Downloaded from jor.iranaict.ir at 0:48 +0330 on Monday November 9th 2026

سال چهارم، شماره‌های ۱۱ و ۱۲، بهار و تابستان ۱۳۹۱
صص: ۵۵- ٦١

فصلنامه علمی- پژوهشی
فناوری اطلاعات و ارتباطات ایران

رابطه هوش هیجانی و گرایش به آموزش الکترونیکی در سازمان‌ها
مورد مطالعه:کارکنان بانک‌های استان البرز

بهنام قربانی فرد*[1] **سید شهاب موسوی**** **حسینعلی عزیزیها**** **شهرام هاشم نیا*****

* کارشناس ارشد، دانشگاه پیام نور کرج
** دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب
*** استادیار دانشگاه پیام نور مرکز کرج

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰٤/۱۵ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۱/۱۰/۲۵

چکیده

امروزه شاهد حرکت سریع جهان به سمت فضای مجازی هستیم. تجارت، درمان، آموزش و بسیاری از فعالیت‌هایی که روزگاری زمان و هزینه بسیاری را به خود اختصاص می‌داد، امروزه با قرار گرفتن در فضای مجازی منافع بسیاری را به بشر رسانیده است. آموزش که جزء جدایی ناپذیر از انسان است به صورت الکترونیکی وارد جوامع شده است که افراد و سازمان‌ها رفته رفته در حال گرایش به این نوع آموزش هستند. در این تحقیق به رابطه هوش هیجانی و گرایش به آموزش الکترونیکی در سازمان‌ها پرداخته شده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پژوهش توصیفی-پیمایشی می‌باشد. جهت جمع آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. ضریب آلفای کرنباخ پرسشنامه اول ۰.۷٦ و پرسشنامه دوم ۰.۸۳ می‌باشد که پایایی پرسشنامه‌ها را تایید می‌کند. برای آزمون روایی سؤالات از اعتبار محتوا استفاده شد که به این منظور از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارمندان بانک‌های استان البرز می‌باشد که تعداد ۸۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردیده و نمونه گیری به صورت تصادفی انجام شده است. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی اسپریمن و رگرسیون چندگانه استفاده شده است که در نهایت تمام فرضیه‌ها به اثبات رسیده و مشخص گردید دو متغیر خود انگیزشی و خودآگاهی، به عنوان متغیر های پیش بینی، معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون، برای توضیح تغییرات میزان گرایش کارکنان به پذیرش آموزش الکترونیکی را دارند.

کلید واژگان : هوش هیجانی، آموزش الکترونیکی، کارمندان بانک، رگرسیون چندگانه

۱- مقدمه

آموزش الکترونیکی تحول و رشد قابل توجهی را در سال‌های اخیر تجربه کرده است که پیشرفت‌های عظیم در حوزه اطلاعات و تکنولوژی ارتباطات و همچنین رشد فزاینده تقاضا برای نوعی از آموزش که سازگار با انواع شرایط زندگی افراد باشد از دلایل اصلی این تحول است. آموزش هم به صورت تحصیلات آکادمیک و هم به صورت آموزش‌های عمومی باید به عنوان یک تجربه مادام‌العمر در دسترس باشد [۱]. در این راستا آموزش الکترونیکی بسیاری از نقص‌های آموزش سنتی را رفع کرده است. با توجه به نو ظهور بودن فناوری اطلاعات و آغاز حضور تدریجی ولی سریع آن در تار و پود حیات اجتماعی و به تبع آن تأثیر بلامنازع آن در نظام آموزشی، بررسی عوامل موثر در این نوع از آموزش در جامعه ضروری به نظر می‌رسد. یکی از این عوامل، بعد روانشناسی می‌باشد و به طور اخص بحث هوش هیجانی و نقشی که می‌تواند در این رابطه ایفا کند. هوش هیجانی توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم، عاطفه خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن است [۲]. با توجه به این ضرورت، در این پژوهش به بررسی نقش هوش هیجانی کارمندان بانک‌ها در میزان گرایش به گذراندن دوره های آموزشی به صورت الکترونیکی خواهیم پرداخت.

۱ نویسنده عهده‌دار مکاتبات (behnam_ghorbani_2007@yahoo.com)

Downloaded from jor.iranaict.ir at 0:48 +0330 on Monday November 9th 2026

۲- مبانی نظری تحقیق

به منظور بررسی نقش هوش هیجانی کارمندان بانک‌ها بر گرایش به آموزش الکترونیکی، در این بخش مروری بر مبانی نظری مربوط به هوش هیجانی و پذیرش تکنولوژی و آموزش الکترونیکی خواهیم پرداخت.

