مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي
ISSN 1112-9255/E-ISSN 2588-2414
المجلد09 العدد 02 – جوان 2022

OEB Univ. Publish. Co.

# تفعيل الاتصال الداخلي في الحد من أسباب العزوف عن لقاحات كوفيد 19 بين مستخدمي الجامعة

## –دراسة حالة جامعة أم البواقي–

# The role of internal communication in reducing the phenomenon of reluctance to Covid 19 vaccines among university workers – case study of Oum El Bouaghi university-

**غنام نعيمة**
جامعة أم البواقي، naimakati@hotmail.fr

**تاريخ التسليم: 31-01-2022 تاريخ التقييم: 05-02-2022 تاريخ القبول: 27-05-2022**

**الملخص**

منذ ظهور وباء كوفيد 19 واعتباره جائحة عالمية، ازدادت عدد الاصابات والوفيات عالميا، وبتحور الفيروس المستمر، سارعت المنظمات الصحية وهيئات البحث العالمية لإيجاد حلول من خلال اللقاحات المستحدثة. غير أن هذه اللقاحات قوبلت بالعزوف من طرف فئة كبيرة في المجتمعات عالميا ومحليا. رغم حملات التوعية من طرف منظمة الصحة العالمية وجهود الحكومة والمؤسسات في ذلك. منها مايعود إلى الخوف، انعدام الثقة في المعلومات، الشائعات المظللة و المعلومات الخاطئة وغيرها كثير. وباعتبار الاتصال الداخلي من أهم قنوات تدفق المعلومات الصحيحة داخل أي تنظيم، فقد سعت هذه الدراسة إلى البحث في فعالية الإتصال الداخلي في الحد من ظاهرة العزوف عن عملية التلقيح بين العاملين في الوسط الجامعي، رغم حملات التلقيح وتوفر اللقاح على مستوى الجامعات. حيث تمت الدراسة عن طريق توزيع استبيان على 390 من أساتذة، موظفين وعمال داخل الجامعة وتحليلها باستخدام الحزمة الاحصائية spss 20 وخلصت الدراسة إلى أن هناك تفعيل للاتصال الداخلي في عملية الحث والتشجيع على تلقي اللقاح، غير أن هناك تغليب للوسائل التقليدية على حساب الحديثة الأسرع والأكثر فعالية، إضافة إلى وجود عوائق تنظيمية واجتماعية حالت دون ذلك.

**الكلمات المفتاحية الاتصال الداخلي، جائحة كوفيد 19،كورونا فيروس، اللقاحات، الوسط الجامعي.**

**Abstract**

Since the emergence of Covid 19 and considering it as a global pandemic, the number of infections and deaths has increased globally. With the continuous virus'evolution, the need to achieve safety from individuals and societies has strengthened. Health organizations and global research bodies have rushed to find solutions through the newly developed vaccines. However, these vaccines were rejected by a large group in global societies in general, and in Algeria in particular, despite awareness campaigns by the World Health Organization and the efforts of the government and institutions.

This study sought to investigate the reasons As internal communication is one of the most important channels for the right information flow within any organization. This study sought to investigate the effectiveness of internal communication in reducing the phenomenon of reluctance to vaccinate among university workers, despite vaccination campaigns and the availability of the vaccine at the university level. Where the study was carried out by distributing a questionnaire to 390 professors, employees and workers inside the university and analyzing it using the statistical package spss 20. The study concluded that there is an activation of internal communication in the process of induction and encouragement to receive the vaccine, but that there is a predominance of traditional methods at the expense of the fastest and most effective modern In addition to the existence of organizational and social obstacles that prevented this.

**Keywords** : COVID-19 pandemic, coronavirus, vaccines, intercom, university community.

***المؤلف المراسل: غنام نعيمة، الإيميل: frnaimakati@hotmail.**

## 1.مقدمة:

تعددت محاولات استشراف مستقبل وباء كوفيد 19، ففي ظل التحورات المستمرة التي يعرفها الوباء، تتحول مسارات التحليلات وتتعدد القراءات، خاصة وأن الموضوع متعلق بالصحة وسلامة الفرد الجسدية التي تأتي في مقدمة الأولويات. وفي إطار مكافحة هذه الجائحة تسابقت مراكز ومخابر البحث العالمية بالشراكة مع كبريات الشركات والحكومات لإيجاد حلول لها، ما أفرز عن استحداث منتجات ولقاحات بسرعة كبيرة لمنع انتشار الفيروس، غير أن تسارع المعلومات وتشتتها وتضارب المعلومات، وتحورات الفيروس المستمرة. خلق حالة من عدم اليقين ووسع دائرة الجدال لدى الأفراد حول الزباء واللقاح في حد ذاته. ومع اصرار كل من منظمة الصحة العالمية والحكومات على ضررة تلقي ثلاث أرباع المجتمعات للقاح بغرض خلق مناعة القطيع، قررت بعض الحكومات أن تجعل اللقاح أمرا مفروضا باعتبار اللقاح حق يكفله التشريع، ناهيك عن فرض قيود على تنقل الأفراد الذين لم يتلقوا اللقاح ومنعهم من دخول أماكن عامة كثيرة، والتوجه مستقبلا قد يسير نحو الزامية اللقاح. غير أن ذلك قابله عزوف شبه كلي عن تلقي اللقاح لأسباب كثيرة منها ما له علاقة بالمجتمع، المعلومات، التخوف، الأثار الجانبية، الغموض الذي مازال يغلب على اللقاح، وعلى الوباء في حد ذاته وغيرها من التعليلات.

في الجزائر اللقاح ليس إلزاميا، إلا أن الحكومة عامة ووزارة الصحة سعت في كل لقاءاتها إلى الحث على عملية التلقيح، حيث كان الهدف تطعيم 30 مليون مواطن في غضون ثلاثة أشهر في سباق مع الزمن كما بقية الدول لكسب رهان المناعة الجماعية. وفي هذا السياق سعت الجامعات بصفتها من مؤسسات الدولة جاهدة لتطعيم الطلاب وأعضاء هيئة التدريس والموظفين ضد فيروس كورونا المستجد قبل بداية العام الجامعي، هذه العملية التي استهلتها الجامعات في 21 سبتمبر 2021 لا زالت إلى اليوم قائمة، غير أن الهدف منها لم يتحقق بعد بسبب الاعراض عن عملية التلقيح من طرف كل الفئات الأكاديمية.

باعتبار المعلومة أحد أهم العوامل التي تساعد في عملية اتخاذ مثل هذه القرارات، وباعتبار الاتصال الداخلي حلقة وصل بين جميع الأطراف وفي كل المستويات داخل الهيكل التنظيمي لأي تنظيم فهو القناة التي تسمح بمرور المعلومات والبيانات بطريقة صحيحة، والتي تمكن من إحداث تغيير في السلوكيات وحتى اتخاذ القرارات، لهذا فلابد من تسخير عملية الاتصال الداخلي لتلعب دورها في الحث والتشجيع على عملية التلقيح ضد وباء كوفيد 19. وعلى إثر ذلك جاءت إشكالية هذه الورقة

البحثية للتعمق أكثر في البحث في هذا الموضوع. وذلك بطرح التساؤل الرئيسي التالي: **هل تم تفعيل الاتصال الداخلي للحدَ من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19 بين مستخدمي الجامعة؟**

- **فرضيات الدراسة:** للإجابة عن أسئلة الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية: "**هناك تفعيل للاتصال الداخلي للحد من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19 بين مستخدمي الجامعة**". تمخض عنها مجموعة من الفرضيات الفرعية المتمثلة في:

✓ الفرضية الفرعية الأولى: يفعل الاتصال الداخلي في الوسط الجامعي للحد من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19 من خلال اتجاهه.

✓ الفرضية الفرعية الثانية: تعتبر وسائل الاتصال الداخلي التقليدية أكثر فعالية في الحد من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19 في الوسط الجامعي؛

✓ الفرضية الفرعية الثالثة: تعتبر وسائل الاتصال الحديثة أكثر فعالية في الحد من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19 في الوسط الجامعي؛

✓ الفرضية الفرعية الرابعة: هناك معوقات تحول دون تفعيل أساليب الاتصال الداخلي في الحد من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19 في الوسط الجامعي.

- **أهداف الدراسة:** تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن ايجازها فيما يلي:

✓ التحقيق في مدى العزوف عن عملية التلقيح ضد كوفيد 19 بالوسط الجامعي في الجزائر،

✓ البحث في استخدام أساليب الاتصال الداخلي وأفضلها في الحد من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19 بين مستخدمي الجامعة؛

✓ الكشف عن المعوقات والعراقيل التي تحول دون تمكين أساليب الاتصال الداخلي من الحد من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19 في الوسط الجامعي؛

✓ شرح الظاهرة المدروسة بطريقة علمية، وفق بيانات احصائية؛

✓ تقديم توصيات من شأنها التشجيع على الاستغلال الأمثل لأساليب الاتصال الداخلي والتي من شأنها الحد من هذه الظاهرة داخل الجامعة وحتى في المؤسسات الأخرى.

