دور الجماعات المرجعية في التأثير على اتجاهات الأفراد لتلقي لقاح كورونا–19

The role of reference groups in influencing individuals' attitudes to receiving the COVID–19 vaccine

بوعمرة فتحي[1]

[1] مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، abouibrahim23med@gmail.com

تاريخ الاستلام: 2022/04/11 تاريخ القبول: 2022/09/07 تاريخ النشر: 2022/09/15

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الجماعات المرجعية في التأثير على اتجاهات الأفراد بخصوص تلقي لقاح فيروس كورونا–19، حيث تم التركيز على الجماعات المرجعية كمتغير بيئي يؤثر على السلوك بشأن تلقي اللقاح والمرتبط أساسا باتجاهات ومواقف الأفراد، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لاختبار فرضيات الدراسة، حيث مس التحليل 172 مفردة، وقد أكدت نتائج التحليل عدد من النتائج المهمة يأتي في مقدمتها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كل من الجماعات المرجعية واتجاهات الأفراد بشأن تلقي اللقاح، وكذا علاقة تأثير إيجابي متوسط لكل من الأسرة والأصدقاء وجماعات العمل على الاتجاهات ومواقف الأفراد فيما يتعلق بتلقي لقاحات فيروس كورونا–19، كما وقد تفاوتت درجات التأثير بين العناصر الثلاثة المشكلة للجماعات المرجعية يأتي في مقدمتها تأثير جماعات العلم باعتبارها أقوى الأطر المرجعية لعمليات التقييم الذاتي لدى الأفراد بشأن تلقي اللقاح، ومن ثم التأثير عليهم وتحفيزهم لتلقيه والتقليل من فرص التردد لديهم.

الكلمات المفتاحية: الجماعات المرجعية، اتجاهات الأفراد، جائحة كورونا–19.

Abstract:

This study aims to highlight the role of reference groups in influencing individual's attitudes towards receiving the covid-19 vaccine. Reference groups, linked to individuals' tendencies and attitudes, is used here as an external environmental variable that affects behavior regarding receiving the vaccine. To test hypotheses, the descriptive analytical approach was utilized to study information provided by 172 individuals. The results suggest the existence of a statistically significant relationship between reference groups and individuals' attitudes towards receiving the vaccine. The study finds a medium positive influence relationship amongst family, friends and work groups regarding taking covid-19 vaccine with varying degrees of influence: work group influence deems to be the strongest frame of reference of the three in motivating individuals to take the vaccine and reducing their chances of hesitation.

Keywords: referenc groups, individual attitudes, covid-19 pandemic.

المؤلف المرسل: بوعمرة فتحي

1. مقدمة:

لقد خلفت جائحة فيروس كورونا المستجد (COVID-19) عددا هائلا من الوفيات عالميا، وارتفاعا في سلم الإصابات تمخض عن الانتشار الواسع والسريع لهذا الفيروس، فقد تجاوزت الوفيات الناجمة عنه 5.71 مليون حالة وفاة مع ما يفوق 388 مليون حالة إصابة عالميا اعتبارًا من جانفي 2022 ، على غرار الجزائر التي بلغ فيها تعداد الحالات ما يفوق 256 ألف حالة إصابة بأكثر من 6618 حالة وفاة (المنظمة، إحصائيات كورونا، 2022). وتشير الأبحاث الحالية إلى أن قبول لقاحات COVID-19 منخفض جدًا في العديد من المجتمعات الغربية والعربية على حد سواء مما دفع بعض الدول إلى التفكير في إلزامية التلقيح (Cruwys, 2021, p. 02)

ولقد قدر الباحثون أن العتبة الكافية لتأسيس مناعة القطيع ضد فيروس كورونا COVID-19 تتطلب تلقيح ما يقارب من 67٪ من السكان(Omid.v, 2021, p. 02) ومع ذلك فإن التردد في أخذ اللقاح ضد COVID-19 منتشر في جميع أنحاء العالم، كما حددت البحوث الاجتماعية والسلوكية مجموعة واسعة من العوامل التي تؤثر على مواقف واتجاهات الأفراد بخصوص تلقي اللقاحات، حيث يعد تحليل مواقف واتجاهات الأفراد حول التلقيح ضد COVID-19 والمتغيرات ذات الصلة أمرًا مهمًا لتطوير برامج التدخل لوقف انتشار COVID-19. ونقصد هنا مجموعة عوامل التأثير النفسية والبيئية، والتي تتوقف عليها سلوكات الأفراد.

فالجماعات المرجعية تعتبر من ضمن أهم العوامل البيئية المؤثرة في السلوك الاستهلاكي للأفراد، فهو يتعلم تفضيلات ومواقف الجماعة حول مختلف المواضيع التي تندرج ضمن اهتماماتهم، والتي تحقق له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لذلك تعتبر الرغبة في مقابلة هذه الحاجات من أهم أهداف تكوين الجماعات المرجعية. كما ويعتبر موضوع الاتجاهات ذو أهمية بالغة في إعداد الإستراتيجيات التسويقية لدراسة سلوك المستهلك والوقوف على عوامل التأثير النفسية التي من خلالها يتحدد سلوك الفرد، فمن خلالها نستطيع التنبؤ بسلوكات الأفراد، كما أن تبني الأفراد لمختلف الأنماط السلوكية يرتبط ارتباطا وثيقا باتجاهاتهم نحوها.

ومحاولة منا لإبراز علاقة الأثر بين الجماعات المرجعية ممثلة في العائلة، الأصدقاء، جماعات العمل في تشكيل وبناء اتجاهات الأفراد بخصوص تلقي اللقاح ضد فيروس كورونا-19، ولمعالجة هذا الموضوع قمنا بصياغة الإشكالية التالية: - **ما مدى تأثير الجماعات المرجعية في تشكيل وبناء اتجاهات الأفراد بخصوص تلقي لقاح فيروس كورونا؟**

انطلاقا من هذه الإشكالية قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية:

- ما المقصود بجائحة كورونا؟
- ما المقصود بالجماعات المرجعية، وما هي مختلف أشكالها؟
- ما مفهوم الاتجاهات، وما هي مكوناتها الأساسية؟
- ما تأثير تلك الجماعات في تشكيل وتعزيز الاتجاهات بشأن تلقي لقاح كورونا-19؟

فرضيات الدراسة: انطلاقا من مشكلة الدراسة وأسئلتها الفرعية، يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

- يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية للجماعات المرجعية الممثلة بالأسرة، الأصدقاء، جماعة العمل في تشكيل الاتجاهات لدى الفرد نحو تلقي لقاح كورنا-19بالجزائر، حيث ينبثق من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية لأفراد الأسرة باعتبارهم جماعة مرجعية في تشكيل الاتجاهات لدى الفرد لتلقي لقاح كورونا-19.

- توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية للأصدقاء باعتبارهم جماعة مرجعية في تشكيل الاتجاهات لدى الفرد لتلقي لقاح كورونا-19.

- توجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية لجماعة العمل باعتبارهم جماعة مرجعية في تشكيل الاتجاهات لدى الفرد لتلقي لقاح كورونا-19.

أهمية الدراسة: إن الارتفاع المتزايد لعدد المصابين بفيروس كورونا المستجد وطفراته المتحورة وارتفاع عدد الوفيات، أمام الجهود المبذولة من قبل مختلف المنظمات والهيئات الصحية العالمية والوطنية لتوفير لقاحات أثبتت نجاعتها، وتردد الأفراد لتلقي اللقاح، استدعى تحليل والوقوف على الأسباب والمتغيرات التي تؤثر في تغيير أو بناء اتجاهات ايجابية لتلقي اللقاح، والجديد في هذه الدراسة أنها الأولى من نوعها التي تناولت موضوع الجماعات المرجعية كعامل مؤثر في اتجاهات الأفراد نحو تلقي اللقاح من خلال تحديد مختلف اتجاهات الأفراد حول لقاحات المتوفرة لفيروس كورونا-19، وتمكين متخذي القرارات في القطاع الصحي سواء محليا أو دوليا من وضع الإستراتيجيات المناسبة لتعديل أو بناء اتجاهات الأفراد بالتركيز على الجماعات المرجعية.

أهداف الدراسة: الهدف من وراء هذه الدراسة هو معرفة أثر الجماعات المرجعية في بناء اتجاهات الأفراد نحو تلقي والاستفادة من لقاح كورونا-19 خاصة أمام التردد والعزوف عن أخذ هذه الأنواع من اللقاحات في العالم بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة في ظل الموجات المتتالية لهذا الفيروس، ضف إلى ذلك محاولة معرفة مدى إدراك وإلمام الأفراد بمختلف المعلومات حول هذا اللقاح وشعورهم ونواياهم في تلقيه، وهذا من خلال قياس أثر مختلف الجماعات كالأسرة، والأصدقاء، وجماعات العمل لتشكيل اتجاهات الأفراد نحو تلقي لقاح كورونا -19.