۲-۱- هوش هیجانی

مبحث هوش هیجانی به سال ۱۹۸۵ بر می‌گردد که یک دانشجوی مقطع دکتری رشته هنر در یکی از دانشگاه های آمریکا پیان نامه ای را به اتمام رسانید که در آن هوش هیجانی را مطالعه کرده بود. سپس در سال ۱۹۹۰ دو استاد دانشگاه در آمریکا دو مقاله در مورد هوش هیجانی نوشتند و پژوهش‌های خود را در این رابطه آغاز کردند. این دو استاد دریافتند که برخی از افراد در شناخت احساسات خود و دیگران و حل مشکلات احساسی و عاطفی توانمندتر هستند [۳]. از آن پس این مبحث توسط افرادی همچون گلمن مورد مطالعه قرار گرفت. از جمله تعاریفی که از هوش هیجانی ارائه شده است می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

گلمن هوش هیجانی را این‌گونه تعریف می‌کند: هوش هیجانی مهارتی است که دارنده آن می‌تواند از طریق خودآگاهی، روحیات خود کنترل کننده، از طریق خود مدیریتی آن را بهبود بخشد، از طریق همدلی تأثیر آن‌ها را درک کند و از طریق مدیریت روابط به شیوه ای رفتار کند که روحیه خود و دیگران را بالا ببرد [٤]. مایر و سالووی معتقدند هوش هیجانی توانایی ارزیابی، بیان و تنظیم هیجان خود و دیگران و استفاده کارآمد از آن است؛ و در نهایت بار-آن بیان می‌کند که هوش هیجانی توانایی‌های یک شخص در مواجهه با چالش‌های محیطی است و موفقیت فرد را در زندگی پیش بینی می‌کند [۲].

نتایج مطالعات دو دهه اخیر نشان می‌دهد که مهارت‌های هوش هیجانی عامل اصلی در اثربخشی و موفقیت در مشاغل و فعالیت‌های مدیران و کارمندان می‌باشد [۵-۸]. به عقیده گلمن هوش هیجانی از سازه های چند بعدی تشکیل شده که شامل پنج بخش است:

۱. خود آگاهی: شناختن هیجان‌هایی که آن را احساس می‌کنیم و دلیلش را می‌دانیم. خودآگاهی آگاه بودن از حالت روانی خود و تفکر ما درباره‌ی آن حالت است.
۲. خود تنظیمی: تعادل هیجانی را خود تنظیمی گویند. گاهی از خود تنظیمی به معنای کنترل احساس‌ها و عواطف یاد می‌کنند. خود تنظیمی یک قابلیت زیربنایی بوده و در کنترل رفتارهای هیجانی نقش مهمی دارد.
۳. خود انگیزشی: به معنای مولد و اثربخش بودن در زمینه‌ی کاری است .ایجاد انگیزش، توانایی انرژی دادن به دیگران و هدایت رفتار آن‌ها بوده و در معنا برخلاف داشتن روحیه ای ضعیف است .در فرایند انگیزش از هیجان‌ها به عنوان ابزاری برای رسیدن به اهداف استفاده می‌کنیم.
٤. همدلی: توانایی هم دردی کردن با احساس‌های دیگران و شناخت دیدگاه آن‌ها را همدلی گویند. همدلی توانایی شناخت و نفوذ بر حالت هیجانی با آگاهی نسبت به احساس‌ها، نیازها، و علایق دیگران بوده و به معنای دیگر، وارد شدن به حریم احساس‌های دیگران است.
۵. مهارت‌های ارتباطی یا اجتماعی: توانایی شناخت و هم دلی با دیگران، برقراری ارتباط اثرگذار، گوش دادن عمیق و پرسیدن سؤال‌های مهم، تشریک مساعی، مربی گری و صحبت کردن از اجزای این مهارت محسوب می‌شود [٤].

امروزه مطالعات نشان می‌دهند که عوامل هوش هیجانی می‌تواند در تصمیم گیری تأثیرگذار باشد. روش‌های عملی برای استفاده از هوش هیجانی در فرآیند تصمیم گیری شناسایی شده است و نشان می هد کاربردهای عملی از مهارت‌های هوش هیجانی می‌توانند موجب بهبود تصمیم گیری و بالا بردن نتایج آن گردد [۹]. از طرفی مطالعات نیز نشان می‌دهند که میان هوش هیجانی و هوش فرهنگی رابطه وجود دارد و می‌توان از طریق مهارت‌های عملی هوش هیجانی در حوزه فرهنگ سازی نیز اقدامات مناسبی انجام داد [۱۰].

