

## الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الواقدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

د. مطلق سعد العميري\*

### الملخص:

أن الانفتاح العالمي والشفافية أضحت مطلباً أممياً، انطلاقاً من ذلك فقد جاءت هذه الدراسة للبحث في الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في إدارة شؤون الإقامة الجالية الفلبينية نموذجاً، وزعت ٩٠٠ إستمارة على ٩٠٠ مفردة من مستويات عمرية واجتماعية ومهنية مختلفة، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ابرزها ان السمات الرئيسة لرجل الأمن الكويتي جاءت مرتفعة وبالمرتبة الأولى جاءت فقرة أنيق ونظيف ومرتب الملابس وبمتوسط حسابي ٤,٥٦ ومنضبط وجدي وبمتوسط حسابي ٤,٤٧، كما أشار ما متوسطه ٤,٤٨ بالحزم والشدة لرجل الأمن الكويتي أثناء أداءه عمله، وجاءت فقرة الانجاز بالمرتبة الاولى في انجاز المعاملات وبمتوسط حسابي ٤,٦١، كما اتضح من النتائج ان ما نسبته ٢٤,٣% من أفراد العينة تعرضوا للضرب أو الشتم .

**الكلمات المفتاحية:** الصورة الذهنية – مؤسسات الشرطة- الصورة الذهنية لرجل الشرطة- وزارة الداخلية دولة الكويت -خدمات وزارة الداخلية – الجنسية الفلبينية.

\* الأستاذ المساعد بقسم المقررات الشرطةية بأكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية.

## **The mental image of the Kuwaiti security man in the management of the Filipino community's residency affairs as a model**

**Dr. Mutlaq Saad Alomairi\***

### **Abstract**

Global openness and transparency have become an international requirement. Based on that, this study came to investigate the mental image of the Kuwaiti security man in the management of the Filipino community's residence affairs as a model. 900 questionnaires were distributed to 900 individuals from different age, social and professional levels. The study reached a set of results, the most prominent of which is that the main characteristics of the Kuwaiti security man came high, and in first place came the paragraph of elegant, clean and tidy clothes with an arithmetic average of 4.56 and disciplined and serious with an arithmetic average of 4.47. An average of 4.48 also indicated the firmness and severity of the Kuwaiti security man while performing his work. The paragraph of achievement came in first place in completing transactions with an arithmetic average of 4.61. The results also showed that 24.3% of the sample members were subjected to beating or cursing.

**Keywords:** Mental image - Police institutions - Mental image of the policeman - Ministry of Interior, State of Kuwait - Ministry of Interior services - Filipino nationality.

---

\* Assistant Professor – Department of Police Courses Saad Al-Abdullah Academy for Security Sciences.

## المقدمة:

### الصورة الذهنية

يشير الباحث الدلبي الى ان الصورة الذهنية "خلاصة الانطباعات الذاتية التي تتكون عند الافراد أو الجماعات ازاء شخص معين أو نظام ما أو شعب ما أو جنس بعينه أو منشأة أو مؤسسة أو منظمة محلية أو دولية أو مهنية معينة أو أي شيء اخر يمكن أن يكون له تأثير في حياة الانسان"(الدلبي، ٢٠١١).

تعددت التعاريف للصورة الذهنية الا انها التقت في مفهوم التعريف، ففي قاموس وبستر هي "مفهوم عقلي شائع بين افراد جماعة معينة يشير الى اتجاه هذه الجماعة الأساسي نحو شخص معين أو نظام ما أو فلسفة قومية ما أو مؤسسة معينة أو أي شيء اخر(قاموس وبستر).

وجاء في تعريف الباحث صالح "مجموعة السمات والملامح التي يدركها الجمهور، ويتابع ويبنى على اساسها مواقفه واتجاهاته نحو الدولة أو المنظمة أو الجماعة وتتكون تلك الصور عن طريق الخبرة الشخصية للجمهور القائمة على الاتصال المباشر أو عن طريق العمليات الاتصالية الجماهيرية(صالح، سليمان، ٢٠٠٥).

تكمن الأهمية للصورة الذهنية كما يشير الباحث النداء الى "اعتبارها عملية معرفية نفسية ذات اصول ثقافية تقوم على ادراك الافراد الانتقائي المباشر وغير المباشر لخصائص وسمات موضوع ما وتكوين اتجاهات عاطفية ايجابية او سلبية عنه"(النداء، ايمن، ٢٠٠٤).

للصورة الذهنية كما اتفق الباحثون ثلاث ابعاد رئيسية وهي البعد أو المكون المعرفي والبعد والمكون الوجداني والبعد والمكون السلوكي. انطلاقاً من ذلك وكما يشير الباحث اقبوتي فإن "الصورة الذهنية تلعب دوراً كبيراً في تشكيل سلوك الفرد، لذا فإنها تكتسب أهمية كبيرة من خلال التأثير الذي يعد عاملاً رئيسياً في تحديد اتجاهات الفرد وميوله ورغباته وسلوكه ومن ثم اصدار الاحكام نحو الموضوعات "(القبوتي، ٢٠٠٩).

### اولاً: الدراسات السابقة

#### ١. الدراسات العربية

-دراسة الشهيب، ٢٠٢٢ بعنوان "دور العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية في بناء الصورة الذهنية الإيجابية لعناصر الأمن لدى الجمهور السعودي: دراسة ميدانية" ، من ابرز النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة ان هناك علاقة طردية بين أنشطة التطبيق ووسائل الاتصال لبرامج العلاقات العامة والصورة الذهنية الإيجابية لرجل الأمن لدى الجمهور السعودي، كلما كانت الأنشطة التي تقدمها إدارة العلاقات العامة أفضل، كانت الصورة الذهنية لرجل الأمن أفضل، والعكس صحيح. اقتصر الاعتماد في تنظيم وظائف العلاقات العامة على الوسائل الرقمية. كان التركيز على WhatsApp و Facebook بشكل أكبر، وكان التفاعل مع الجمهور أقل عبر صفحات الإنترنت للمقرات الأمنية قيد الدراسة. وتبين عدم وجود برامج تدريبية لأفراد الأمن تعالج الصورة الذهنية السلبية. ينصب التركيز بشكل كبير على القضايا الأمنية. وأظهرت النتائج الميدانية أن الصورة الذهنية لرجال الأمن كانت "إيجابية" لدى الجمهور في منطقة مكة المكرمة ومحافظاتها. توصى الدراسة ب الاستعانة بالمؤسسات الإعلامية لتعزيز صورة رجل الأمن ودعمه بالتنسيق مع المقرات الأمنية في إنتاج برامج

ومواد تلفزيونية تتناول دور وأهمية رجل الأمن وإنجازاته والصعوبات التي يواجهها. زيادة تفاعل رجال الأمن مع المجتمع المحلي من خلال المشاركة في الأنشطة الاجتماعية التي تعزز العلاقة بين أفراد الأمن والجمهور. تطوير برامج إدارة العلاقات العامة التي تناقش إيجابيات وسلبيات رجل الأمن دون إهمال السلبيات لبناء حالة متميزة من الثقة المتبادلة مع الجمهور. يجب استخدام النشرات الصحفية على الإنترنت كأداة مفيدة لنشر المعلومات للجمهور المستهدف (الشهيب، ٢٠٢٢).

- دراسة جوهري، وآخرون، ٢٠٢١ بعنوان "الصورة الذهنية المتبادلة بين أفراد الشرطة والمجتمع وتأثير ذلك على الاستقرار المجتمعي دراسة في بيئات متباينة" توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن طبيعة الصورة الذهنية التي يحملها المواطنون لجهاز الشرطة إيجابية، حيث يرون أنها مؤسسة وطنية، وموافقها إيجابية نحو متطلبات الشعب المصري، رغم وجود بعض القصور.

اتضح كذلك من النتائج أن طبيعة الصورة الذهنية التي يحملها مجتمع البحث عن أداء جهاز الشرطة "إيجابية" خصوصاً، بعد ثورة ٣٠ يونيو، وأن هناك عوامل كثيرة أدت إلى تشكيل الصورة الذهنية، مثل الإعلام والخبرات الشخصية، وأن مجتمع البحث لهذه الصورة التي يحملها لجهاز الشرطة فإنه يثق فيه، ويؤيده بنسبة كبيرة، وأن الفروق بين متوسطات العوامل المساهمة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن بلغت مستوى الإحصائية عند مستوى ٠.٠٥ للعوامل جميعها، باستثناء دور البيئة الاجتماعية، حيث تبين أن الإناث لديهن متوسطات حسابية أعلى من الذكور على العوامل جميعها، ما يشير إلى أن الإناث يرين مدى مساهمة السمات العامة، والقوانين، ومدى الرأي العام، ووسائل الإعلام في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة (الجوهري، ٢٠٢١).

- دراسة عبده، ٢٠١٦، بعنوان "التحولات المجتمعية والصورة الذهنية عن رجل الشرطة في المجتمع المصري: دراسة ميدانية لتداعيات ثورة ٢٥ يناير" اتضح من نتائج الدراسة أن دراسة الصورة الذهنية أصبحت من أكثر الموضوعات التي تحظى باهتمام الباحثين في مجال العلم الاجتماعي في وقتنا المعاصر نظراً لما تقوم به من دور مهم في تشكيل السلوك، وتكوين الآراء، واتخاذ القرارات. ولقد تعددت وتباينت تعريفات الصورة الذهنية ومنها على سبيل المثال ما يطلق عليها بأنها محصلة إدراكات الفرد من انطباعات ذاتية، وآراء، واتجاهات تتكون عن أشخاص، أو مجتمعات أو شعوب، أو حتى مؤسسات. ويمكن القول بأن تكوين الصورة الذهنية لدى الأفراد حول المؤسسات المجتمعية تتبلور من خلال التفاعل المستمر مع تلك المؤسسات ومنها على سبيل المثال مؤسسة الشرطة - والعاملون بها - التي تعد مؤسسة نظامية تكفل للمواطنين تحقيق الأمن، والاستقرار، والحفاظ على النظام. وفي ضوء ما سبق يهدف البحث إلى التعرف على الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المواطن المصري خلال الألفية الجديدة، واستناداً إلى ثورة ٢٥ يناير والتي جسدت مجموعة من التغيرات الاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتي انعكست بدورها على عمل المؤسسات المجتمعية ومن بينها مؤسسة الشرطة (عبده، ٢٠١٦).

- دراسة عابد، ٢٠١٥، بعنوان "مهام العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة الفلسطيني" هذه الدراسة من الدراسات الوصفية التي استخدم فيها منه المسح

الشامل لعينة عمدية من العاملين في العلاقات العامة الشرطة بلغت (٤٣) مبحوثاً ، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : أن العلاقات العامة تهتم في تشكيل وتحسين صورة رجل الشرطة الفلسطيني لدى جمهوره من الشعب الفلسطيني. كما أنها تعمل على حل المشكلات التي تواجه الشرطة أثناء أداء عملها، وتهتم بجمهورها الداخلي والخارجي على السواء، إذ تسعى لكسب ثقته من خلال احترام عاداته وتقاليده، بالرغم من التمييز في المعاملة بين مواطن وآخر، وقصور واضح في العلاقة مع مؤسسات المجتمع المدني ، كما أظهرت الدراسة أن العلاقات العامة تعاني قصوراً في استخدام المطبوعات والإعلانات وفي التعاون مع وسائل الإعلام المختلفة لتحسين صورتها(عابد،٢٠١٥).

- دراسة الحماد، خلف، ٢٠١٤ والمعنونة بـ " الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني "

#### توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها :

أن تعامل رجل الأمن مع المواطن بالدرجة الأولى ممتاز وبما نسبته ٢٨,٧% وبالمرتبة الثانية متوسط وبما نسبته ١٧,٨% ، في حين أشار ٢,١٨% بأنه غير لائق كما أوضحت النتائج أن السمات العامة لرجل الأمن جاءت بالمرتبة الأولى أنيق وحسن المظهر بمتوسط حسابي ٤,١٥ ومنضببط بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي ٣,٩٥ وبالمرتبة الثالثة قادر على تحمل مسؤولياته الأمنية وبمتوسط حسابي ٣,٨٥ وبالمرتبة الأخيرة جاءت الفقرة يستغل نفوذة لتحقيق مصالحه الشخصية وبمتوسط حسابي ٢,٩١ ، أما في ما يختص بدور القوانين في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الأمن ، فقد جاءت الفقرة تحدد دور رجل الأمن في حماية أمن المجتمع في المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي ٤,١١ والفقرة تحدد واجبات رجل الأمن وحقوق المواطن بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي ٤,٠٦ وفي المرتبة الثالثة جاءت الفقرة تلزم رجل الأمن بواجبات ووظائف محددة وبمتوسط حسابي ٤,٠٤ .