المنهج الدراسة: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك للتعرف على أحد أهم العوامل البيئية لسلوك المستهلك والمؤثرة في اتجاهات الأفراد لتلقي لقاح فيروس كورونا-19، من خلال وصف دقيق وواضح لمتغيراتها النظرية ومحاولة إبراز وإزالة الغموض على كثير من المفاهيم المرتبطة بالجماعات المرجعية والاتجاهات وجائحة كورونا بالرجوع لمختلف المصادر الثانوية كالكتب والدوريات والمقالات العربية والأجنبية والأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع الدراسة أو أحد جزئياته، ومن ثم استخدام التحليل الإحصائي لتحليل بيانات الاستبانة وقياسها وتفسيرها كأداة لجمع البيانات الأولية والتي صممت خصيصا للإجابة على إشكالية دراستنا والتأكد من صحة فرضياتها، والوصول في الأخير للنتائج.

الدراسات السابقة:

مقال بعنوان "**أثر الجماعات المرجعية في تقليل المخاطر المدركة عند اختيار الوجهة السياحية المحلية (دراسة حالة مجموعة من السياح الجزائريين)**"؛ 2021، لرندة تباني وفارس هباش، حيث هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر الجماعات المرجعية في تقليل المخاطر المدركة عند اختيار الوجهة السياحية المحلية وهذا من خلال اختبار علاقة الأثر بين كل من المتغيرين المستقل (الجماعات

المرجعية) والمتغير التابع (المخاطر المدركة)، وهذا من خلال إعداد استبيان وزع على عينة بلغت 324 سائحا جزائريا، وقد توصل الباحثان إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كل من الجماعات المرجعية والمخاطر المدركة.

مقال بعنوان "**تقييم المكون الإدراكي لاتجاهات المستهلك الجزائري نحو المراكز التجارية –دراسة لعينة من المستهلكين للمركز التجاري (UNO) بولاية عين الدفلى**"؛ 2021 للباحث عليان فتحي، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقييم المكون الإدراكي لاتجاهات المستهلك الجزائري نحو المراكز التجارية –والخاصة بالمركز التجاري (**UNO**) بولاية عين الدفلى وقد تم استخدام نموذج (single component attitude model)، حيث تم توزيع استبانة على عينة غير عشوائية بلغت 250 مفردة وقد تم التحليل على 234 منها، وأظهرت النتائج أن المكون الإدراكي لاتجاهات المستهلكين نحو المراكز التجارية إيجابية، كما أظهرت هذه الدراسة أن هناك عوامل أخرى تتحكم في المكون الإدراكي لاتجاهات المستهلك الجزائري منها عوامل مرتبطة بالمستهلك كالمستوى التعليمي، الحالة العائلية، والدخل، وعوامل أخرى تتعلق بعناصر المركز التجاري والمتمثلة في بيئة المركز التجاري، الملائمة والتسوق والموقع، السلع المعروضة، الموظفين، السعر، الجو العائلي والتسلية.

مقال بعنوان "**دور الجماعات المرجعية في تقليل المخاطر المدركة لقرار شراء الشقق السكنية لدى المستهلك في مدينة عمان**" لعبد الله محمد الهرمش: 2015: حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الجماعات المرجعية على المستوين الرسمي وغير الرسمي في تخفيض المخاطرة المدركة سواء كانت مخاطر اجتماعية أو مالية لقرار شراء الشقق السكنية لدى المستهلك في مدينة عمان وتحديد أي من هذه المخاطر لها تأثير أكبر على اتخاذ القرار الشرائي للعقارات السكنية ومدى إدراك هذه المخاطرة من قبل مجتمع الدراسة باختلاف خصائصه الديمغرافية، حيث تم استخدام الاستبانة كأداة جمع للبيانات ووزعت على 269 فردا ومن أبرز النتائج المتوصل إليها وجود علاقة طردية وارتباط قوي بين الجماعات المرجعية وتقليل المخاطر الاجتماعية والمالية المدركة.

مقال بعنوان "**The influence of Dissociative Reference Groups on Consumer Preferences**" للباحثين Katherine White et Darren W.Dahl؛ 2006، حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد لأثر الجماعات المرجعية على تفضيلات الزبائن، حيث اعتمد الباحثين على الاستبيان الموزع بالتساوي على الإناث والذكور والبالغ 82، حيث توصلت الدراسة إلى أن ما يشكل نسبة 94.7% من أفراد العينة يتأثر بالجامعات المرجعية وأن الإناث أكثر تأثرا من الذكور بهذه الجماعات والتي تولي أهمية بالغة للعلامة التجارية أكثر من الذكور عند اختيار المنتج.

جاءت دراستنا هذه على غرار الدراسات التي سبق ذكرها للتناول متغير الجماعات المرجعية كمتغير مستقل لكنها تميزت عن باقي الدراسات في تناول متغير آخر تابع تمثل في اتجاهات الأفراد كمحاولة لبناء وإثبات علاقة الأثر بين متغيرين سلوكيين هامين من ضمن متغيرات سلوك المستهلك (حيث تعلق الأول بالعوامل البيئية والثاني بالعوامل النفسية).

2. الإطار النظري لجائحة كورونا واللقاح الخاص بها.

تعتبر جائحة كورونا-19 من أكبر الصدمات الصحية العالمية والتي أثرت بشكل بالغ على جميع نواحي الحياة سيما الاقتصادية والاجتماعية منها، واستجابةً لتهديد هذا الفيروس رفعت منظمة الصحة العالمية (WHO) على الفور وعي العاملين في مجال الرعاية الصحية، كما قامت بوضع خطط إستراتيجية للاستعداد والاستجابة لدعم وحماية البلدان ذات أنظمة الرعاية الصحية الضعيفة.

1.2 جائحة كورونا (covid-19): هو مرض ناجم عن فيروس كورونا المستجد المسمى بفيروس كورونا –سارس-2، وقد اكتشفت المنظمة هذا الفيروس المستجد لأول مرة في 31 ديسمبر 2019، بعد الإبلاغ عن مجموعة من حالات الالتهاب الرئوي الفيروسي في يوهان الصينية. (المنظمة، إحصائيات كورونا، 2022)

وقد أعلن عن الفيروس بأنه جائحة عالمية يوم 11 مارس 2020، (مولاي، 2020، صفحة 335) وهذا لشدة سرعة انتشاره وعلى نطاق واسع حيث مس معظم دول العالم، فالوباء الصحي هو ذلك المرض الذي ينتشر في منطقة معينة دون سواها، أما الجائحة فهو الوباء الذي ينتشر في عدة دول حول العالم في نفس الوقت، إضافة إلى عدم تمتع الناس بالحصانة ضده، وهذا الانتشار يفوق التوقعات (بدروني، 2020، صفحة 452) مما أدى إلى الإعلان عن حجر صحي عالمي لم يشهد له التاريخ سابقة من قبل، فقد بلغ عدد المصابين عالميا ما يعادل 388029005 حالة، بعدد وفات بلغ 5712169، شكلت الجزائر منه ما يعادل 255836 حالة إصابة بعدد وفيات بلغ 6618 وفاة. (wikipedia، إحصائيات فيروس كورونا، 2022) وقد شهد تطور حالات الإصابة بالجزائر تذبذبا ابتداء من ظهور أول حالة لغاية اليوم، حيث ميزه ارتفاع بحالات الإصابة في ذروة الموجات الأربعة التي مست البلاد.

2.2 لقاحات جائحة كورونا (covid-19): إن التحدي الأكبر بعد تطوير لقاحات أثبتت فعاليتها السريرية والمخبرية ضد انتشار فيروس COVID-19 هو ضمان معدلات تطعيم عالية بما فيه الكفاية لتأسيس مناعة القطيع. حيث تتراوح تقديرات معدلات التطعيم اللازمة لتحقيق مناعة القطيع من 67٪ إلى 95٪(wismans, 2021, p. 01) ، لذلك سنحاول تحديد مفهوم اللقاح ومختلف أنواعه المتاحة للأفراد.

