



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 - שנה ב': תשע"ה (2014-15)

שיעור	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 תרגיל	גב' ורד פליט	סמסטר א' - יום א' 14:15-15:45 סמסטר ב' - יום א' 08:30-10:00
	veredpalit@gmail.com	סמסטר א' - יום ג' 12:15-13:45 סמסטר ב' - יום ג' 16:15-17:45

* שעת קבלה עם המתרגלת - סמסטר א' :

שתי אפשרויות בתיאום מראש: יום א' - 13:00-14:00 / יום ד' - 11:00-12:00

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.

הודעות ועדכונים יופיעו במערכת המתוקשבת של הקורס.

דרישות הקורס :

- נוכחות חובה הן בהרצאות והן בתרגילים (שימו לב: כל קב' תרגול נפגשת פעם בשבועיים ל-2 שעות, במועדים שיפורסמו לכל קבוצת תרגול בנפרד במהלך המפגש הראשון המצוין למעלה ובאתר הקורס).
- ניתן להחסיר מתרגול פעם אחת בלבד.
- נוכחות תאושר רק באותה קבוצה בה רשום הסטודנט.
- קריאת הביבליוגרפיה בהתאם לתכנית הקורס.
- הגשת שתי עבודות במועד.
- מעבר בחינה בסמסטר א' ובסמסטר ב'.

הרכב הצייון הסופי: סמסטר א' - עבודה 1: 15%, בחינה סמסטר א': 35% - 3 נק'.

סמסטר ב' - עבודה 2: 15%, בחינה סמסטר ב': 35% - 2 נק'.

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 מאמר ינון ופרידמן בנספח 2, עמ' 55-62)	יח' 1	1.3-1.4	רכיבי מחקר סוגי משתנים וסוגי קשרים
3 סוגי מחקרים, שלבים במחקר	יח' 2	2.1,	
4 מחקר תיאורי: מבוא. עקרונות דגימה.	יח' 2	2.3-2.6	שיטות דגימה
5 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	
6 כתיבת דו"ח מחקרי: מטרות ועקרונות.	יח' 1	נספח 2	כתיבה מדעית
7 הערכת צרכים 1: מקורות מידע קיים. גישות לאיסוף מידע איכותני, קבוצות מיקוד.	Ch.3 Kettner Royse Acocella	42-56 15-32 1125-1236	
8 הערכת צרכים 2: סוגיות: מדידת שביעות רצון לקוחות, שילוב שיטות (יח' 5 - לקרוא עד "כללים נוספים" באמצע עמ' 61)	Parasuraman בהם	251-273 66-81	הערכת צרכים
9 ראיון-			
10 מחקר איכותני: עקרונות ושיטות	יח' 4 Luria et al.	4.1-4.3 955-973	מחקר איכותני וקבוצות מיקוד
11 ניתוח תוכן			
12 מדידה 1: שאלונים סולמות	יח' 3	1-8	
13 מדידה 2: מהימנות כלי מדידה	אנסטזי פרק 5	108-124	מהימנות
14 מדידה 3: תקפות כלי מדידה	יח' 3	29-44	
15 משתנים ומדדים: ממערך מחקר לבסיס נתונים שיטות מחקר וסטטיסטיקה			תוקף
16 הערכה מעצבת: מטרות, גישות, ועקרונות	סויה וויסמן	233-245	
17 הערכה מעצבת: הערכת שביעות רצון ולמידה ארגונית	Weiser O'Rourke		איומים על תוקף ממצאי מחקר
18 מחקר ניסויי: עקרונות	יח' 6	1-56 81-91 נספח	
19 מחקר ניסויי: תוקף פנימי וחיצוני וסוגיות במחקרי שדה			מערך ניסוי והטיות
20 היבטים אתיים והטיות במחקר: זכויות נבדקים, בעיות אצל חוקרים, התמודדות עם הטיות	יח' 7	1- (7.1+7.2)45	
21 הטיות במחקר ותכנון מחקר	יח' 8	(8.1)1-18	קריאת פלטים ודיווחי תוצאות
22 סקירת שיטות מחקר ממחקרי שרות			
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.

אוסף דוגמאות ממאמרים לצורך התרגולים (ראו אתר הקורס)

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.

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

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.

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

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 StaffMembers to Anger Displays. *Emergency Medicine International*, Volume 2012, Article ID 603215, 5 pages

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.