها براساس سوالات آنها می پردازد. در جدول شماره ۵ کیفیت مدل اندازه گیری پژوهش برای تک تک متغیرها آورده شده است:

جدول شماره ۵: کیفیت مدل اندازه گیری پژوهش

متغیر	کیفیت مدل	نتیجه
تبادل کار و خانواده	۰/۶۸۳	بسیار قوی
رضایت شغلی	۰/۵۴۴	بسیار قوی
فرسودگی شغلی	۰/۵۹۲	بسیار قوی
مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۴۶۱	بسیار قوی
منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات	۰/۶۱۹	بسیار قوی

^۱ Cronbach's Alpha

^۲ Composite Reliability (CR)

^۳ Spearman

^۴ Commuality Cros Vality (CV com)

مقادیر هر متغیر با سه مقدار ۰/۰۲ (کیفیت مدل اندازه گیری ضعیف)، ۰/۱۵ (کیفیت مدل اندازه گیری متوسط) و ۰/۳۵ (کیفیت مدل اندازه گیری قوی) مورد ارزیابی قرار گرفتند و مشخص شد که کیفیت مدل اندازه گیری تمام متغیرهای پژوهش، در سطح بسیار قوی می باشند.

مدل ساختاری

آزمون معناداری در فرضیه های پژوهش

۱. مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر افزایش فرسودگی شغلی تاثیر دارد.
 ۲. منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کاهش فرسودگی شغلی تاثیر دارد.
 ۳. مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کاهش تعادل کار و خانواده تاثیر دارد.
 ۴. منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات بر افزایش تعادل کار و خانواده تاثیر دارد.
 ۵. تعادل کار و خانواده نقش میانجی در رابطه مطالبات فناوری اطلاعات و فناوری و فرسودگی شغلی دارد.
 ۶. تعادل کار و خانواده نقش میانجی در رابطه منابع فناوری اطلاعات و فناوری و فرسودگی شغلی دارد.
 ۷. تعادل کار و خانواده بر کاهش فرسودگی شغلی تاثیر دارد.
 ۸. فرسودگی شغلی بر کاهش رضایت شغلی تاثیر دارد.
- جهت بررسی فرضیه های پژوهش از تحلیل معادلات ساختاری تحت نرم افزار PLS استفاده می گردد. جدول شماره ۶ آزمون معناداری فرضیه اول پژوهش و کیفیت تاثیرات علی را نشان می دهد.

جدول شماره ۶: بررسی فرضیه های پژوهش

فرضیه های پژوهش	روابط	ضریب مسیر (بتا)	انحراف معیار	آماره t-value	سطح معنی داری	نتیجه
اول	مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات \rightarrow فرسودگی شغلی	۰/۱۹	۰/۱۰۲	۱/۸۶	۰/۱۳۶	غیر معنادار
دوم	منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات \rightarrow فرسودگی شغلی	-۰/۱۶۵	۰/۰۸۸	۱/۸۶۱	۰/۱۳۶	غیر معنادار
سوم	مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات \rightarrow تعادل کار و خانواده	-۰/۳۸۷	۰/۱۶۲	۲/۳۸۷	۰/۰۳۸	معنادار
چهارم	منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات \rightarrow تعادل کار و خانواده	۰/۳۵۱	۰/۱۵۶	۲/۲۵	۰/۰۴۱	معنادار
پنجم	مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات \rightarrow فرسودگی شغلی	۰/۱	۰/۱۰۲	۱/۸۶	۰/۱۳۶	غیر معنادار
	مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات \rightarrow تعادل کار و خانواده	۰/۳۸۷	۰/۱۶۲	۲/۳۸۷	۰/۰۳۸	معنادار
	تعادل کار و خانواده \rightarrow فرسودگی شغلی	-۰/۲۳۳	۰/۰۷	۳/۳۳۹	۰/۰۰۳	معنادار
ششم	منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات \rightarrow فرسودگی شغلی	-۰/۲۴۶	۰/۰۸۸	۱/۸۶۱	۰/۱۳۶	غیر معنادار
	منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات \rightarrow تعادل کار و خانواده	۰/۳۵۱	۰/۱۵۶	۲/۲۵	۰/۰۴۱	معنادار
هفتم	تعادل کار و خانواده \rightarrow فرسودگی شغلی	-۰/۲۳۳	۰/۰۷	۳/۳۳۹	۰/۰۰۳	معنادار
	تعادل کار و خانواده \rightarrow فرسودگی شغلی	-۰/۲۳۳	۰/۰۷	۳/۳۳۹	۰/۰۰۳	معنادار
هشتم	فرسودگی شغلی \rightarrow رضایت شغلی	-۰/۵۲۵	۰/۰۴۴	۱۱/۹۷۵	۰/۰۰۱	معنادار