يعرف اللقاح على أنه: "مستحضر بيولوجي يقدم المناعة الفاعلة المكتسبة اتجاه فيروس معين، حيث يحتوي بشكل نموذجي على وسيط يشبه العضوية الدقيقة المسببة للمرض، وغالبا يصنع من الأشكال المضعفة أو المقتولة للفيروس، أو من سمومه أو أحد بروتيناته السطحية، يحرض هذا الوسيط الجهاز المناعي للجسم ليتعرف على هذا الفيروس كمهدد له ويدمره، ويبقي لديه نسخة منه كي يستطيع الجهاز المناعي التعرف عليه ويحطمه بسهولة إذا هاجمه أي من هذه العضويات مرة أخرى" (wikipedia، تعريف اللقاح، 2020). وثمة لقاحات أخرى ضد كورونا-19 طورت باستخدام نهج وطرق جديدة وهي تدعى لقاحات الرنا المرسال، حيث بدلا من تقديم عامل معد ضعيف يمنح لقاح الرنا المرسال جسد المرء رموزا جينية يحتاجها لتمكين نظام المناعة من إنتاج أجسام مضادة اللازمة، ولا تحتوي هذه اللقاحات على فيروس حي ولا تتدخل بالحمض الخلوي الصبغي البشري (DNA) (unicef، 2022).

وقد طورت العديد من مراكز ومختبرات البحث أنواعا مختلفة من اللقاحات لكل منها تقنية وآلية معينة لمواجهة الفيروس نذكر منها: (المنظمة، إحصائيات حول لقاح فيروس كورونا، 2022) (لقاح Johnson & Johnson الولايات المتحدة الأمريكية-لقاح Moderna للولايات المتحدة الأمريكية -لقاح Phizer Biontech طورته شركة Phizer الأمريكية وشريكتها Biontec الألمانية-لقاح Oxford/Astrazeneca طوره المختبر البريطاني Astrazeneca وجامعة Oxford -لقاح Sinovac الصين حيث -لقاح Sinopharm الصين -لقاح Sputnik V لمعهد جماليا الروسي-لقاح Novavax الولايات المتحدة الأمريكية)، وتختلف لقاحات COVID-19 عن اللقاحات لأمراض وأوبئة سابقة في العديد من النواحي: كسرعة التطوير والابتكار في التقنيات المستخدمة، وعدم اليقين فيما يتعلق بحجم ومدى فعاليتها، والآثار الجانبية المحتملة. (Cruwys, 2021, p. 02)

على الرغم من الأدلة الملموسة على فعالية التلقيحات، إلا أن هناك قلق متزايد بشأنها أدى إلى التردد في تلقي التطعيم ضد فيروس كورونا COVID-19 في جميع أنحاء العالم، في وقت تم فيه إعطاء الأولوية لمحاولات إنشاء مناعة قطيع من خلال تغطية اللقاح على نطاق واسع، حيث تم توزيع 10159848497 جرعة على مستوى العالم، ولم يتلق إلا 4098352669 شخصا هذا التلقيح بنسبة بلغت 52.7%، استفادت الجزائر منها 12974545 جرعة، ولم يتم تلقيح إلا 5796432 شخص بنسبة بلغت 13.5% من تعداد إجمالي السكان. (المنظمة، إحصائيات حول لقاح فيروس كورونا، 2022)

أمام هذه النسبة في تلقي اللقاح أعلنت منظمة الصحة العالمية أن "التردد في أخذ اللقاحات" يعتبر أحد أهم عشرة تهديدات للصحة العالمية. حيث يُعرَّف تردد اللقاح بأنه رفض أو إحجام عن التلقيح على الرغم من توافره (wismans, 2021, p. 02)، إن فهم سبب شعور الناس بالتردد تجاه الحصول على لقاح ضد COVID-19 له أهمية قصوى، حيث يمكن أن يساعد ذلك مسؤولي الصحية على تعزيز قبول اللقاح للحد من انتشار المرض. وتظهر الأبحاث أن قبول اللقاح هو عملية صنع قرار معقدة تتأثر بمجموعة واسعة من العوامل (Karlsson, 2021, p. 01)

فقد أسفرت عقود من البحث في علم النفس الصحي عن نظريات متعددة للسلوك الصحي تحدد العوامل الاجتماعية والنفسية التي تؤثر على السلوك الصحي للفرد بما في ذلك إدراك المخاطر والخوف المرتبط بـ COVID-19 ، والمواقف والمعتقدات المتعلقة بلقاحات COVID-19، والعوامل الاجتماعية والنفسية. (Haoran, 2021, p. 1879)

3. الإطار النظري للجماعات المرجعية

إن عملية بناء الإستراتيجيات التسويقية لا تكون بمنأى عن تحليل وفهم لطبيعة التفاعل بين الفرد والعناصر المكونة لبيئته، فالجماعات التي ينتمي إليها الفرد تكون ذات تأثير كبير على قراراته وتصرفاته وسلوكاته وتشكيل معتقداته وأفكاره، والتي يعتمد عليها في إشباع حاجاته ورغباته، لذلك سنحاول إزالة الغموض عن هذا المفهوم وإبراز مختلف العناصر المتعلقة.

1.3 مفهوم الجماعات المرجعية: لقد وردت عدة تعاريف للجماعات المرجعية ضمن أدبيات التسويق: فالجماعات المرجعية هي الجماعات التي يتخذها الفرد نموذجا أو إطارا مرجعيا له للدرجة التي تؤثر فيها قيم ومعايير الجماعة على سلوك الفرد، وهذه الجماعات يستخدمها الشخص لتقييم نفسه بمقارنة صفاته وتصرفاته الشخصية بصفات أو تصرفات أفرادها، وتعتبر كمقياس للصواب أو الخطأ. (زيادة، 2019، صفحة 14) كما تعرف بأنها: الجماعات التي يستخدمها الفرد كمرشد لسلوكه الشرائي في موقف معين (Jiaqin, 2007, p. 322)، وهي الجماعات التي ينتمي إليها الفرد والتي تؤثر على مواقفه وسلوكاته، عندما يكون للفرد علاقات مباشرة مع أعضاء آخرين في المجموعة.(Kotler, 2009, p. 205)

كما تعرف الجماعات المرجعية على أنها: مجموعة الأشخاص التي تؤثر إيجابا أو سلبا على الفرد في اتجاهاته وسلوكاته وعلى حكمه التقويمي (عنابي، 2010، صفحة 175)، ويرى البعض بأن الجماعات المرجعية تلك الجماعة التي يقبلها الفرد كإطار مرجعي للتقييم الذاتي وتكوين الاتجاهات. (هباش، 2020، صفحة 05) ويمكن أن تكون الجماعات المرجعية شخص أو جماعة تستعمل كنقطة للمقارنة أو كمرجع للفرد في تكوين قيمه واتجاهاته وسلوكه سواء كانت عامة أو خاصة. (عنابي، 2010، صفحة 175) وعليه يتضح لنا جليا من خلال التعاريف السابقة بأن الجماعات المرجعية:

- بمكن أنت تكون فرد أو مجموعة من الأفراد؛
- إطار مرجعي أساسي ومرشد للسلوك؛
- وجود تفاعل بين أعضائها، سواء كان هذا التأثير مباشرا أو غير مباشر؛
- تساهم في تكوين الاتجاهات وقيم الأفراد المتعلقة بالاستهلاك، والتأثير قد يكون إما بالسلب أو بالإيجاب.

وقد اختلف في تصنيف الجماعات المرجعية وإنما كان هذا الاختلاف مبني على معيار التصنيف، فالبعض صنفها على أساسا تفاعل الأعضاء، أو على أساس التنظيم، أو على أساس نوع التأثير، وعموما نميز بين الأنواع التالية: (خليل، 2018، صفحة 100)

- **العائلة:** هي الجماعة الأولية ويكون التفاعل بين أعضائها مباشر وذا تأثير كبير عليهم؛
- **الأصدقاء:** وهو شكل من أشكال الجماعات غير الرسمية وأقل تنظيما من العائلة، يتبادلون المعلومات عن مختلف السلع والخدمات فيما بينهم، ويتأثرون بشكل كبير بسلوكات وتصرفات بعضهم. (الهرمش، 2015، صفحة 667)
- **جماعات العمل:** وهي الجماعة التي نقضي جل أوقاتنا معها بمكان العمل، وتتميز بالتأثير الكبير والمتبادل لأفرادها على السلوك الاستهلاكي؛
- **جماعات التسوق:** وهي تمثل مجموعة الأفراد الذين يقصدون المحلات التجارية معا، ولهم تأثير متبادل في تصرفاتهم وسلوكاتهم وعرض خبراتهم الاستهلاكية.

2.3 أهمية الجماعات المرجعية: تستمد الجماعات المرجعية أهميتها من خلال تحقيق ما يلي: (خليل، 2018، صفحة 99)

- تقديم كافة المعلومات عن مختلف المنتجات بهدف إعلام المستهلكين عن الفوائد والمنافع التي يمكن الحصول عليها؛
- إتاحة الفرصة لمقارنة مواقف الفرد مع مواقف الجماعات التي يتأثر بها من خلال حوارات إعلانية مخططة الهدف؛
- إقناع المستهلكين المستهدفين لتبني مواقف وأنماط سلوكية تتوافق مع قيم الجماعات التي يطمحون في الانتماء إليها؛
- إعطاء صيغة الشرعية للقرارات الشرائية التي يتخذها المستهلكون؛
- تخفيض درجة المخاطرة في الشراء.

