

## מבוא לשיטות מחקר -

יום ג' 12:00-16:00 שעת קבלה: יום ג' 11:00 – 12:00 בתיאום מראש.	דר. יפים רוט rothefim@gmail.com	הרצאה
בתאום מראש	גבי עפרה מרגלית maofarim@gmail.com	קבוצת תרגול

### מטרות ויעדי הקורס:

סקירה של עקרונות ותהליכי מחקר תוך התמקדות בתחום שירותי אנוש.  
הכרות והבנת גישות מחקריות בסיסיות ושלבים 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:

1. נוכחות חובה ב 80% מההרצאות והן בתרגילים (שימו לב: כל קב' תרגול נפגשת אחת לשבוע למשך שעתיים, במועדים שיפורסמו לכל קבוצת תרגול בנפרד באתר הקורס).  
- ניתן להחסיר מתרגול פעם אחת בלבד.  
- נוכחות תאושר רק באותה קבוצה בה רשום הסטודנט.
2. קריאת הביבליוגרפיה בהתאם לתכנית הקורס.
3. הגשת עבודה במועד.
4. מעבר המבחן

### הרכב הציון הסופי:

עבודה: 20%

בחינה: 70%

נוכחות והשתתפות פעילה: 10%

השתתפות בשעת ניסוי (פרטים בהמשך): 2%

שימו לב: הציון הסופי יהיה לכל היותר 100.

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	מבוא
2 תיאוריות, סוגי מחקרים ושלבם במחקר	יח' 2	2.1	מבוא-תיאוריות
3 מחקר איכותני 1: הפרדיגמה האיכותנית	יח' 4 שלסקי	4.1-4.3	מחקר איכותני
4 מחקר איכותני 2: מקורות מידע	שקדי-מילים מנסות לגעת Parasuraman Acocella		מחקר איכותני (המשך)
5 מחקר איכותני 3: ניתוח תוכן, תוקף ומהימנות			מחקר איכותני (המשך)
6 כתיבת דו"ח מחקרי: מטרות ועקרונות.	יח' 1	נספח 2	כתיבה מדעית
7 הערכת צרכים: מקורות מידע קיים. גישות לאיסוף מידע איכותני, קבוצות מיקוד. (יח' 5 - לקרוא עד "כללים נוספים" באמצע עמ' 61)	Royse Ch.3 Kettner	15-32 42-56	הערכת צרכים
8 מחקר תיאורי 1: ממושגים למשתנים, השערות. (כולל המאמר של ינון ופרידמן בנספח 2, עמ' 62-55)	יח' 1	1.3-1.4	רכיבי מחקר סוגי משתנים וסוגי קשרים
9 מחקר תיאורי 2: עקרונות דגימה	יח' 2	2.3-2.6	
10 מחקר תיאורי 3: שיטות דגימה וסוגיות יישומיות. (חומר מיח' 2 משלים את חומר יח' 5 על דגימה)	יח' 5 O'Rourke בהם	5.3 1-6	שיטות דגימה
11 מדידה 1: שאלונים סולמות	יח' 3	1-8	שיטות דגימה (המשך)
12 מדידה 2: מהימנות כלי מדידה	אנסטזי פרק 5	108-124	מהימנות
13 מדידה 3: תקפות כלי מדידה	יח' 3	29-44	המשך
14 משתנים ומדדים: ממערך מחקר לבסיס נתונים שיטות מחקר וסטטיסטיקה			תוקף
15 מחקר ניסויי: עקרונות	יח' 6	1-56 81-91 נספח	המשך
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	1-45 (7.1+7.2)	המשך
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	הדרכה על העבודה
20 שיטות נוספות 1: רשתות חברתיות מדידה ועקרונות	Luria & Kalish	537-544 עד השיטה	קריאת פלטים ודיווחי תוצאות
21 שיטות נוספות 2: שימוש בסצנריו מדידה תלויה מצב ומציאותית	Lievens & Sackett	460-466	המשך
22 סקירת שיטות מחקר ממחקרי שירות			הכנה למבחן

**שימו לב:**

נושאי הקורס עשויים להשתנות בהתאם לקצב התקדמות ההרצאות ולשיקול דעת צוות הקורס.

**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.

### קריאת רשות להעשרה:

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 Staff Members 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. (2014). Being Difficult: Customers' Sensemaking of Their Deviant Behavior. *Deviant Behavior*, 35, 921–937.