كما دلت نتائج الدراسة أن مدى الرضا عن أداء رجل الأمن ، فقد جاءت الفقرات الرئيسة حسب الترتيب التالي : يحمي الشخصيات العامة والأماكن العامة ٤,٠٨ ، يحمي أرواح المواطنين وأعراضهم وممتلكاتهم ٤,٠٨ ، يكافح الجريمة ويلحق المجرمين ٣,٩٣ ، يحافظ على حقوق المواطن وكرامته ٣,٩٢ ، يتقيد بالأنظمة والتعليمات الخاصة بحماية المواطنين ٣,٩٢ ، وجاءت الفقرة يرى نفسه فوق القانون بالمرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي ٢,٨٣ .

- دراسة المطيري،ساير،٢٠١٢، والمعنونة بـ "الصورة الذهنية لرجل الأمن كما يدركها الجمهور السعودي، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ابرزها: أن غالبية العينة راضون على الصورة الذهنية لرجل الامن وبمتوسط حسابي (٥,٣٨ من ٧)، جاءت العبارات مفيد بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (٥,٦٥ من ٧)، وبالمرتبة الثانية جاءت شجاع وبمتوسط حسابي (٥,٦٣ من ٧)، وفي المرتبة الثالثة جاؤت الفقرة لطيف وبمتوسط حسابي (٥,٥٧ من ٧)، وبالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي (٥,٥٣ من ٧)، كما بينت النتائج ان افراد العينة راضون عن أسلوب تعامل رجل الأمن وبمتوسط حسابي (٣,٩٥ من ٥)، فقد جاءت العبارات ينفذ الأوامر والقرارات والانظمة بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (٤,١٣ من ٥) (المطيري،٢٠١٢).

- دراسة الطناني، رامي، ٢٠١٠ والمعونة ب " مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الأمنية "توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أبرزها: أن الشرطي يكون منتهياً عندما يحدثه الناس بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي ٢,٨٣ ويهتم بمشاعر وأحاديث المتحدث ولديه القدرة على استيعاب وفهم كل ما يقال بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي ٢,٧٢ ويحاول الاستماع للوصول للمعنى المقصود في كلام الناس بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي ٢,٧٠ ، كما دلت النتائج أن الشرطي يتمتع بثقة بنفسه أثناء الحديث مع الناس بالمرتبة الأولى في المهارات وبمتوسط حسابي ٢,٤٦ وبالمرتبة الثانية يصغي اليه الناس عندما يتكلم وبمتوسط حسابي ٢,٤٤ وبالمرتبة الثالثة لا يجد صعوبة في التحدث الى الناس وبمتوسط حسابي ٢,٤٠ ، وفي مهارة الاقناع دلت النتائج ان الشرطي يقدم الأدلة والبراهين المختلفة لإقناع الجمهور وبمتوسط حسابي ٢,٣٥ وبالمرتبة الثانية لديه القدرة على افهام الناس واجباتهم بوضوح بمتوسط حسابي ٢,٣٥ ، وفي مجال مهارة حل النزاع جاء يقوم بالتوفيق بين الحزم واللين في حل النزاع بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي ٢,٣٧ وبالمرتبة الثانية لديه القدرة على تعليل دواع الصراع والنزاع والتوفيق بين الأطراف المتنازعة وبمتوسط حسابي ٢,٣٥ .

كما دلت النتائج في مجال مهارة تكوين العلاقات وكسب تعاون الجمهور انه يقوم بإشاعة جو من الإطمئنان لدى الجمهور من خلال تقدير تعاونهم وبمتوسط حسابي ٢,٤٢ ، وفي مجال مهارة المبادرة والابتكار جاء يقوم بالمسارعة لمعالجة المشاكل الطارئة قبل استفحالها بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي ٢,٢٨ وفي مجال ضبط النفس جاءت الفقرة لديه القدرة على ضبط الانفعالات الناتجة عن مشاكله الشخصية بعيداً عن الآخرين بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي ٢,٢٥ ، أما في مجال اساليب ووسائل تنمية المهارات لرجل الشرطة ، فقد جاءت الفقرة تقوم القيادات الأمنية بحث المرؤوسين على حسن التعامل مع الجمهور بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي ٢,٤٤ .

-دراسة مخلد، مبارك، ٢٠٠٧، والمعونة ب "مهارات تعامل رجل الأمن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمة الأمنية، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ابرزها: أن امتلاك الاخلاق المثلى لرجل الأمن بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (٤,٨٩ من ٥)، وجاءت الفقرة الامام بالمعلومات المتعلقة بالخدمات الأمنية بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (٤,٧٥ من ٥)، وبالمرتبة الثالثة جاءت الفقرة امتلاك روح المبادرة في العمل وبمتوسط حسابي (٤,٧٥ من ٥)، اما بخصوص الصعوبات التي تواجه رجل الأمن، فقد جاءت الفقرة اختلاف عادات وتقاليد الجمهور وكذلك جنسياتهم بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (٤,٤٥ من ٥)، وجاءت الفقرة عدم تفهم الجمهور للاجراءات التي يجب ان يتبعوها بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (٤,٣٨ من ٥)، وجاءت فقرة ضغوط العمل الميداني بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي (٤,٣٦ من ٥). اما فيما يتعلق بالمهارات لرجل الأمن، فقد جاءت الفقرة العلاقات الانسانية تساعد في تسهيل حصول الجمهور على الخدمة الأمنية بالمرتبة الاولى وبمتوسط حسابي (٤,٦٧ من ٥)، وجاءت الفقرة زيادة ثقة الجمهور في اعمال الأجهزة الأمنية بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي (٤,٦٧ من ٥) (مخلد، ٢٠٠٧).

## ٢. الدراسات الأجنبية:

-دراسة Rizky، ٢٠٢٤ بعنوان *Police Image Restoration: A Case Study of the Stampede (Crowd Crisis) at Kanjuruhan Malang* حيث تبين من النتائج انه هناك درجة ارتباط معنوية بين دور الشرطة خاصة في أوقات الازمات والكوارث في بناء الصورة الذهنية الإيجابية لدى المجتمع خاصة في حالة وجود مستويات عالية من درجات سرعة الاستجابة للتعامل مع الكوارث ، ودرجة ما تنشره الشرطة من وعى وإجراءات تساعد المعرضين للكوارث والمصابين في تخفيف حدة الاثار النفسية والمعنوية والجسدية التي ترتب عليهم نتيجة تلك الكوارث ، كما تبرز النتائج أيضا الجوانب التنظيمية لدور الشرطة اثناء الكوارث والمهام والادوار المختلفة التي يقوم بها رجال الشرطة ودور ما يتم من تطوير لتلك المهام وبما يتناسب مع حجم وطبيعة الازمات والكوارث بما يبرز الصورة الإيجابية السليمة لدور رجال الشرطة في تأدية المهام السليمة بصورة فعالة، النتائج تؤكد على ان دور الشرطة خاصة في مواقف التدافع والتعامل مع الحشود في حالات الشغب والمظاهرات يجب ان تطبق الشرطة الاستراتيجيات لتحسين صورة الشرطة الوطنية بشكل إيجابي ، كما اكدت النتائج على ضرورة ان تتجنب مؤسسات ورجال الشرطة خاصة في المظاهرات والكوارث والأزمات اتباع استراتيجيات سلبية بما في ذلك الإنكار، والتهرب من المسؤولية، وتقليص الفعالية، والإجراءات التصحيحية، والإذلال، أثبتت في الواقع عدم فعاليتها، لأن هذه الاستراتيجية فشلت في تعزيز الصورة الإيجابية للشرطة. وبالتالي، انهارت ثقة الجمهور في هذه المؤسسة وهو ما يتعين على رجال الشرطة تقديم أداء إيجابي لمسح تلك الصورة السلبية (Rizky.2024).

-دراسة فايكتيفيتشيوتي، ٢٠٢٢، بعنوان *Factors forming the image of the police officer* حيث توصلت نتائج هذه الدراسة الى ان الموقف العام الذي يتبناه المجتمع تجاه ضباط الشرطة الذين يؤدون القسم لخدمة القانون والبشر ، يوجب على المسؤولين عن إدارة مؤسسات الشرطة التأكيد على الحفاظ على علاقة وثيقة مع الجمهور وتعزيز صورة إيجابية في نظرهم. ونظرًا للتغيرات الاجتماعية الديناميكية التي تحدث في المجتمع، فإن الصورة ومحدداتها بحاجة إلى استكشاف مستمر. وإلا فإن عمل ضباط الشرطة مع السكان سيكون بلا معنى وغير ناجح. إن الفشل في الوصول إلى هذا الهدف قد يؤثر سلبيًا على أداء قوة الشرطة، وقد يكون استقرار معاييرنا المجتمعية أيضًا في خطر. ، النتائج أوضحت ان الصورة لرجل الشرطة عمومًا ترتبط بمجموعة من العوامل خاصة التي تؤثر على العواطف والسلوك والعلاقات، وتشمل التواصل والمشاعر الشخصية عند تقييم منظمة، تزيد الصورة الإيجابية من ثقة الجمهور ودعمه واستعداده للتعاون، تعتبر العلاقات العامة واحدة من أهم العوامل التي تشكل الصورة. تبين من نتائج الدراسة ان العلاقات العامة تلعب دور مهم في تحييد العوامل السلبية المؤثرة على الصورة الذهنية لرجل الشرطة و تسهم في بناء تقدير للأبعاد التي تؤثر في كيفية تقدير المجتمع لضباط الشرطة. والنتائج ابرزت ان الصورة الذهنية عن الضباط تتشكل من خلال التجارب الشخصية، والأقارب والأصدقاء، والتقارير الإعلامية، والقوانين والوثائق المعيارية التي تنظم أنشطة الشرطة، إضافة الى الصفات الشخصية، والكفاءة القانونية، والمظهر في الخدمة، والفساد والسلوك أثناء الخدمة وخارجها.

كما ظهر ان المشاركون في البحث الكمي اكدوا على أن تشكيل الصورة لرجل الشرطة في المجتمع ترتبط أولاً وقبل كل شيء، الصفات الشخصية للمسؤولين، تليها الكفاءة، والمعرفة بالعمل والاحترافية في الأداء المهني الأخلاقي لرجل الشرطة (Vaitkeviciute.2022).

دراسة دوبرزينسكيين، ٢٠٢٢، بعنوان The effect of the media on the image formation of the police institution

حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة ان الصورة الذهنية لرجل ومؤسسات الشرطة تعتمد على تكوين الصورة في المجتمع، كما يتأثر تكوين آراء الأفراد في المجتمع الحديث أيضاً بوسائل الإعلام الإلكترونية التي تزداد شعبية في هذه الأيام، تنتشر المعلومات على الإنترنت بشكل أسرع بكثير من خلال مصادر أخرى للمعلومات العامة، كما اكدت النتائج ان هدف الشرطة وأداء رجل الشرطة هو الحصول على صورة رائعة وانه ليس من السهل القيام بذلك، فهو يتطلب الكثير من الجهد والتركيز على هدف العمل بشكل مفيد والحصول على ثقة الجمهور، ومع الثقة، يمكن إنشاء صورة ذهنية إيجابية عن الشرطة، النتائج تؤكد على ان الصورة الذهنية تتأثر بدرجة ما تنشره الشرطة غالباً من معلومات عامة عن أنشطة المؤسسة أو إنجازاتها أو الأعمال الصالحة التي قامت بها لأكثر جمهور ممكن من الناس وبهذه الطريقة يكون الهدف هو تكوين سمعة أفضل حيث تتأثر الصورة الذهنية لمؤسسات ورجل الشرطة بتقييم وتلقي ردود الفعل، وتقييم مدى ملاءمة الشخص، والسلوك تجاه المنظمة. النتائج تشير كذلك الى ان دور مؤسسة الشرطة في بناء صورة ذهنية إيجابية عن رجل الشرطة تتطلب قواعد يجب عليهم اتباعها لضمان أن يكون سلوكهم مناسباً سواء عند التعامل مع وسائل الإعلام أو مع الجمهور، وتكشف النتائج عن وجود تأثير من وسائل الإعلام على صورة مؤسسة ورجل الشرطة، لكن وسائل الإعلام ليست الأداة المؤثرة الوحيدة، فالخبرة الشخصية في التعامل مع هذه المؤسسة مهمة للغاية أيضاً، ومن أكثر وسائل المعلومات العامة التي يتم ذكرها بشكل متكرر شبكات التواصل الاجتماعي، حيث يجد المستجيبون معلومات إيجابية وسلبية عن مؤسسة الشرطة (Dobrzinskiene.2022).

