



**University of Haifa**  
Faculty of Social Welfare & Health Sciences  
Department of Human Services  
Mount Carmel, Haifa 31905

**אוניברסיטת חיפה**  
הפקולטה למדעי הרווחה והבריאות  
החוג לשירותי אנוש  
הר הכרמל, חיפה 31905



## מבוא לשיטות מחקר - תשע"ו (2015-16)

הרצאה	ד"ר גיל לוריא	סמסטר א' + ב' - יום א' 12:00-14:00 שעת קבלה: יום א' 9:00 - 10:00, חדר 716 מגדל אשכול טל': 04-8288663 פנימי: 8663
קבוצת תרגול	גב' ורד פליט veredpalit@gmail.com	סמסטר א' - יום א' 16:15 – 17:45 (מפגש ראשון: 25.10.15) סמסטר ב' - יום ב' 16:15 – 17:45 **שעת קבלה: ימים א'+ד' 18:00 - 19:00
קבוצת תרגול	גב' טל פרבר talferber@gmail.com	סמסטר א' - יום ג' 08:30 – 10:00 (מפגש ראשון: 27.10.15) סמסטר ב' - יום א' 08:30 – 10:00 **שעת קבלה: יום א' 10:00 - 11:00

\*\* שעת קבלה עם המתרגלות - סמסטר א' בתיאום מראש בלבד.

### מטרות ויעדי הקורס:

סקירה של עקרונות ותהליכי מחקר תוך התמקדות בתחום שירותי אנוש.  
הכרות והבנת גישות מחקריות בסיסיות ושלבם שונים בחקירה המדעית.  
פיתוח יכולת ליישם גישות מחקריות בהקשרים מדעיים ויישומיים.  
פיתוח ביקורתיות לגבי מידע מחקרי כצרכנים של המידע.  
מתן כלים לביצוע מחקר יישומי בתחום השירות.  
שיפור מיומנות כתיבה מדעית.

### דרישות הקורס:

- נוכחות חובה הן בהרצאות והן בתרגילים (שימו לב: כל קב' תרגול נפגשת אחת לשבועיים למשך שעה וחצי, במועדים שיפורסמו לכל קבוצת תרגול בנפרד באתר הקורס).  
- ניתן להחסיר מתרגול פעם אחת בלבד.  
- נוכחות תאפשר רק באותה קבוצה בה רשום הסטודנט.
- קריאת הביבליוגרפיה בהתאם לתכנית הקורס.
- הגשת שתי עבודות במועד.
- מעבר בחינה בסמסטר א' ובסמסטר ב'.

### הרכב הציון הסופי (לכל סמסטר ציון נפרד):

סמסטר א' - עבודה 1: 30%, בחינה סמסטר א': 70% - 3 נק'.  
סמסטר ב' - עבודה 2: 30%, בחינה סמסטר ב': 70% - 2 נק'.

הודעות ועדכונים יופיעו במערכת המתקשבת של הקורס.

## תכנית הקורס

נושא השיעור	קריאה	עמוד/סעיף	תרגולים
1 מבוא: מחקר מדעי ויישומי	יח' 1	1.1-1.2	
2 תיאוריות והשערות ממושגים למשתנים. (כולל המאמר של ינון ופרידמן בנספח 2, עמ' 62-55)	יח' 1	1.3-1.4	רכיבי מחקר סוגי משתנים וסוגי קשרים
3 סוגי מחקרים, שלבים במחקר	יח' 2	2.1,	
4 מחקר איכותני: עקרונות ושיטות	יח' 4	4.1-4.3	מחקר איכותני
5 ראיון			מחקר איכותני (המשך)
6 ניתוח תוכן			
7 הערכת צרכים: מקורות מידע קיים. גישות לאיסוף מידע איכותני, קבוצות מיקוד. (יח' 5 - לקרוא עד "כללים נוספים" באמצע עמ' 61)	Acocella Parasuraman בהם	1125-1236 251-273 66-81	הערכת צרכים
8 מחקר תיאורי: מבוא. עקרונות דגימה.	יח' 2	2.3-2.6	שיטות דגימה
9 מחקר תיאורי 2: שיטות דגימה וסוגיות יישומיות. (חומר מיח' 2 משלים את חומר יח' 5 על דגימה)	יח' 5 O'Rourke	5.3 1-6	
10 כתיבת דו"ח מחקרי: מטרות ועקרונות.	יח' 1	נספח 2	כתיבה מדעית
	Ch.3 Kettner Royse	42-56 15-32	
11 מדידה 1: שאלונים סולמות	יח' 3	1-8	
12 מדידה 2: מהימנות כלי מדידה	אנסטזי פרק 5	108-124	מהימנות
13 מדידה 3: תקפות כלי מדידה	יח' 3	29-44	
14 משתנים ומדדים: ממערך מחקר לבסיס נתונים שיטות מחקר וסטטיסטיקה			תוקף
15 מחקר ניסויי: עקרונות	יח' 6	1-56 81-91 נספח	
16 מחקר ניסויי: תוקף פנימי וחיצוני וסוגיות במחקרי שדה			איומים על תוקף ממצאי מחקר
17 היבטים אתיים והטיות במחקר: זכויות נבדקים, בעיות אצל חוקרים, התמודדות עם הטיות	יח' 7	(7.1+7.2)1-45	
18 הטיות במחקר ותכנון מחקר	יח' 8	(8.1)1-18	מערך ניסוי והטיות
19 הערכה מעצבת: מטרות, גישות, ועקרונות	סויה וויסמן Weiser O'Rourke	233-245	
20 שיטות נוספות 1: רשתות חברתיות מדידה ועקרונות	Luria & Kalish	537-544 עד השיטה	קריאת פלטים ודיווחי תוצאות
21 שיטות נוספות 2: שימוש בסנריו מדידה תלוית מצב ומציאותית	Lievens & Sackett	460-466	
22 סקירת שיטות מחקר ממחקרי שירות			
23 סיכום			סיכום והכנה למבחן