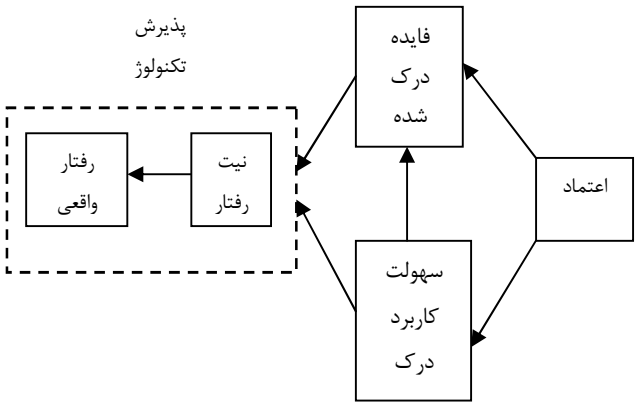
۲-۲- پذیرش تکنولوژی

یکی از متداول‌ترین مدل‌هایی که در رابطه با کاربرد تکنولوژی اطلاعات طراحی شده، مدل پذیرش تکنولوژی (TAM) است. این مدل توسط دیویس در سال ۱۹۸۹ ارائه شده است [۱۱]. این مدل بر اساس تئوری علت عمل (TRA) ساخته شده است. تئوری TRA با استفاده از متغیرهای مختلف، رفتارهای افراد را در شرایط خاص پیش بینی می‌کند [۱۲]. در این تئوری نگرش به رفتار و هنجار درونی متغیرهای مستقل و نیت رفتار متغیر وابسته هستند. این دو متغیر مستقل به واکنش شخص در رابطه با چگونگی رفتار در شرایطی خاص منجر می‌شود و چنانچه نگرش به شرایط جدید مثبت باشد و هنجارهای درونی با آن شرایط سازگار باشند قصد انجام عمل محتمل‌تر و نتیجه امکان بروز رفتار مناسب با آن شرایط بیشتر خواهد بود. در سال ۱۹۹۱ آجزن با اضافه کردن متغیر ((کنترل رفتار درک شده)) که به معنای ادراک فرد از سختی یا آسانی رفتار است، نظریه رفتار برنامه ریزی شده (TPB) را ارائه داد [۱۳]. این نظریه که زیربنای مدل پذیرش تکنولوژی است، ما را در شناخت بهتر آنچه که موجب پذیرش یک سیستم می‌شود کمک می‌کند. دیویس و

Downloaded from jor.iranaict.ir at 0:48 +0330 on Monday November 9th 2026

همکارانش در مدل پذیرش تکنولوژی به دو عامل عمده که در شکل گیری افراد به استفاده از یک فناوری تعیین کننده است اشاره می‌کنند:
۱.درک سهولت استفاده: میزانی که شخص معتقد است استفاده از یک سیستم خاص نیاز به تلاش زیادی جهت یادگیری ندارد. یعنی کار کردن با یک سیستم تا چه اندازه از نظر شخص راحت است.
۲.درک مفید بودن: میزانی که شخص معتقد است استفاده از یک سیستم خاص بر سطح عملکرد او می‌افزاید. یعنی میزانی که یک فناوری از نظر شخص موجب می‌شود تا در شرایط مساوی از امکانات موجود بهره بیشتری ببرد [۱٤].

شریف کامل و همکارانش با استفاده از مدل تکنولوژی دیویس پژوهشی را به منظور ارزیابی معرفی بانکداری الکترونیکی (به عنوان نوعی فناوری) انجام دادند. آنان به متغیرهای خود عنصر ((اعتماد)) را افزودند. نتایج این پژوهش نشان داد که ((اعتماد)) به عنوان متغیر مستقل تأثیر مستقیم بر ((درک مفید بودن)) و ((درک سهولت استفاده)) دارد و این دو متغیر به نوبه خود بر ((قصد رفتاری)) و ((رفتار)) و در نتیجه بر ((پذیرش تکنولوژی)) تأثیر می‌گذارند. در نهایت مدل زیر را ارائه دادند:[۱۵]



شکل ۱: مدل پذیرش تکنولوژی و اعتماد [۱٤]

ما نیز در این پژوهش ۳ عامل اعتماد، سهولت به‌کارگیری و مفید بودن را به عنوان عوامل موثر بر پذیرش تکنولوژی (آموزش الکترونیکی) در نظر گرفته‌ایم