- **منهجية الدراسة:**

تعد الدراسة الحالية، بالنظر إلى محدداتها النظرية والميدانية من أنواع الدراسات الوصفية، لذلك فالمنهج المناسب هو المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على المسح المعتمد على جمع البيانات والحقائق من عينة دراسة مقصودة، بغرض وصف، تحليل وتفسير الظاهرة المدروسة.

**2. الاطار النظري للدراسة**

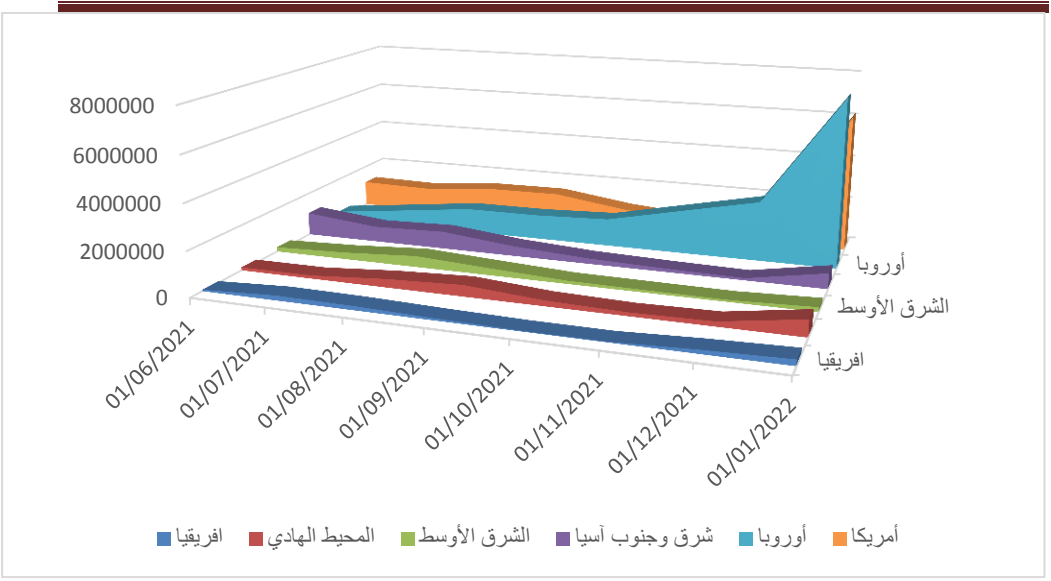
**1.2. مسار جائحة ولقاح كوفيد 19:**

**1.1.2. 2. جائحة كوفيد 19:** صنف كوفيد 19، كجائحة أكثر منه كمرض، جاء هذا المصطلح لوصف مدى اجتياح ظاهرة ما للأفراد والعالم، واستعمل للاشارة إلى مدى توسع وانتشار الفيروس وتفشيه بين الناس (بوساحة، 2021). وقد تم تصنيفه كذلك بتاريخ 11 مارس 2020 (سوالم، 2020). اعتبر الفيروس مستجدا كون هذه السلالة لم يسبق وأن أصيب بها البشر .

صاحبت الفيروس العديد من الأعراض التي تختلف في نوعها وحدتها غير أن أكثرها شيوعا تتراوح بين الحمى، السعال الجاف والتهاب البلعوم إلى فقدان الذوق والشم وصولا إلى الاختناق وفقدان القدرة على التنفس الأمر الذي يصل إلى حد الوفاتد. قدرت احصائيات منظمة الصحة العالمية عدد الاصابات إلى غاية 28 جانفي 2022 ب 364191494 اصابة حول العالم بينما بلغ عدد الوفيات 5631457 وفاة عالميا.

قسمت منظمة الصحة العالمية دورة حدوث أي جائحة إلى ستة مراحل (سوالم، 2020)، تمثلت في **مرحلة المنشأ** ونقصد بها نشوء الفيروس لدى الحيوان دون انتقالها للإنسان، ثم **مرحلة الانتقال** من الحيوان إلى الإنسان تبقى هذه البيانات غير متوفرة؛ **مرحلة الانتشار الطفيف** كانت بدايتها بالنسة لمنظمة الصحة العالمية منذ نوفمبر 2019 بووهان بالصين (منظمة الصحة العالمية، 2021)؛ **مرحلة الإصابة الجماعية** وهي المرحلة التي تتذر بوقوع وباء واسع الانتشار، بدايتها منذ 19 ديسمبر 2019 ؛ **مرحلة العدوى؛ مرحلة الوباء** أي انتشار العدوى إلى عدة بلدان وبوتيرة إصابة كبيرة وفعالة حيث حددت منظمة الصحة العالمية يوم 11 مارس 2020 تاريخ تحوله إلى جائحة.

**الشكل:** انتشار الفيروس بين مناطق العالم في الفترة بين جوان 2021 و جانفي 2022




**المصدر**: من إعداد الباحثة بالاعتماد على موقع منظمة الصحة العالمية (WHO, 2022)

والملاحظ تصاعد وتيرة الاصابات خلال بداية سنة 2022 مع انتشار المتحور أوميكرون حيث تبقى كل من القارة الأوروربية وأمريكا محتلتين الصدارة في عدد الاصابات الكبيرة مقارنة ببقية مناطق العالم. وكان للفيروس العديد من المتحورات أبرزها إلى الآن **متحور ألفا، متحور بيتا، متحور غاما** (روبرتس م.، 2021)؛ **متحور دلتا** تمت الاصابة به من طرف أفراد أقل من 18 سنة، كان أكثر انتشارا في المملكة المتحدة (روبرتس، 2021) وآخرها **متحور أوميكرون** وهو من أكثر السلالات انتشارا وبسببه زادت شركات تصنيع اللقاحات جرعات اللقاحات من جرعتين إلى ثلاث أبرزها مختبرات فايزر (فرانس 24، 2021).

**2.1.2. لقاحات كوفيد 19:** يعرف اللقاح على أنه مستحضر بيولوجي يتم تصنيعه في المخابر، الهدف منه هو خلق مناعة لدى الأفراد أو الحيوانات تجاه مرض معين. وعلى مر السنين تم استحداث وتطوير العديد من اللقاحات بما في ذلك لقاح الانفلونزا، الجدري، الطاعون وغيرها. تاريخيا، كانت اللقاحات هي الوسيلة الأكثر فعالية في محاربة الأوبئة والأمراض، غير أن فعاليتها تعتمد على عوامل كثيرة مثل المرض، أداء اللقاح عل بعض السلالات وطريقة استجابة الأفراد.

مع بداية 2020 وبفضل سرعة البحث والتطوير بفعل التكنولوجيا تم الوصول إلى لقاح لكوفيد 19 من طرف هيئات طبية ومخابر بحث جهات عديدة، حيث تم منح الإذن من طرف منظمة الصحة العالمية للعديد من اللقاحات أعتبرت بموجب بروتوكول الاستعمالات الطارئة فعالة للغاية في الوقاية

من المضاعفات الوخيمة لمرض كوفيد-19 ودخول المستشفى بسببة . والشكل التلي يبين أنواع لقاح كوفيد 19 حسب الشركات المنتجة له إلى:

**الجدول (2):** أنواع لقاحات كوفيد 19 إلى غاية جانفي 2022

| اللقاح | الشركة المنتجة | البلد المنتج | عدد الجرعات | بداية الأثر الواقي | الفترة الفاصلة بين الجرعتين | فترة عودة الاصابة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| فايزر بيونتيك | شركة فايزر ومختبر التكنولوجيا الحيوية الألمانية | الولايات المتحدة الأمريكية | 2 | بعد 12 يوم بعد الجرعة الأولى | من 21 إلى 28 يوماً | |
| كوفاكسين BBV152 | بهارات بيوتك | الهند | 2 | 14 يوم بعد الجرعة الثانية | 4 أسابيع | بعد 6 أشهر |
| جونسون أند جونسون | جونسون أند جونسون | الولايات المتحدة الأمريكية | 01 | 28 يوم بعد الجرعة | - | |
| موديرنا | شركة موديرنا | الولايات المتحدة الأمريكية | 2 | 14 يوم بع الجرعة الأولى | 28 - 48يوم | |
| أسترازينيكا | | السويد وبريطانيا | | | 8-12 أسبوع | |
| ساينوفاك | المجموعة الوطنية الصينية للمستحضرات الصيدلانية | الصين | 2 | | 2-4 أسابيع | 6 أشهر بعد الاصابة |
| سينوفارم | المجموعة الوطنية الصينية للمستحضرات الصيدلانية | الصين | 2 | 14 يوم بع الجرعة الثانية | 3-4 أسابيع | 6 أشهر بعد الاصابة |

**المصدر:** من إعداد الباحثة بالاعتماد على موقع منظمة الصحة العالمية ومواقع أخرى

وتشترك اللقاحات في كونها فعالة ضد كل المتحورات إلى غاية الآن، كما يمكن تلقيها من طرف أفراد يتراوح عمرهم بين 18 سنة أو أكثر ماعدا لقاح فايزر التي سمحت الولايات المتحدة بأن يتم تلقيه من طرف أطفال تزيد أعمارهم عن سن 12 سنة، والمعلوم أنه إلى الآن لم يعتمد لقاح لمن هم أقل من 12 سنة.