دراسة سايد، ٢٠٢١، بعنوان Human rights related to acts of criminal investigation officer of the employees of the police and the importance of their commitment to change the mental image of them

حيث توصلت نتائج الدراسة ان حقوق الإنسان والعمل الشرطي وبخاصه في حالة استخدام الشرطة للقوة يؤثر على الصورة الذهنية، وضرورة تعلم مؤسسات وافراد الشرطة معرفة كيفية تحديد الخطوات المناسبة لحماية واحترام حقوق الإنسان في العمل الشرطي الذي يؤثر على الصورة الذهنية لدى الجمهور. ان افضل ضمان لبناء الصورة الذهنية للشرطة الحد من اساءة استخدام الشرطة لسلطاتها خلال ممارستها لعملها، وان التدريب والمراقبة والانضباط من جانب الضباط المعهود اليهم ممارسة هذه السلطات، ان ثقة الجمهور في الشرطة والعلاقة الجيدة لها مع المجتمع شيء أساسي ليس فقط لشرعية عمل الشرطة ولكن ايضا لضمان اداء دورها بفاعلية والحفاظ على الصورة لذهنية، النتائج وجدت علاقه وطيدة بين الصورة الذهنية لدى الجمهور عن رجل الامن، ومدى رضاه عن



اسلوب تعامل رجل الامن ، حيث يتضح انه كلما تحسنت الصورة الذهنية لدى الجمهور عن رجل الامن كلما تحسن رضاه عن اسلوب تعامله (Sayd.2021).

-دراسة دوبرزنسكين، ٢٠٢١ بعنوان Peculiarities of the police officer's profession image in their attitude

حيث توصلت نتائج هذه الدراسة الى ان الصورة الذهنية لرجل الشرطة ترتبط ارتباط وثيق بجوانب اختيار المهنة والتخطيط المهني و سمات صورة المهنة، حيث يعد اختيار المهنة جزءاً أساسياً من الحياة، وله تأثير كبير على الشخص ومهنته المستقبلية. علاوة على ذلك، يرتبط اختيار المهنة والوظيفة بإشباع الاحتياجات المالية والاجتماعية والشخصية. لذلك، من المهم جداً أن يكون اختيار المهنة دقيقاً قدر الإمكان وأن تثير المهنة شعوراً قوياً بالدعوة. تتطور المهنة وفقاً لذلك، إذا كان الشخص راضياً عن الوظيفة وتلبي توقعاته الحالية والوضع الحالي، فإن التطوير المهني يكون ناجحاً ويزدهر كما يسعى الفرد ويؤدي الى توليد صورة ذهنية إيجابية عن رجل الشرطة ، كما توصلت الدراسة الى ان صورة ضابط الشرطة ترتبط بدرجة تقييم الضباط انفسهم لأدائهم ، من الأهمية بمكان تقييم وجهة نظر ضباط الشرطة الحاليين فيما يتعلق بصورة الضابط حول مفهوم اختيار المهنة، مع التأكيد على أهمية المهنة ومسار التطور المهني المسار الوظيفي؛ وتحديد التغيير في موقف ضباط الشرطة تجاه صورة مهنتهم وعواملها عامل مؤثر على الصورة الذهنية لرجل الشرطة ، وقد تبين من النتائج أن متوسط تقييم خصائص مهنة الشرطة لكل من الرجال والنساء ينخفض اعتماداً على درجة ضابط الشرطة (Dobrzinskiene.2021).

- دراسة فاشاكيدزه، ٢٠٢١ بعنوان Creating a positive image of a police officer in the minds of children and adolescents in the united states

حيث أظهرت نتائج هذه الدراسة عن ان بناء الصورة الذهنية الإيجابية لرجل الشرطة من وجهة نظر المراهقين والأطفال في الولايات المتحدة الأمريكية يتأثر بدرجة الثقة في الشرطة بين الشباب من مختلف الفئات حسب العمر والعرق (الانتماء العرقي) ومكان الإقامة والتعليم ومستوى المعيشة والتوجه السياسي،و أن تكوين صورة إيجابية لضابط الشرطة في أذهان الشباب أمر مستحيل دون إقامة علاقة ثقة بين الشرطة والشباب الأمريكي. النتائج تظهر أيضاً ان الصورة الذهنية لرجل الشرطة بمدى اهتمام مؤسسات الشرطة بالإنفاق على التدريب المرتبطة بتحسين سلوك رجل الشرطة في مواجهة الاحداث خاصة العنيفة بحكمة واقتدار دون الخلل بالأمن، الى جانب تأثير الاعلام وما تضعه مؤسسات الشرطة من استراتيجيات للحد من التأثير السلبي للأعلام على الصورة الذهنية للشرطة.

أوضحت النتائج ان الصورة الذهنية لرجل الشرطة لدى المراهقين والشباب في المجتمع الأمريكي ترتبط بما لديهم عن التقاليد والعادات والأخلاق والثقافة وأسلوب الحياة القائم، فضلاً عن تصورات السكان، بما في ذلك الشباب، حول عمل الشرطة، ويؤدي افتقار ضباط الشرطة إلى الوعي القانوني إلى حقيقة مفادها أنهم غالباً ما يستخدمون مناصبهم الرسمية لأغراض شخصية، وفي بعض الحالات انتهاك القانون وهو ما يؤدي الى بناء صورة ذهنية سلبية عنهم (Vashakidze.2021).

-دراسة روندينا، ٢٠١٨ بعنوان *Police self-image: a Galatea effect* حيث أجريت الدراسة على عينة من المستجيبين عددهم ٥٠٣ من رجال الشرطة ، توصلت نتائج الدراسة الى ان الصورة الذهنية لرجل الشرطة الذاتية تتأثر بمتغيرات الاحتراف والطاعة والأخلاق والعدالة والإنصاف ، كما يشير الانحدار المتعدد إلى الخصائص الإحصائية انه كلما كان عمر الشرطي أكبر كلما كان تصويره لصورة نفسه أفضل ويسهم في بناء صورة إيجابية أفضل لدى المجتمع عن الشرطة ، النتائج تظهر ان وسائل الإعلام هي أحد المساهمين في هذه الصورة حيث سلطت الضوء على الصورة السيئة لرجال الشرطة مما ينعكس على تصورات المجتمع عن الصورة الذهنية لمؤسسات ورجل الشرطة ، خاصة ممارسو وسائل الإعلام لا يهتمون بممارسة دور مبنى على الحقيقة في ابراز الوضع الحقيقي، على الرغم من كل التحسن في تقديم خدمات الشرطة والاتصال. لا تزال هناك مشاكل مستمرة في علاقة الشرطة بالمجتمع والتي تظل دون حل. النتائج تؤكد على ان بناء الصورة الذهنية لرجال الشرطة يتطلب التركيز المتجدد على قضايا الأخلاق والنزاهة، بشكل عام، يلتزم رجال الشرطة بالفضائل وقيم الطاعة والاحتراف والأخلاق والعدالة والإنصاف ، كما خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج ابرزها ان انعكاسات الصورة الذهنية للشرطة جاءت مختلفة، ففي مجال الشرطة والجريمة جاءت الصورة ايجابية وبما نسبته ٦٩,٣%، بينما انعكست سلباً بما نسبته ١٠,٨%، وفي مجال الشرطة والسرقة جاءت الصورة ايجاباً بما نسبته ٥٧,٢% وسلباً بما نسبته ٧,١%، وفي مجال الشرطة واللصوص جاءت الصورة ايجاباً وبما نسبته ٤٤,٢% و ٢٧,٩% سلباً وتناقصت النسب الايجابية في مجال النظام فبلغت ايجاباً ١٩,٧% و ٥٩,٥% سلباً وفي مجال المظاهرات جاءت الصورة سلباً ٦١,٩% بينما بلغت ١٨,٥% ايجاباً وفي مجال الاحتجاجات بلغت النسبة الايجابية للصورة بما نسبته ٢٤,٧% في حين بلغت سلباً ما نسبته ٥٠,٦%. كما بينت النتائج ان ما نسبته ٣٣,٧% المتوسط العام ايجاباً و ٤٣,٩% المتوسط العام سلباً (Rondina.2018).

- دراسة رونالدو، ٢٠١٥، والمعنونة بـ : *Determinates of Public Satisfaction with the Police* . اهتمت الدراسة بدراسة مدى الرضا عن الشرطة من قبل الابيض والزنجي والاسباني، وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ابرزها ان الابيض وتحت متغير راض جدا عن الشرطة جاءت بالمرتبة الاولى ونسبة ٤٦%، في حين اشار ١١% من الابيض عن عدم الرضا مطلقاً عن الشرطة، وجاء الاسبان بالمرتبة الثانية فتحت متغير راض جدا اشار ما نسبته ٣٦% وجاء الزنوج بالمرتبة الاخيرة وبما نسبته ٢٢% تحت نفس المتغير، في حين اشار ١٣% من الاسبان لعدم الرضا مطلقاً عن الشرطة، في حين ان ما نسبته ١٩% من الزنوج اشارو لعدم الرضا مطلقاً. (Ronaldo.2015).

- دراسة واين، ٢٠١٥، والمعنونة بـ : *The Media Representation of Police Image*. خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج ابرزها ان انعكاسات الصورة للشرطة جاءت مختلفة، ففي مجال الشرطة والجريمة جاءت الصورة ايجابية وبما نسبته ٦٩,٣%، بينما انعكست سلباً بما نسبته ١٠,٨%، وفي مجال الشرطة والسرقة جاءت الصورة ايجاباً بما نسبته ٥٧,٢% وسلباً بما نسبته ٧,١%، وفي مجال الشرطة واللصوص جاءت الصورة ايجاباً وبما نسبته ٤٤,٢% و ٢٧,٩% سلباً وتناقصت النسب الايجابية في مجال النظام

فبلغت ايجابا ١٩,٧% و ٥٩,٥% سلبا وفي مجال المظاهرات جاءت الصورة سلبا ٦١,٩% بينما بلغت ١٨,٥% ايجابا وفي مجال الاحتجاجات بلغت النسبة الايجابية للصورة بما نسبته ٢٤,٧% في حين بلغت سلبا ما نسبته ٥٠,٦%. كما بينت النتائج ان ما نسبته ٣٣,٧% المتوسط العام ايجابا و ٤٣,٩% المتوسط العام سلبا (Wayne W,2015).

-دراسة كلاوديا، ٢٠١٢ والمعونة بـ *Police Organizational Image and Performance: the citizens view*. خلصت الدراسة مجموعة من النتائج ابرزها، ان أبرز السمات للشرطة السلامة وبمتوسط حسابي ٢,٣٣ و بانحراف معياري ١.٧٢ وفي المرتبة الثانية جاءت فقرة الحماية وبمتوسط حسابي ٢,٠٠ وفي المرتبة الثالثة الاحترام وبمتوسط حسابي ١,٨٩ والمسؤولية بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي ١,٥٠، وجاءت في المرتبة الخامسة تطبيق القانون وبمتوسط حسابي ١,٤٣، كما جاءت الرشوة في المرتبة السادسة وبمتوسط حسابي ١,٣٢ و بانحراف معياري ١,٩٥، في حين ان الثقة جاءت بالمرتبة العاشرة وبمتوسط حسابي ٨٣. و بانحراف معياري ٢,٣٧ وجاءت صورة الملابس بالمرتبة العشرون وبمتوسط حسابي -٢,٤٨ و بانحراف معياري ١,٤٠ (Claudia.2012).

- دراسة فرانسيس، ٢٠١٢، والمعونة بـ : *Public Trust in the Police: Identifying Factors that Shape Trust*. خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج ابرزها ان ما نسبته ٤٧% من النساء يتقن بالشرطة، وبينت النتائج أن الفئة العمرية ٦٠ فما فوق وبما نسبته ٧,٥% يتقن بالشرطة وبالمرتبة الاخيرة، في حين جاءت الفئة العمرية ١٨-٢٩ سنة بالمرتبة الاولى وبما نسبته ٣٦,٢%، كما بينت النتائج ان فئة المتعلمين اكثر من الثانوية العامة جاءت بالمرتبة الاولى وبما نسبته ٤١,٦% وان فئة العاملين يتقن وبما نسبته ٧٦,٥%، في حين ان العاطلين عن العمل يتقن وبما نسبته ٢٣,٥% (Francis,2012).

### ٣. التعليق على الدراسات السابقة

بناء على تم استعراضه من جانب الباحث لما يخص الدراسات السابقة في مجال الصورة الذهنية لرجل الشرطة يمكن ان نشير الى انه تجمع الدراسات السابقة على ان الصورة الذهنية لرجل الشرطة تمثل بعدا مهما يجب ان تهتم به مؤسسات الشرطة، خاصة ان دور الشرطة يركز على التعامل المباشر مع المجتمع والذي يشتمل على فئات ومستويات وقطاعات مختلفة الانتماءات والمجالات وهو ما يؤدي الى وجود انطباعات مختلفة تؤثر على ملامح الصورة الذهنية لرجل الشرطة ودوره والخدمات التي يقوم بتقديمها للأفراد والمجتمع ، وهو ما يوجد تحدى امام رجل الشرطة ومؤسسات الشرطة في ضرورة الاستمرار في رصد وتحديد طبيعة تلك الصورة والعمل على تقديم افضل أداء للمجتمع ومتلقى الخدمات وهو ما يمثل تحدى يتطلب التعامل معه باستمرار.