۳-۲- آموزش الکترونیکی

آموزش الکترونیکی با استفاده از فن آوری اطلاعات و ارتباطات فرایند تحصیل را گسترش داده و پشتیبانی می‌کند [۱٦].در بسیاری از مقالات مؤلفه های آموزش الکترونیکی را با مؤلفه های آموزش سنتی مقایسه و مزایا و معایب آن مورد بررسی قرار گرفته است. پیشرفت تکنولوژی در فناوری اطلاعات و ارتباطات و افزایش کاربران اینترنت در توسعه آموزش الکترونیکی تأثیر مستقیمی داشته است. فن آوری اطلاعات و ارتباطات به محیطها و سیستم‌های آموزش الکترونیکی کمک می‌کند تا بهتر کار کنند [۱۷]. انجمن فناوری اطلاعات (ITC) آموزش الکترونیکی را ارائه تحصیل و آموزش از طریق رسانه الکترونیکی مثل اینترنت، اینترانت، اکسترانت، ماهواره‌ها، نوارهای صوتی و تصویری، تلویزیون و CD/DVD تعریف می‌کند [۲٤]. رزنبرگ آموزش الکترونیکی را بر مبنای سه ضابطه بنیادی تعریف نموده است: ۱) آموزش الکترونیکی شبکه ای است که قادر است اطلاعات را منتشر کند. ۲) آموزش الکترونیکی از طریق ICT توزیع می‌شود. ۳) آموزش الکترونیکی فعالیت دانشجو محور را توسعه می‌دهد [۱۹].آموزش الکترونیکی در مقایسه با آموزش سنتی منافع زیر را در بر دارد:۱) آموزش در هر مکان و هر زمان، ۲) هزینه و زمان کمتر برای مؤسسات، ۳) آموزش بر مبنای دانشجو محور، ٤) ایجاد محیطی برای یادگیری از طریق همکاری کردن، ۵) ایجاد انجمن، ٦) دسترسی بدون محدودیت به ابزارهای آموزش الکترونیکی، ۷) به روز کردن دانش و نگهداری از آن در هر مکان [۲۰].

نیازهای روزافزون مردم به آموزش، عدم دسترسی آن‌ها به مراکز آموزشی، کمبود امکانات اقتصادی، کمبود آموزشگران مجرب، و هزینه‌های زیادی که صرف آموزش می‌شود، متخصصان را بر آن داشت که با کمک فناوری‌های اطلاعات، روش‌های جدیدی برای آموزش ابداع نمایند که هم اقتصادی و باکیفیت باشند و هم بتوان با استفاده از آن، به طور همزمان جمعیت کثیری از فراگیران را تحت آموزش قرار داد. الوین تافلر می‌گوید: در قرن بیست و یکم، بی‌سوادان آن‌هایی نیستند که نمی‌توانند بخوانند یا بنویسند، بلکه کسانی هستند که نمی‌توانند یاد بگیرند و بازآموزی کنند [۲۱]. تحولات سریع فناوری اطلاعات و ارتباطات در دهه اخیر، جهان را با یک بی سوادی- به تعبیر جدید- و نیاز همه‌گیر به بازآموزی و یادگیری مواجه ساخته است. اقدام به صدور گواهینامه بین‌المللی کاربری رایانه یکی از اقدامات جهانی در زمینه بازآموزی است. روش‌های سنتی آموزش، دیگر پاسخگوی این حجم عظیم تقاضا برای آموزش نیست. نهضت سوادآموزی الکترونیکی به جای سوادآموزی متعارف، به عنوان یک راهکار برای گذر به جامعه اطلاعاتی مطرح شده است، با این تفاوت که اجرای آن به جای بی‌سوادان جامعه، در میان باسوادترین اقشار باشد. به طور کلی هدف آموزش الکترونیکی فراهم نمودن امکان دسترسی یکسان، رایگان و جستجوگر در دوره‌های درسی و ایجاد فضای آموزشی یکنواخت برای اقشار مختلف در هر نقطه و بهینه‌سازی

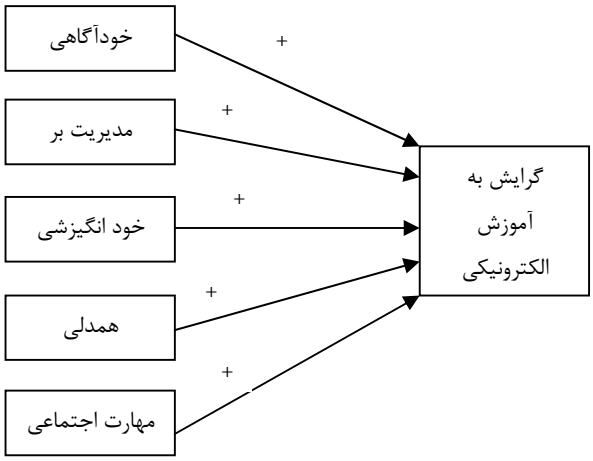
Downloaded from jor.iranaict.ir at 0:48 +0330 on Monday November 9th 2026