بر اساس جدول شماره ۶ می توان نتیجه گرفت که مقدار t-value برای ارتباط فوق داخل بازه ۱/۹۶ و ۱/۹۶- است و لذا این رابطه با سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار نمی باشد؛ بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که رابطه معنی داری بین مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرسودگی شغلی وجود ندارد؛ بنابراین نمی توان پیش بینی کرد که در یک نمونه بزرگتر نیز از همان جامعه، فرضیه اول پژوهش تأیید گردد.

می توان نتیجه گرفت که در فرضیه دوم پژوهش مقدار t -value برای رابطه فوق داخل بازه $1/96$ و $1/96$ - است و لذا این رابطه با سطح اطمینان 99% غیرمعنادار است؛ بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که رابطه معنی داری بین منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرسودگی شغلی وجود ندارد؛ بنابراین نمی توان پیش بینی کرد که در یک نمونه بزرگتر نیز از همان جامعه، فرضیه دوم پژوهش تائید گردد.

می توان نتیجه گرفت که در فرضیه سوم مقدار t -value برای رابطه فوق خارج از بازه $1/96$ و $1/58$ - است و لذا این رابطه با سطح اطمینان 95% معنادار است. از طرفی، از ضریب بتا می توان به این نتیجه دست یافت که مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان 39% بر کاهش تعادل کار و خانواده تاثیر می گذارد، بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کاهش تعادل کار و خانواده تاثیر دارد؛ بنابراین پیش بینی می شود که در یک نمونه بزرگتر نیز از همان جامعه، فرضیه سوم پژوهش تائید گردد.

می توان نتیجه گرفت که در فرضیه چهارم پژوهش مقدار t -value برای رابطه فوق خارج از بازه $1/96$ و $1/96$ - است و لذا این رابطه با سطح اطمینان 95% معنادار است. از طرفی، از ضریب بتا می توان به این نتیجه دست یافت که منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان 35% بر افزایش تعادل کار و خانواده تاثیر می گذارد، بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات بر افزایش تعادل کار و خانواده تاثیر دارد؛ بنابراین پیش بینی می شود که در یک نمونه بزرگتر نیز از همان جامعه، فرضیه چهارم پژوهش تائید گردد.

می توان نتیجه گرفت که در پنجم پژوهش مقدار t -value برای رابطه مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرسودگی شغلی، داخل بازه $1/96$ و $1/96$ - می باشد و لذا این رابطه با سطح اطمینان 99% غیرمعنادار می باشد. همچنین مقدار t -value برای رابطه مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات و تعادل کار و خانواده، خارج از بازه $1/96$ و $1/96$ - می باشد و لذا این رابطه با سطح اطمینان 95% معنادار بوده و با توجه به مقدار t -value برای رابطه تعادل کار و خانواده و فرسودگی شغلی که خارج از بازه $2/58$ و $2/58$ - می باشد، می توان نتیجه گرفت که این رابطه با سطح اطمینان 99% معنادار است. از طرفی از ضرایب بتا می توان به این نتیجه دست یافت که مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان 39% بر تعادل کار و خانواده اثرگذار است و تعادل کار و خانواده به میزان 23% و به شکل معکوس، متغیر فرسودگی شغلی را تبیین می کند؛ بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که تعادل کار و خانواده نقش میانجی در رابطه مطالبات فناوری اطلاعات و فناوری و فرسودگی شغلی دارد. لذا پیش بینی می شود که در یک نمونه بزرگتر نیز از همان جامعه، فرضیه پنجم پژوهش تائید گردد.