### ثانياً: مشكلة الدراسة

بناء على ما تناولته الدراسة الحالية فيما يخص الدراسات السابقة في مجال الصورة الذهنية لرجل الشرطة ، وما أكدته بعض الدراسات على أهمية تلك الصورة في التأثير على بناء صورة ذهنية ايجابية من جانب المجتمع (Rizky.2024)، إضافة الى ان ذلك يمثل تحدى في كيفية تعزيز تلك الصورة بشكل فعال وإيجابي والدور المؤسسى للشرطة ورجل الشرطة في أداء المهام الأمنية وتحقيق الرضا عنها (Ronaldo.2015)، فضلا عما ذكرته دراسة

(Vashakidze.2021) عن كيفية ان تعمل الشرطة على تعزيز الصورة الذهنية في ظل ثقافات وانتماءات مختلفة في المجتمع وما ذكرته دراسة(الجوهري، ٢٠٢١) عن تحدى كيفية مواجهة وسائل الاعلام في بناء صورة ذهنية سليمة عن رجل الشرطة ،كيفية تقديم أسلوب للتعامل فعال من رجل الامن يرضى تطلعات كافة المستفيدين ومتلقى الخدمة الأمنية وهو ما يمثل تحدى يجب التعامل معه (Sayd.2021) ، وما ذكرته دراسة (Rondina.2018) في تفاوت درجات الانطباع عن أدوار الشرطة على الرغم من الجهود المبذولة في الاداء الامنى نتيجة اختلاف ثقافات المجتمع والعوامل الديموغرافية لأفراده وهو ما يمثل تحدى حول كيفية بناء صورة إيجابية لرجل الشرطة. بناء على ما سبق تتمثل الفجوة البحثية و تكمن المشكلة الرئيسية للدراسة في معرفة الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في إدارة شؤون الإقامة نموذجاً والمتشكلة لدى المراجعين لإدارة شؤون الإقامة، من خلال التعرف على الايجابيات لتعزيزها والسلبيات ليتسنى للقائمين على الإدارة تجاوزها وخاصة ان حجم المراجعين لهذه الإدارة كبير جداً، حيث تقدر الاحصائيات ان عدد الوافدين المسجلين في الكويت بحدود الثلاث مليون شخص، ونظراً لحجم الجالية الفلبينية والتي تعد من الجاليات الكبيرة من حيث التعداد، فقد جاءت هذه الدراسة لتجيب عن الصورة الذهنية المتشكلة لدى المراجعين من الجالية الفلبينية عن رجل الأمن الكويتي في إدارة شؤون الإقامة نموذجاً.

#### ثالثاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في الاتي:

١) انها تبحث في موضوع ذات أهمية كبرى على الصعيد الوطني من جهة وعلى الصعيد العالمي من جهة ثانية وذلك بما لهذا الموضوع من صلة بحقوق الانسان والشفافية في التعامل مع الجماهير المتواجدة على أرض الكويت وتقاديا لمشاكل ذات علاقة بالشفافية والموضوعية وحقوق الانسان.

٢) تعد وحسب علم الباحث أنها الاولى على الصعيد الوطني.

٣) رفد المكتبة الوطنية والخليجية بقاعدة بيانات مهمة لموضوع غاية في الأهمية.

٤) نتائج هذه الدراسة ستكون مؤشراً ايجابياً للقائمين على إدارة شؤون الإقامة بالتعامل مع الوافدين وسبيلاً لتطوير العمل في هذا الجانب.

#### رابعاً: تساؤلات الدراسة وفروضها وعلاقتها

##### ١. تساؤلات الدراسة

يتمثل التساؤل الرئيس للدراسة الحالية فيما هي ابعاد الصورة الذهنية عن رجال الشرطة ممن يعملون في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية في دولة الكويت من وجهة نظر الوافدين متلقى الخدمة من الجنسية الفلبينية؟، وينبثق من هذا التساؤل عدة تساؤلات:

- ما علاقة المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة بالصورة الذهنية لرجل الشرطة في دولة الكويت من وجهة نظر متلقى خدمات إدارة شؤون الإقامة من الجنسية الفلبينية؟
- ما درجة تأثير المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة بالصورة الذهنية لرجل الشرطة في دولة الكويت من وجهة نظر متلقى خدمات إدارة شؤون الإقامة من الجنسية الفلبينية من حيث تقييمهم للخدمة وإنجاز المعاملات؟

• ما هي الانطباعات السائدة والصورة الذهنية لدى عينة الدراسة عن رجل الشرطة في دولة الكويت من وجهة نظر متلقى خدمات إدارة شؤون الإقامة من الجنسية الفلبينية؟

## ٢. الفروض:

لتحقيق اهداف الدراسة ووضع إجابة على التساؤلات الرئيسية للدراسة والوقوف على ابعاد الصورة الذهنية الفعلية لرجل الشرطة في وزارة الداخلية دولة الكويت تم صياغة الفروض التالية :

- ١- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين الجنس ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة.
- ٢- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين الجنس وانجاز المعاملات.
- ٣- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين الجنس وصعوبة اللغة.
- ٤- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين العمر ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة.
- ٥- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين العمر وانجاز المعاملات.
- ٦- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين العمر وصعوبة اللغة.
- ٧- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين الحالة الاجتماعية ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة.
- ٨- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين العمر وانجاز المعاملات.
- ٩- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين الحالة الاجتماعية وصعوبة اللغة.
- ١٠- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين المستوى التعليمي ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة.
- ١١- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين المستوى التعليمي وانجاز المعاملات.
- ١٢- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين المستوى التعليمي وصعوبة اللغة.
- ١٣- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين المهنة ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة.
- ١٤- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين المهنة وانجاز المعاملات.
- ١٥- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين المهنة وصعوبة اللغة.
- ١٦- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين سنوات الإقامة ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة.
- ١٧- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين سنوات الإقامة وانجاز المعاملات.
- ١٨- توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين سنوات الإقامة وصعوبة اللغة.

#### خامساً: منهج الدراسة:

استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي لتحقيق الأهداف التي ارتبطت بالدراسة تحقيقها والاجابة عن تساؤلاتها والتحقق من فروضها، حيث يعد هذا المنهج من انسب المناهج المستخدمة في الدراسات الاعلامية، يشير الباحث حسين الى أن منهج المسح " جهد علمي منظم للحصول على بيانات ومعلومات واوصاف عن الظاهرة موضوع البحث " .

#### ١. اداة الدراسة:

#### الصدق والثبات للأداة

صدق الاستبانة.. يقصد بذلك قياس اسئلة الاستبانة لما وضعت لقياسه من خلال :  
صدق المحكمين - تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المختصين في اقسام الاعلام المتخصصة وهم د.حسن ابراهيم مكي ( قسم الإعلام - جامعة الكويت ) والدكتور عبدالكريم الزباني ( قسم الاعلام - جامعة البحرين ) و أ.د. محمد شومان ( كلية الاعلام - جامعة عين شمس )، وبعد الملاحظات للأساتذة المحكمين، استجاب الباحث لأرائهم وأجرى مايلزم من تعديلات في ضوء الإقتراحات المقدمة .

صدق المقياس.. يقصد به بصدق الاتساق الداخل مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة، وقد أجرى الباحث الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه، والذي يبين أن معاملات الارتباط دالة عند مستوى مئوية ٠,٠٥ ، وذلك بغير المجال صادق لما وضع لقياسه .  
ثبات الاستبانة.. استخدم الباحث طريقة الفا كرونباخ لقياس الثبات، وبلغت جميع فقرات الاستبانة ٠,٨، وهذا يعني ان معامل الثبات مرتفع .

#### ٢. مجتمع وعينة الدراسة:

نظراً لصعوبة الوصول الى جميع أفراد مجتمع البحث الجالية الفلبينية التي تعد من اكبر الجاليات في دولة الكويت والبالغ عددهم حسب احصائيات وزارة الداخلية ٢٦٧ الف يتضمن مراجعة إدارة شؤون الإقامة، ولإختيار عينة ممثلة لمجتمع الدراسة لجأ الباحث إلى اختيار عينة احتمالية ممثلة لمجتمع الدراسة، ويرتكز أسلوب هذه العينة على اختيار الأفراد الذين يمكن الوصول إليهم بحيث يمثلون مجتمع الدراسة(ويمر ووينك،٢٠٠٦ )، وقد بلغت هذه العينة ٩٠٠ مفردة من مراجعي إدارة الإقامة والحدود في دولة الكويت.  
الأساليب الاحصائية:

استخدم الباحث برنامج التحليل الاحصائي ( SPSS )، وقد استخدم الأدوات الاحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات ، المتوسطات الحسابية
- اختبار الفا كرونباخ
- اختبار واعادة الاختبار
- الانحرافات المعيارية
- اختيارات
- تحليل التباين الاحادي

#### خامساً: نظريات الدراسة

##### الإطار النظري للدراسة : الصورة الذهنية :

الصورة الذهنية تمثيل ذهني أو بصري للواقع، أو إدراك مباشر للعالم الموضوعي الخارجي من حيث التجسيد والحس والرؤية، بالتأكيد للتمثيل خصائصه في التكيف والاختزال والاختصار والتصغير والتخيل والتحويل، كما أنه يتميز أيضاً بالتضخيم والمبالغة (قدور ثاني، ٢٠٠٧) هل هناك بين الصورة والواقع قد تكون علاقة انعكاس جدلي أو محاكاة مباشرة أو تماثل أو حتى مفارقة وتناقض. الصورة قد تكون لغوية معتمدة على ثنائية الكلمات الأصوات ، أو صورة حركية تعتمد على المقومات الحركية للجسد ، كما قد تكون صورة اتصالية أحادية معتمدة على نموذج الحافز والاستجابة (المرسل - العرض / المثير - المتلقي - الاستجابة) وينطوي ضمن إطار هذا النوع صور اتصالية أكثر تعقيداً تعتمد على تعدد وتنوع اتجاهات الاتصال ونماذجه وتأثيره.

أن البحث في مفهوم الصورة الذهنية يحيلنا دائماً إلى مفردات تدل على المفهوم العام للصورة، والصورة الرقمية، والشعرية والتشكيلية وجميع هذه الأنواع وغيرها يدل على ضرورة فهمها حتى يتسنى فهم كيف تتراكم الصورة الذهنية في عملية الإدراك بما يجعلنا نعبر عن الواقع من تفاعل هذه الصور، فالصورة هي العالم المتوسط بين الواقع والفكر، وبين الحس والعقل (نصر الدين العياضي، ٢٠٠٦) فالصورة الفوتوغرافية مثلاً صورة مختصرة للواقع الحقيقي مساحة وحجماً وزاوية ومنظوراً وتكثيفاً وخيالاً وتخيلياً، وهي تتميز في مجال خلق الصورة الذهنية بالطابع الفني والجمالي والرمزي والأيدلوجي أحياناً (جميل حمداوي، ٢٠١١) أما الصورة الإعلامية كما تظهر في وسائل الإعلام والسينما فتحمل دلالات لغوية وذهنية مؤثرة، ومن أهم الباحثين على المستوى الدلالي لهذا النوع لولاندبيرث Ronald Berths (رولاند بيرث، ١٩٩٣) حيث تقتضي دراسة هذه الصورة وتأثيراتها الدلالية عنده التركيز على العلاقات التشكيلية والأيقونية واللسانية والانتباه إلى ثنائيات معينة كالتعيين والتضمين، والتزامن والتعاقب، والبحث في تركيب الصورة كالاستهلال والعرض، والنهاية، ورصد وظائف هذه الصورة جمالياً، وتوجيهها دلالياً، وإعلامياً، وإخبارياً، وتربوياً، وأيدلوجياً، كما أن في الصورة الإعلامية مجموعة من الآليات البصرية البلاغية الهادفة للاقتناع والتأثير العقلي كالترار، والمجاز (بأنواعه) والتضاد، والتراكم، والسخرية، والحذف والتورية، والتشكيل البصري (رولاندبيرث، ١٩٩٣) وإنه من الأهمية بمكان الإشارة إلى أن الصورة ليست مجرد علامة Sign ولكنها نص ونسيج ممتزج بعلامات مختلفة، ويظهر ذلك من خلال ثلاثة محددات للباحثة فرنسوسيليت Fransiaseullet وأوردها نصر الدين العياضي (٢٠٠٦) كالآتي:

- الصورة تتكون من جملة من اللغات المتفاعلة كالصورة المرئية، و من مدونات مختلفة هي الشكل والألوان والتأطير.

تقيم الصورة علاقة مع الواقع (الحقيقي أو المفترض) سواء كانت هذه العلاقة ذات طبيعة تمثيلية أو رمزية، وهنا تكمن خطورة الصورة حيث أنها ليست مجرد تعبير عما هو مائل أمام النظر، بل في إعطائه وجوداً رمزياً بحيث يصبح هذا الوجود الرمزي بديلاً عن الواقع بل يتحكم فيه أيضاً .

