



يوم : 2022/01/19

## امتحان الدورة العادية في مقياس سبر الآراء

### السؤال/ التمرين الأول: (.... نقاط)

- أ- حدد ما يلي بوضوح واختصار
1. تعريف سبر الآراء، وحدد مظهره في فترة الحضارة الإسلامية.
  2. حدد الدور الاقتصادي لسبر الآراء.
  3. للتكلفة المخصصة للبحث العلمي دور على اختيار أسلوب جمع المعلومة، كيف ذلك.
- ب- حدد الصحيح من الخطأ مع تصحيح ما هو خاطئ
1. عند عرض استبيان على المستجوبين لم يحدد الباحث الهدف منه.
  2. يهدف باحث ما الى دراسة وقياس أثر التحفيز على أداء عمال مصنع الخزف الصحي، فأدرج استبيان يحوي العبارات التالية:
- إذا قيمت إجمالي راتبك بعد خمس سنوات فهو يكفي لشراء سيارة  
- راتبي يتوافق مع وظيفتي وعلاواتي السنوية جيدة  
-لا نحصل على عطل إضافية إذا ما قمنا بالعمل في الساعات الإضافية  
-التواصل الكتابي أفضل في ارسال المعلومات الموثوقة  
-المدير ورؤساء الصالح حريصون على الثناء عند قيام أي موظف بمجهود إضافي جيد
3. قدم الباحث السابق استبياناً يحوي 16 بنداً تدرس المتغير المستقل وثلاث بنود تدرس المتغير التابع وكل بند يحوي 9 عبارات مختلفة. من أجل دراسة وتحليل الموضوع المذكور سابقاً (اثر التحفيز على أداء عمال)

### السؤال الثاني: (.... نقاط)

أوضحت إحدى الدراسات السابقة أن هناك عدداً من الشيكات المصرفية المقدمة للتحويل، لا يتم تحصيلها لعدم وجود رصيد للعميل وقد كان تباين هذه الشيكات هو 510 دينار، ويزداد سحب عينة من بين 650 شيكا ليس لها رصيد وذلك لدراسة متوسط قيمة الشيك.

-أوجد حجم هذه العينة بشرط ألا يزيد الحد على خطأ التقدير (B) عن 10 دينار

## السؤال الثالث: (00 نقاط)

لقياس جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرضى في قسم الأمراض المعدية مصلحة كوفيد بالمشفى الجامعي قسنطينة، ومدى رضى المرضى عنها، قامت الإدارة المشفى بتوزيع استبيان موضح بعض عباراته كما يلي:

### المحور الأول: جودة الخدمات

#### أولاً: الملموسية والأمان

- 1-تمتلك المصلحة الأجهزة والمعدات اللازمة
- 2-تتوفر المصلحة على كل الادوية المناسبة
- 3-تمتاز المصلحة بسمعة جيدة لدى أفراد المجتمع
- 4-تتمتع المصلحة بموقع ملائم وسهل الوصول اليه
- 5-تحافظ المصلحة على سرية معلومات المرضى

#### ثانياً: الاستجابة والتعاطف

- 6-صحة المريض تمنح أكبر اهتمام
- 7-العاملون بالمصلحة يتميزون بالروح المرحة والصدقة في التعامل
- 8-يشغل العاملون في المصلحة بتلبية طلبات المرضى فوراً
- 9-يهتم العاملون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي المرضى

وكانت نتائج هذا الجزء من الاستبيان موضحة في الجدول التالي:

العبارات الأفراد	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2
2	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4
3	3	3	4	3	4	1	4	2	4	4	3	4
4	2	2	1	2	4	1	2	4	2	4	4	3
5	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4
6	4	1	3	1	3	4	2	4	2	4	4	1

### المطلوب:

-حدد مجتمع الدراسة وحجم عينة الدراسة ، ثم حدد متغيرات الدراسة

-إذا علمت انه تم الاعتماد على مقياس ليكارت الرباعي لحل عبارات المحور الثاني، وأدرس أثر الاستجابة والتعاطف على رضا المرضى.