**3.1.2. مسار جائحة ولقاح كوفيد 19 في الجزائر:** كانت الجزائر ثاني بلد في افريقيا يسجل إصابات حيث رصدت أول حالة إصابة بكوفيد 19 في 5 فيفري 2020 من طرف رعية إيطالي، واعتبرت آنذاك ثاني حالة إصابة في افريقيا كلها بعد أول حالة في مصر (فرانس 24، 2020). حسب لجنة متابعة تفشي وباء كورونا بالجزائر، فقد وصل إجمالي الإصابات إلى 252221 حالة، وقدر عدد الوفيات ب 6563، وتماثل للشفاء 167005 نهاية جانفي 2022 (بن طاهر، 2022). حيث يمثل متحور أوميكرون نسبة 93% من مجموع الحالات المبلغ عنها مقابل نسبة

7% للمتغير دلتا. وتعرف الجزائر حاليا الموجة الرابعة للمتحور أوميكرون والتي أعادت المجتمع إلى عملية الحجر الصحي.

أكد وزير الصحة بن بوزيد إلى وجود عزوف شبه تام للجوائريين عن تلقي اللقاح ضد كوفيد 19 رغم توفره بأعداد كبيرة وكافية، حيث لم تتعدى نسبة التلقيح 11% من إجمالي السكان و28% لمن هم أكثر من 18 سنة باعتبارها الفئة المستهدفة، وتبقى هذه النسبة بعيدة كل البعد عن آمال وزارة الصحة. وأشارت تقارير عديدة وبيانات الرئاسة في هذا الصدد أن 94% من الوفيات تعود لأشخاص لم يتلقوا اللقاح (فرانس 24، 2022). وقد نظمت العديد من المؤسسات والمستشفيات والمراكز حملات تلقيح، وحملات تحسيسية على نطاق واسع وفقا للتعليمة رقم 03 الصادرة بتاريخ 22 جانفي 2022 المتعلقة بإعادة بعث الحملة الوطنية للتلقيح من أجل تعبئة شاملة. كما أطلقت السلطات أكبر حملة تطعيم ضد فيروس كورونا شملت ولايات البلاد الـ 58، تحسبا لاستئناف الدراسة في المدارس والجامعات سبتمبر 2021 ولازالت مستمرة باعتبار اللقاح لايزال متواجدا على مستوى المراكز الصحية للجامعات.

**4.1.2. ظاهرة رفض اللقاح عالميا وأسبابها:** قدمت العديد من الدراسات التي بحثت في أسباب رفض اللقاح في العديد من البلدان، فمثلا نشرت مجلة "neicher communications " أن 35% من سكان أيرلندا و31% من سكان المملكة المتحدة رفضوا تلقي اللقاح. كما نشرت دورية " Saudi Journal Pharmaceutical" دراسة تمت عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي في أربع دول عربية هي (الأردن والسعودية ولبنان والعراق)، أين أبدى 25% فقط من المشاركين استعدادهم لتلقي اللقاح. وتعود أبرز الأسباب الكامنة وراء رفض هذه اللقاحات عالميا حسب (أشرف، 2021) إلى:

- **الخوف:** حسب تقرير نشرته كلية "Empyreal College London" الخاصة بالابتكار الصحي العالمي شمل الخوف: الخوف من الآثار الجانبية، الخوف من عدم الحصول عل اللقاح المفضل، وما إذا كانت اللقاحات قد خضعت لاختبارات كافية، إضافة إلى كون الفيروس واللقاح أمر جديد لم تمر عليه حتى 5 سنوات ولايزال البعض في وضع ترقب لما سيؤول إليه الأمر من حيث الفيروس أو اللقاح.
- **عدم الثقة:** تختلف الأسباب والعومل التي أوصلت الأفراد إلى حالة من عدم اليقين أو الشك، حيث أفادت دراسات أن عامل الشك في اللقاح شمل جوانب أهمية اللقاح، مجانية اللقاح المشكوك فيها، تأثيره على المدى الطويل، الوقت القصير التي صنعت فيه اللقاحات، وفي هذا الصدد أكد العديد من العلماء والمختصين أن سرعة تصنيع اللقاح تعود إلى التقنيات الحديثة

والتمويل الضخم من كبريات الشركات ومراكز البحوث، وكذا إقبال الجامعات على عملية الابتكار والانتاج.

- **التقليد:** حيث أكدت دراسات أن العديد ممن كانوا رافضين للتلقيح تراجعوا عن موقفهم بعد أن تلقى العديد من الأشخاص في دوائر معارفهم اللقاح دون أن يصيبهم مكروه (أشرف، 2021)؛
- **الإعلام ووباء المعلومات:** واكب ظهور جائحة كوفيد 19 ما يعرف بالوباء المعلوماتي والذي يتمثل في تدفق سيل من المعلومات بعضها مغلوط وبعضها مضلل، وأغلبها يندرج في إطار الشائعات، خاصة مع الحجر الصحي، مما يتسبب في إغراق المتلقي بكم كبير من المعلومات حول الجائحة، العدوى أو اللقاح، وترجح أسبابها إلى الوجود النشط وغير المنضبط لوسائل التواصل الاجتماعي وسهولة التعامل معها بلا رقيب، ما شجع غير المختصين ومدعي العلم على الإدلاء بدلوهم في قضايا علمية هم غير ملمين بها (علاق، 2021). ومن أهم الشائعات التي صاحبت الجائحة أن الوباء مؤامرة عالمية، ومؤامرة المليار الذهبي، وكون الفيروس مصنع داخل المختبرات. ومثل هذه الشائعات خلقت انسياقا غير واعي من فئات وقطاعات واسعة في المجتمع دون تدقيق، بل وبادر العديد إلى مشاركته مع الآخرين والترويج له وكأنه حقائق دامغة، وكذلك انتحال بعض الأفراد والمجموعات صفات علمية والتصدي للنصح والإرشاد وإرسال التحذيرات في شكل مقاطع فيديو أو رسائل صوتية تجد طريقها إلى الانتشار (رقاز، 2021).

**2.2. الاتصال الداخلي:**

**1.2.2. تعريفه:** دراسة الاتصال الداخلي ليست بجديدة لكنها ككل موضوع آخر تتطور بتطور الوسائل والأساليب المستخدمة فيه، ومن خلال مراجعتنا للأدبيات المقدمة لاحظنا التعاريف التالية: عرفه (شريف، 1967) بأنه "مجموعة من الإجراءات والطرق والوسائل والترتيبات التي تكفل إنتاج وتوصيل واستخدام البيانات اللازم توفيرها لاتخاذ قرارات سليمة الاتجاه صحيحة التوقيت" وهنا أعتبر الاتصال الداخلي وسيلة للتأثير في القرارات وتصويبها نحو الصحيح.

كما عرفته (طلعت محمود، 2001) بأنه "عملية نقل وتبادل المعلومات الخاصة بالمؤسسة وهو وسيلة لتبادل الأفكار والاتجاهات والرغبات و الآراء بين أعضائها، ومن خلاله يحقق المسؤول التأثير المطلوب في تحريك الجماعة نحو الهدف، ويعتبر الاتصال أيضا أداة هامة لإحداث التغيير في السلوك البشري".

وعليه فالاتصال الداخلي هو مجموع العمليات والاجراءات التي تكفل نقل، تبادل وتوفير البيانات بشكل يسمح للمعلومات بالتدفق والوصول بحيث تسمح باتخاذ القرارات بشكل صحيح ومناسب من

حيث الاتجاه والتوقيت، بما يكفل تحقيق الهدف من الاتصال داخل المنظمة، وبالتالي فالاتصال يحدث أثرا أو تغييرا على السلوك والأفعال ما ينعكس على القرارات.