شیوه‌های ارائه مطالب درسی به منظور یادگیری عمیق‌تر و جدی‌تر است. در چنین فضای آموزشی برخلاف آموزش سنتی، افراد به اندازه توانایی خود از موضوعات بهره‌مند می‌گردند [۲۲]

امروزه آموزش‌های الکترونیکی توجه بسیاری از کشورهای توسعه یافته را به خود جلب کرده است به طوری که طی تحقیقاتی در مورد روند توجه به این نوع آموزش در انگلستان مشخص گردیده است که سالانه بین ۳۰۰ تا ٤٥٠ میلیون پند بودجه جهت گسترش این آموزش در این کشور اختصاص می‌یابد [۲۳]. تحقیقات نشان می‌دهد که با در نظر گرفتن سه حالت آموزش الکترونیکی (به صورت آنلاین)، حالت مکمل (استفاده از آموزش‌های سنتی به عنوان مکمل) و حالت جایگزینی (استفاده از ابزارهای کمک آموزشی) در کشورهای در حال توسعه در آسیا می‌توان پیامدهای مالی بسیار مناسب و مثبتی برای این کشورها ایجاد کرد [۲٤]. پس گسترش روزافزون این نوع آموزش در کشور ضروری به نظر می‌رسد.

۳- مدل مفهومی تحقیق

چهارچوب نظری الگویی است مبتنی بر روابط تئوریک میان شماری از عواملی که در مورد مسائل مورد پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده‌اند. این چهارچوب نظری با بررسی سوابق پژوهشی در قلمرو مسئله به گونه ای منطقی جریان پیدا می‌کند و مدل مفهومی تحقیق نیز برگرفته از همین چارچوب است. بر اساس آنچه ذکر شد مدل مفهومی تحقیق مطابق شکل (۲) است.



شکل شماره (۲) : مدل مفهومی تحقیق

با توجه به این مدل تحقیق فرضیه های به صورت زیر می‌باشد:

فرضیه اصلی:

هوش هیجانی کارمندان بانک‌ها رابطه مثبت و معناداری با گرایش به آموزش الکترونیکی دارد.

فرضیه های فرعی:

۱. خود آگاهی کارمندان بانک‌ها رابطه مثبت و معناداری با گرایش به آموزش الکترونیکی دارد.
۲. مدیریت بر عواطف کارمندان بانک‌ها رابطه مثبت و معناداری با گرایش به آموزش الکترونیکی دارد.
۳. خود انگیزشی کارمندان بانک‌ها رابطه مثبت و معناداری با گرایش به آموزش الکترونیکی دارد.
٤. همدلی کارمندان بانک‌ها رابطه مثبت و معناداری با گرایش به آموزش الکترونیکی دارد.
۵. مهارت‌های اجتماعی کارمندان بانک‌ها رابطه مثبت و معناداری با گرایش به آموزش الکترونیکی دارد.

٤- روش تحقیق

هدف از این پژوهش بررسی نقش هوش هیجانی کارمندان بانک در میزان گرایش آن‌ها به آموزش الکترونیکی می‌باشد. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش انجام توصیفی – پیمایشی می‌باشد. جهت جمع آوری اطلاعات از ابزار پرسشنامه استفاده شده است که برای جمع آوری داده های هوش هیجانی از پرسشنامه گلمن و برای داده های پذیرش آموزش الکترونیکی از پرسشنامه ساخت محقق بهره جسته‌ایم. با توزیع اولیه پرسشنامه‌ها مشخص گردید ضریب آلفای کرنباخ پرسشنامه هوش هیجانی ۰.۷٦ و ضریب آلفای کرنباخ پرسشنامه پذیرش آموزش الکترونیکی ۰.۸۳ می‌باشد که این امر پایایی پرسشنامه را تایید می‌نماید. برای آزمون روایی سؤالات از اعتبار محتوا استفاده شد که به این منظور از نظرات متخصصان، اساتید دانشگاهی و کارشناسان خبره استفاده شده است. در این مرحله پرسشنامه‌ها با همگرایی زیادی میان نظرات این متخصصان، تایید شد و بدین ترتیب اطمینان حاصل گردید که پرسشنامه همان ویژگی مورد نظر پژوهشگر را می‌سنجد. مجموع این نتایج نشان می‌دهد که پرسشنامه دارای پایایی و روایی مناسبی می‌باشد.