سعيدة دالي

بالتوفيق



يوم : 2022/01/19

## الحل النموذجي لامتحان الدورة العادية في مقياس سبر الآراء

### السؤال/ التمرين الأول: (08,5 نقاط)

أ- حدد ما يلي بوضوح واختصار

1- تعريف سبر الآراء: هو طريقة فنية لجمع المعلومات التي تستخدم لمعرفة رأي مجموعة من الأفراد في مكان ووقت معين عن موضوع محدد. 01

وحدد مظهره في فترة الحضارة الإسلامية: مثل مبدأ الشورى النافذة التي يمكن من خلالها الاطلاع على الرأي العام ، فالشورى هي استطلاع رأي الامة أو من ينوب عليها في الأمور القائمة المتعلقة بها. 01

### 2- حدد الدور الاقتصادي لسبر الآراء.

بالنسبة لمواقف الرأي العام تجاه القضايا الاقتصادية أصبح لها أهمية كبرى في الوقت الحاضر، حيث يتم الاهتمام بمعرفة وجهة نظر الرأي العام كي يتم تبنيها من قبل أصحاب القرار الاقتصادي في الحكومات والشركات لذلك تجري الاستبيانات والاستفتاءات لمعرفة اتجاهات الرأي العام مسبقا تجاه السياسات الاقتصادية والتنمية وبطرق قياس متعددة، وتكون نتائجها مهمة لرسم صورة المستقبل للسياسات والخطط والمشاريع من خلال كونه قوة من قوى الحياة الاقتصادية، فهو تعبير عن سلوك الافراد والجماعات المتضمن طاقة وقوة معينة هي أصل حركته. 01

### 3- للتكلفة المخصصة للبحث العلمي دور على اختيار أسلوب جمع المعلومة، كيف ذلك.

أسلوب الحصر الشامل يتطلب تكلفة كبيرة لتغطية الامكانيات المادية والبشرية خلال فترة الدراسة بطولها. أما أسلوب المعاينة فهو يتطلب تكلفة أقل من الحصر الشامل وحجم العينة يتعلق بالتكلفة فكلما كانت التكلفة أقل كان حجم العينة أقل. ومنه فحجم التكلفة يحدد إمكانية اتباع أسلوب الحصر الشامل أو المعاينة كما يؤثر على حجم العينة. 01

ب- حدد الصحيح من الخطأ مع تصحيح ما هو خاطئ

1- عند عرض استبيان على المستجوبين لم يحدد الباحث الهدف منه. خطأ على الباحث أن يحدد هدفه من الاستبيان للمبحوثين. 01

2- يهدف باحث ما الى دراسة وقياس أثر التحفيز على أداء عمال مصنع الخزف الصحي، فأدرج استبيان يحوي العبارات التالية:

-إذا قيمت إجمالي راتبك بعد خمس سنوات فهو يكفي لشراء سيارة

0,5

هذه العبارة خاطئة فهي عبارة تتطلب الحساب الذهني والعد

- راتبي يتوافق مع وظيفتي وعلواتي السنوية جيدة

0,5 هذه العبارة خاطئة أن بها فكرتين مختلفتين سؤال عن الراتب وآخر عن العلاوات

-لا نحصل على عطل إضافية إذا ما قمنا بالعمل في الساعات الإضافية

0,5 هذه العبارة خاطئة لأنها عبارة سلبية لها طابع الرفض توحى بالإجابة المتوقعة

-التواصل الكتابي أفضل في ارسال المعلومات الموثوقة

هذه العبارة خاطئة كونها عبارة لا علاقة لها بموضوع الدراسة وخارج معلومات

المستجوبين 0,5

-المدير وروساء الصالح حريصون على الثناء عند قيام أي موظف بمجهود إضافي جيد

هذه العبارة صحيحة 0,5

3. قدم الباحث السابق استبياناً يحوي 16 بنداً تدرس المتغير المستقل وثلاث بنود تدرس المتغير التابع