**2.2.2. أساليب الإتصال الداخلي:** تستعمل المؤسسة في اتصالها الداخلي وسائل متعددة ومتنوعة لضمان السير الحسن للعمل ، فمنها الوسائل التقليدية منها الحديثة التي أحدثتها التكنولوجيا وذلك حسب الهدف من توجيه ونقل المعلومة، وهي كالتالي:

**1.2.2.2. الوسائل التقليدية:**

- ✓ **الوسائل المكتوبة:** تتمثل في الكلمة المكتوبة التي يصدرها المرسل إلى المستقبل ، وتعتبر أكثر القنوات رسمية ودقة في عملية الاتصال نجدها في: التقارير،
- ✓ **التقرير:** يحرر من طرف مسؤول داخل المؤسسة، يكون عادة بعد اجتماع عمل أو اجتماع إعلامي، يعمل على توصيل المعلومات من المشاركين في الاجتماع الى بقية المستخدمين (حجازي، 1998)؛
- ✓ **الإعلانات:** وهي من الوثائق الداخلية الرسمية التي تستعملها المؤسسة في اصدار التعليمات الضرورية للسير الحسن لمصالحها، تحمل إمضاء أو تاريخا؛
- ✓ **المذكرة:** هي المعلومات أو التعليمات الإدارية الموزعة على عدد كبير ومحدد من المسئولين، وتتعلق بقوانين أو تغييرات فيها؛
- ✓ **رسالة إلى العمال:** وثيقة على شكل رسالة يحررها المدير لتوجيه معلومات متعلقة بالتذكير أو اجتماع توجه إلى العمال بهدف التقليل من دور الإشاعة
- ✓ **جريدة المؤسسة:** تعتبر من وسائل الاتصال التي يتم إشراك العاملين في إصدارها الأمر الذي يساعد على الإطلاع على آراء وأفكار العاملين واقتراحاتهم من خلال ما يساهمون فيه من كتابات وتعليقات (عبد الفتاح، صفحة 176)
- ✓ **لوحة الإعلانات:** توضع عادة في مدخل المؤسسة أو أماكن الراحة حتى تمكن كل العاملين من الاطلاع عليها، يتم نشر فيها كل المعلومات الداخلية المتعلقة بالمؤسسة؛
- ✓ **علبة الأفكار أو صندوق الاقتراحات:** تعتبر وسيلة دقيقة لتلقي ردة الفعل أو جمع الآراء والاقتراحات من طرف العمال لاحتكاكهم بالأوضاع أو امتلاكهم للمعلومات، تضمن الشفافية لكونها لا تحوي معلومات شخصية كما قد تلعب دور التغذية العكسية للقرارات المستقبلية.

**ب.الوسائل الشفوية:** يتم عن طريق الكلمة المنطوقة ، ويتميز بكنه أكثر سهولة وإقناعا ن بين وسائله نجد:

- **الاجتماعات:** وسيلة تشجع الحوار المباشر وتبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل، سواء كان اجتماع اعلام أو اجتماع تبادل الخبرات (Phalen, 1992).
- **المحاضرات:** لقاء يجمع إدارة المسسة مع إطارات أو شخصيات خارجية حول مسائل معينة، حيث تسهم في زيادة تثقيف العاملين حول موضوع ما أو تكوينهم في مجال معين.
- **المقابلة:** تكون بالاتصال المباشر بين الأشخاص، تبنى على الحوار تبادل الآراء والمعلومات.

**2.2.2.2. الوسائل الحديثة:** هي التي تجمع بين الصوت والصورة بفضل التقدم التكنولوجي، وبدأ استخدامها في عملية الاتصال الداخلي لسهولتها، سرعتها، توسع وانتشار استعمالها، الملاحظ أن الأزمات مثل جائحة كوفيد 19 وسعت من استعمال هذه التكنولوجيا بل وساهمت في تطويرها، ومن بين الوسائل نجد:

أ. **الهواتف الأرضية والمحمولة:** التي سمحت بتدفق المعلومة بسرعة سواء عن طريق الاتصال المباشر أو الرسائل النصية، كما سهلت تكنولوجيا الجيل الرابع الاتصال المرئي وأصبحت تعقد المقابلات الاجتماعات عن طريق تقنيات حديثة.

**ب. الانترنيت:** ونقصد بها الشبكة العنكبوتية التي أتاحت تبادل المعلومات وتدفها بكميات هائلة وسرعة كبيرة والتي يمكن إستخدامها لأجل عملية الاتصال. وأتاحت الانترنيت خدمات الاتصال المتمثلة في **مواقع التواصل الاجتماعي:** وتعتبر أحدث وسائل التواصل تتميز بسهولة الولوج وقاعدة كبيرة من المستخدمين، ما يسمح بنشر المعلومات بسرعة وعلى نطاق واسع، **البريد الالكتروني:** يعتبر أكثر وسيلة الكترونية رسمية تسمح بتبادل المعلومات والتواصل بين الأفراد داخل المنظمة، **المنصات الخاصة:** وهي المنصات التي أنشأتها المؤسسات بغية توطيد عملية الاتصال والتسريع في نقل المعلومات والبيانات واختصار للمعاملات التابعة لذلك، **التطبيقات الالكترونية:** وهي مختلف التطبيقات الناتجة عن تكنولوجيا الجيل الرابع والخامس والتي تسمح بالتواصل بين الأفراد، قد سعت جائحة كوفيد من استخدام هذه التطبيقات حيث نجد مثل تطبيق zoom أو تطبيق joint conference call وغيرها التي أصبحت تستخدم لعقد الاجتماعات واللقاءات.

**3.2.2. معوقات الاتصال الداخلي :** هناك العديد من المعوقات والقيود التي تحد من عملية الاتصال الداخلي ولا تبلغها أهدافها ويمكن حصر أهم العوائق في:

**أ. عوائق تنظيمية** : تتمثل أساسا في الأخطاء التنظيمية التي تعيق الاتصال السليم بين الرؤساء والعمال، عدم وجود قنوات للاتصال واضحة تسير فيها المعلومات في جميع الاتجاهات؛ عدم إلمام العمال بوسائل الاتصال المستعملة أو عدم معرفتهم بوجودها.

**ب. عوائق نفسية واجتماعية** : من بينها نجد: الاعتماد على الاتصال الشخصي أو الاتصال المحدود كأن يتم الاتصال بين الإدارة ورؤساء الأقسام فقط، جمود لغة الاتصال مثل استعمال العبارات الغامضة يمكن تفسيرها بعدة تفسيرات، غياب روح المبادرة والتشارك في عملية الاتصال.

## 3. الجانب التطبيقي:

**1.3. أدة جمع المعلومات:** تم اعتماد الاستبيان لكونه الأنسب لخدمة موضوع الدراسة، يضم الاستبيان 4 محاور: محور الأول متعلق بدراسة خصائص العينة، المحور الثاني متعلق بتلقي اللقاح من عدمه حتى يتم فرز الأفراد غير المتلقين فقط والاعتماد على إجابتهم، المحور الثالث متعلق بأسباب عدم تلقي اللقاح، المحور الرابع متعلق بالاتصال الداخلي ودوره في التحفيز على التلقيح ضد كوفيد 19. استخدمت الدراسة مقياسين: المقياس الثنائي (نعم/لا) للتعرف على الأفراد الملقحين من عدمه، ثم استخدام المقياس الخماسي والذي يعرف بمقياس Likert الخماسي لقياس استجابة العينة لعبارات باقي المحاور. تم توزيع ما مجموعه 320 استبيانه على الأساتذة، العمال والموظفين، استرجعت كلها كاملة ما أسفر عن معدل استجابة 100%، ويبين الدول التالي اختبار أداة جمع البيانات.

**الجدول (01):** اختبار أداة جمع البيانات

| محاور الاستبيان وعباراته | معامل آلفا- كرونباخ | جذر معامل آلفا- كرونباخ |
|---|---|---|
| **أسباب العزوف عن لقاح كوفيد 19** | **0.611** | **0.781** |
| الخوف | 0.609 | 0.780 |
| انعدام الثقة | 0.619 | 0.786 |
| التقليد | 0.589 | 0.767 |
| الوباء الاعلامي | 0.664 | 0.814 |
| **الاتصال الداخلي** | **0.687** | **0.830** |
| طبيعة واتجاه الاتصال الداخلي | 0.622 | 0.788 |
| أساليب وأدوات الاتصال الداخلي التقليدية | 0.689 | 0.830 |

| | | |
|---|---|---|
| أساليب وأدوات الاتصال الداخلي الحديثة | 0.711 | 0.843 |
| عوائق الاتصال الداخلي | 0.724 | 0.850 |
| **الاجمالي** | **0.649** | **0.805** |

**المصدر**: من إعداد الباحثة بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل آلفا-كورنباخ لمختلف المحاور تتراوح بين 0.589 و0.724) بينما الاجمالي لجميع عبارات الاستبانة بلغ (0.649) وهي قيمة مقبولة، باعتبارها تقع بين (60% و70%) ما يعني أن أداة الدراسة تتميز بالثبات والدقة، بينما بلغ معامل الصدق قيمة تتراوح بين (0.767 و0.850) لمختلف محاور الاستبانة وبلغ قيمة (0.805) لإجماليي المحاور وهي قيم مرتفعة ما يجعل الاستبانة صالحة للتطبيق واختبار فرضيات الدراسة، ويمنحنا ثقة تامة بالنتائج التي تم التوصل إليها.