می توان نتیجه گرفت که در فرضیه ششم مقدار t -value برای رابطه منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرسودگی شغلی، داخل بازه $1/96$ و $1/96$ - می باشد و لذا این رابطه با سطح اطمینان 99% غیرمعنادار می باشد. همچنین مقدار t -value برای رابطه منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات و تعادل کار و خانواده، خارج از بازه $1/96$ و $1/96$ - می باشد و لذا این رابطه با سطح اطمینان 95% معنادار بوده و با توجه به مقدار t -value برای رابطه تعادل کار و خانواده و فرسودگی شغلی که خارج از بازه $2/58$ و $2/58$ - می باشد، می توان نتیجه گرفت که این رابطه با سطح اطمینان 99% معنادار است. از طرفی از ضرایب بتا می توان به این نتیجه دست یافت که منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان 35% بر تعادل کار و خانواده اثرگذار است و تعادل کار و خانواده به میزان 23% و به شکل معکوس، متغیر فرسودگی شغلی را تبیین می کند؛ بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که تعادل کار و خانواده نقش میانجی در رابطه منابع

فناوری اطلاعات و فناوری و فرسودگی شغلی دارد. لذا پیش‌بینی می‌شود که در یک نمونه بزرگتر نیز از همان جامعه، فرضیه ششم پژوهش تأیید گردد.

می‌توان نتیجه گرفت که در فرضیه هفتم مقدار t -value برای رابطه فوق خارج از بازه $2/58$ و $-2/58$ است و لذا این رابطه با سطح اطمینان 95% معنادار است. از طرفی، از ضریب بتا می‌توان به این نتیجه دست یافت که تعادل کار و خانواده به میزان 23% و به شکل معکوس بر فرسودگی شغلی تأثیر می‌گذارد، بنابراین در کل می‌توان نتیجه گرفت که تعادل کار و خانواده بر کاهش فرسودگی شغلی تأثیر دارد؛ بنابراین پیش‌بینی می‌شود که در یک نمونه بزرگتر نیز از همان جامعه، فرضیه هفتم پژوهش تأیید گردد. حال با توجه به آزمون‌های پیش‌روی، قدرت پیش‌بینی فرسودگی شغلی مورد سنجش قرار می‌گیرد

می‌توان نتیجه گرفت که در فرضیه هشتم پژوهش مقدار t -value برای رابطه فوق از بازه $2/58$ و $-2/58$ است و لذا این رابطه با سطح اطمینان 95% معنادار است. از طرفی، از ضریب بتا می‌توان به این نتیجه دست یافت که فرسودگی شغلی به میزان 52% و به طور معکوس بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد، بنابراین در کل می‌توان نتیجه گرفت که فرسودگی شغلی بر کاهش رضایت شغلی تأثیر دارد؛ بنابراین پیش‌بینی می‌شود که در یک نمونه بزرگتر نیز از همان جامعه، فرضیه هشتم پژوهش تأیید گردد. حال با توجه به آزمون‌های پیش‌روی، قدرت پیش‌بینی رضایت شغلی مورد سنجش قرار می‌گیرد

نتیجه گیری

- با توجه به این که فرضیه اول پژوهش به بررسی معنی‌داری تأثیر مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر افزایش فرسودگی شغلی می‌پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می‌باشد که این رابطه با سطح اطمینان 99% معنادار نمی‌باشد؛ بنابراین در کل می‌توان نتیجه گرفت که رابطه معنی‌داری بین مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرسودگی شغلی وجود ندارد... در همین راستا نتایج پژوهش‌های نیناوس و همکاران (۲۰۲۱)، برگ-بخوف و همکاران (۲۰۱۷)، آرمسترانگ و همکاران (۲۰۱۵) و نیناوس و همکاران (۲۰۱۵)، ناهمسو با نتایج حاصل می‌باشند؛ زیرا ایشان در تحقیقات خود، معناداری ارتباط این دو متغیر را اثبات کردند.

بنابراین از قیاس نتیجه فرضیه اول پژوهش و پیشینه‌های پژوهش، این نتیجه‌گیری حاصل می‌شود که ارتباط معناداری بین مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات از جمله صرف زمان زیاد برای استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات، احساس استرس از دسترسی ثابت به فناوری اطلاعات و استفاده کارکنان از تماس‌های تلفنی، پیام‌متنی و یا ایمیل برای انجام کارها و افزایش فرسودگی شغلی وجود نداشت.