وكل بند يحوي 9 عبارات مختلفة. من أجل دراسة وتحليل الموضوع المذكور سابقاً (اثر التحفيزات

على أداء عمال)

ما قام الباحث بتقديمه خاطئ إذ من شروط اعداد الاستبيان لابد أن لا يكون الاستبيان طويل حتى

يشعر المستجوب بالملل 01

## السؤال الثاني: (02 نقاط)

أوضحت إحدى الدراسات السابقة أن هناك عدداً من الشيكات المصرفية المقدمة للتحويل، لا يتم تحصيلها لعدم وجود رصيد للعميل وقد كان تباين هذه الشيكات هو 510 دينار، ويزداد سحب عينة من بين 650 شيكا ليس لها رصيد وذلك لدراسة متوسط قيمة الشيك.

-أوجد حجم هذه العينة بشرط ألا يزيد الحد على خطأ التقدير (B) عن 10 دينار

الحل

لدينا

التباين 510 حجم المجتمع 650 حد الخطأ في التقدير 10

$$D = B^2/4 \quad 0,5$$

$$n = \frac{N\delta^2}{(N-1)D + \delta^2} \quad 01$$

$$n = \frac{N\delta^2}{(N-1)B^2/4 + \delta^2}$$

$$n = \frac{650 \cdot 510}{(650-1)10^2/4 + 510}$$

**السؤال الثالث: (09.5 نقاط)**

لقياس جودة الخدمات الصحية المقدمة للمرض في قسم الامراض المعدية مصلحة كوفيد بالمشفى الجامعي قسنطينة، ومدى رضى المرضى عنها، قامت الإدارة المشفى بتوزيع استبيان موضح بعض عباراته كما يلي:

المحور الأول: جودة الخدمات	المحور الثاني: رضا المرضى
<b>أولاً: الملموسية والأمان</b>	10- عندما دخلت المصلحة نقص خوفي من المرض
1- تمتلك المصلحة الأجهزة والمعدات اللازمة	11- زاد ألمي في الشفاء عندما رأيت المعاملة والعلاج المقدم
2- تتوفر المصلحة على كل الادوية المناسبة	12- توفر الأجهزة أشعرني بالراحة
3- تمتاز المصلحة بسمعة جيدة لدى أفراد المجتمع	
4- تتمتع المصلحة بموقع ملائم وسهل الوصول اليه	
5- تحافظ المصلحة على سرية معلومات المرضى	
<b>ثانياً: الاستجابة والتعاطف</b>	
6- صحة المريض تمنح أكبر اهتمام	
7- العاملون بالمصلحة يتميزون بالروح المرحة والصدقة في التعامل	
8- يشتغل العاملون في المصلحة بتلبية طلبات المرضى فوراً	
9- يهتم العاملون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوي المرضى	

وكانت نتائج هذا الجزء من الاستبيان موضحة في الجدول التالي:

العبارات الأفراد	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	3	3	4	4	3	4	4	2	3	3	2
2	3	4	2	4	3	2	4	4	3	3	2	4
3	3	3	4	3	4	1	4	2	4	4	3	4
4	2	2	1	2	4	1	4	4	2	4	4	3
5	4	2	4	2	4	4	3	3	4	3	3	4
6	4	1	3	1	3	4	2	2	4	4	4	1

**المطلوب:**

- حدد مجتمع الدراسة وحجم عينة الدراسة ، ثم حدد متغيرات الدراسة

مجتمع الدراسة هم المرضى المقيمون في المشفى بالضبط المقيمون في مصلحة الكوفيد بالمشفى الجامعي

وكان حجم عينة الدراسة 6 أفراد

0,5

بالنسبة لمتغيرات الدراسة

01

المتغير المستقل: جودة الخدمة الصحية

المتغير التابع: رضا المرضى

-إذا علمت انه تم الاعتماد على مقياس ليكارت الرباعي حلل عبارات المحور الثاني، وأدرس أثر الاستجابة والتعاطف على رضا المرضى.