**2.3. تقديم مجتمع وعينة الدراسة:**

**1.2.3. مجتمع الدراسة:** يتمثل في العاملين بالوسط الجامعي بجامعة أم البواقي، والمتمثلين أساسا في أساتذة، موظفين وعمال الجامعة، يبلغ حجم مجتمع الدراسة 938 أستاذ و817 موظف وعامل حيث يبلغ عدد الإداريين 607 موظف وعدد المتعاقدين 210 عامل حسب بيانات مصلحة المستخدمين بالإدارة المركزية لجامعة أم البواقي.

**2.2.3. عينة الدراسة:** هي عينة مقصودة، بما أن حجم المجتمع يبلغ عدد أفراده 1755 فرد أي أكثر من 1300 شخص فقد تم تحديد حجمها وفق قانون ستيفن ثامبسون وفق المعادلة التالية:

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{\left[[N-1(d^2 \div z^2)] + p(1-p)\right]}$$

N: حجم المجتمع، S: قسمة الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 التي اختارها الباحث أي 1.96، d: نسبة الخطأ لمستوى الثقة المختارة وتساوي 0.05 و p: نسبة توافر الخاصية والمحايدة 0.5

$$n = 315.3$$

**الجدول (02):** حساب عينة الدراسة

| نوع الفئة | أساتذة | موظفون | عمال | المجموع |
|---|---|---|---|---|
| عدد الفئة | 983 | 607 | 210 | 1755 |
| حجم العينة المستجيبة | 220 | 139 | 31 | 390 |

**المصدر**: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مصلحة المستخدمين بجامعة أم البواقي

من الجدول يلاحظ أن الفئة المستهدفة الأكبر ستكون من الأساتذة وذلك لعددهم الكبير مقارنة بالموظفين والعمال، وقد حاولنا أثناء التوزيع احترام الحصول على إجابات حسب نسبة كل منصب من الكل وكانت الاستجابة كما هي موضحة في الجدول أعلاه. والجدول الموالي يقدم وصف لعينة الدراسة:

**الجدول (03):** وصف عينة الدراسة

| المتغيرات الديمغرافية | | التكرارات | النسبة المئوية |
|---|---|---|---|
| **الجنس** | ذكر | 181 | %46.4 |
| | أنثى | 209 | %53.6 |
| **متزوج** | نعم | 293 | %75 |
| | لا | 97 | %25 |
| **لديك أطفال** | نعم | 293 | %75 |
| | لا | 97 | %25 |
| **الفئة العمرية** | ]20-30[ | 41 | %10.5 |
| | ]30-40[ | 236 | %60.5 |
| | ]40-50[ | 98 | %25 |
| | [50 فأكثر ] | 15 | %04 |
| **المنصب** | أستاذ | 219 | %56.15 |
| | إداري | 134 | %34.35 |
| | عامل | 37 | %9.50 |

**المصدر:** من إعداد الباحثة

- فيما يخص الجنس؛ فقد غلبت فئة الإناث على الذكور بسبب طبيعة العمل فغالبية المجيبين من الاداريين والأساتذة، وهي مناصب يغلب عليها الطابع الأنثوي أكثر.
- فيما يخص الفئات العمرية؛ نلاحظ أن الفئة العمرية بين 30 و40 سنة كانت الأعلى نسبة (60%) ما يعني أن غالبية المستخدمين لازالوا من الشباب الذين يتمتعون بصحة جيدة، لتأتي بعدها الفئة ما بين 40 و50 سنة بنسبة 25%. ثم الفئة بين 20 و30 بنسبة 10% فقط وذلك راجع لطبيعة العمل في الوسط الجامعي فمنصب أستاذ جامعي أو موظف يتطلب استكمال الدراسات العليا أو الخبرة الأمر الذي يحتاج سنوات. وفي الأخير تأتي الفئة التي تبلغ أكثر من

50 سنة نسبة تقدر ب 08% فقط وهذا راجع لكون جامعة أم البواقي جامعة فتية لازالت غالبية عمالها أصغر سنا نوعا ما مقارنة بالجامعات القديمة، هذه البيانات تدل أن أفراد العينة لديهم مستوى من النضج العقلي والفكري لإعطاء إجابات واضحة ودقيقه إزاء عبارات الاستبيان؛

- بالنسبة للأفراد المتزوجين: فالنسبة الأكبر كانت من فئة المتزوجين، والذين يملكون أطفال (75%) ما يعني ان الأفراد يتمتعون بحس المسؤولية من حماية ووقاية اتجاه عائلاتهم.
- أما البيانات الخاصة بطبيعة العمل فقد بلغت نسبة الأساتذة النسبة الأكبر تليها فئة الموظفين ثم فئة العمال، والعينة ككل تملك من المستوى العلمي والمؤهلات الكافية لإدراك الظاهرة المدروسة والإجابة عن أسئلة الاستبيان مايزيد من مصداقية النتائج المتحصل عليها.

### 3.3.3. استعراض نتائج اختبار الفرضيات ومناقشتها:

تم اختبار فرضيات الدراسة من خلال ثلاث مراحل أساسية:

أ. البحث في عملية التلقيح

ب. البحث في أسباب العزوف عن لقاح كوفيد 19؛

ت. البحث في تفعيل الاتصال الداخلي (إتجاه، أساليب، عوائق) في الحد من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19.

أ. **البحث في عملية التلقيح:** تم استعراض النتائج ومناقشتها فيما يلي:

**الجدول (04):** البحث في عملية التلقيح

| الأسئلة | نعم (العدد) | النسبة | لا (العدد) | التسبة | ربما (العدد) | النسبة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| هل أصبت بعدوى الكوفيد 19 أو أحد أنواعه الاخرى. | 310 | %79.4 | 23 | %5.9 | 57 | %14.7 |
| هل أنت مصاب بمرض مزمن؟ | 83 | %21.4 | 307 | %78.6 | - | - |
| هل تلقيت لقاح كوفيد 19؟ | 70 | %18 | 320 | %82 | - | - |
| لم تتلقى ولا جرعة؟ | 262 | %82 | | | | |
| أخذت جرعة واحدة من اللقاح ولم تكمل؟ | 58 | %18 | | | | |
| هل لديك النية في التوجه لتلقي أو استكمال اللقاح قريبا؟ | 36 | %11.1 | 225 | %70.4 | 59 | %18.5 |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| هل يهمك نوع اللقاح الذي ترغب فيه مستقبلا؟ | 128 | %40 | 192 | %60 | - | - |

**المصدر**: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من إجابات العينة أن نسبة كبيرة (70%) متأكدة أنها أصيبت بعدوى كوفيد 19 أو أحد أنواعه، بينما 14% غير متأكدة تماما، ونسبة صغيرة جدا (5.8%) لم تصب بالعدوى. على الرغم من ارتفاع الاصابات إلا أن الاقبال على اللقاح قليلة جدا فنسبة 18% فقط من أفراد العينة تلقوا لقاح كوفيد 19، وتبقى نسبة كبيرة تصل 82% لم تتلقى اللقاح بعد، حيث تنقسم هي الأخرى إلى 82% منها أفراد لم يتلقوا ولا جرعة، و 18% منها تلقوا جرعة واحدة دون اتمام اللقاح. هذه الفئة التي لم تتلقى اللقاح تتباين رغبتها المستقبلية في تلقي اللقاح فما نسبته 11% فقط لهم نية تلقي اللقاح بينما تبقى نسبة كبيرة 70% لازالت تبيت نية العزوف عن تلقي اللقاح، نسبة صغيرة لم تقرر بعد توجهها نحو اللقاح. والجدول التالي يشرح أهم اللقاحات التي قدر ترغب فيها العينة التي لم تتلقى اللقاح بعد، أو الأفراد الذين لم يكملوا اللقاح.