3.3 العوامل التي تحدد مدى تأثير الجماعات المرجعية: يتوقف تأثير الجماعات المرجعية على مجموعة من العوامل التي يمكن إبرازها في النقاط التالية: (عنابي، 2010، الصفحات 199-204)

- **المعرفة والخبرة:** يكون تأثير الجماعات المرجعية قويا عندما يفتقر الفرد للمعلومات أو الخبرة الكافية حول شيء ما سواء كان سلعة أو خدمة؛
- **مدى مظهرية السلعة:** يتوقف تأثير الجماعات المرجعية على اختيار السلع حسب ما إذا كانت مظهرية أم لا، كما ويختلف تأثيرها أيضا على المرحلة التي توجد فيها السلعة في دورة حياتها؛

- **درجة المخاطرة المدركة:** يمكن لرأي الجماعة المرجعية أن يؤثر على مستوى المخاطرة المدركة لدى المستهلك، وقد أشار Woodside الميل إلى المخاطرة بالنسبة للفرد يكون مرتفعا بعد التعرض لمحادثة داخل مجموعة، كذلك يمكن لعدم التأكد من المخاطرة أن ينخفض عند هذه المحادثة، أخيرا تلعب نصائح الأصدقاء والمقربين دورا في تخفيض المخاطرة. (عليط، 2017، صفحة 228)

- **نفوذ الجماعات المرجعية:** يتوقف تأثير الجماعات المرجعية على صدقها وجاذبيتها للأفراد.

4. الإطار النظري للاتجاهات

تعتبر الاتجاهات من ضمن أهم المؤشرات والعوامل التي يتحدد سلوك الفرد من خلالها نحو موضوع معين، فينجر عن ملاحظة الفرد للأشياء وإدراكها وتقييمها تكوين اتجاهات معينة اتجاهها والتي تكون إما إيجابية أو سلبية، وهذا ما ينعكس على سلوكياته وأحكامه، لذلك من المهم بمكان فهم هذه الأخيرة، وبالرجوع لمختلف الأدبيات والدراسات التي تناولت هذا المفهوم لا يزال محل جدل واختلاف نظرا لتعقده و تعدد نظريات تفسيره، لذلك سنحاول إعطاء بعض تعاريفه، مع ذكر مكوناته ووظائفه.

1.4 مفهوم الاتجاهات: لقد تعددت وتباينت تعاريف الباحثين للاتجاهات وهذا الاختلاف راجع لكون هذا المفهوم يصعب ملاحظته باعتباره عامل نفسي مؤثر على سلوك الأفراد، وإنما يمكن استنتاجه من خلال الاستجابات وردود الفعل العاطفية والسلوكية، حيث عرفها allport بأنها: "حالة من الاستعداد العقلي والعصبي نشأت خلال التجارب والخبرات السابقة التي مر بها الإنسان، وهو يؤثر تأثيرا ديناميكيا على استجابات الأفراد إزاء جميع الموضوعات والمواقف التي لها علاقة به" (بوفاسة، 2015، صفحة 85)، كما ينظر للاتجاهات على أنها الميول الناتجة عن التعلم أو الخبرات السابقة التي تجعل الفرد يتصرف بطريقة إيجابية أو سلبية ثابتة نسبيا نحو هذا الشيء، ويضاف إلى ذلك أن كل جزء من أجزاء تعريف الاتجاهات له أهمية كبيرة في تحديد قدرة الاتجاهات على التنبؤ بالسلوك الاستهلاكي للأفراد نحو المنتجات. (الحامد، 2007، صفحة 22)

في حين عرفها Stotland et Katz بأنها ميل أو استعداد الفرد لتقييم من زاوية معينة شيء أو رمز لشيء ما"، ويرى Rokeach بأنها: "نسق مستديم من المعتقدات عن شيء أو موقف يهيئ الفرد على الاستجابة بطريقة تفضيلية"، كما وتعبر الاتجاهات عن مجموعة الأفكار والمشاعر والإدراكات والمعتقدات حول موضوع ما، وتوجه الفرد وتحديد موقفه من ذلك الموضوع إما بالإيجاب أو السلب" (عنابي، سلوك المستهلك –الجزء الثاني: عوامل التأثير النفسية، 2010، صفحة 192)، فالاستجابات الإيجابية تعبر عن القبول والتفضيل أما السلبية فتعبر عن عدم القبول والرفض والتردد. (الحامد، 2007، صفحة 22) ويرى البعض بأن الاتجاهات عبارة عن تراكم معرفي حاصل في القيم والمعتقدات، والتي ينجم عنها مستوى التعلم ليتكون بالتالي اتجاه أو اتجاهات لدى الأفراد يعبرون بها عن السلوك الذي يتفاعلون به. (بولقرون، 2020، صفحة 98) من جهة أخرى يرى Schiffman et Kanuk بأن الاتجاهات هي عبارة عن الميولات التي تنتج من خلال التعلم وبذلك يكون لدى الفرد شعور إما محبب أو غير محبب تجاه موضوع معين.(Schiffman, 2004, p. 253)

وبالتالي يمكن أن نستخلص من خلال التعاريف السابقة بأن الاتجاهات هي ذلك الاستعداد السلوكي أو مجموعة المواقف الذهنية الناتجة عن التعلم والخبرات السابقة، والذي ينعكس عنه ميولات إيجابية أو سلبية نحو موضوع معين.

كما وتلعب الجماعات المرجعية دورا مهما في تعليم الأفراد بما يحقق لهم الفوائد التالية: (العساف، 2017، صفحة 05)

- تقديم المعلومات الدقيقة عن مختلف المنتجات والخدمات بهدف تعليم وتزويد الأفراد بمختلف المعلومات عن الفوائد والمنافع التي يمكن أن يحصلوا عليها؛

- توفير الفرص لمقارنة مواقف الأفراد مع مواقف الجماعات التي يتأثرون بها من خلال حوارات إعلانية مخططة الهدف؛

- إقناع الأفراد بتبني مواقف وأنماط سلوكية تتوافق مع قيم الجماعات التي يطمحون في الانتساب إليها؛

- إعطاء الشرعية لمختلف القرارات التي يتخذها الأفراد؛

- تخفيض درجة المخاطرة في اتخاذ مختلف القرارات.

2.4 خصائص الاتجاهات: وقد حدد Shrigly إطارا لتحديد معنى الاتجاه مستندا في ذلك لمختلف الأدبيات لهذا الأخير، وقد توصل إلى تحديد خمسة خصائص لهذا المفهوم: (أحمد، 2010، صفحة 40)

- الاتجاهات المتعلمة، ويدخل في ذلك الجانب المعرفي؛

- الاتجاهات تنبؤ بالسلوك؛

- الاتجاهات تتأثر بسلوك الآخرين؛

- الاتجاهات هي استعدادات للاستجابة؛

- الاتجاهات تقييمية ويدخل في ذلك الانفعال.

في حين يرى كل من Hoyer et Macinnis أن الاتجاهات تمتاز بالخصائص والمميزات التالية: (Hoyer, 2000, p. 131)

- تعبر الاتجاهات عن التفضيلات؛

- سهولة التذكر؛

- تمتاز بدرجة عالية من الثقة؛

- تعبر عن الثبات أو الاستمرارية أو البقاء؛

- الاتجاهات مقاومة للتغيير.

3.4 مكونات الاتجاهات: لقد حاول العديد من الباحثين فهم العلاقة بين الاتجاهات والاستجابة السلوكية للأفراد، الأمر الذي دفع كلا منهم لبناء نموذج معين للاتجاهات، حيث يضم الأبعاد المكونة لها، وعموما يمكن إبراز المكونات الثلاثة الأساسية للاتجاهات في المكون المعرفي والعاطفي والمكون السلوكي، والتي تمثل أجزاء ومقومات متكاملة للاتجاهات وتكون متناسقة بدلالة التفضيل أو عدم التفضيل لموضوع الاتجاه، ويمكن إبرازها فيما يلي: (Schiffman, 2004, p. 256)

- **المكون الإدراكي (المعرفي)**: وهو يتعلق بالمعارف ومعتقدات الفرد عن الشيء موضوع الاتجاه، أي أن الاتجاه هو حصيلة المعرفة التي تتكون لدى الفرد نتيجة خبرات معينة سابقة، وكذا نتيجة التعلم والمعرفة بشكل رئيسي؛

- **المكون العاطفي (الشعوري)**: وهو يجسد مشاعر وعواطف الفرد نحو الشيء محل الاتجاه فقد يكون إيجابيا أو سلبيا (بولقرون، 2020، صفحة 100)، ويمكن القول أن تلك العواطف والمشاعر عبارة عن التقييم الكلي للفرد نحو الشيء موضوع الاتجاه، وليس بالضرورة أن ينسجم السلوك الفعلي للفرد مع المشاعر والعواطف المتكونة نحو موضوع معين.