جامعه آماری این تحقیق را کارمندان بانک‌های استان البرز تشکیل می‌دهند. حجم نمونه طبق فرمول زیر محاسبه گردید:

$$n=(z_{\frac{\alpha}{2}})^2.\left(\frac{s}{\varepsilon}\right)^2$$ فرمول شماره (۱)

$$n=(1.96)^2.\left(\frac{0.2280}{0.05}\right)^2=79.905\cong 80$$

در فرمول بالا و سطح اطمینان ۹۵٪ ($z_{\alpha/2} = 1.96$)، انحراف معیار نمونه اولیه ($s = 0.2280$)، درصد خطای مجاز ($\varepsilon = 0.05$)، تعداد نمونه (n) می‌باشد. با توجه به احتمال ریزش تعداد ۱۰۰ پرسشنامه توزیع گردید. برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری

Downloaded from jor.iranaict.ir at 0:48 +0330 on Monday November 9th 2026

شده و آزمون فرضیات از آزمون همبستگی اسپریمن و رگرسیون چندگانه استفاده شده است.

۵- تجزیه و تحلیل داده‌ها

اطلاعات عمومی پاسخ دهندگان به صورت زیر می‌باشد:

جنسیت: ٤٧.٤٪ زن و ٥٢.٦٪ مرد

پست سازمانی: ٧.٦٪ ریاست شعبه، ١٩٪ معاونت شعبه و ٧٣.٤٪ کارمند

سن: ٤٦.٣٪ بین ٢١ تا ٣٠ سال، ٢١.٣٪ بین ٣١ تا ٤٠ سال، ١٠٪ بین ٤١ تا ٥٠ سال و ٢٢.٤٪ بالاتر از ٥٠ سال

تحصیلات: ١٢.٣٪ زیر دیپلم، ٢٨.٨٪ دیپلم و فوق دیپلم، ١٦.٣٪ لیسانس، ٢٨.٨٪ فوق لیسانس و ١٣.٨٪ دکترا و بالاتر

سابقه کار: ١٠.٥٪ زیر ٥ سال، ٢٠.٥٪ بین ٥ تا ١٠ سال، ٤٢.٨٪ بین ١١ تا ١٥ سال، ١١.٣٪ بین ١٦ تا ٢٠ سال و ١٤.٩٪ بالاتر از ٢٠ سال

آزمون فرضیه‌ها با ضریب همبستگی اسپریمن مورد سنجش قرار گرفت که نتایج به دست آمده به صورت جدول زیر می‌باشد:

جدول شماره (۱) : نتایج آزمون فرضیات

فرضیه های پژوهش	ضریب همبستگی اسپیرمن	sig	معنی دار در سطح	نتیجه
فرضیه اصلی	.۵۷۵	.۰۰۰	.۰۵	اثبات فرضیه
فرضیه فرعی ۱	.۵۰۴	.۰۰۰	.۰۵	اثبات فرضیه
فرضیه فرعی ۲	.۴۸۹	.۰۰۰	.۰۵	اثبات فرضیه
فرضیه فرعی ۳	.۴۱۲	.۰۰۰	.۰۵	اثبات فرضیه
فرضیه فرعی ۴	.۴۸۴	.۰۰۰	.۰۵	اثبات فرضیه
فرضیه فرعی ۵	.۵۲۰	.۰۰۰	.۰۵	اثبات فرضیه

نتایج حاصل نشان می‌دهند که تمام فرضیه‌ها اثبات شده‌اند. فرضیه های پژوهش به وسیله رگرسیون چندگانه به روش stepwise مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند که نتایج حاصل مطابق جدول زیر می‌باشد:

جدول شماره (۲) : نتایج ضریب همبستگی چندگانه

مدل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد شده
۱	۰/۴۹۶	۰/۲۴۶	۰/۲۳۶	۵/۲۰۲۴۶
۲	۰/۵۳۳	۰/۲۸۴	۰/۲۶۵	۵/۱۰۳۲۰

۱. متغیر پیش بینی ضریب ثابت و خود انگیزشی

۲. متغیر پیش بینی ضریب ثابت، خود انگیزشی و خودآگاهی

همان طور که در جدول فوق قابل مشاهده است، شدت رابطه خود انگیزشی با میزان گرایش کارکنان به پذیرش آموزش الکترونیکی ٠.٤٩٦ می‌باشد. که این میزان با ورود متغیر خودآگاهی ٠.٥٣٣ افزایش یافته است. ولی ورود متغیر های مدیریت بر عواطف، مهارت اجتماعی و همدلی باعث افزایش همبستگی نشده و از معادله نهایی کنار گذاشته شده‌اند. ستون ضریب تعیین حاکی از این است که مدل ۲ که مدل نهایی است ٠.٢٨٤ تغییرات گرایش کارکنان به آموزش الکترونیکی، به وسیله دو متغیر خود انگیزشی و خودآگاهی قابل توضیح است.