كما تعتمد الصورة على المتلقي في التأويل وإعطاء من خلال كفاءات الرؤية والإدراك والمعرفة والفهم الذاتي والقدرة اللغوية، ويؤدي القصور في هذه الكفاءات لدى المتلقي إما إلى الفهم السطحي (الحرفي) للصورة، أو إلى الانغلاق والعجز والانسياق إلى الترميز (الصورة النمطية)، ويشير الباحثون إلى أن الفرد الذي يشاهد بمفرده تنخفض لديه فرصة تأويل الصورة عما لو كانت المشاهدة جماعية، أما الصورة التشكيلية فتعتمد في أداء وظيفة الاتصال على الوحدة الشكلية والوحدة اللونية ومن ثم فتعتمد على رمزية الخطوط والأشكال والألوان والحروف (قدور ثاني، ٢٠٠٧).

وفي إطار هذا العرض لأنواع الصورة توجد الصورة الأيقونية Icon التي ارتبطت بالسينمائي الأمريكي شارل سندررس بيرس C. H. Peirce حيث تعبر هذه الصورة عن التماثل بين الدال والمدلول، وتشتمل على الرسوم التشكيلية والمخططات والصور الفوتوغرافية والعلامات البصرية وكلها تستند إلى المجاز والاستعارة والمجازرة، حيث تشير الواقعية إلى المجازرة (البيت الأبيض مجازرة للرئيس الأمريكي) والرمزية تحيل إلى خاصية الاستعارة (إبراهيم، ٢٠٠٨).

إن القراءة السابقة لاسيما ودلالات الصورة تشير إلى أن الصورة في معظم أنواعها تخضع لنماذج ثقافية وأن التعاقد مرتبط مع الثقافة السائدة كما يشير (بيرث)، فليست الصورة فننازياً ذاتية بل تتجاوز المزاج الفردي لتعبر عن رموز طبقية وتخفي مزاجاً معيشياً، ولهذا فهي لا تنفصل عن النسق القيمي لمجتمع معين، فكل يرى الصورة ويخرجها من موقعه الاجتماعي الذي يعكس نشأته وخبرته، ولهذا يمكن النظر إلى الصورة النمطية باعتبارها اعتباطيات ثقافية غير قابلة للتبرير حيث تبني الأنساق الكامنة في الصورة بألوانها وأنواعها لتعكس الممثلات الجماعية التي قد تدفع أفراداً أو شرائح من المجتمع بالوصم أو الترميز (محسن بوعزيزي، ٢٠١٠)، إن هذا الأثر تنداعي إليه تقنيات مختلفة كان للرقمنة الحديثة في الإنتاج الإعلامي دور ظاهر في تتابعاتها من خلال تحديد العلاقات المركبة في اللقطات والأطر والأفلام بأنواعها وهي تقنيات يمكن اعتبارها عنصراً استبدالياً يستدعي إدراك الصور وتسلسلها بترتيب معين بحيث تفضي إلى فهم الرسالة على نحو خال من معوقات الاتصال سيكولوجياً واجتماعياً (برنارد تسومان، ٢٠٠٨).

إن الصورة العقلية التي تنشأ حول شخص أو مؤسسة أو شريحة اجتماعية معينة هي خليط من الخبرة المباشرة وغير المباشرة للفرد وكذلك حصيلة لمدرجات بصرية ولغوية وثقافية، وهذا الخليط هو الصورة التي تشير إلى التقديم العقلي لأي شئ لا يمكن تقديمه للحواس بشكل مباشر، كما أن هذه الصورة هي إحياء أو محاكاة لتجربة حسية ارتبطت بمشاعر وعواطف معينة، كما قد تكون الصورة الذهنية استرجاع مباشر، أو تخيل لما أدركته الحواس من قبل (ويستر، ٢٠٠٩). وقد رصد الباحثون نشأة هذه الصورة الذهنية في النمو المعرفي للفرد منذ مرحلة الطفولة المبكرة، ويعد جان بياجيه Piaget أحد علماء النفس القلائل الذين كرسوا جهودهم لدراسة النمو العقلي وخاصة فيما يتعلق بالإدراك والدافعية والقيم في إطار تقسيم مرحلي نمائي وعلاقته بالمؤثرات الاجتماعية، وقد ذهب بياجيه إلى أن البحث في الخصائص الأساسية للذكاء يستلزم العودة إلى مصادرها وهي العمليات البيولوجية الأولية، فالذكاء اللفظي والتفكير المجرد يعتمد على الذكاء العملي وينشأ عنه، كما أن الذكاء العملي



يعتمد على العادات الموروثة من جماعته التي ينتمي إليها بيولوجياً، ولهذا فإن التكيف العقلي يعتمد عند بياجيه على عمليتين متكاملتين هما التمثيل (الاستيعاب) والموائمة، ويشير التمثيل إلى عملية تلقي المثيرات البيئية واستخدامها في نشاط عقلي وفقاً لما هو موجود لدى الفرد من خبرات، وتقوم الخبرات الجديدة بتعديل البيئة المعرفية للفرد أولاً بأول، ويعبر بياجيه عن هذه النظرية بقوله (الذكاء هو تمثيل بالدرجة التي يستوعب فيها الفرد كل بيانات الخبرة المعينة في إطاره الخاص) (بياجيه، ١٩٩٤) ويعني ذلك أننا نستجيب في كل موقف وفقاً لما مر علينا مواقف سابقة، أما الخبرات الجديدة فتقوم الأبنية العقلية الحالية بتغيير نفسها كي تتقبل الخبرات الجديدة ويسمى ذلك بعملية الملاءمة، فالحياة العقلية للفرد كما يراها بياجيه عملية ملاءمة واستيعاب مستمر لعناصر جديدة في الصورة الذهنية العامة السابقة والذهني في حالة تعديل مستمرة لهذه الصورة وتبعاً للعناصر الجديدة.

أما إدراك الرموز فتظهر علامات أولية لقدرة العقل على إدراك الرموز في نهاية العام الثاني فيبتكر أنماطاً جديدة تنبئ عن تفكير وإدراك المعنى الرمزي، فاختفاء الشيء من أمامه لا يعني أنه غير موجود بل يميز بين وجود الشيء العقلي وبين إدراكه له، وخلال مرحلة التفكير يبدأ الإنسان في إدراكه لذاته، ونتيجة للتفاعل مع البيئة يتكون لديه صور (أنماط) داخلية للسلوك وهو ما يتمثل تفكيراً حسياً حركياً، وهكذا يبدأ ظهور التمثيلات الرمزية للأشياء وتتكون الصور الذهنية ويبدأ التحول التدريجي للتفكير من الصورة الحركية إلى صورة التفكير الرمزي وهنا يصبح إنساناً اجتماعياً مشاركاً وإن كان ذكاؤه الحس حركياً ما يزال قاصراً على المدركات المباشرة للطفل.

ويشير بياجيه إلى مرحلة العمليات العيانية حيث يقرب المتلقي من تفكير الراشدين والتفاعل مع الآخرين يدرك العالم بشكل موضوعي حتى إذا بلغ مرحلة العمليات التشكيلية، أدرك أنه قد أن الأوان لإعادة تشكيل بنائه العقلي ضمن منهج خاص لحل المشكلات، ولهذا كان التفكير في هذه المرحلة يتسم بالمرونة والحرية بعيداً عن قيود المكان والزمان، كم يتسم هذا التفكير بالضبط والتحكم، وتفسير الظواهر وتعليلها (بياجيه، ١٩٩٤).

إن بياجيه بهذا التحليل يعتقد في الدور الحاسم للمجتمع في إمداد الفرد بالرموز اللازمة لعملية التفكير بحيث تتكون لديه طريقة معينة للنظر للعالم من حوله في إطار من صور ذهنية متعددة عن الأفراد والقضايا والمجتمع فما يزال بياجيه في نظريته يؤكد أن للمجتمع تأثيراً على الأبنية والتراكيب العقلية لدى الفرد وأقوى من البنية الذاتية فهناك تنشئة اجتماعية دائمة لذكاء الفرد (بياجيه، ١٩٩٤).

وتظل العوامل الاجتماعية ضمن هذا التأثير الأكثر وضوحاً في حياة المراهقين والراشدين بصورة متقاربة (مرحلة العمليات الشكلية أو الذكاء المجرد) حيث يتاح للشباب أن يراجع معتقداته وقيمه وكذلك حياة من حوله ومجتمعه، والتفاعل مع ما تطرحه مجموعات الأفراد ومؤسسات المجتمع الثقافية لوسائل الإعلام والمدرسة ودور العبادة وهذه المؤسسات تساعد الفرد في أن يكون واقعياً في تفكيره وهنا تبدأ عملية التطبيع التي ينخرط فيها الفرد في الحياة الاجتماعية والبيئية فيحترم الجماعة وعاداتها ونظمها وقيمتها وكثيراً ما يكون ضحية للتنميط الاجتماعي بسبب ما تبثه مؤسسات المجتمع من مسلمات اجتماعية وثقافية (إسماعيل،

(٢٠٠٥) وإن محاولة الفرد الوصول إلى حالة التوازن إزاء التعامل مع البيئة المحيطة يجعله يلجأ إلى التمثل والملاءمة.

أوجز بعض الباحثين خصائص الصورة بأنها : عملية معرفية، عملية نفسية، عملية إنسانية متفاعلة، وبأنها تمتع بالميل للثبات والتعميم وتجاهل الفروق والاختلافات، وتبنى على إدراك متحيز، وتساعد في التنبؤ بالسلوك تجاه المواقف المختلفة، وتخطي حدود الزمان والمكان، وعدم الدقة حيث لا تعبر بالضرورة عن الواقع، كما يمكن للفرد أن يكون صورة وهمية عن أحداث وأشخاص من الماضي أو المستقبل وفقاً للأبنية المعرفية التي يكونها.

يرى الباحث عبد الحميد أن الصورة الذهنية يمكن أن تكون تخطيطية عامة، تشتمل على معناها أو المعنى المرتبط بها، بوظيفة الرابط بين الكلمات في أداء دورها وفقاً للظروف المختلفة، تختلف كل صورة ذهنية من فرد إلى آخر تبعاً للخبرة السابقة تبعاً للاتجاهات وأنشطة الجهاز العصبي لدى كل فرد (عبد الحميد، ٢٠٠٥).

وعن العلاقة بين الصورة الذهنية والحالة الانفعالية أورد استون وسافونا العلاقات بين الصورة الذهنية والإدراكية والانفعال كما ذكرها بلو تشيك على النحو الآتي: تمثل الصور جانباً مهماً من الخرائط العقلية التي تشكلها داخل عقولنا حول ما يدور حولنا، تعكس الصورة الذهنية الحالة الانفعالية، قد تؤدي هذه الصورة الذهنية إلى التعود على بعض حالات الانفعال ومدى شدته، قد تؤدي الصورة الذهنية إلى مساعدة الفرد في السيطرة على المواقف الشاقة والتي تسبب الإحباط أو الضغط النفسي (استون وسافونا، ١٩٩٦).

#### نظريات الاتصال والصورة الذهنية:

تشير الباحثة رشتي إلى أن "الفرد يولد في هذا العالم وليس لديه معان، ولكن سرعان ما يضيف على العالم معنى ونظاماً يجعل الحياة مفهومه لديه، فالحياة تصبح واضحة بالنسبة للفرد بجمالها أو قبحها لأنه يعطيها من خبرته مغزى معين" (رشتي، ١٩٧٨).

انطلاقاً من ذلك يؤكد الباحث برنينود "يجب أن نؤكد حقيقة أن المعنى هو شيء مخترع ينسبه الأفراد ويتم اعطاؤه وهو ليس شيئاً يتلقاه الأفراد" (BARRNINUD, 1970). وتتابع الباحثة رشتي الإشارة إلى التنوع للمعاني "الظروف المادية أو الطبيعية أو الظروف الاجتماعية التي تحيط بنا، بما في ذلك الرسائل التي نعرض أنفسنا له يمكن النظر إليها فقط على أنها تزيد عدد وتنوع المعاني التي نخترعها (رشتي، ١٩٧٨). فالإتصال كمصدراً للمخزون المعرفي للفرد ويتراكمه يحدث الإدراك يشير الباحث كينث "فتراكم المعرفة ليست مجرد الفرق بين الرسائل التي يأخذها الفرد والرسائل التي تصدر عنه وهي ليست مثل المستودع أو المخزن ولكنها منظمة تنمو من خلال مبدأ داخلي منظم تماماً مثل الجرثوم الموروث أو الشيء الذي ينظم نمو البناء الجسماني" (Kenneth, 1961).

هذا يقودنا إلى أن خلاصة الأمر أن الفرد هو الذي يقوم بتشكيل مدركاته بحيث يبني لعالمه صورة ويحاول ترتيب الأشياء في أماكنها حسب تصوره وتؤكد الباحثة رشتي "يجب أن يكون لدينا إحساس بوجود نظام موحد وتعاوننا تجاربنا السابقة على بناء تصور أو كيان لعالمنا، يتكون هذا الكيان أو التصور من معتقداتنا ووجهات نظرنا واتجاهاتنا ونحن نجاهد حتى يبقى ذلك البناء متماسكاً باختبار المدركات التي تدعم ما نؤمن به اصلاً" (رشتي، ١٩٧٨).