01

مقياس ليكارت الرباعي يعتمد على درجات الموافقة التالية

يأخذ المقياس الاوزان من 1 الى 4

حيث يكون المدى في كل فئة  $4-1=3,75$

ومنه يكون:

الفئة	درجة الموافقة
[1,75 – 1]	غير موافق بشدة
[2,5 – 1,75]	غير موافق
[3,25 – 2,5]	موافق
[4 – 3,25]	موافق بشدة

02

أولاً: تحليل عبارات المحور الثاني

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري	المتوسط	درجة الموافقة
	ت/ت %	ت/ت %	ت/ت %	ت/ت %			
10	0 / 0 %	0 / 0 %	3 / 50 %	3 / 50 %	0,25	3.5	موافق بشدة
11	0 / 0 %	1 / 16,6 %	3 / 50 %	2 / 33,3 %	0,47	3.17	موافق
12	1 / 16,6 %	1 / 16,6 %	1 / 16,6 %	3 / 50 %	1,33	3	موافق
المحور الثاني						3.22	موافق

الوسط الحسابي

0,5

$$\bar{X} = \frac{\sum_{x=1}^6 xif_i}{\sum f_i}$$

$$\delta^2 = \frac{\sum_{x=1}^6 (x_i - \bar{x})^2 f_i}{\sum f_i}$$

كل عبارات المحور الثاني اتفق أفراد العينة على الموافقة عليها بالاجماع ومايؤكد ذلك المتوسط (3 و 17,3) في كل من العبارتين ال 11 و 12 على التوالي

### التحليل 01

بينما نالت العبارة 10 الموافقة الشديدة من أفراد العينة بمتوسط 3,5

اتفق أفراد العينة على الموافقة على عبارات المحور الثاني وما يؤكد ذلك ما وصل اليه متوسط المحور 3,22.

### 01

ثانيا: دراسة أثر الاستجابة والتعاطف على رضا المرضى

العبارات الافراد	6	7	8	9	الاستجابة والتعاطف	10	11	12	رضا المرضى
1	3	4	4	2	3.25	3	3	2	2.67
2	2	4	4	3	3.25	3	2	4	3
3	1	4	2	1	2	4	3	4	3.67
4	1	2	4	2	2.25	4	4	3	3.67
5	4	3	3	4	3.5	3	3	4	3.33
6	4	2	4	2	3	4	4	1	3

هنا ندرس المعادلة التالية

$$y = a + bX$$

المعادلة ونتيجتها 01

حيث y المتغير التابع والذي يمثل رضا العميل

أما x المتغير المستقل والذي يمثل بند الاستجابة والتعاطف

نقوم بتقدير قيمة كل من a و b

حيث أن المعادلتين 01

$$a = \bar{y} - b\bar{x}$$

$$b = \frac{\sum(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sum(x_i - \bar{x})^2}$$

$(x_i - \bar{x})^2$	$(x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})$	$(y_i - \bar{y})$	$(x_i - \bar{x})$	Y	x
0.1444	-0.209	-0.55	0.38	2.67	3.25
0.1444	-0.0836	-0.22	0.38	3	3.25
0.7569	-0.3915	0.45	-0.87	3.67	2

0.3844	-0.279	0.45	-0.62	3.67	2.25
0.3969	0.0693	0.11	0.63	3.33	3.5
0.0169	-0.0286	-0.22	0.13	3	3
1.8439	-0.9224			$\bar{y}$ = 3.22	$\bar{x}$ = 2.875

$$a = 4.65 \quad b = -0.5$$

ومنه تصبح المعادلة

$$y = 4.65 - 0.5X$$

سعيدة دالي