- **المكون السلوكي (الإرادي)**: وهو المكون الناتج عن المكونين السابقين اللذين يوجهان سلوك الفرد نحو فعل معين، وهو مؤشر قوي لنية الفرد في سلوك معين أو محاولة التنبؤ بالسلوك، ولا يمنع من أن هناك حالات لا يتطابق فيها المكون السلوكي مع المكونين السابقين نظرا لارتباط السلوك بمحددات خارجية أخرى (براهيمي، 2015، صفحة 92)، فهو يعبر عن التفضيل أو نية الفرد للتصرف نحو موضوع ما.

4.4 تأثير الجماعات المرجعية في الاتجاهات الأفراد: يتأثر سلوك الفرد بالجماعات المرجعية التي يثق بها والتي تجذبه أكثر من غيرها وخاصة إذا كانت هذه الجماعات ذات مركز قوي فعندها يكون هذا الأخير مهتم بالحصول على معلومات من الجهات التي يثق بها ويكون أكثر اقتناعا بالمعلومات التي يحصل عليها من هذه الجهات، وعندما يكون هدفه هو الحصول على قبول اجتماعي من الآخرين فإنه يميل إلى شراء واقتناء السلع والخدمات التي يستخدمها هؤلاء الأفراد الذين يسعى للانتماء إليهم.

كما وقد يتردد الفرد في اتخاذ بعض القرارات الاستهلاكية ويرجع ذلك لنقص الخبرة والمعرفة اللازمة لاتخاذ هذا القرار، وبالتالي فإنه يصبح مجبرا على الدخول في حالة عدم التأكد وتصبح المخاطرة لديه شيء لا بد من التعامل معه وهذا التوتر له أهمية ودافع مباشر في الاستعانة بالجماعات المرجعية لزيادة درجة الثقة في القرار الذي سوف يتخذه. (الهرمش، 2015، صفحة 657) كما وتعتبر دراسة الاتجاهات من أهم الحاجات اللازمة لتغيير السلوك الإنساني بغرض مواجهة المؤثرات التي تعمل على تكوين الاتجاهات السلبية، فارتباط الفرد ببعض الجماعات المرجعية كالأسرة والأصدقاء والجماعات المهنية وغيرها تؤثر على الاتجاهات التي يكونها ويبنيها اتجاه موضوع معين، كما وتلعب المعلومات التي تتداولها الألسنة في أوساط الجماهير والمعلومات المكتسبة دورا أساسيا في تكوين الاتجاهات القائمة للفرد فقد يكون للفرد اتجاه سالب نحو سلعة معينة نتيجة نقص المعلومات لديه ولكن قد يغير أو يعدل اتجاهه بعد حصوله على المعلومات الضرورية عنها هذا من جهة، ومن جهة أخرى قد يقدم الفرد على سلوك معين بهدف الحصول على رضا الجماعات المرجعية التي ينتمي إليها أو التي يرغب في الانتماء إليها. (عنابي، سلوك المستهلك –الجزء الثاني: عوامل التأثير النفسية، 2010، الصفحات 203-204)

5. رابعا: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية: سيتم من خلال هذا الشق تحديد الطريقة والإجراءات التي تم إتباعها لتنفيذ هذه الدراسة، حيث تشمل هذه الأخيرة وصفا وتحديدا للمنهجية المتبعة في معالجة هذه الإشكالية، وكذا مجتمع وعينة الدراسة وطريقة إعداد أداتها وبيان الأساليب الإحصائية المستخدمة لاختبار فرضيات الدراسة وصولا إلى تحليل مختلف البيانات المتحصل عليها والتحقق من صحة هيكلنا الفرضي وهذا من خلال استعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

1.5 منهجية وأداة الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والذي يهدف لوصف وقياس الأثر المفروض والمطبّق من قبل الجماعات المرجعية لتشكيل وبناء اتجاهات الأفراد بشأن تلقي اللقاح الخاص بفيروس كورونا-19

2.5 مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمعنا لهذه الدراسة في جميع الأفراد التي مسهم هذا الفيروس أو حتى الذين لم يمسهم هذا الأخير فكل هؤلاء معنيون بأخذ اللقاح، لذلك نرى بأن حجم هذا المجتمع كبير جدا ويجمعهم إطار واحد من حيث الخصائص الإصابة أو الخوف من الإصابة، وبما أن العينة جزء من المجتمع تحمل خصائصه من حيث الحجم وتشتت الوحدات، يتم اختيارها لتمثيله تمثيلا دقيقا حتى يتمكن من تعميم نتائج هذه الدراسة، وبما أنه لا يوجد إطار للمعاينة على اعتبار أن المجتمع مفتوح، لذلك اعتمدنا أسلوب المعاينة غير العشوائية واخترنا عينة الميسرة حجمها 200 مفردة، تم استرجاع 180 استبانة، أي بنسبة استرجاع بلغت (90%)، منها 172 صالحة للتحليل.

3.5 مصادر الحصول على البيانات: لقد اعتمدنا في تغطية جانبنا النظري من هذا البحث على مختلف المصادر العلمية ذات الصلة المباشرة بموضوع بحثنا ومتغيراته المستقلة والتابعة، بالإضافة إلى الإصدارات الخاصة سواء تعلقت بالإحصائيات والمعطيات الرقمية للهيئات الدولية المختصة والمتعلقة بالجائحة وتطوراتها. بالمقابل تم الاعتماد على الاستبانة كمصدر للبيانات الأولية والتي تم تصميمها لتتناسب مع أهداف الدراسة وتعكس استجابات أفراد عينة الدراسة حول دور وأثر الجماعات المرجعية في بناء اتجاهات الأفراد لتلقي لقاحات فيروس كورونا –19، حيث تمثل الاستبانة أساسا في عملية تحليل البيانات وإثبات صحة الفرضيات، حيث تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء؛ جزء خاص بالبيانات الشخصية ضم سبعة فقرات، في حين تعلق الجزء الثاني باتجاهات الأفراد بتسع فقرات، لنخصص جزءا ثالثا متعلقا بالجماعات المرجعية والذي ضم هو الآخر تسع فقرات (أربعة لكل من للأسرة، والأصدقاء وجماعة العمل)، وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي نظرا لسهولة استخدامه متدرج من 01 غير موافق بشدة إلى 05 موافق بشدة. وقد تمّ تقسيم مستويات ودرجات التّأثير إلى ثلاثة مجالات رئيسيّة:

- المجال الأوّل [1 – 2.33]: مستوى تأثير ضعيف.
- المجال الثاني [2.34 – 3.67]: مستوى تأثير متوسط.
- المجال الثالث [3.68 – 5.00]: مستوى تأثير قوي.

4.5 صدق وثبات أداة الدراسة: تم التأكد من الصدق الظاهري للاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المختصين والخبراء في مجال التسويق، حيث تم الأخذ بعين الاعتبار مجموعة الملاحظات والتحفظات المسجلة ليتم تعديلها في شكلها النهائي المسلم والذي تم على أساسه التحليل فيما بعد، أما فيما يتعلق درجة ثبات أداة الدراسة والاتساق الداخلي بين فقراتها فقد تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)، حيث أظهرت قيمه درجة قوية من الثبات والاتساق الجيد لعبارات وفقرات الاستبانة.

الجدول 1: معاملات ألفا كرونباخ لفقرات الاستبانة

متغيرات الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الجماعات المرجعية (الأسرة)	03	0.785
الجماعات المرجعية (الأصدقاء)	03	0.875
الجماعات المرجعية (زملاء العمل)	03	0.825
اتجاهات الأفراد لتلقي اللقاح	06	0.850

المجموع:	12	0.833

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية *SPSS*

نلاحظ من خلال الجدول أنّ قيمة معاملات Alpha Cronbach كانت مرتفعة وتراوحت على مجال [0.785–0.850] وهي معاملات مقبولة جدًّا، تدلّ على ثبات أداة الدّراسة، والاتّساق الدّاخلي الجيّد لعباراتها، ممّا يجعلنا على ثقة تامّة بصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة وفرضيات البحث.

5.5 تحليل البيانات واختبار الفرضيات: بعد التأكد من الصدق الظاهري ودرجة ثبات الاستبانة والاتساق الداخلي لعباراتها، سنقوم بتحليل مختلف البيانات التي تم تحصيلها من خلال هذه الأداة، بدء بتحليل البيانات الشخصية، ثم اتجاهات الأفراد نحو تلقي لقاح فيروس كورونا، وكذا البيانات المتعلقة بمتغيرات الجماعات المرجعية.