بمعنى ان هناك اختلافات للمدركات ويحدد الباحثان وار وكنابر الاختلافات على اساس  
العناصر الثلاث وهي تخصيص المعاني او اعطاء صفات وعنصر الخروج بثوقعات  
والعنصر العاطفي" (Warr,1968).

#### نموذج بركر وويزمان:

يرى بركر وويزمان ان الانسان "ككائن حي يتأثر بمنبهات داخلية اي اعتبارات سيكولوجية  
وفسيولوجية مثل القلق والجوع، ومنبهات خارجية موجودة في الظروف المحيطة به سواء  
كانت تلك المنبهات علنية او واعية (مثل رؤوس اشارة المرور او منبهات خفية لاشعورية  
(مثل الموسيقى التي يسمعها كخلفية في مشهد سينمائي) يتلقى الفرد هذه المنبهات الداخلية  
والخارجية او يستقبلها في شكل نبضات عصبية تنتقل الى العقل" (Wiseman,1967).

اعتماداً على ذلك فان المعنى عند الفرد من هذه المنبهات سيختلف حسب المعطيات والبيئة  
المحيطة بهذا الفرد وبناءً عليه فان العلاقة بين الرسائل الاتصالية والمتلقين "تتفاعل وتتأثر  
بنظرة القائم بالاتصال للحياة وبكل الاعتبارات الشخصية والموروثة والثقافية والاجتماعية  
كما تتأثر بتجاربه" (Wiseman,1967).

#### نموذج بارنلند:

يكن جوهر النموذج كما يقدمه بارنلند "أهمية الدلالات المتنوعة التي تصنع التأثيرات  
الداخلية والخارجية" (Barnlund,1968).

يرى الباحث برنلند ان هناك ثلاث علامات او الدلالات الادراكية وهي الدلالات العامة  
كدرجة الحرارة فيدركها المتلقي قبل ان يقوم بالملاحظة، وتقسّم الى الدلالات الطبيعية التي  
يقدمها العالم المادي دون تدخل من الانسان كالأحوال الجوية والدلالات المصنوعة اي تنتج  
عن تعديل الانسان للظروف المختلفة وثانيها الدلالات الخاصة وهذه الدلالات متوافرة للفرد  
فقط وليست متوافرة لأي شخص آخر وثالثها الدلالات السلوكية غير اللفظية وهي دلالات  
صنعها الفرد وتحت سيطرته" (Barnlund,1968).

وبناء عليه فان غياب المعنى للرموز الاتصالية يفقد هذه الرموز معناها وقيمتها في عملية  
فهم الرسالة الاتصالية ويشير الباحث الفاخوري الى ان هناك "ثلاثة انواع من الدلالة وهي  
الدلالة الطبيعية والعقلية والوضعية وكلها مهما اختلفت مسمياتها تربط بين الدال والمدلول او  
بين الرمز وما يستدعيه من معنى سواء كان موجوداً بالطبيعة او بتأثير البيئة او من خلال  
الاتفاق المتعارف عليه" (الفاخوري، ١٩٩٦).

#### نظرية معالجة المعلومات:

تقدم هذه النظرية تفسيراً اضافياً لبناء المعنى والدلالة للرموز المختلفة التي يتعرض لها الفرد  
في حياته اليومية. فهذه النظرية "تستخدم الدلالات الوظيفية لوصف وتفسير الطريقة التي يقوم  
بها كل فرد لوضع المعاني والتفسيرات الخاصة للتدفق المعرفي الذي يستقبله كل لحظة في  
كل يوم" (Barran,1995).

وبذلك تشبه الفرد بجهاز الحاسوب المعقد يضم معالجة للمعلومات له استراتيجياته المرسومة  
وطاقاته. هذه النظرية تشكل دعماً لنظريات المعرفة الادراكية، حيث تهتم "بتحليل السلوك  
في اطار ما يتعلمه الفرد في الماضي ومن خلال ميكانيزما عملية التعلم وتفترض ان اعادة  
تقديم ما تعلمه الفرد في الماضي بنفس الظروف التي تعلم فيها سوف يؤدي الى نفس  
الاستجابة، فالسلوك قد تحول في هذه النظرية الى استجابة معنوية لمنبه او مثير  
معين" (عبدالحميد، ٢٠١٥).

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

ويتابع الباحث الإشارة الى ان الفرد "يستجيب أوتوماتيكياً بأحدى الطرق التالية تداعي المعاني او التزامل التعزيز او التدعيم والمحاكاة" (عبدالحميد، ٢٠١٥). انطلاقاً من ذلك فإن "التعليم هو تغير في سلوك الفرد ويتشأمن خلال العلاقة بين مثير معين والاستجابة الى هذا المثير سواء كانت واضحة او مستترة" (Berlo, 1963). ان عملية التفسير للمنبهات وادراكها تناولتها نظريات الاتصال المختلفة كالتوازن المعرفي ونظرية الدور وماكويل ولازويل والتاثير الانتقائي وما الى ذلك من النظريات والنماذج من الصعب تناولها جميعها في هذه الدراسة.

سادساً: نتائج الدراسة ومناقشتها  
المعلومات العامة

جدول (١) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمعلومات العامة للدراسة

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	495	55.0
	انثى	405	45.0
العمر	٢٥ وما دون	59	6.6
	٢٦ - ٣٠ سنة	360	40.0
	٣١ - ٣٥ سنة	271	30.1
	٣٦ - ٤٠ سنة	178	19.8
	٤١ سنة فأكثر	32	3.6
الحالة الاجتماعية	متزوج	732	81.3
	اعزب	124	13.8
	ارمل	25	2.8
	مطلق	19	2.1
المستوى التعليمي	امي	41	4.6
	ثانوي فاقل	290	32.2
	بكالوريوس	410	45.6
	دراسات عليا	159	17.7
المهنة	عامل	95	10.6
	فني / حرفي	277	30.8
	اعمال حرة	116	12.9
	طبيب / مهندس	88	9.8
	علاقات عامه	203	22.6
	اخرى	121	13.4
سنوات الإقامة	٣ سنوات وقل	197	21.9
	٤ - ٦ سنوات	227	25.2
	٧ - ١٠ سنوات	303	33.7
	١١ - ١٥ سنة	123	13.7
	١٦ سنة فأكثر	50	5.6

دللت النتائج كما يتضح من الجدول رقم ( ١ ) أن ٤٩٥ من أفراد العينة ذكور وبما نسبته ٥٥% وهذا متصل كما يرى الباحث مع وجود عائلات لأفراد العينة وأن ٤٠٥ من أفراد العينة إناث وبما نسبته ٤٥% كما يتضح من نتائج الجدول رقم ( ١ ) أيضاً أن الفئة العمرية ٢٦ - ٣٠ سنة، احتلت المرتبة الأولى وبما نسبته ٤٠% لأسباب لها علاقة باستخدام الفئات العمرية الشبابية واحتلت الفئة العمرية ٣١ - ٣٥ سنة المرتبة الثانية ٣٠% ، في حين احتلت الفئة العمرية ٤١ سنة فأكثر المرتبة الأخيرة وبما نسبته ٣,٦% ، كما دللت النتائج أن ٨١,٣% من أفراد العينة تحت الحالة متزوج بالمرتبة الأولى وجاء ما نسبته ١٣,٨% من

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

أفراد العينة أعزب و ٢,٨% أرمل و ٢,١% مطلق، كما يتضح أن المرتبة الأولى للمستوى التعليمي جاء فئة البكالوريوس وبما نسبته ٤٥,٦% وهي مرتبطة مع رغبة وحاجة المؤسسات في دولة الكويت للكفاءات ذات المستوى التعليمي الجامعي ونسبته ١٧,٧% دراسات عليا تثبيتها لما أورده الباحث حول الكفاءات العلمية، في حين أن ثانوي فأقل جاءت ٣٦,٨% وهذا مرتبط مع المهنة حيث جاءت فئة فني / حرفي بالمرتبة الأولى وبما نسبته ٣٠,٨% واحتلت فئة العلاقات العامة المرتبة الثانية وبما نسبته ٢٢,٦% في حين جاءت فئة طبيب / مهندس بما نسبته ٩,٨% كما بينت النتائج أن فئة سنوات الإقامة ( ٧ - ١٠ ) سنوات جاءت بالمرتبة الأولى وبما نسبته ٣٣,٧% وهذا مؤشر كما يرى الباحث على الأمن الوظيفي في دولة الكويت، ويتضح من النتائج أن فئة ( ١١ - ١٥ ) و ( ١٦ ) سنة فأكثر جاءت ١٩,٣% وهي نسبة تؤكد صحة ما جاء به الباحث حول الأمن الوظيفي.

السؤال الأول: هل تقيم مع عائلتك في الكويت ؟

جدول (٢) التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على السؤال الأول

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	888	98.7
لا	12	1.3
المجموع	900	100.0

دلّت النتائج كما يتضح من الجدول رقم ( ٢ ) ان الغالبية المطلقة تقيم مع العائلة وبما نسبته ٩٨,٧% وهذا يعني ان حتى الأعزب يعيش ضمن العائلة ويعود ذلك كما يرى الباحث الى أن رب الأسرة يعمل على وجود أفراد أسرته معه ويحاول من جهة اخرى تأمين عمل لأفراد أسرته داخل الكويت.

السؤال الثاني (الفرعي الاول): بالتأكيد تتعامل مع رجل الأمن الكويتي وخاصة في إدارة شؤون الإقامة؟

جدول (3) التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على السؤال الفرعي الأول

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	887	98.6
لا	13	1.4
المجموع	900	100.0

دلّت النتائج كما يتضح من الجدول رقم ( ٣ ) ان الغالبية المطلقة يتعاملون مع رجل الأمن الكويتي وخاصة في إدارة شؤون الإقامة حيث جاءت النسبة ٩٨,٦% .

السؤال الثاني (الفرعي الثاني): تكمن تعاملك مع رجل الأمن الكويتي في إدارة شؤون الإقامة لتجديد الإقامة لك وللأسرة ان كانت مقيمة معك؟

جدول (4) التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على السؤال الفرعي الثاني

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	885	98.3
لا	15	1.7
المجموع	900	100.0

دلّت النتائج كما يتضح من الجدول رقم ( ٤ ) ان التعامل مع رجل الأمن الكويتي في إدارة شؤون الإقامة لتجديد الإقامة بالغالبية المطلقة وهي ٩٨,٣% .

السؤال الثالث: بكل موضوعية ما مدى الرضا عن تعامل رجال الأمن في إدارة شؤون الإقامة معكم في المجالات التالية ودرجة رضاك؟

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

الجدول (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "بكل موضوعية ما مدى الرضا عن تعامل رجال الأمن في إدارة الإقامة معكم في المجالات التالية ودرجة رضاك"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
1	فترة الانجاز للمعاملات	4.95	0.238	مرتفعة	1
2	العلاقات الانسانية	4.95	0.238	مرتفعة	2
3	المكان	4.94	0.268	مرتفعة	3
9	احترام الدور والترتيب في الصطفاف لتسليم واستلام المعاملات	4.93	0.275	مرتفعة	4
10	ابتسامه العاملین بوجه المراجعين	4.91	0.309	مرتفعة	5
7	الطمأنينة	4.9	0.322	مرتفعة	6
4	وضوح التعليمات للتجديد للإقامة	4.88	0.344	مرتفعة	7
8	مؤهلات العاملين في إدارة الإقامة	4.88	0.341	مرتفعة	8
6	شعورك بالأمن والأمان أثناء المراجعة لإدارة الإقامة	4.87	0.352	مرتفعة	9
5	وضوح التعليمات لدعوة الاهل (الام والاب والزوجة والابناء)	4.84	0.384	مرتفعة	10
11	الاستماع للمراجعين	4.79	0.424	مرتفعة	11
12	التزام العاملين في إدارة الإقامة لوقت الدوام الرسمي لاستلام وتسليم المعاملات	4.28	0.462	مرتفعة	12
13	توفير المنشورات والارشادات وبلغات مختلفة للمراجعين	4.27	1.502	مرتفعة	13
18	الانجاز	4.25	0.446	مرتفعة	14
16	توفير ماكينة التصوير والطابع اللازمة للمعاملات	4.24	0.44	مرتفعة	15
17	توفير محاسبين او آلات دفع التكلفة	4.24	0.442	مرتفعة	16
19	انسانية التعامل للمراجعين	4.22	0.428	مرتفعة	17
15	توفير مكان لإستراحة المراجعين	4.19	0.41	مرتفعة	18
14	وضوح ارقام المكاتب المطلوب مراجعتها	4.17	0.397	مرتفعة	19
	المتوسط العام	4.61	٣.21	مرتفع	---