علت این نتیجه‌گیری آن است که پیش از به کارگیری ابزارهای مدرن در سازمان‌ها و کسب و کارها، راه‌های ارتباطی بین مراجعین و نهادها، تنها به صورت حضوری و یا حداکثر، برقراری تماس با تلفن بود؛ اما امروزه فناوری اطلاعات و ارتباطات، سبک نوینی از ارتباطات کاری را به عنوان مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات به وجود آورده است. مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات، ممکن است درگیری شغلی برخی کسب و کارها را افزایش دهند (به دلیل افزایش راه‌های ارتباطی)، اما سازمان‌های دولتی مانند مخابرات، به جهت مشخص بودن ساعات کاری و همچنین حدود مسئولیت‌های هر شخص، فشار ناشی از افزایش درگیری شغلی کارکنان، نمی‌تواند به حدی باشد که منجر به فرسودگی

شغلی در آنها شود؛ بنابراین، ارتباط بین مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات با افزایش فرسودگی شغلی، معناداری نمی باشد.

- با توجه به این که فرضیه دوم پژوهش به بررسی تأثیر منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کاهش فرسودگی شغلی می پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می باشد که این رابطه با سطح اطمینان ۹۹٪ غیرمعنادار است؛ بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که رابطه معنی داری بین منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرسودگی شغلی وجود ندارد؛ بنابراین این نتیجه گیری حاصل می شود که رابطه معناداری بین منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات از جمله ساده شدن ساده شدن هماهنگی و ارتباطات فرآیندهای کاری و انجام امور در زمان کوتاه تر به کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات و فرسودگی شغلی وجود ندارد.

- با توجه به این که فرضیه سوم پژوهش به بررسی تأثیر مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کاهش تعادل کار و خانواده می پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می باشد که مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان ۳۹٪ بر کاهش تعادل کار و خانواده تأثیر می گذارد، بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات بر کاهش تعادل کار و خانواده تأثیر دارد؛ بنابراین این نتیجه گیری حاصل می شود که مطالبات فناوری اطلاعات از جمله فشار کاری بالا بر کارکنان در کار کردن با فناوری اطلاعات و ارتباطات، افزایش ساعت کاری کارکنان با فناوری اطلاعات و ارتباطات در دفتر کار و بیرون آن و دشواری مدیریت فناوری های مختلف مانند ایمی، پیام کوتاه و رسانه های اجتماعی برای کارکنان، بر کاهش تعادل کار و خانواده، تأثیر گذار است.

- با توجه به این که فرضیه چهارم پژوهش به بررسی تأثیر منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات بر افزایش تعادل کار و خانواده می پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می باشد که منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان ۳۵٪ بر افزایش تعادل کار و خانواده تأثیر می گذارد؛ بنابراین این نتیجه گیری حاصل می شود که منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات از جمله کمک فناوری اطلاعات و ارتباطات به بهبود ظرفیت کاری کارکنان و افزایش خلاقیت کارکنان در انجام امور، بر افزایش تعادل کار و خانواده، تأثیر گذار است.

- با توجه به این که فرضیه پنجم پژوهش به بررسی نقش میانجی تعادل کار و خانواده در رابطه مطالبات فناوری اطلاعات و فناوری و فرسودگی شغلی می پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می باشد که مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان ۳۹٪ بر تعادل کار و خانواده اثرگذار است و تعادل کار و خانواده به میزان ۲۳٪ و به شکل معکوس، متغیر فرسودگی شغلی را تبیین می کند؛ بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که تعادل کار و خانواده نقش میانجی در رابطه مطالبات فناوری اطلاعات و فناوری و فرسودگی شغلی دارد؛ بنابراین این نتیجه گیری حاصل می شود که تعادل کار و خانواده از جمله رضایت کارکنان از تقسیم وقت خود بین کار و خانواده و یا زندگی شخصی و رضایت کارکنان از توانایی خود در ایجاد تعادل بین نیازهای شغلی و زندگی شخصی و خانوادگی، نقش میانجی رابطه بین مطالبات فناوری اطلاعات و ارتباطات را دارد.

- با توجه به این که فرضیه ششم پژوهش به نقش میانجی تعادل کار و خانواده در رابطه منابع فناوری اطلاعات و فناوری و فرسودگی شغلی می پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می باشد که منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات به میزان ۳۵٪ بر تعادل کار و خانواده اثرگذار است و تعادل کار و خانواده به میزان ۲۳٪ و به شکل معکوس، متغیر فرسودگی شغلی را تبیین می کند؛ بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که تعادل کار و خانواده نقش میانجی در

رابطه منابع فناوری اطلاعات و فناوری و فرسودگی شغلی دارد؛ بنابراین نتیجه گیری حاصل می شود که منابع فناوری اطلاعات و ارتباطات از جمله فرآهم ساختن امکان دسترسی به اطلاعات در هر زمان، دسترسی دائمی به کار و به روز بودن، با نقش واسط تعادل کار و خانواده بر فرسودگی شغلی تأثیر می گذارد.

