

جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

 قسم العلوم الاقتصادية

السنة الجامعية: 2022 - 2023

المستوى: الثالثة ليسانس

التخصص: اقتصاد كمي

المدة: ساعة ونص

يوم : 11/06/2023

**الامتحان الاستدراكي في مقياس سبر الآراء**

**التمرين الأول:**

1. حدد ما يلي بوضوح واختصار
2. حدد مظهر سبر الآراء في فترة الخلافة الاسلامية.
3. حدد أهمية دراسة صدق وثبات الاستبيان.
4. لتحديد مجتمع الدراسة أهمية كبيرة على اختيار أسلوب جمع المعلومة، كيف ذلك.
5. قام أحد الطلبة بتحرير مسودة استبيان حاول من خلاله قياس جودة الخدمات سيارات الأجرة داخل بلدية أم البواقي، والعبارات التالية تمثل جزء من هذه المسودة:

-راتبي لا يسمح لي باستخدام سيارات الاجرة.

- يساعد سائق سيارة الأجرة الزبون في حمل أمتعته عند الحاجة إلى مساعدة.

- سيارات الأجرة ليست مريحة المركب

-عند تقييم اجرة الركوب في سيارة الأجرة بالأورو أجد يقترب من 1,4أورو وهي أعلى من اجرة الركوب في الدول الأوروبية.

- أنصح كل من أعرفهم باستخدام سيارات الأجرة عند التنقل داخل مدينة أم البواقي

**المطلوب:** راجع كل عبارة جيدا وحدد ان كانت عبارة صحيحة أو خاطئة مع تحديد الخطأ وصياغة عبارة صحيحة تعوضها.

**التمرين الثالني:**

لقياس مدى رضى الزبائن عن جودة الخدمات الصحية بالمستشفى العمومي ابن سينا ببلدية أم البواقي، قام أحد الباحثين بتوزيع استبيان، جزء منه موضح فيما يلي:

|  |  |
| --- | --- |
| **محور البيانات الشخصية** **الجنس** ذكر انثى**السن** أقل من 20 سنة من 20 الى 40 سنة من 40 الى 60 سنة أكثر من 60 سنة**سبب الإقامة بالمشفى** مريض مرافق مريض**المحور الأول: جودة الخدمات****أولا: الملموسية والأمان**1-تمتلك المصلحة الأجهزة والمعدات اللازمة2-تتوفر المصلحة على كل الادوية المناسبة3-تمتاز المصلحة بسمعة جيدة لدى أفراد المجتمع4-تتمتع المصلحة بموقع ملائم وسهل الوصول اليه5-تحافظ المصلحة على سرية معلومات المرضى  | **ثانيا: الاستجابة والتعاطف**6-صحة المريض تمنح أكبر اهتمام7-العاملون بالمصلحة يتميزون بالروح المرحة والصداقة في التعامل8-يشتغل العاملون في المصلحة بتلبية طلبات المرضى فورا9-يهتم العاملون بالرد الفوري على استفسارات وشكاوى المرضى**المحور الثاني: رضا المرضى**10-عندما دخلت المصلحة نقص خوفي من المرض11-زاد أملي في الشفاء عندما رأيت المعاملة والعلاج المقدم12-توفر الأجهزة أشعرني بالراحة |

وكانت نتائج هذا الجزء من الاستبيان موضحة في الجدول التالي:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| العباراتالافراد | الجنس | السن | الاقامة | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 |
| 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 |
| 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 |
| 6 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 |

**المطلوب:**

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

- إذا علمت انه تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي حلل عبارات المحور الأول.

- أدرس أثر التعاطف والامان على رضا الزبائن عن خدمة المشفى العمومي ابن سينا.

-اختبر الفرض الذي مفاده أن لعامل "سبب الإقامة بالمشفى" أثر على رأي الزبون حول مدى رضاه عن الخدمة المقدمة بالمشفى.

**سعيدة دالي**

**بالتوفيق**