- **تحليل البيانات الشخصية:** بهدف معرفة خصائص مفردات عيّنة الدّراسة، تناول هذا الجزء من الاستبيان أسئلة حول بعض البيانات الشخصيّة والمتمثلة في: الجنس، السنّ، المستوى التعليمي، الإصابة بالفيروس، والخضوع للبرتوكول العلاجي، تلقي اللقاح، وعدد الجرعات للقاح التي تم تلقيها، حيث يلاحظ من أن أكثر من 52.32% من مفردات عينة الدراسة ذكور أما الباقي فهو إناث، في حين فئة [21 سنة – 40 سنة] أكبر فئة مستقصاة بنسبة بلغت 43.60% مع انخفاض هذه النسبة بارتفاع معدل الأعمار لتبلغ أدنى نسبة لفئة أكبر من 60 سنة، كما بينت لنا نتائج التحليل أن نصف (50%) مفردات عينة الدراسة لهم مستوى جامعي، لتشكل فئة ذوي الدراسات العليا (ماجستير/ماستر–دكتوراه) أكثر من 18% من مفردات عينة الدراسة، بالمقابل توضح نتائج التحليل الوصفي أن 73.84% من مفردات عينة الدراسة لم يتلقوا اللقاح الخاص بفيروس كورونا وهي نسبة مرتفعة جدا إذا ما قورنت بنسبة متلقي اللقاح، وهذا يفسر تردد معظم عينة الدراسة في تلقي اللقاح الخاص بفيروس كورونا بشتى أنواعه. ومن ضمن هذه النسبة الضئيلة للذين تلقوا اللقاح نجد بأن ما يقارب نصف هؤلاء (48.89%) تلقوا جرعة واحدة من اللقاح فقط، أما الباقي فقد توزعوا بين 40% للذين تلقوا جرعتين و11.11% للذين تلقوا ثلاث جرعات.

- **تحليل البيانات المتعلقة بالجماعات المرجعية:** لقد تمّ الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاختبار مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على تأثير الجماعات المرجعية في تلقي لقاح فيروس كورونا، وقد مس التحليل كل متغير على حدا بدءا بالأسرة، ثم الأصدقاء، ثم جماعات العمل، حيث تم قياس كل متغير من خلال أربعة فقرات.

بالنسبة لمتغير الأسرة: من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبين بالجدول أدناه، يتبين أن استجابات مفردات عينة الدراسة كانت متوسطة على كافة فقراتها بمتوسط حسابي بلغ 2.93، وبانحراف معياري بلغ 1.171، حيث شكلت الفقرة المتعلقة باستشارة الفرد لأسرته عند اتخاذه قرار أخذ اللقاح أكبر استجابة بمتوسط بلغ 3.35 وانحراف معياري بلغ 1.018.

الجدول 2: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الأسرة

فقرات متغير الأسرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
أقوم باستشارة أفراد أسرتي عند اتخاذ قرار أخذ لقاح فيروس كورونا –19	3,35	1,018
يعتبر أفراد أسرتي المؤثر الأول في قراري لتلقي لقاح فيروس كورونا –19.	2,81	1,352
من المهم أن يقتنع أفراد أسرتي بشأن أخذ لقاح فيروس كورونا –19.	2,97	1,140
أرى أنه من الضروري تلقي لقاح فيروس كورونا –19ما دام قد تلقاه أفراد أسرتي.	2,61	1,174

إجمالي المقياس:	2.93	1.171

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية *SPSS*

بالنسبة لمتغير الأصدقاء: من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبين بالجدول أدناه، يتبين أن استجابات مفردات عينة الدراسة كانت متوسطة على كافة فقرات الجماعة المرجعية الممثلة بالأصدقاء بمتوسط حسابي بلغ 2.62، وبانحراف معياري بلغ 1.164، حيث شكلت الفقرتين المتعلقتين بالاعتماد على تجرب الأصدقاء ومدى تشكيل آرائهم دعم وحافز لتلقي اللقاح أكبر استجابة بمتوسط بلغ 2.74 وانحراف معياري بلغ 1.264، 1.154 على التوالي.

الجدول 3: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الأصدقاء

فقرات متغير الأصدقاء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اعتمد على تجارب أصدقائي بشأن تلقي لقاح فيروس كورونا –19.	2,74	1,264
تشكل آراء أصدقائي دعما وحافزا لي لتلقي لقاح فيروس كورونا –19.	2,74	1,154
أفضل تلقي لقاح فيروس كورونا –19 إذا تم تلقيه من قبل أصدقائي.	2,58	1,119
أرى أنه من الضروري تلقي لقاح فيروس كورونا –19ما دام قد تلقاه أصدقائي.	2,45	1,121
إجمالي المقياس:	2.62	1.164

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية *SPSS*

بالنسبة لمتغير جماعات العمل: من خلال نتائج التحليل الإحصائي المبين بالجدول أدناه، يتبين أن استجابات مفردات عينة الدراسة كانت متوسطة هي الأخرى على كافة فقرات الجماعة المرجعية الممثلة بجماعة العمل بمتوسط حسابي بلغ 2.54، وبانحراف معياري بلغ 1.056، حيث شكلت الفقرة المتعلقة بالاعتماد على تجارب جماعة العمل لتلقي اللقاح أكبر استجابة بمتوسط بلغ 2.65 وانحراف معياري بلغ 1.082.

الجدول 4: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير الأصدقاء

فقرات متغير جماعة العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اعتمد على تجارب زملائي بالعمل بشأن تلقي لقاح فيروس كورونا –19.	2,65	1,082
تشكل آراء زملائي بالعمل دعما وحافزا لي لتلقي لقاح فيروس كورونا –19.	2,61	1,086
أفضل تلقي لقاح فيروس كورونا –19 إذا تم تلقيه من قبل زملائي بالعمل.	2,45	1,060
أرى أنه من الضروري تلقي لقاح فيروس كورونا –19ما دام قد تلقاه زملائي بالعمل.	2,48	,996
إجمالي المقياس:	2.54	1.056

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية *SPSS*

وعلى العموم وبالرجوع لنتائج التحليل الإحصائي لكافة فقرات الجماعات المرجعية ودورها في تلقي الأفراد للقاح الخاص بفيروس كورونا من خلال مؤشري المتوسط الحسابي والانحراف المعياري كانت على مستوى متوسط.

- **تحليل البيانات المتعلقة بالاتجاهات:** تبرز مخرجات الجدول الوالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم اتجاهات الأفراد حول تلقي اللقاح:

الجدول 5: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم اتجاهات الأفراد حول تلقي اللقاح

فقرات متغير جماعة العمل	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
لدي معلومات كافية عن لقاح فيروس كورونا من حيث مكوناته والنتائج الصحية المترتبة عنه؛	2,94	1,181
لدي اتجاه إيجابي حول المعلومات المقدمة فيما يخص استخدام لقاح فيروس كورونا	2,68	1,107

يشكل لقاح فيروس كورونا بالنسبة لي درجة عالية من المصداقية والأمان الصحي؛	2,42	1,177
أفضل تلقي لقاح فيروس كورونا في ظل الانتشار الواسع للفيروس؛	2,26	,999
أحس بالثقة والأمان عند تلقي لقاح فيروس كورونا؛	2,35	1,018
ينتابني شعور بالسلامة وانطباع جيد عند تلقي لقاح فيروس كورونا.	2,45	1,028
أحرص وأسعى جاهدا في ظل الانتشار الواسع للفيروس لتلقي لقاح كورونا؛	2,42	1,057
ليس لي نية باستخدام طريقة وقاية وعلاج لفيروس كورونا كبديل للقاح المتاح حاليا؛	2,65	1,050
لدي نية في إعادة تلقي لقاح فيروس كورونا حفاظا على سلامتي وصحتي.	2,32	1,107
إجمالي المقياس:	2.49	1.080

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية *SPSS*

لقد أبرز التحليل الخاص بالعبارات المتعلقة باتجاهات الأفراد حول تلقي لقاح فيروس كورونا أنها نالت درجة موافقة متوسطة على كافة فقرات سلم هذا المتغير بمتوسط حسابي بلغ 2.49 وبانحراف معياري بلغ 1.080، باستثناء الفقرتين المتعلقتين بتفضيلات الأفراد ومدى حرصهم وسعيهم الجاهد لتلقي اللقاح بمتوسطات بلغت 2.26، 2.32 وانحرافات معيارية بلغت 0.999، 1.107 على التوالي واللتين شهدت استجابة ضعيفة من طرف مفردات عينة الدراسة.

- **اختبار فرضيات الدراسة:**

- **الفرضية الرئيسية:** بالنسبة لهذه الفرضية والتي مفادها أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha<0.05$ للجماعات المرجعية في تشكيل وبناء اتجاهات الأفراد لتلقي لقاح فيروس كورونا. يتم اختبار هذه الفرضية باستخدام الانحدار الخطي المتعدد والمبين بالجدول المبين أدناه:

الجدول 6: نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأثر الجماعات المرجعية على اتجاهات الأفراد.