- با توجه به این که فرضیه هفتم پژوهش به بررسی تأثیر تعادل کار و خانواده بر کاهش فرسودگی شغلی می پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می باشد که تعادل کار و خانواده به میزان ۲۳٪ و به شکل معکوس بر فرسودگی شغلی تأثیر می گذارد، بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که تعادل کار و خانواده بر کاهش فرسودگی شغلی تأثیر دارد. در بنابراین این نتیجه گیری حاصل می شود که تعادل کار و خانواده بر فرسودگی شغلی از جمله احساس خستگی کارکنان از کار در شروع و پایان روز کاری، مؤثر می باشد.

- با توجه به اینکه فرضیه هشتم پژوهش به بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر کاهش رضایت شغلی می پردازد، نتایج حاصله در مباحث قبلی گویای این واقعیت می باشد که فرسودگی شغلی به میزان ۵۲٪ و به طور معکوس بر رضایت شغلی تأثیر می گذارد، بنابراین در کل می توان نتیجه گرفت که فرسودگی شغلی بر کاهش رضایت شغلی تأثیر دارد؛ بنابراین این نتیجه گیری حاصل می شود که فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی از جمله، رضایت کارکنان از کار و نوع فعالیتی که انجام می دهند، تأثیر می گذارد.

منابع و مأخذ

آذربایجانی، مسعود؛ طاهرپور کلانتری، حبیب اله؛ رهنورد آهن، فرج اله؛ اشراقی، حسن (۱۳۹۸). تبیین مفهوم تعادل در زندگی از دیدگاه اسلام و شناسایی عوامل سطح فردی مؤثر بر تعادل کار-خانواده. فرهنگ در دانشگاه اسلامی، ۱۹(۱)، ۲۳-۴۴.

اسدی، آریو؛ فیاضی، مرجان؛ حسن قلی پور پاسور، طهمورث (۱۳۹۳). "عوامل سازمانی مؤثر بر تعادل کار و زندگی کارکنان یک شرکت تولید قطعات خودرو". دانشکده مدیریت دانشگاه تهران.

اسماعیلی، محمودرضا؛ صیدزاده، حیدر (۱۳۹۶). تأثیر رضایت شغلی بر عملکرد با نقش میانجی وفاداری سازمانی ۲. فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، ۲۵(۸۳)، ۵۱-۶۸.

امیری، مجتبی، اسدی، محمود، دلبری، رضا و راغب، فاطمه. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن. مدیریت بازرگانی، ۳(۷)، ۳۷-۵۶.

بنی سی، پریناز؛ رشاد، فائقه (۱۳۸۹). تأثیر استراتژی فناوری اطلاعات و ارتباطات (ICT) بر میزان کارایی کارشناسان سازمان اوقاف و امور خیریه در سال ۱۳۸۸. فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی تابستان، ۱(۴)، ۲۶-۱۵.

رستگار خالد، امیر؛ کاوه، مهدی؛ محمدی، مهدی (۱۳۹۳). بررسی عوامل جامعه شناختی مرتبط با بیگانگی شغلی. مطالعات و تحقیقات اجتماعی در ایران، ۲(۳)، ۴۳۹-۴۶۷.

سهرابی، آرزو؛ حسن زاده، کاظم؛ فیاضی، مرجان؛ بهرام زاده، مهدی. (۱۳۹۶). بررسی تأثیر سلامت سازمانی درک شده توسط کارکنان بر رفتارهای شهروندی سازمانی. مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۵(۳)، ۶۰۵-۶۲۴.

شریفی، احمد؛ بشارت، محمدعلی؛ شکیبیا، شیمیا (۱۳۹۸). رابطه مطالبات و منابع شغلی با فرسودگی شغلی در پرستاران، نقش تعدیل کننده اهمال کاری. رویش روان شناسی، ۸(۷)، ۱۲۹-۱۳۸.

محمدی، جیران؛ باقری، مژگان السادات؛ صفریان، سارا؛ علوی برازجانی، سیده آزاده (۱۳۹۵). تبیین نقش پارتی بازی در رضایت و عملکرد شغلی کارکنان. *پژوهش های مدیریت منابع انسانی*، ۶(۱)، ۲۴۹-۲.