دلّت النتائج كما يتضح من الجدول رقم ( ٥ ) ان مدى الرضا عن التعامل مع رجل الأمن الكويتي في إدارة شؤون الإقامة جاءت جميع فقراتها مرتفعة، فقد بلغ المتوسط العام ٤,٦١ وبانحراف معياري ٢٣١ ، واحتلت الفقرات التالية المراتب الاولى وعلى النحو التالي : فترة الانجاز وبمتوسط حسابي ٤,٩٥ وبانحراف معياري ٢٣٨(تتفق مع الطناني). ويرى الباحث ان هذا مؤشر ايجابي جداً في سرعة الانجاز للمعاملات في إدارة الإقامة وجاءت الفقرة الثانية العلاقات الانسانية بالمرتبة الثانية وبمتوسط حسابي ٢٣٨(تتفق مع الحماد)، وهذا ايضاً مؤشر ايجابي جداً في تعامل رجل الأمن الكويتي في إدارة الإقامة مع المراجعين، وفي المرتبة الثالثة جاءت فقرة المكان وبمتوسط حسابي ٤,٩٤ وبانحراف معياري ٤,٩٤ وبانحراف معياري ٢٦٨. وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة احترام الدور والترتيب في الاصطفاف لتسليم واستلام المعاملات وبمتوسط حسابي ٤,٩٣ وبانحراف معياري ٢٧٥. وفي المرتبة الخامسة جاءت فقرة ابتسامه العاملين بوجه المراجعين وبمتوسط حسابي ٤,٩١ وبانحراف معياري ٣٠٩ (تتفق مع الطناني والمطيري). وجاءت الفقرة الطمأنينة بالمرتبة

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

السادسة وبمتوسط حسابي ٤,٩٠ وبانحراف معياري ٣,٢٢ (تتفق مع الطناني). ووضوح التعليمات لتجديد الإقامة بالمرتبة السابعة وبمتوسط حسابي ٤,٨٨ وبانحراف معياري ٣,٤٤. السؤال الرابع: ما هي درجة موافقه على كل مما يأتي:  
الجدول (6): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات "درجة الموافقة على كل من :

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
١١	الحزم والشدة على المراجعين	4.88	0.33	مرتفعة	١
١٠	كثرة تغيب العاملين وعدم جلوسهم على مكاتبهم	4.85	0.353	مرتفعة	٢
١٢	نظرة بعض العاملين السلبية للمراجعين	4.78	0.415	مرتفعة	٣
٩	كثرة الاعطال بأجهزة الكمبيوتر	4.31	0.462	مرتفعة	٤
٢	تعقيدات في الاجراءات نظراً لكثرة المراجعين	4.26	0.441	مرتفعة	٥
١	بطء انجاز معاملات التجديد لكثرة المراجعين	4.25	0.456	مرتفعة	٦
٣	عدم وضوح في التعليمات للإقامة احياناً	4.25	0.432	مرتفعة	٧
٤	الاساءة من قبل بعض العاملين للمراجعين	4.24	0.429	مرتفعة	٨
٦	ضيق المكان مقارنة باعداد المراجعين	4.21	0.41	مرتفعة	٩
٥	طيلة الفترة الزمنية في الانجاز والانتظار	4.19	0.39	مرتفعة	١٠
٨	العاملين بحاجة الى دورات تدريبية لرفع الكفاءة	4.17	0.375	مرتفعة	١١
٧	عدم توفير الخدمات الاساسية للمراجعين	4.11	0.316	مرتفعة	١٢
---	المتوسط العام	4.37	١.26	مرتفع	---

دلت النتائج كما يتضح من الجدول رقم(٦) أن الحزم والشدة لرجل الأمن الكويتي جاءت بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي ٤.٨٨ (تتفق مع المطيري) وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة كثرة تغيب العاملين وعدم جلوسهم على مكاتبهم وبمتوسط حسابي ٤.٨٥ وبالمرتبة الثالثة جاءت الفقرة نظرة بعض العاملين السلبية للمراجعين وبمتوسط حسابي ٤.٧٨ وبالمرتبة الرابعة جاءت الفقرة كثرة تعطل اجهزة الكمبيوتر وبمتوسط حسابي ٤.٢٦.

السؤال الخامس : ما سمات الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي؟

جدول رقم (٧) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لسمات رجل الأمن الكويتي.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
١١	أنيق ونظيف ومرتب الملابس	٤,٥٦	٠,٣٦	مرتفعة	١
١٠	منضبط وجدي	٤,٤٧	0٢٣٨,	مرتفعة	٢
١٢	مفيد	٤,٤٣	0٢٦٨,	مرتفعة	٣
٩	صادق	٤,٤١	0٢٧٥,	مرتفعة	٤
٢	حازم	٤,١٨	٠,٣٠٨	مرتفعة	٥
١	مزاجي	3.93	٠,٤١٣	مرتفعة	٦
٣	نشط	3.89	٠,438	مرتفعة	٧
٤	متواضع	3.81	0٤١٣,	مرتفعة	٨
٦	متفهم	3.76	٠,٤٢٣	مرتفعة	٩

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الرتبة
٥	يقدم خدماته للجميع بدون استثناء	3.69	0.453	مرتفعة	١٠
٨	عادل	3.57	0.468	مرتفعة	١١
٧	مجتهد	٣.٤٣	0.477	مرتفعة	١٢
	المتوسط العام	٤.٠١	١.16	مرتفع	---

دللت النتائج كما يتضح من الجدول رقم (٧) ان جميع المتوسطات للسماوات كانت مرتفعة وبمتوسط عام لجميع الفقرات ٤.٠١ ، جاء بالمرتبة الاولى أنيق ونظيف ومرتب الملابس بالدرجة الاولى وبمتوسط حسابي ٤,٥٦ وبانحراف معياري ٠.٣٦ (تتعارض مع كلاوديا) وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة منضبط وجدي وبمتوسط حسابي ٤,٤٧ ومفيد في المرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي ٤,٤٣ (تتفق مع المطيري) وصادق بالمرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي ٤,٤١ (تتفق مع كلاوديا) وفي المراتب الثلاثة الاخيرة جاءت الفقرة متواضع بالمرتبة العاشرة وبمتوسط حسابي ٣,٩٠ وبالمرتبة الحادية عشر جاءت الفقرة متفهم وبمتوسط حسابي ٣,٨٧ وفي المرتبة الثانية عشرة والاخيرة جاءت الفقرة يقدم خدماته للجميع بدون استثناء وبمتوسط حسابي ٣,٨٥.

السؤال السادس: بكل موضوعية هل تعرضت للضرب او الشتم و لاحتبذ قط التعامل مع العاملين في إدارة شؤون الإقامة لو سنحت لك الفرصة لذلك؟  
جدول رقم (٨) التكرارات والنسب المئوية حول الضرب والشتم والتعامل مع العاملين في إدارة الإقامة

المتغير	نعم	لا	محايد	المجموع الكلي
الضرب والشتم	192	13	668	900
التعامل مع العاملين لو خيرت	282	13	603	900

دللت النتائج كما يتضح من الجدول رقم (٨) ان ٢٤.٣% من أفراد العينة اشاروا الى انهم تعرضوا للضرب او للشتم .

(الفرعي الثاني): بكل موضوعية لاحتبذ قط التعامل مع العاملين في إدارة الإقامة لو سنحت لك الفرصة لذلك؟

النتائج كما يتضح من الجدول رقم (٨) ان ٣١.٦% من افراد العينة لا يحبذون التعامل مع العاملين في إدارة الإقامة (تتفق مع المطيري) وهذا مرتبط مع الجوانب السلبية التي اشاروا لها بعض أفراد العينة.

السؤال السادس: هل تعتقد سبب الصعوبات في الانجاز والتعامل مرتبط بعامل اللغة ؟  
جدول (9) التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد العينة على السؤال السادس

الاجابة	التكرار	النسبة %
نعم	598	66.4
لا	302	33.6
المجموع	900	100.0

دللت النتائج كما يتضح من الجدول رقم (٩) ان الصعوبات في الانجاز للمعاملات تعود لعامل اللغة، فقد اشار الى ذلك ما نسبته ٦٦.٤% من افراد العينة.



الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

#### سابعاً: تحليل فرضيات الدراسة

**الفرض الأول:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين الجنس ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة. للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبارات للعينات المستقلة لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (10) يبين ذلك.

#### جدول (10) اختبارات للعينات المستقلة لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية
ذكر	495	4.60	.262	-1.833	.067
انثى	405	4.63	.118		

يبين الجدول السابق اختبارات للعينات المستقلة لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير الجنس، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير الجنس.

**الفرض الثاني:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين الجنس وانجاز المعاملات.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبارات للعينات المستقلة لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير الجنس، والجدول (11) يبين ذلك.

#### جدول (11) اختبارات للعينات المستقلة لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	الدلالة الاحصائية
ذكر	482	4.38	.263	1.438	.151
انثى	405	4.35	.250		

يبين الجدول السابق اختبارات للعينات المستقلة لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير الجنس، حيث أظهرت النتائج عدم وجود فروقات ذات دلالة احصائية لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير الجنس.

**الفرض الثالث:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٥ بين الجنس وصعوبة اللغة.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين الجنس وصعوبة اللغة، والجدول (12) يبين ذلك.

#### جدول (12) اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين الجنس وصعوبة اللغة

التصنيف	ذكر	انثى	المجموع	نعم	صعوبة اللغة
العدد	353	245	598	لا	
النسبة %	39.2%	27.2%	66.4%		
العدد	142	160	302	لا	
النسبة %	15.8%	17.8%	33.6%		
العدد	495	405	900	المجموع	
النسبة %	55.0%	45.0%	100.0%		
مربع كاي	11.69			مستوى الدلالة	
مستوى الدلالة	*.001				

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

يبين الجدول السابق اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين الجنس وصعوبة اللغة، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الجنس وصعوبة اللغة بصالح الذكور، حيث بلغت قيمة كاي (11.69) وبدلالة احصائية (0.001).  
الفرض الرابع: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى 0,05 بين العمر ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الامن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير العمر، والجدول (13) يبين ذلك.

**جدول (13) اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير العمر**

الدلالة الاحصائية	قيمة ف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	العمر	
*0.004	3.826	.554	4.51	59	٢٥ وما دون	مدى الرضا لرجل الأمن في إدارة الإقامة
		.149	4.62	360	٢٦-٣٠	
		.136	4.63	271	٣١-٣٥	
		.217	4.63	178	٣٦-٤٠	
		.048	4.61	32	٤١ فأكثر	

يبين الجدول السابق اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير العمر، حيث أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة احصائية لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير العمر، لصالح الفئتين العمريتين ٣١-٣٥ سنة و ٣٦-٤٠ سنة .

الفرض الخامس: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى 0,05 بين العمر وانجاز المعاملات.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير العمر، والجدول (14) يبين ذلك.

**جدول (14) اختبار تحليل التباين الاحادي لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير العمر**

الدلالة الاحصائية	قيمة ف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	العمر	
*0.000	43.773	.210	4.75	59	٢٥ وما دون	مدى الرضا لرجل الأمن في إدارة الإقامة
		.246	4.34	360	٢٦-٣٠	
		.211	4.31	258	٣١-٣٥	
		.262	4.37	178	٣٦-٤٠	
		.190	4.37	32	٤١ فأكثر	

يبين الجدول السابق اختبار تحليل التباين الاحادي لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير العمر، حيث أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة احصائية لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير العمر، لصالح الفئة العمرية ٢٥ سنة فما دون.

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

**الفرض السادس:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين العمر وصعوبة اللغة.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار مربع كاي لإيجاد العلاقة بين العمر وصعوبة اللغة، والجدول (15) يبين ذلك.

**جدول (15) اختبار مربع كاي لإيجاد العلاقة بين العمر وصعوبة اللغة**

التصنيف	٢٥ وما دون	٣٠-٢٦	٣٥-٣١	٤٠-٣٦	٤١ فأكثر	المجموع
العدد	46	251	200	87	14	598
النسبة %	5.1%	27.9%	22.2%	9.7%	1.6%	66.4%
العدد	13	109	71	91	18	302
النسبة %	1.4%	12.1%	7.9%	10.1%	2.0%	33.6%
العدد	59	360	271	178	32	900
النسبة %	6.6%	40.0%	30.1%	19.8%	3.6%	100.0%
مربع كاي						43.85
مستوى الدلالة						.000*

يبين الجدول السابق اختبار مربع كاي لإيجاد العلاقة بين العمر وصعوبة اللغة، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين العمر وصعوبة اللغة لصالح الفئة العمرية ٣٠-٢٦ سنة، حيث بلغت قيمة كاي (16.886) وبدلالة احصائية (٠.٠٠١).

**الفرض السابع:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين الحالة الاجتماعية ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، والجدول (16) يبين ذلك.

**جدول (16) اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية**

الحالة الاجتماعية	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	الدلالة الاحصائية
متزوج	732	4.61	.218	4.752	*0.003
اعزب	124	4.63	.176		
ارمل	25	4.50	.046		
مطلق	19	4.73	.151		

يبين الجدول السابق اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة احصائية لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح اعزب.

**الفرض الثامن:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين العمر وانجاز المعاملات.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية، والجدول (17) يبين ذلك.