المتغير التابع	معامل R	معامل R^2	F المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة F	المتغير المستقل	قيمة T	مستوى الدلالة
اتجاهات الأفراد لتلقي اللقاح	0.662	0.438	7.018	169	0.001	الأسرة	3.913	0.001
						الأصدقاء	4.020	0.000
						جماعة العمل	4.300	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية *SPSS*

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبيّن أنّ معامل الارتباط بلغ 0.662، ممّا يدلّ على وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغيرين المتمثلين في الجماعات المرجعية مجتمعة (الأسرة، الأصدقاء جماعات العمل) واتجاهات الأفراد بشأن تلقي لقاح فيروس كورونا، وفي المقابل بلغ معامل التحديد R^2=0.438، وهو ما يبيّن أنّ 43.80% من التغيّرات الحاصلة في اتجاهات الأفراد بشأن تلقي اللقاح راجع للتغيّر الممارس من قبل الجماعات المرجعية والمتمثلة في الأسرة والأصدقاء وجماعات العمل، ويبقى ما يشكّل نسبة 56.20% من التغيّر في اتجاهاتهم مرتبط بمتغيّرات أخرى لم يشملها النّموذج. بالمقابل تبرز قيمة F المحسوبة بلغت 7.018 وهي أكبر من قيمة F الجدولية والبالغة 3.78، عند مستوى معنوية α=0.000 $\geq$ 0.05 وبالتالي نرفض فرض العدم ونقبل بالفرض البديل وذلك بوجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha<0.05$ للجماعات المرجعية في تشكيل وبناء اتجاهات الأفراد لتلقي لقاح فيروس كورونا. كما وأوضحت نتائج التحليل الإحصائي الدلالة الإحصائية لجميع قيم T ($\leq$ 0.05).

وللتحقق من وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية لكل مكون من مكونات الجماعات المرجعية على اتجاهات الأفراد على حدا بشأن تلقي اللقاح تمّ تقسيم الفرضيّة الرئيسية إلى ثلاثة فرضيات فرعيّة، وبالرّجوع لنتائج التّحليل الإحصائي يتّضح لنا:

- **الفرضية الفرعية الأولى** والتي مفادها أنه لا يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha<0.05$ للأسرة كجماعة المرجعية في تشكيل وبناء اتجاهات الأفراد لتلقي لقاح فيروس كورونا، اعتمدنا على تحليل نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط والذي يبرزه الجدول الموالي:

الجدول 7: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر الأسرة على اتجاهات الأفراد.

المتغير التابع	معامل R	معامل R^2	F المحسوبة	مستوى الدلالة F	المتغير المستقل	قيمة T	مستوى الدلالة
اتجاهات الأفراد لتلقي اللقاح	0.588	0.346	15.310	0.001	الأسرة	3.913	0.001

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية *SPSS*

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبيّن أنّ معامل الارتباط بلغ 0.588، ممّا يدلّ على وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغيرين المتمثلين في الأسرة كجماعة مرجعية واتجاهات الأفراد بشأن تلقي لقاح فيروس كورونا، وفي المقابل بلغ معامل التحديد R^2=0.346، وهو ما يبيّن أنّ للأسرة دلالة تفسيرية بنسبة 34.60% في اتجاهات الأفراد بشأن تلقي لقاح فيروس كورونا، ومن جهة أخرى تشير النتائج إلى أن قيمة F تساوي 15.310 وقيمة T تساوي 3.913 وهما أكبر من قيمتيهما الجدوليتين البالغتان: 6.63، 2.28، ومعنويتان عند مستوى الدلالة $0.001 \geq 0.05$، وبالتالي نرفض الفرض العدمي ونقبل بالفرض البديل بوجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha<0.05$ للأسرة كجماعة المرجعية في تشكيل وبناء اتجاهات الأفراد لتلقي لقاح فيروس كورونا.

- **الفرضية الفرعية الثانية** والتي مفادها أنه لا يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha<0.05$ للأصدقاء كجماعة المرجعية في تشكيل وبناء اتجاهات الأفراد لتلقي لقاح فيروس كورونا، بنفس الطريقة اعتمدنا على تحليل نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط والذي يبرزه الجدول الموالي:

الجدول 8: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر الأصدقاء على اتجاهات الأفراد.

المتغير التابع	معامل R	معامل R^2	F المحسوبة	مستوى الدلالة F	المتغير المستقل	قيمة T	مستوى الدلالة
اتجاهات الأفراد لتلقي اللقاح	0.598	0.358	16.163	0.000	الأصدقاء	4.020	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية *SPSS*

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبيّن أنّ معامل الارتباط بلغ 0.598، ممّا يدلّ على وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغيرين المتمثلين في الأصدقاء كجماعة مرجعية واتجاهات الأفراد بشأن تلقي لقاح فيروس كورونا، وفي المقابل بلغ معامل التحديد R^2=0.358، وهو ما يبيّن أنّ للأصدقاء دلالة تفسيرية بنسبة 35.80% في اتجاهات الأفراد بشأن تلقي لقاح فيروس كورونا، ومن جهة أخرى تشير النتائج إلى أن قيمة F تساوي 16.163 وقيمة T تساوي 4.020 وهما أكبر من قيمتيهما الجدوليتين، ومعنويتان عند مستوى الدلالة $0.000 \geq 0.05$، وبالتالي نرفض الفرض العدمي ونقبل بالفرض البديل بوجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha<0.05$ للأصدقاء كجماعة المرجعية في تشكيل وبناء اتجاهات الأفراد لتلقي لقاح فيروس كورونا.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** والتي مفادها أنه لا يوجد علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha<0.05$ لجماعات العمل كجماعة المرجعية في تشكيل وبناء اتجاهات الأفراد لتلقي لقاح فيروس كورونا، اعتمدنا على تحليل نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط والذي يبرزه الجدول الموالي:

الجدول 9: نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر لجماعة العمل على اتجاهات الأفراد.

المتغير التابع	معامل R	معامل R^2	F المحسوبة	مستوى الدلالة F	المتغير المستقل	قيمة T	مستوى الدلالة
اتجاهات الأفراد لتلقي اللقاح	0.624	0.389	18.489	0.000	جماعة العمل	4.300	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج الحزم الإحصائية *SPSS*

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتبيّن أنّ معامل الارتباط بلغ 0.624، ممّا يدلّ على وجود علاقة ارتباط موجبة ومتوسطة بين المتغيرين المتمثلين في جماعة العمل كجماعة مرجعية واتجاهات الأفراد بشأن تلقي لقاح فيروس كورونا، وفي المقابل بلغ معامل التحديد R^2=0.389، وهو ما يبيّن أنّ لجماعة العمل دلالة تفسيرية بنسبة 38.9% في اتجاهات الأفراد بشأن تلقي لقاح فيروس كورونا، ومن جهة أخرى تشير النتائج إلى أن قيمة F تساوي 18.489 وقيمة T تساوي 4.300 وهما أكبر من قيمتيهما الجدوليتين ومعنويتان عند مستوى الدلالة $0.000 \geq 0.05$، وبالتالي نرفض الفرض العدمي ونقبل بالفرض البديل بوجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha<0.05$ لجماعة العمل كجماعة المرجعية في تشكيل وبناء اتجاهات الأفراد لتلقي لقاح فيروس كورونا.

6. خاتمة: من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها والتي استهدفت دراسة علاقة الأثر بين الجماعات المرجعية كعامل من عوامل التأثير الاجتماعية في سلوك المستهلك على اتجاهات الأفراد بشأن تلقي لقاح فيروس كورونا كعامل هو الآخر من عوامل التأثير النفسية لسلوك المستهلك، توصلنا إلى مجموعة من النتائج التي نوجزها في:

- وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الجماعات المرجعية في تشكيل اتجاهات الأفراد بشأن تلقي اللقاح الخاص بفيروس كورونا، وهذا ما أثبتته معاملات الارتباط ذات التأثير الموجب والمتوسط والبالغة 0.662، والقوة التفسيرية التي أبرزها معامل التحديد البالغ 43.80%؛
- وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الأسرة كجماعة مرجعية في تشكيل اتجاهات الأفراد بشأن تلقي اللقاح الخاص بفيروس كورونا، وهذا ما أثبتته معاملات الارتباط ذات التأثير الموجب والمتوسط والبالغة 0.588، والقوة التفسيرية التي أبرزها معامل التحديد البالغ 34.60%؛
- وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الأصدقاء كجماعة مرجعية في تشكيل اتجاهات الأفراد بشأن تلقي اللقاح الخاص بفيروس كورونا، وهذا ما أثبتته معاملات الارتباط ذات التأثير الموجب والمتوسط والبالغة 0.598، والقوة التفسيرية التي أبرزها معامل التحديد البالغ 35.80%؛
- وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين جماعة العمل كجماعة مرجعية في تشكيل اتجاهات الأفراد بشأن تلقي اللقاح الخاص بفيروس كورونا، وهذا ما أثبتته معاملات الارتباط ذات التأثير الموجب والمتوسط والبالغة 0.624، والقوة التفسيرية التي أبرزها معامل التحديد البالغ 38.90%؛
- شكّلت جماعات العمل المكون الأكثر تأثيرا من ضمن باقي مكونات الجماعات المرجعية في التأثير على اتجاهات الأفراد بشأن تلقي اللقاح، والذي مرده الأساسي سعي هذه الأخيرة بطريقة أو بأخرى لجعل عملية التلقيح شبه إلزامية على الأفراد.