میر محمدی، محمد (۱۳۹۲). نقش تعادل کار و زندگی در تغییرات نگرش های کاری مورد مطالعه: پرستاران بیمارستان های منتخب دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی. *نشریه پرستاری ایران*، ۶۷-۴۱.

یوسفیان، جواد؛ خاوری، لیلی (۱۳۹۰). *بررسی وضعیت رضایت شغلی و تعهد سازمانی معلمان استثنایی*. یزد: سازمان آموزش و پرورش استان یزد.

- Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549-562.
- Alegre, I., Mas-Machuca, M., & Berbegal-Mirabent, J. (2016). Antecedents of employee job satisfaction: Do they matter? *Journal of Business Research*, 69(4), 1390-1395.
- Armstrong, D. J., Brooks, N. G., & Riemenschneider, C. K. (2015). Exhaustion from Information System Career Experience. *Mis Quarterly*, 39(3), 713-728.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
- Barber, L. K., & Santuzzi, A. M. (2015). Please respond ASAP: Workplace telepressure and employee recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 172-189.
- Berg-Beckhoff, G., Nielsen, G., & Ladekjær Larsen, E. (2017). Use of information communication technology and stress, burnout, and mental health in older, middle-aged, and younger workers—results from a systematic review. *International journal of occupational and environmental health*, 23(2), 160-171.
- Brauchli, R., Schaufeli, W. B., Jenny, G. J., Füllemann, D., & Bauer, G. F. (2013). Disentangling stability and change in job resources, job demands, and employee well-being—A three-wave study on the Job-Demands Resources model. *Journal of Vocational Behavior*, 83(2), 117-129.
- Carnevale, J. B., & Hatak, I. (2020). Employee adjustment and well-being in the era of COVID-19: Implications for human resource management. *Journal of Business Research*, 116, 183-187.
- Chang Yang, H. (2015). The influence of workfamily conflict on subjective well-being and voice behavior in the workplace: Moderating effects of age and flow. *Advanced Science and Technology Letters*, 101, 82-85.
- Clark, S. C. (2001). Work Cultures and Work/Family Balance. *Journal of Vocational Behavior*, 58(3), 348-365.
- Cousins, K., & Robey, D. (2015). Managing work-life boundaries with mobile technologies. *Information Technology & People*, 28(1), 34-71.
- Day, A., Paquet, S., Scott, N., & Hambley, L. (2012). Perceived information and communication technology (ICT) demands on employee outcomes: The moderating effect of organizational ICT support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 473-491.
- Diaz, I., Chiaburu, D. S., Zimmerman, R. D., & Boswell, W. R. (2012). Communication technology: Pros and cons of constant connection to work. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 500-508.
- EU-OSHA (2014). Calculating the cost of work-related stress and psychosocial risks. Retrieved from https://osha.europa.eu/en/publications/literature_reviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks. Accessed 13 April 2020.
- Hackman, R. J., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 159-170.