**الجدول (05)**: نوع اللقاحات المرغوب فيها حسب إجابات أفراد العينة

| اللقاح | فايزر بيونتيك (و م أ –ألمانيا) | جونسون أند جونسون (و م أ) | أسترازينيكا (و م أ) | ساينوفاك أو سينوفارم (الصين) | لم أقرر بعد |
|---|---|---|---|---|---|
| العدد | 35 | 35 | 71 | 107 | 72 |
| النسبة | %10.9 | %10.9 | %22.1 | %33.5 | %22.6 |

**المصدر:** من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ أن غالبية اللقاحات المرغوب فيها هي لقاحات صينية (ساينوفاك أو سينوفارم)، حيث تمثل 33.5% من مجموع القاحات التي ترغب فيها العينة التي تفكر في تلقي اللقاح وقد يعود ذلك إلى توفر هذا النوع من اللقاح خاصة بعد افتتاح مصنع لانتاجه بالجزائر بالتعاون بين مجمع "صيدال" الجزائري وشركة "سينوفاك" الصينية، وأطلق على اللقاح "كوونا فاك" وذلك بمدينة قسنطينة في سبتمبر 2021، كما سبق وتبرعت الصين بكميات معتبرة من لقاح سينوفارم للجزائر (شينخوا، 2021). تأتي بعدها العينة التي لم تقرر بعد بنسبة 22.6%، وقد يعكس هذا عدم رغبة نسبة معتبرة من الأفراد في تلقي اللقاح لدرجة عدم معرفتهم باللقاح التي يمكن تلقيها مستقبلا، ثم تأتي اللقاحات الأمريكية في المراتب المتتالية بنسب 22.1% و10.9% ويرجع ذلك إلى عدم توفر اللقاحات بكميات كبيرة خاصة في بداية انتاجه حيث حظرت الولايات المتحدة تصديره في البداية بداعي الكميات القليلة، إضافة إلى المشاكل التي طالت سمعة اللقاحات حيث تم التحفظ على لقاح جونسون اند جونسون بعد الشك في

تسببه بجلطات دموية أودت بحياة تسعة أشخاص على الأقل (عبد الرحمن، 2021). إضافة إلى المتطلبات اللوجيستية العالية لحفظ اللقاح حيث يحتاج إلى حفظه في درجة حرارة أقل من 70 درجة تحت الصفر، وهو أمر يحتاج اجراءات وبنية تحتية لا تتوافر عليها المستشفيات في الجزائر، عكس اللقاحات الصينية التي تحفظ في ثلاجات عادية.

- **أسباب العزوف عن لقاح كوفيد 19** :

في بحثنا عن أسباب العزوف عن لقاح كوفيد 19، تم التركيز على العينة التي لم تتلقى اللقاح، أو التي تلقت جرعة واحدة ولم تكمل فقط، هذه الفئة يبلغ عددها حسب الجدول (1) 320 فرد، وقد كانت إجابتها موضحة في الجدول التالي:

**الجدول (06)**: إجابات العينة حول أسباب العزوف عن لقاح كوفيد 19

| المتغير | | غير موافق بشدة | غير موافق | موافق بدرجة متوسطة | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النتيجة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الخوف | 1 | 11 | 00 | 11 | 206 | 92 | 4.13 | 0,43 | موافق |
| | 2 | 24 | 34 | 34 | 114 | 114 | 3.81 | 0,11 | موافق |
| | 3 | 23 | 46 | 46 | 149 | 56 | 3.52 | 0,18 | موافق |
| | 4 | 23 | 23 | 46 | 125 | 103 | 3.81 | 0,11 | موافق |
| | 5 | 11 | 34 | 23 | 114 | 137 | 4.02 | 0,32 | موافق |
| | 6 | 57 | 103 | 68 | 45 | 57 | 2.91 | 0,79 | موافق بدرجة متوسطة |
| | | | | | | | **3.70** | **0.61** | **موافق** |
| انعدام الثقة | 1 | 45 | 23 | 45 | 160 | 45 | 3.40 | 0.14 | موافق |
| | 2 | 57 | 80 | 45 | 114 | 23 | 2.88 | 0.66 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 3 | 23 | 45 | 45 | 137 | 68 | 3.55 | 0.01 | موافق |
| | 4 | 34 | 45 | 45 | 126 | 68 | 3.44 | 0.10 | موافق |
| | 5 | 23 | 45 | 57 | 126 | 68 | 3.52 | 0.02 | موافق |
| | 6 | 11 | 11 | 68 | 114 | 114 | 3.94 | 0.40 | موافق |
| | 7 | 23 | 11 | 68 | 114 | 103 | 3.81 | 0.27 | موافق |
| | 8 | 11 | 11 | 68 | 160 | 68 | 3.80 | 0,26 | موافق |
| | | | | | | | **3.54** | **1.06** | **موافق** |
| التقليد | 1 | 114 | 137 | 45 | 11 | 11 | 1.88 | 0.04 | غير موافق |
| | 2 | 149 | 114 | 34 | 11 | 11 | 1.80 | 0.04 | غير موافق بشدة |
| | 3 | 160 | 91 | 34 | 23 | 11 | 1.84 | 0.01 | غير موافق |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | **1.84** | **0.05** | **غير موافق** |
| الوباء الاعلامي | 1 | 23 | 34 | 80 | 114 | 68 | 3.52 | 0.45 | موافق |
| | 2 | 23 | 91 | 68 | 103 | 34 | 3.09 | 0,02 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 3 | 34 | 45 | 57 | 103 | 80 | 3.45 | 0,38 | موافق |
| | 4 | 34 | 45 | 80 | 126 | 34 | 3.24 | 0,17 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 5 | 34 | 114 | 68 | 68 | 34 | 2.83 | 0,24 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 6 | 45 | 45 | 103 | 103 | 23 | 3.03 | 0.04 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 7 | 80 | 103 | 91 | 34 | 11 | 2.34 | 0,73 | غير موافق |
| **محور الاتصال الداخلي** | | | | | | | **3.07** | **1,18** | **موافق بدرجة متوسطة** |

**المصدر**: من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

انطلاقا من الجدول أعلاه والذي يصف إحصائيا استجابة أفراد العينة حول أسباب عدم تلقي لقاح كوفيد 19. تشير النتائج أن إجابات الأفراد حول متغير الخوف من خلال عباراته (x1- x6) تأخذ باتجاه موافقتهم بوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري (0.61)، وكان هو المتغير الذي حاز على أعلى نسبة موافقة، وكانت العبارة (x1) و(x5) " نقص المعلومات الكافية الحالية أو المستقبلية حول الوباء واللقاح" و "نقص المعلومات الكافية حول الأثار الأخرى للقاح" الأعلى موافقة بمتوسط حسابي (4.13) و (4.07" على التوالي الأمر الذي يؤكد أن غياب المعلومات الدقيقة حول الفيروس، اللقاح والأثار أثر على توجهات العينة لعملية التلقيح. متغير عدم الثقة كان السبب الثاني لعزوف العينة عن لقاح كوفيد 19، حيث أخذت إجابات العينة أتجاه موافقتهم على عبارات المتغير بوسط حسابي (3.54) وانحراف معياري (1.06). وكانت العبارة (x13) و(x14) " تظن أن اللقاحات لم تخضع لاختبارات كافية" و" تظن أن اللقاح تم تصنيعه في مدة زمنية قصيرة" الأعلى موافقة بمتوسط حسابي (3.81) و(3.80) على التوالي وهو مايبين شك العينة وعدم ثقتها في أن اللقاح استوفى الشروط الضرورية لإجازته ما يشكك في فعاليته وأثاره. متغير الوباء الاعلامي كان ثالث سبب وراء العزوف في الترتيب، حيث أخذت إجابات العينة اتجاه الموافقة بدرجة متوسطة وذلك بوسط حسابي (3.07) وانحراف معياري (1.18) وقد كانت العبارة (x21) " عدم تأكدك من مصدر المعلومات حول اللقاح تسبب في رفضك اللقاح" بوسط حسابي (3.54) تأتي بعدها عبارة " معلوماتك حول اللقاح معظم مصادرها وسائل التواصل الاجتماعي غير المنظمة (فايسبوك، تويتر، انستغرام، يوتيوب)" والتي حازت على موافقة بوسط حسابي (3.45) ما يؤكد أن المعلومات هي السبب الأكيد والمباشر في العزوف عن عملية التلقيح إضافة إلى أن إجابات العينة تؤكد أن مصدر المعلومات الأفراد هو المصدر غير الرسمي مثل وسائل التواصل الاجتماعي غير المنظمة

(فايسبوك، تويتر، انستغرام، يوتيوب) لتي يكون أغلب ناشريها أشخاص عديمي الاختصاص وهذا في ظل غياب المعلومات من المصادر الرسمية والموثوقة. متغير التقليد أخذت إجابات العينة حوله إتجاه عدم الموافقة بوسط حسابي (1.81) وانحراف معياري (0.05) وكانت العبارات متقاربة من حيث الوسط الحسابي، حيث كانت أعلى موافقة لعبارة " لم تتلقى لقاح كوفيد 19 لأنك تظن أن غالبية المجتمع لم تلقح" بوسط حسابي (0.88) ما يعني أن متغير التقليد لا يعتبر أحد أسباب العزوف عن لقاح كوفيد 19 لدى أفراد العينة.