وباستعراض كل النتائج السالفة الذكر يمكن القول بأنه لا بد من التركيز على الجماعات المرجعية في مختلف السياسيات والأنشطة التسويقية لما له من الدور الفعال والأثر البالغ على سلوكات الأفراد، ونذكر على وجه الخصوص بناء وتعزيز اتجاهات الأفراد سواء تعلق الأمر بالمكون السلوكي أو المعرفي أو العاطفي لتلقي اللقاح، وهذا لا يكون إلا من خلال زيادة وعي الأفراد المشكلة لهذه الجماعات من خلال إمدادهم بمختلف المعلومات حوله، والتركيز على النشاط الترويجي الذي يمكن من تدعيم هذا الاتجاه، كما ولابد على الهيئات الدولية والوطنية على وجه الخصوص والتي تعنى بالصحة العامة البحث عن آليات أخرى لتحقيق هذا الهدف عوض التفكير في جعل تلقي اللقاح إلزامي فهذا لا يزيد الأفراد إلا ترددا في تلقيه وينمي لديهم الاتجاهات والمواقف السلبية حوله.

قائمة المراجع باللغة العربية:

1. أحمد عبد الله أحمد الحامد، (2007)، العوامل المحددة لاتجاهات السياح نحو جودة الخدمات الفندقية المقدمة في فنادق فئة الخمسة نجوم في أمانة عمان الكبرى–دراسة ميدانية،رسالة ماجستير في التسويق، (جامعة عمان العربية)،كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، عمان، الأردن.
2. آلاء صبحي زيادة، (2019)، العوامل المؤثرة في قرار شراء الزبائن للمنتجات غير الدوائية في شركة الصيدلية الخماسية الأردنية، *رسالة ماجستير في التسويق*، (جامعة عمان العربية)، كلية الأعمال، عمان، الأردن.
3. أيمن حسب الرسول حسين أحمد، (2010)، اتجاهات العملاء نحو استخدام التسويق الإلكتروني، *رسالة ماجستير في إدارة الأعمال*، (جامعة أم درمان الإسلامية)، كلية الدراسات العليا– قسم إدارة الأعمال، أم درمان، السودان.
4. بن عيسى عنابي، (2010). *سلوك المستهلك –الجزء الثاني: عوامل التأثير النفسية*، (الإصدار 02)، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
5. بن عيسى عنابي، (2010)، *سلوك المستهلك – الجزء الأول: عوامل التأثير البيئية*، (الإصدار 02)، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية.
6. بولقرون راضية، بوداود حميدة، (2020)، اتجاهات الزبائن نحو مواقع التسويق عبر الانترنيت–دراسة حالة Ali Express، (جامعة البويرة)، *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية*، *07* (01)، 96-115.
7. تباني رندة، هباش فارس، (2020)، أهمية الجماعات المرجعية في اتخاذ القرار السياحي داخل الوطن–دراسة عينة من السياح المحليين الجزائريين، *revue des réformes economique et intégration en economie mondiale* ، *14* (03)، 269-288.
8. خالد توفيق العساف، (2017)، أثر الجماعات المرجعية على تعامل المستهلك الأردني مع متاجر التجزئة للعطور –حالة دراسية فئة الشباب في مدينة عمان–، *المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية–سلسلة العلوم الإنسانية*، *19* (02)، 02-16.
9. سيد عال القاسم مولاي، (2020)، أثر جائحة كورونا على أحكام الإجارة في الفقه الإسلامي، *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية*، *09* (04)، 325-347.
10. عبد القادر خليل، سليمان بوفاسة، (2015)، دراسة اتجاهات الأفراد نحو التعامل مع البنوك الإسلامية–دراسة ميدانية حول زبائن بنك الركة الجزائري، (جامعة الأغواط) *مجلة دراسات دولية* ، *06* (01)، 83-106.
11. غربي حمزة، بن البار امحمد، عيسى بدروني، (2020)، دراسة قياسية لأثر جائحة كورونا على الأسواق المالية العربية –بورصة القاهرة نموذجا، *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية*، *09* (04)، 447-466.

12. فاتح مجاهدي، شراف براهيمي، (2015)، دراسة اتجاهات المستهلك الجزائري نحو علامة المؤسسة الوطنية للصناعات الإلكترونية ENIE، *مجلة الردة لاقتصاديات الأعمال، 01* (01)، 86-113.

13. ليلى جار الله خليل، (2018)، تأثير الجماعات المرجعية في تخفيض المخاطر المدركة عند الشراء-دراسة استطلاعية لآراء عينة من مستخدمي إطارات السيارات في مدينة الموصل، *مجلة تنمية الرافدين، 37* (119)، 95-112.

14. عبد الله محمد الهرمش، (2015)، دور الجماعات المرجعية في تقليل المخاطر المدركة لقرار شراء الشقق السكنية لدى المستهلك في مدينة عمان، *مجلة الواحات للبحوث والدراسات، عمان، الأردن، 08* (02)، 654-688.

15. عليط نصيرة، (2017)، العوامل المفسرة لإدراك المستهلك للمخاطرة عند اتخاذ قرار الشراء، *مجلة العلوم الإنسانية، ب* (47)، 217-232.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

1. Cruwys et al, (2021), Perceived Covid-19 risk is attenuated by ingroup trust : evidence from three empirical studies, *BMC public Health* , 1-11.
2. Haoran Chu, sixiao Liu, (2021), Integrating health behavior theories to predict American's intention to receive a COVID-19 vaccine, *Patient Education and Counselting* (104), 1878-1886.
3. *Hoyer & Macinnis*, (2000), *Consumer Behavior,* (éd. 02), new york: prentice Hall.
4. Jiaqin Yang et al,(2007) ,Social reference group influence on mobile phone purchasing behaviour : a croos comparative study, *int.j.Mobie Communication*, Inderscience Enterprises Ltd 5(3)- 319-338.
5. Linda c.Karlsson et al, (2021), Fearing the disease or the vaccine: The case of COVID-19, *Personality and individu differences* (172), 01-11.
6. *kotler.Ph, keller.K, Manceau.D, Dubois.B,* (2009), *Marketing Management* (éd. 13). paris, france: pearson education, prentice Hall.
7. Omid.v.Ebrahimi et al, (2021), Risk, Trust, and Flawed Assumptions Vaccine Hesitancy During the Covid-19 Pandemic, *Frontiers in Public health , 09*, 01-08.
8. *Schiffman, Leon .G & Kanuk, Leslie .L,* (2004). *Consumer Behavior,* (Eighth édition), new jersey: prentice Hall.
9. Annelot Wismanse et al, (2021), Psychological characteristics and the mediating role of the 5c model in explaining students' COVID-19 vaccination intention, *Plos One 16 , 08* (16), 1-4.

قائمة المواقع الإلكترونية:

1. unicef، (2022)، *كيف تعمل لقاحات كورونا*، تاريخ الاسترداد 2022/03/15، من: https://www.unicef.org/ar
2. wikipedia، (2022)، *إحصائيات فيروس كورونا*، تاريخ الاسترداد 2022/02/18، من: http://en.wikipedia.org/wiki/Template:COVID-19_pandemic_data.
3. wikipedia، (2020)، *تعريف اللقاح*، تاريخ الاسترداد 2022/01/25، من: https://ar.m.wikipedia.org
4. المنظمة العالمية للصحة، (فيفري، 2022)، *إحصائيات حول لقاح فيروس كورونا*، تم الاسترداد من: https://www.who.int
5. المنظمة العالمية للصحة. (فيفري، 2022). *إحصائيات كورونا*، تاريخ الاسترداد 2022/02/28، من https://www.who.int/ar
6. المنظمة العالمية للصحة، (فيفري،2022). *معلومات حول لقاح كورونا -19*، تاريخ الاسترداد 2022/03/15، من: https://www.who.int