- Hoeven, C. L., & Zoonen, W. (2015). Flexible work designs and employee wellbeing: Examining the effects of resources and demands. *New Technology, Work and Employment*, 30(3), 237–255.
- Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2011). The Job Demands-Resources model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources. *Journal of Vocational Behavior*, 79(1), 181–190.
- Kniffin, K. M., Narayanan, J., Anseel, F., Antonakis, J., Ashford, S. P., Bakker, A. B., ... Vugt, M. V. (2021). COVID-19 and the Workplace: Implications, Issues, and Insights for Future Research and Action. *American Psychologist*, 76(1), 63–77.
- Leoni, T. (2019). Absence from Work Report 2019. Absences Due to Sickness and Accidents in Austria. *WIFO Studies*.
- Liang, Y.W. (2012). The relationships among work values, burnout, and organizational citizenship behaviors: A study from hotel front-line service employees in Taiwan. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(2), 251-268.
- Mao, H., Liu, Sh., Zh. & Deng, Zh. (2016). Information technology resource, knowledge management capability, and competitive advantage The moderating role of resource commitment. *International Journal of Information Management*, 36, 1062-1072.
- McCloskey, D. W. (2018). An examination of the boundary between work and home for knowledge workers. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals*, 9(3), 25–41.
- Ninaus, K., Diehl, S., & Terlutter, R. (2021). Employee perceptions of information and communication technologies in work life, perceived burnout, job satisfaction and the role of work-family balance. *Journal of Business Research*, 136, 652-666.
- Ninaus, K., Diehl, S., Terlutter, R., Chan, K., & Huang, A. (2015). Benefits and stressors - Perceived effects of ICT use on employee health and work stress: An exploratory study from Austria and Hong Kong. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-Being*, 10(1), 28838.
- Ray, T. K., & Pana-Cryan, R. (2021). Work flexibility and work-related well-being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(6), 3254.
- Sang Long, C., Azami, A., Kowang, T. O., & Fei, G. C. (2016). An Analysis on the Relationship between Work Family Conflict and Turnover Intention: A Case Study in a Manufacturing Company in Malaysia. *Journal of International Business Management*, 10(3), 176-182
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., & Jackson, S. E. (1996). The MBI-general survey. In C. Maslach, S. E. Jackson, & M. P. Leiter (Eds.), *Maslach burnout inventory manual* (pp. 19–26). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Shirom, A. (2011). Job-related burnout: A review of major research foci and challenges. In J. C. Quick, & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (2nd ed., pp. 223–241). Washington D.C.: American Psychological Association.
- Simha, A., Elloy, D., Huang, H.C. (2014). The moderated relationship between job burnout and organizational cynicism. *Management Decision*, 52(3), 482-504.
- Smith, D. C., Bruyns, M., & Evans, S. (2011). A Project managers optimism and stress management and IT project Success. *Internatinal journal of managing projects in business*, 4(1), 10-27.
- Sorensen, T. J. (2015). Agriculture teachers' work and family domain characteristics, work-family conflict, and turnover intentions: a national study.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2013). The impact of job crafting on job demands, job resources, and well-being. *Journal of occupational health psychology*, 18(2), 230-240

Valcour, M. (2007). Work-based resources as moderators of the relationship between work hours and satisfaction with work-family balance. *The Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1512-1523.

Walwyn, D. (2003). *Biotechnologists, in: Human Sciences Research Council, Human Resources development review. education, employment and skills in South Africa*, Cape Town, HSRC and East Lansing, Michigan State University Press.

Wang, B., Liu, Y., Qian, J., & Parker, S. K. (2021). Achieving effective remote working during the COVID-19 pandemic: A work design perspective. *Applied Psychology*, 70 (1), 16-59.

Wang, X., Gao, L., & Lin, Z. (2019). Help or harm? The effects of ICTs usage on work-life balance. *Journal of Managerial Psychology*.

World Economic Forum. (2018). The Global Information Technology Report. Retrieved September 14.



The impact of information and communication technology demands and resources on job satisfaction with the mediating role of work-family balance and job burnout

Mohammad Hossein Hamidi ^{*1}
Alireza Emami ²

Date of Receipt: 2022/12/26 Date of Issue: 2023/02/14

Abstract

The present study was conducted under the title of the impact of information and communication technology demands and resources on job satisfaction with the mediating role of work-family balance and job burnout in Hamedan province's telecommunications department. The statistical population of the current research includes all telecommunications employees of Hamadan province, which are 170 people who were working in that organization in 2022. In this research, the available sampling method was used using Morgan and Karjesi's table with the number of 118 people. The level of information and communication technology demands was 55.6%, information and communication technology resources was 65%, job burnout was 48.4%, job satisfaction was 66%, and work-family balance was 61.6%. The results of structural equation analysis with PLS software showed that information and communication technology demands had a 19% effect on increasing job burnout and information and communication technology resources had a 16% effect on reducing job burnout. Information and communication technology demands were 39% effective in reducing work-family balance and information and communication technology resources were effective in increasing work-family balance by 35%. On the other hand, the demands of information and communication technology on job burnout indirectly and with the mediating role of work-family balance by 9% and the resources of information and communication technology on job burnout indirectly and with the mediating role of work-family balance by 8% put. Also, job burnout was 23% and inversely affected by work and family balance and 52% and inversely affected job satisfaction.

Keywords

Information and communication technology demands, information and communication technology resources, job satisfaction, work-family balance, job burnout

1. Master's degree, economics field, transformation orientation, management department, Islamic Azad University, Malayer branch, Iran (* Corresponding author: mhh8119760@gmail.com)

2. PhD in Management - Faculty member of Islamic Azad University, Malair branch, Iran (alirezaemami1348717@gmail.com)