التحليل الاحصائي لإجابات العينة يؤكد أن العزوف عن لقاح كوفيد 19 غير مقيد بالتقليد بقدر ما تحكمه المعلومات من حيث الكم والمصدر كمتغير موجه له، مايبين أهمية المعلومة وأهمية الاتصال الداخلي الذي يعتبر مصدرا موجها لها. وهو الأمر الذي سيتم تحليله تاليا.

- **علاقة الاتصال الداخلي بأسباب العزوف عن لقاح كوفيد 19**

إجابات أفراد العينة الذين لم يتلقوا اللقاح حول أسئلة الاتصال الداخلي ودوره في الحد من العزوف عن لقاح كوفيد 19 موضحة في الجدول التالي:

**الجدول (07)**: إجابات العينة حول دور الإتصال الاتصال الداخلي في الحد من أسباب العزوف عن لقاح كوفيد 19

| المتغير | | غير موافق بشدة | غير موافق | موافق بدرجة متوسطة | موافق | موافق بشدة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | النتيجة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **طبيعة واتجاه الاتصال الداخلي** | 1 | 68 | 139 | 68 | 45 | 0 | 2.26 | 0.59 | غير موافق |
| | 2 | 46 | 149 | 68 | 57 | 0 | 2.42 | 0.43 | غير موافق |
| | 3 | 23 | 114 | 57 | 103 | 23 | 2.97 | 0.12 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 4 | 13 | 45 | 45 | 126 | 91 | 3.73 | 0.88 | موافق |
| | 5 | 35 | 68 | 103 | 91 | 23 | 2.99 | 0.14 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 6 | 59 | 68 | 68 | 114 | 11 | 2.83 | 0.02 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 7 | 46 | 57 | 114 | 103 | 0 | 2.85 | 00 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 8 | 57 | 80 | 69 | 103 | 11 | 2.77 | 0.08 | موافق بدرجة متوسطة |
| **موافق بدرجة متوسطة** | | | | | | | **2.85** | **0.32** | |
| **أساليب الاتصال الداخلي التقليدية** | 1 | 77 | 77 | 77 | 89 | 0 | 2.55 | 0.08 | غير موافق |
| | 2 | 91 | 91 | 35 | 91 | 12 | 2.50 | 0.13 | غير موافق |
| | 3 | 92 | 114 | 57 | 34 | 23 | 2.31 | 0.32 | غير موافق |
| | 4 | 57 | 34 | 80 | 92 | 57 | 3.16 | 0.53 | موافق بدرجة متوسطة |
| **موافق بدرجة متوسطة** | | | | | | | **2.63** | **0.15** | |
| **أساليب** | 1 | 103 | 126 | 23 | 57 | 11 | 2.20 | 0.39 | غير موافق |

| | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **الاتصال الداخلي الحديثة** | 2 | 35 | 45 | 80 | 103 | 57 | 3.31 | 0.72 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 3 | 68 | 57 | 45 | 105 | 45 | 2.98 | 0.39 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 4 | 45 | 57 | 68 | 105 | 45 | 3.12 | 0.53 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 5 | 91 | 80 | 91 | 45 | 13 | 2.36 | 0.23 | غير موافق |
| **غير مافق** | | | | | | | **2.59** | **0.56** | |
| **عوائق الاتصال الداخلي** | 1 | 66 | 66 | 32 | 112 | 44 | 3.05 | 0.59 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 2 | 43 | 124 | 78 | 66 | 09 | 2.66 | 0.20 | موافق بدرجة متوسطة |
| | 3 | 114 | 149 | 35 | 11 | 11 | 1.92 | 0.54 | غير مافق |
| | 4 | 116 | 68 | 91 | 34 | 11 | 2.23 | 0.23 | غير موافق |
| **غير موافق** | | | | | | | **2.46** | **0.52** | |
| **موافق بدرجة متوسطة** | | | | | | | **2.63** | **0.38** | **محور الاتصال الداخلي** |

**المصدر:** من اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

انطلاقا من الجدول أعلاه والذي يصف إحصائيا استجابة أفراد العينة حول الاتصال الداخلي في الوسط الجامعي. تشير النتائج أن إجابات الأفراد حول مؤشر طبيعة واتجاه الاتصال الداخلي من خلال عباراته تأخذ باتجاه موافقتهم المتوسطة بوسط حسابي (2.85) وانحراف معياري (0.32). حيث كانت أعلى نسبة موافقة للعبارة " تم اعلامك بتوفر اللقاحات على مستوى المركز الصحي بالجامعة من طرف الادراة العليا أو رؤسائك في العمل" ما يبين وجود معلومات تم توصيلها من طرف الادارة فيما يخص لقاح كوفيد 19، غير أن سرعة ايصال المعلومات ومواكبة الأحداث حول اللقاح أتت متأخرة نوعا ما حيث كانت الاجابة عن العبارة "كانت الجامعة من الأوائل الذين نقلوا لك المعلومات حول فيروس أو لقاح كوفيد 19" تشير إلى عدم الموافقة بمتوسط حسابي (2.26) وعليه فالنتيجة تؤكد **قبول الفرضية الفرعية الأولى.**

تبقى أساليب الاتصال في الوسط الجامعي تقليدية نوعا ما حيث حازت أساليب الاتصال التقليدية على نسبة موافقة متوسطة بمتوسط حسابي (2.63) وانحراف معياري (0.15). وفي تحليل العبارات نجد فيما يخص الأساليب التقليدية أن العبارة " تم القاء محاضرات وعقد مقابلات من طرف مختصين والهيئة العلمية للتعريف بوباء ولقاح كوفيد 19" حازت على أعلى موافقة بمتوسط حسابي (3.16)، بينما العبارة " تم عقد اجتماعات مع الادارة أو الأساتذة للاعلام ومناقشة تطور وباء ولقاح كوفيد19 " الأقل موافقة مايعني غياب الاتصالات الشفوية المباشرة وعدم ايلاء أهمية لتبادل المعلومات في كلا الاتجاهين. على العموم تشير النتائج إلى **قبول الفرضية الفرعية الثانية،** أما فيما يخص أساليب الاتصال الحديثة فتشير اتجاهات الاجابة فيها إلى عدم الموافقة بمتوسط حسابي

(2.59) وانحراف معياري (0.56) حيث كانت العبارة "تناولت لوحة الاعلانات الالكترونية في الكلية موضوع فيروس ولقاح كوفيد 19" الأعلى موافقة بمتوسط حسابي (3.31) باعتبارها وسيلة الاتصال الأكثر اعتمادا مقارنة بوسائل الاتصال الحديثة مثل الرسائل النصية المباشرة حيث كانت العبارة "تم الاعتماد على مكالمات أو رسائل نصية عبر الهاتف لنقل معلومات حول وباء أو لقاح كوفيد 19 من طرف الهيئة الجامعية " أقل موافقة بمتوسط حسابي (2.20) وهو ما يوضح أكثر سبب بطء نقل المعلومة لاعتماد الاتصال على الوسائل المكتوبة أكثر من الشفوية وعلى الوسائل التقليدية وغير مباشرة أكثر من الوسائل الحديثة والمباشرة حيث تغيب عن وسائل الاتصال الوسائل الحديثة التي تتميز بالسرعة والفعالية كونها محل اهتمام شريحة كبيرة من المجتمع مثل وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات التعليم والبريد الالكتروني وغيرها وهذا ما يدفعنا إلى **رفض الفرضية الفرعية الثالثة**.

أما فيما يخص عوائق الاتصال المتعلقة بلقاح كوفيد 19، فتأخذ إجابات العينة إتجاه عدم الموافقة بمتوسط حسابي (2.46) وانحراف معياري (0.52)، كانت العبارة " تم اعلامك حول لقاح كوفيد 19 بمراسلة من طرف الادارة المركزية إلى رئيس قسمك وهو نقلها إليك" الأعلى موافقة بمتوسط حسابي (3.05)، بينما العبارة " تم إنشاء صندوق اقتراحات لأجل متابعة وتلقي اقتراحات حول لقاح كوفيد 19 وكيفية التشجيع على تلقيه" بمتوسط حسابي (1.92). تدل هذه النتائج على أنه لا توجد عوائق كبيرة في عملية الاتصال الداخلي فيما يخص ظاهرة كوفيد 19، حيث تتمثل أهم العوائق في عوائق اجتماعية تمثلت في الاعتماد على الاتصال المحدود (الاتصال بين الإدارة ورؤساء الأقسام فقط)، وغياب روح المبادرة والتشارك في عملية الاتصال حيث كان الاتصال من الأعلى إلى الأسفل فقط وبالتالي تم **قبول الفرضية الفرعية الرابعة**.