جدول شماره (۳) : نتایج ضریب تغیر

شاخص آماری / متغیرها	ضریب تغیر	خطای ضریب استاندارد	ضریب استاندارد	مقدار t	احتمال t
مقدار ثابت	۱۴/۳۵۱	۴/۷۱۴		۳/۰۴۴	۰/۰۰۳
خود انگیزشی	۰/۷۳۶	۰/۲۸۵	۰/۳۲۸	۲/۵۸۰	۰/۰۱۲
خودآگاهی	۰/۵۲۱	۰/۲۵۸	۰/۲۵۷	۲/۰۱۶	۰/۰۴۷

نتایج بدست آمده از تحلیل رگرسیون گام به گام نشان می‌دهد که دو متغیر خود انگیزشی و خودآگاهی، به عنوان متغیر های پیش بینی، معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون، برای توضیح تغییرات میزان گرایش کارکنان به پذیرش آموزش الکترونیکی را دارند. جدول فوق،

Downloaded from jor.iranaict.ir at 0:48 +0330 on Monday November 9th 2026

ضرایب رگرسیون و آزمون t برای آزمودن این ضرایب و سطح معنی داری هر یک را نشان می‌دهد و ستون ضرایب استاندارد نیز نشانگر این است. که با تغییر یک انحراف معیار در خود انگیزشی، ۰/۳۲۸ انحراف معیار در میزان گرایش کارکنان به پذیرش آموزش الکترونیکی رخ خواهد داد. به همین ترتیب به ازای یک انحراف معیار در خودآگاهی، ۰/۲۵۷ در میزان گرایش کارکنان به پذیرش آموزش الکترونیکی رخ خواهد داد. در نهایت بر اساس نتایج رگرسیون گام به گام انجام شده، معادله رگرسیون به شرح زیر است:

y =۰/۷۳٦ (خود انگیزشی) ۰/۵۲۱+ (خودآگاهی) ۱٤/۳۵۱+

٦- نتیجه گیری و پیشنهادات

در این پژوهش سعی بر آن بود که نقش هوش هیجانی کارمندان بانک بر گرایش به پذیرش آموزش الکترونیکی مورد بررسی قرار بگیرد. به همین منظور تأثیر پنج بعد هوش هیجانی بر گرایش به آموزش الکترونیکی مورد بررسی قرار گرفت که مشخص گردید تمامی این پنج بعد که عبارتند از : خودآگاهی، مدیریت بر عواطف، خود انگیزشی، همدلی و مهارت‌های اجتماعی تأثیر مثبتی بر گرایش به آموزش الکترونیکی دارند. در میان این پنج بعد دو بعد خودآگاهی و خود انگیزشی، به عنوان متغیر های پیش بینی، معیار ورود به معادله نهایی رگرسیون، برای توضیح تغییرات میزان گرایش کارکنان به پذیرش آموزش الکترونیکی را دارند. به عبارتی دو بعد خودآگاهی و خود انگیزشی می‌توانند بیشترین تأثیر را بر گرایش به آموزش الکترونیکی داشته باشند. به طور کلی می‌توان چنین بیان کرد که هوش هیجانی کارکنان به عنوان یکی از ابعاد روان‌شناختی یک انسان می‌تواند تا حد زیادی بر روی پذیرش یا عدم پذیرش پدیده ای نوظهور تأثیرگذار باشد. با توجه به نتایج به دست آمده و تعاریفی که در بخش مبانی نظری درباره این ابعاد ارائه شد می‌توان پیشنهادات زیر را جهت گرایش بیشتر کارمندان بانک‌ها به آموزش الکترونیکی ارائه داد:

۱. برگزاری سمینارهایی جهت آشنایی کارکنان با فضای عاطفی محیط کار در راستای پذیرش تغییرات، تکنولوژی و آموزش‌های مجازی
۲. تاکید بر روی نکات مثبت آموزش‌های الکترونیکی از طریق سخنرانی‌ها، پوسترها و مشوق‌های کوتاه مدت، در راستای ایجاد فضای روانی مناسب برای کارکنانی که میل به گذراندن دوره های آموزش مجازی دارند.
۳. جایابی مجدد در سازمان برای کارمندان و قرار دادن افرادی با درجه خود انگیزشی بالا در بین سایر کارکنان هر بخش در جهت تبلیغ و تشویق استفاده از تکنولوژی‌های جدید در فضای آموزشی.
٤. استفاده از روانشناسان کار و برگزاری جلساتی با کارکنان قبل از ورود تغییرات آموزشی از روش سنتی به روش الکترونیکی
٥. جایگزین کردن نیروهای جوان به جای نیروهای قدیمی در واحدهای آموزشی.
٦. اجرای آزمایشی دوره های مجازی برای افراد داوطلب به منظور ملموس نمودن مزایا و سهولت استفاده از این نوع آموزش برای سایر کارکنان.

مراجع

[1] Francisco, J. Garcia, Penalvo, Advances in E-learning: experiences and methodologies, United States of America, Information science references' (an imprint of IGI Global Group) , 2008

[2] Mayer, J.D. Salovey, P. Caruso, D.R, Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence, Journal of intelligence,1999, 27, pp: 267-269

[3] Hein, S. Importance of emotions and scenes , www.eqi.org , 2004

[4] Golman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ. London: Bloomsbury; 1995.

[5] Garvin J, Kerr R, Heaton N, Boyle E. emotional intelligence Leadership effectiveness. Journal of leadership & organization development 2006; 27(4): 265-79.

[6] Golman D. Leadership that gets results. Journal of Harvard Business Review 2000; 93-102.

[7] Palmer B, Walls M, Bargess Z, Stough C. Emotional intelligence and effective leadership. Journal of leadership & organization development 2001; 22(1): 5-10.

[8] Rosete D, Ciarrochi J. Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness. Journal of leadership & organization development 2005; 26(5): 388-99.

[9] James D. Hess, Arnold C. Bacigalupo, Enhancing decisions and decision-making processes through the application of emotional intelligence skills, Management Decision ,2011, Vol. 49 Iss: 5, pp.710 - 721

[10] Taewon Moon, Emotional intelligence correlates of the four-factor model of cultural intelligence, Journal of Managerial Psychology,2010, Vol. 25 Iss: 8, pp.876 - 898

[11] Davis, F.D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R. User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. Management Science, 1989, Vol.:35, No.8, pp.982-1003.

[12] Fishbein, M., & Ajzen, I. Belief, attitude, intension and behavior: An introduction to theory and research, Reading, MA: Addison Wesley, 1975

[13] Dillon, A.. User Acceptance of Information Technology. In W. Karwowski (ed). Encyclopedia of

Downloaded from jor.iranaict.ir at 0:48 +0330 on Monday November 9th 2026

Human Factors and Ergonomics. London: Taylor and Francis.2001

[14] Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. User acceptance of information technology: toward a unified view. MIs Quarterly,2003, Vol. 27, No3, pp. 425-478.

[15] Kamel, S., & Hassan, A. Assessing the introduction of electronic banking in Egypt using the technology acceptance model. Annals of Cases onInformation Technology, 2003, No.5, pp.1-25.

[16] Bose, K. An e-learning experience – a written analysis based on my experience an e-learning pilot project. Campus – wide information system,2003, 20(5), 193-199

[17] Smeets, E. Does ICT contribute to powerful learning invironments in primary education? Computers & Education , 2005, 44(3), 343-355

[18] Waits, T. Lewis, L. Distance education at degree-granting postsecondary institutions. Washington, DC: National Center for Education Statistics , US, Department of Education.2003, 200-201

[19] Rosenberg , M, J. E-learning , strategies for delivering knowledge in the digital age. New York, McGrawHill, 2001

[20] Liaw , S. S. Huang, H. M. & Chen D. G. Surveying instructor and learner attitudes towards e-learning Computers & Education ,2007, 49(4) , 1066-1080

[۲۱] یزدیان ، ابوالفضل ، ضرورت استفاده از آموزش الکترونیکی ، اولین همایش آموزش الکترونیکی ، سازمان مدیریت صنعتی ، ۱۳۸۳

[۲۲] شجاعی پور ، شهریار ، چالش ها و راهکارها در آموزش الکترونیک ، ۱۳۹۰ ، www.hawzah.net

[23] Bob Little, E-learning flowers in the UK, Industrial and Commercial Training, 2010, Vol. 42 Iss: 3, pp.135 – 138

[24] Kunal Sharma, Financial implications of implementing an e-learning project, Journal of European Industrial Training ,2011, Vol. 35 Iss: 7, pp.658 - 686