**מקורות** (שימו לב להערות – בחלק מהתדפיסים מדלגים על עמודים מסוימים).  
**\*\*ייתכן וחלק מהמקורות לא יופיעו בתדפיסים בשל מגבלות זכויות יוצרים. במקרה כזה יש לאתר את החלקים הרלוונטיים בספריית האוניברסיטה.**

אנסטזי, א. (1990). מבחנים פסיכולוגיים. האוניברסיטה הפתוחה. פרק 5 : 108-124.

בהם, א. (1998). שיווק בשירותי אנוש : היבטים תיאורטיים ויישומיים. ת"א : צ'ריקובר. פרק 3 : עמודים 66 - 81.

האוניברסיטה הפתוחה (1986). *שיטות מחקר במדעי החברה*. (יחידות : 1-8)

סויה, ר., וויסמן, מ. (1999). שילוב שיטות איכותניות וכמותיות בהערכת תכניות. חברה ורווחה, יט, 233-245.

שלסקי, שמחה וברכה אלפרט (2007). דרכים בכתיבת מחקר איכותני : מפירוק המציאות להבנייתה כטקסט. תל אביב : מכון מופ"ת.

שניידר, ב. (1996). שירות מנצח בשוק תחרותי. תל-אביב, מטר. (חלקים נבחרים יופיעו באתר).

שקדי, אשר (2003). מילים המנסות לגעת : מחקר איכותני – תאוריה ויישום. תל אביב : רמות.

Acocella, I. (2012). The focus groups in social research: advantages and disadvantages. *Quality & Quantity*, 46(4), 1125-1136

Kettner, P., Moroney, R. M., & Martin, L. L. (1990). *Designing and managing programs*. Newbury park, CA : Sage.  
 Chapter 3: Needs assessment: Theoretical considerations, pp. 42-56.

Lievens, F. & Sackett, P. R. (2012). The validity of interpersonal skills assessment via Situational Judgment Tests for predicting academic success and job performance. *Journal of Applied Psychology*. 97 (2), 460–468.

Luria, G., & Kalish, Y. (2013). A social network approach to peer assessment: Improving predictive validity. *Human Resource Management*, 52 (4), 537-560

O'Rourke, T. W. (1999). The importance of an adequate survey response rate, and ways to improve it. *American Journal of Health Studies*, 15(2), 107-112.

הערה : התדפיס עצמו כולל 7 עמודים בהם רוכזו חלקים נבחרים של המאמר הנ"ל ושל מאמר אחר אשר נכתב ע"י אותו המחבר באותו נושא והופיע באותו כתב עת בהמשך.

Parasuraman, A. (1992). *Marketing research*. Addison-Wesley.  
 Ch.7: Qualitative research, pp. 251-273.

הערה : התדפיס אינו כולל מספר עמודים שהיו בפרק המקורי אך הוצאו כי התייחסו לחומר לא רלוונטי.

Royse, D. (1992). *Program Evaluation: An introduction*. Nelson-Hall Publishers.  
 Ch.2: The evaluation of need, pp. 15-31.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering service quality*. Free Press.  
 Chapter 2: "The customers' view of service quality", pp. 15-23

Weiser, C. R. (1995). Championing the customer. *Harvard Business Review*, 73(6), 113-116.

גל, ע. (2010). כללי ציטוט – מדריך מקוצר. החוג לשירותי אנוש, אוניברסיטת חיפה.

Baron, R. M., Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182

Blumen, O. (2007). The Gendered Display of Work: The Midday Scene in an Ultra-Orthodox Street in Israel. *Nashim: A Journal of Jewish Women's Studies & Gender Issues*, 13, 123-154.

Cheshin A., Rafaeli A., Eisenman A. (2012). Encountering Anger in the Emergency Department: Identification, Evaluations and Responses of StaffMembers to Anger Displays. *Emergency Medicine International*, Volume 2012, Article ID 603215, 5 pages

Luria, G., Yagil, D., Gal, I. (2014). Quality and productivity: role conflict in the service context. *The Service Industries Journal*, 34(12), 955–973

Mano, R.S., Giannikis, S.K. (2013). Turnover following a crisis in Israel's nonprofits. *Personnel Review*, 42 (6), 745-762

Yagil, D., Gal, I. (2002). The role of organizational service climate in generating control and empowerment among workers and customers. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 9, 215–226

Yagil, D., Luria, G. (20014). Being Difficult: Customers' Sensemaking of Their Deviant Behavior. *Deviant Behavior*, 35, 921–937.