وعلى العموم يمكن القول أن هناك تفعيل للاتصال الداخلي للحد من للتعريف باللقاح، غير أنه لا توجد مجهودات كبيرة في المجال، حيث نال المحور ككل موافقة متوسطة بوسط حسابي قدره (2.63) واحراف معياري (0.38) ويرجع ذلك إلى اقتصار الاتصال الداخلي على الوسائل التقليدية دون تفعيل حقيقي لوسائل الاتصال الحديثة وذلك في ظل عدم جود معوقات تنظيمية أو اجتماعية تمنع من استخدامها. هذه النتائج تشير إلى ضرورة **قبول الفرضية الرئيسية** التي تقضي بأن هناك تفعيل للاتصال الداخلي للحد من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19 ولو أنها نتيجة متحفظة.

**خلاصة:**

من أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة نجد:

- غالبية العينة أصيبت بكوفيد 19 أو أحد متحوريه إلا أن نسبة كبيرة لم تتلقى اللقاح إلى غاية تاريخ انجاز الدراسة، وهناك احتمال كبير بعدم تلقيه مستقبلا؛
- هناك نسبة معتبرة لم تبحث عن أي معلومة تخص اللقاح، نظرا لعدم اهتمامها رغم كل ماتسبب فيه الفيروس من اصبات ووفيات حول العالم؛
- من أهم أسباب العزوف عن لقاح كوفيد 19 عامل الخوف الذي كان مصدره نقص المعلومات مهما كانت طبيعتها أو نوعها حول الوباء، اللقاح وأثاره؛
- تعتبر متغيرات مثل انعدام الثقة والوباء المعلوماتي هي الأخرى من أسباب العزوف عن القاح ويرجع تأثيرها إلى غياب المصادر الرسمية للمعلومات مايفتح المجال لتناقل المعلومات المغلوطة والمكذوبة، ويزيد من العزوف عن لقاح أكثر مايساهم في استمرار وزيادة الاصابات خاصة مع التحورات المستمرة للفيروس الني قد تكشف عن سلالات خطيرة ويصعب احتواءها مستقبلا؛
- لا يعتبر التقليد سببا أساسيا في ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19 ما يؤكد أن الأفراد لازالوا في حاجة إلى مصدر رسمي لمعلومات صحيحة تشجعهم على تلقي اللقاح؛
- هناك تفعيل للاتصال الداخلي للحد من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد19 في الوسط الجامعي، حيث وفرت الادارة المعلومة عن توفر اللقاح داخل المراكز الصحية بالجامعة؛
- طبيعة الاتصال الداخلي حول ظاهرة لقاح كوفيد 19 هي اتصالات غير مباشرة واتجاهها الغالب كان من الأعلى إلى الأسفل (الاتصال العمودي) من الإدارة والرؤساء إلى الأساتذة، الموظفين والعمال؛
- بطء عملية الإتصال فيما يخص ايصال المعلومة حول لقاح كوفيد 19وهذا راجع إلى:

✓ استخدام وسائل الاتصال التقليدية على حساب وسائل الاتصال الحديثة (عدم تفعيل وساطة وسائل التواصل الاجتمعي ومنصات التعليم الرسمية)

✓ استخدام أساليب الاتصال المكتوبة غير المباشرة بدل الوسائل الشفوية المباشرة

- يعتبر الاتصال المحدود (الاتصال بين الإدارة ورؤساء الأقسام فقط)، وغياب روح المبادرة والتشارك في عملية الاتصال من أهم عوائق الاتصال الداخلي التي ساهمت في العزوف عن لقاح كوفيد 19.

وبناء على ما تقدم من نتائج تم اقتراح مجموعة من التوصيات تمثلت أساسا في:

- الاتصال الداخلي من أهم وسائل نقل المعلومة في أي منظومة ومن الضروري تفعيله للحد من إنتشار المعلومات المغلوطة واستغلاله لتوجيه سلوكيات الأفراد نحو أي ظاهرة؛

- ضرورة استغلال كل وسائل الاتصال الداخلي للحد من ظاهرة العزوف عن لقاح كوفيد 19 وأهمها الوسائل الحديثة باعتبارها الأكثر استخداما والأسرع؛
- ضرورة تغيير اتجاه الاتصال الداخلي الذي يغلب عليه انتقال المعلومة عموديا وتفعيل الاتصال الأفقي الذي يساعد على بناء الثقة وتوحيد السلوك، إضافة إلى الاتصال في الاتجاهين لاستقبال التغذية العكسية ما يساعد في تحسين القرارات المستقبلية حول مكافحة الظاهرة وهو الامر الذي أهملته إدارة الجامعة.

**المراجع**


Marie Helen Phalen. (1992). *le deictionnaire, les pratique, professionnelles de la .commuunication, p: 81*. Paris: Edition Traingle.

WHO. (17 01, 2022). *WHO Coronavirus (COVID-19) Dashboard*. تم الاسترداد من https://covid19.who.int/

سفيان سوالم. (2020). التأمين ضد خطر فيروس كورونا (كوفيد 19). *حوليات جامعة الجزائر 1، المجلد 34، عدد خاص حول القانون وجائحة كوفيد 19* ، 607.

سمر أشرف. (24 جوان , 2021). *الوعي الجماعي ومناعة القطيع، رفض اللقاحات بين الأسباب والتداعيات*. تم الاسترداد من للعلم : science American https://www.scientificamerican.com/arabic/articles/news/awareness-and-herd-immunity-rejecting-vaccines-

شينخوا. (30 09, 2021). *افتتاح أول مصنع لانتاج اللقاح الصيني الجزائري ضد كورونا*. تم الاسترداد من arabi people.cn: https://aarabi.people.com.n

عبد المنعم رقاز. (2021). التدفق الاتصالي الصحي في الجزائر خلال جائحة كورونا: قراءة في مراحل تبني لقاح كوفيد 19. *المجلة الجزائرية لبحوث الإعلام والرأي العام المجلد (04)- العدد ( 02)*، 45-60.

فرانس 24. (25 02, 2020). *الجزائر تعلن تسجيل أول حالة إصابة بفيروس كورونا* . تم الاسترداد من فرانس 24: https://www.france24.com/ar/20200225-%

فرانس 24. (21 12, 2021). *الصحة العالمية: متحور "أوميكرون" ينتشر أسرع من "دلتا" واللقاحات أقل فاعلية أمامه*. تم الاسترداد من فرانس 24: https://www.france24.com/

فرانس 24. (19 01, 2022). *فيروس كورونا: الجزائر تغلق المدارس لمدة عشرة أيام لمواجهة تفشي متحور أوميكرون*. تم الاسترداد من فرانس 24: https://www.france24.com/ar

فؤاد شريف. (1967). *نظام الاتصال وعملية الإدارة، الطبعة الثانية، ص: 07*. القاهرة، مصر: المعهد القومي للإدارة العليا.

لبنى رحموني، أمينة علاق. (2021). فيروس كورونا المستجد )Covid-19 )وانتشار األخبار الكاذبة عبر الفيسبوك في الجزائر. *مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي*، 308-324.

محمد عبد الفتاح. (بلا تاريخ). *العلاقات العامة في المؤسسات الاجتماعية، الأسس والمبادئ، ص: 176.* الاسكندرية، مصر: المكتب العلمي للكمبيوتر والنشر والتوزيع.

مصطفى حجازي. (1998). *الاتصال والعلاقات الانسانية، ص: 160.* بيروت، لبنان: دار الطلبة.

مصطفى محمود أبو بكر. (2007). *الاتصال الفعال، ص: 40.* الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.

منال طلعت محمود. (2001). *مدخل إلى علم الاتصال، ص: 22.* مصر: المكتب الجامعي الحديث.

منظمة الصحة العالمية. (21 05, 2021). *مرض فيروس كورونا (كوفيد 19)*. تم الاسترداد من موقع منظمة الصحة العالمية: http://www.who.int/ar/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses.

ميشال روبرتس. (27 10, 2021). *فيروس كورونا: متحور "دلتا بلس" الجديد قد يكون أكثر قدرة على الانتشار والعدوى*. تم الاسترداد من عربي news BBC: ttps://www.bbc.com/arabic/science-and-tech-59021359

ميشيل روبرتس. (21 نوفمبر, 2021). *فيروس كورونا: ماذا تعرف عن المتحورات الفيروسية دلتا وغاما وبيتا وألفا؟* تم الاسترداد من عربي BBC news: https://www.bbc.com/arabic/science-and-tech-58021261

نادية بن طاهر. (30 01, 2022). *إصابات كورونا في الجزائر تواصل التراجع*. تم الاسترداد من النهار أونلاين: https://www.ennaharonline.com

نجاة، لموشية سامية بوساحة. (2021). إلزامية تلقي اللقاحات بين الضررة الطبية والحرية الشخصية. *المجلة النقدية للقانون والعلوم السياسية، المجلد 16، العدد 1*، 111.

وفاء عبد الرحمن. (17 12, 2021). *مزايا وعيوب لقاحات كورونا*. تم الاسترداد من DW: https://www.dw.com