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

### جدول (17) اختبار تحليل التباين الاحادي لانجاز المعاملات تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

الدالة الاحصائية	قيمة ف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	الحالة الاجتماعية	
*.000	7.374	.262	4.36	719	متزوج	انجاز المعاملات
		.231	4.39	124	اعزب	
		.196	4.50	25	ارمل	
		.159	4.14	19	مطلق	

يبين الجدول السابق اختبار تحليل التباين الاحادي لانجاز المعاملات تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية، حيث أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة احصائية لانجاز المعاملات تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح ارملة. الفرض التاسع: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين الحالة الاجتماعية وصعوبة اللغة.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين الحالة الاجتماعية وصعوبة اللغة، والجدول (18) يبين ذلك.

### جدول (18) اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين الحالة الاجتماعية وصعوبة اللغة

المجموع	مطلق	ارمل	اعزب	متزوج	التصنيف		
598	6	12	50	530	العدد	نعم	صعوبة اللغة
66.4%	0.7%	1.3%	5.6%	58.9%	النسبة %		
302	13	13	74	202	العدد	لا	
33.6%	1.4%	1.4%	8.2%	22.4%	النسبة %		
900	19	25	124	732	العدد	المجموع	
100.0%	2.1%	2.8%	13.8%	81.3%	النسبة %		
63.78						مربع كاي	
.000*						مستوى الدلالة	

يبين الجدول السابق اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين الحالة الاجتماعية وصعوبة اللغة، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين الحالة الاجتماعية وصعوبة اللغة حيث بلغت قيمة كاي (16.886) وبدلالة احصائية (٠.٠٠١) لصالح متزوج. الفرض العاشر: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين المستوى التعليمي ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة. للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعا لمتغير المستوى التعليمي، والجدول (19) يبين ذلك.

### جدول (19) اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعا لمتغير المستوى التعليمي

الدالة الاحصائية	قيمة ف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المستوى التعليمي	
*.019	3.343	.067	4.54	41	امي	مدى الرضا لرجل الأمن في إدارة الإقامة
		.297	4.60	290	ثانوي فافل	
		.170	4.63	410	بكالوريوس	
		.104	4.62	159	دراسات عليا	

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

يبين الجدول السابق اختبار تحليل التباين الأحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، حيث أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة احصائية لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير المستوى التعليمي لصالح بكالوريوس.

الفرض الحادي عشر: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين المستوى التعليمي وانجاز المعاملات.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، والجدول (20) يبين ذلك.

**جدول (20) اختبار تحليل التباين الأحادي لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير المستوى التعليمي**

المستوى التعليمي	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	الدلالة الاحصائية
امي	41	4.51	.348	9.020	* .000
ثانوي فاقل	277	4.40	.270		
بكالوريوس	410	4.36	.254		
دراسات عليا	159	4.30	.188		

يبين الجدول السابق اختبار تحليل التباين الأحادي لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، حيث أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة احصائية لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير المستوى التعليمي لصالح امي.

الفرض الثاني عشر: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين المستوى التعليمي وصعوبة اللغة.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين المستوى التعليمي وصعوبة اللغة، والجدول (21) يبين ذلك.

**جدول (21) اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين المستوى التعليمي وصعوبة اللغة**

التصنيف	امي	ثانوي فاقل	بكالوريوس	دراسات عليا	المجموع	صعوبة اللغة
العدد	32	171	293	102	598	
النسبة %	3.6%	19.0%	32.6%	11.3%	66.4%	
العدد	9	119	117	57	302	لا
النسبة %	1.0%	13.2%	13.0%	6.3%	33.6%	
العدد	41	290	410	159	900	المجموع
النسبة %	4.6%	32.2%	45.6%	17.7%	100.0%	
مربع كاي	14.75					
مستوى الدلالة	.002*					

يبين الجدول السابق اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين المستوى التعليمي وصعوبة اللغة، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المستوى التعليمي وصعوبة اللغة حيث بلغت قيمة كاي (16.886) وبدلالة احصائية (٠.٠٠١) لصالح بكالوريوس.

الفرض الثالث عشر: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين المهنة ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير المهنة، والجدول (22) يبين ذلك.

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

**جدول (22) اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير المهنة**

الدالة الاحصائية	قيمة ف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المهنة	
*.000	6.895	.213	4.66	95	عامل	مدى الرضا لرجل الأمن في إدارة الإقامة
		.263	4.57	277	فني / حرفي	
		.216	4.61	116	اعمال حرة	
		.169	4.70	88	طبيب/مهندس	
		.076	4.61	203	علاقات عامة	
		.222	4.64	121	اخرى	

يبين الجدول السابق اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير المهنة، حيث أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة احصائية لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير المهنة لصالح طبي - مهندس.

**الفرض الرابع عشر:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين المهنة وانجاز المعاملات.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير المهنة، والجدول (23) يبين ذلك.

**جدول (23) اختبار تحليل التباين الاحادي لإنجاز المعاملات تبعاً لمتغير المهنة**

الدالة الاحصائية	قيمة ف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العدد	المهنة	
*.000	19.154	.308	4.47	95	عامل	انجاز المعاملات
		.253	4.37	277	فني / حرفي	
		.310	4.47	116	اعمال حرة	
		.270	4.45	88	طبيب/مهندس	
		.134	4.28	190	علاقات عامة	
		.214	4.25	121	اخرى	

يبين الجدول السابق اختبار تحليل التباين الاحادي لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير المهنة، حيث أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة احصائية لانجاز المعاملات تبعاً لمتغير المهنة لصالح عامل و اعمال حرة.

**الفرض الخامس عشر:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين المهنة وصعوبة اللغة.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين المهنة وصعوبة اللغة، والجدول (24) يبين ذلك.

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية  
الفلبينية نموذجاً

### جدول (24) اختبار مربع كاي لإيجاد العلاقة بين المهنة وصعوبة اللغة

التصنيف	عامل	فني/حرفي	اعمال حرة	طبيب/مهندس	علاقات عامة	اخرى	المجموع		
العدد	68	201	38	79	125	87	598	نعم	صعوبة اللغة
النسبة %	7.6%	22.3%	4.2%	8.8%	13.9%	9.7%	66.4%		
العدد	27	76	78	9	78	34	302	لا	
النسبة %	3.0%	8.4%	8.7%	1.0%	8.7%	3.8%	33.6%		
العدد	95	277	116	88	203	121	900	المجموع	
النسبة %	10.6%	30.8%	12.9%	9.8%	22.6%	13.4%	100.0%		
90.06								مربع كاي	
.000*								مستوى الدلالة	

يبين الجدول السابق اختبار مربع كاي لإيجاد العلاقة بين المهنة وصعوبة اللغة، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المهنة وصعوبة اللغة حيث بلغت قيمة كاي (16.886) وبدلالة احصائية (0.001) لصالح فني-حرفي. الفرض السادس عشر: توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 بين سنوات الإقامة ومدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة شؤون الإقامة. للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير سنوات الإقامة، والجدول (25) يبين ذلك.

### جدول (25) اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير سنوات الإقامة

سنوات الإقامة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	الدلالة الاحصائية
3 أو أقل	197	4.63	.211	3.423	.009*
4 - 6	227	4.59	.081		
7 - 10	303	4.62	.301		
11 - 15	123	4.60	.066		
16 فأكثر	50	4.70	.146		

يبين الجدول السابق اختبار تحليل التباين الاحادي لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير سنوات الإقامة، حيث أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة احصائية لمدى الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير سنوات الإقامة لصالح 3 سنوات خبرة وأقل.

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية الفلبينية نموذجاً

**الفرض السابع عشر:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين سنوات الإقامة وانجاز المعاملات.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي لانجاز المعاملات تبعا لمتغير سنوات الإقامة، والجدول (26) يبين ذلك.

**جدول (26) اختبار تحليل التباين الاحادي لانجاز المعاملات تبعا لمتغير سنوات الإقامة**

سنوات الإقامة	العدد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	الدلالة الاحصائية
٣ او اقل	197	4.50	.333	20.525	*0.000
٤ - ٦	227	4.30	.209		
٧ - ١٠	290	4.34	.192		
١١ - ١٥	123	4.33	.202		
١٦ فاكثر	50	4.41	.359		

يبين الجدول السابق اختبار تحليل التباين الاحادي لانجاز المعاملات تبعا لمتغير سنوات الإقامة، حيث أظهرت النتائج وجود فروقات ذات دلالة احصائية لانجاز المعاملات تبعا لمتغير سنوات الإقامة لصالح ٣ سنوات و اقل.

**الفرض الثامن عشر:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين سنوات الإقامة وصعوبة اللغة.

للإجابة على هذه الفرضية قام الباحث باستخدام اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين سنوات الإقامة وصعوبة اللغة، والجدول (27) يبين ذلك.

**جدول (27) اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين سنوات الإقامة وصعوبة اللغة**

التصنيف	٣ او اقل	٤-٦	٧-١٠	١١-١٥	١٦ فاكثر	المجموع
العدد	127	147	244	66	14	598
النسبة %	14.1%	16.3%	27.1%	7.3%	1.6%	66.4%
العدد	70	80	59	57	36	302
النسبة %	7.8%	8.9%	6.6%	6.3%	4.0%	33.6%
العدد	197	227	303	123	50	900
النسبة %	21.9%	25.2%	33.7%	13.7%	5.6%	100.0%
مربع كاي	69.75					
مستوى الدلالة	*0.000					

يبين الجدول السابق اختبار مربع كاي لايجاد العلاقة بين سنوات الإقامة وصعوبة اللغة، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين سنوات الإقامة وصعوبة اللغة حيث بلغت قيمة كاي (16.886) وبدلالة احصائية (٠.٠٠١).

**ثامناً: تفسير النتائج**

على مستوى نتائج الدراسة يشير الباحث الى تفسيرها كما هو مبين بعد  
١. وجدت من النتائج ان هناك ارتفاع في نسبة رضا عينة الدراسة المتعاملين مع إدارة شؤون الإقامة في دولة الكويت، وان انطباعهم يدل على ان لديهم صورة ذهنية إيجابية ومرتفعة عن أداء رجال الشرطة مقدمي خدمات إدارة شؤون الإقامة في الكويت.



٢. تبين من نتائج الدراسة ان هناك عوامل تؤثر على الصورة الذهنية لرجال الامن العاملين في إدارة شؤون الإقامة هي تعطل الأجهزة وتغيب العاملين عن مكان تقديم الخدمة والنظرة السلبية للمراجعين علاوة على الحزم والشدة من رجال الامن ، وهي امور يجب اخذها في الحسبان في أداء رجال الامن بحيث تتغير الى ما يؤدي الى صورة ذهنية إيجابية.
٣. أظهرت نتائج الدراسة ان هناك عناصر تتكون منها الصورة الذهنية لرجال الامن الكويتي في إدارة شؤون الإقامة من أهمها اللبس والانضباط والصدق وخدمة الجميع، مما يدل على ان تلك المكونات تسهم في تشكيل الصورة الذهنية الايجابية والانطباع الجيد عن رجال الشرطة في الكويت بإدارة شؤون الإقامة، كما توضح النتائج ان مواقف الشتم والضرب للمراجعين من الممكن ان تؤثر على تغيير الصورة الذهنية والانطباعات لدى المراجعين الى الاتجاه السلبي والسيئ.
٤. من الجوانب السلبية التي ظهرت في نتائج الدراسة عدم تحبذ العينة التعامل مع العاملين في إدارة شؤون الإقامة، وهو مؤشر على وجود انطباعات غير جيدة لديهم وتؤثر في الصورة الذهنية لرجال الشرطة، هذا فضلا عن ان النتائج أظهرت ان عامل اللغة يؤثر بشكل سلبي على مضمون الصورة الذهنية لدى رجال الامن العاملين في إدارة شؤون الإقامة.
٥. على مستوى الفرض الأول اتضح صحة الفرض حيث وجدت علاقة جوهريّة بين متغير الجنس ومدى الرضا عن التعامل لرجال الأمن في إدارة شؤون الإقامة، وهو يدل على ان عنصر الجنس والرضا عن التعامل مكون أساسي يؤثر في بناء الصورة الذهنية المونة لدى المراجعين عن رجال الشرطة، كما انه على مستوى الفرض الثاني لم يتبين ان هناك علاقة بين الجنس وإنجاز المعاملات ويبين ذلك ان هناك مساواة من جانب إدارة شؤون الإقامة في التعامل مع الجنسين بمساواة.
٦. اتضح من نتائج الفرض الرابع ان عنصر اللغة مؤثر في حصول المراجعين على خدمات إدارة شؤون الإقامة وهو ما يؤثر على الانطباع السائد عن تعاملات رجال الشرطة معهم في تقديم الخدمة مما يدل على انه عامل مؤثر في بناء الصورة الذهنية، كما تبين من الفرض الرابع ان عامل العمر يؤثر على الانطباع لدى المراجعين عن الخدمة ومن ثم الصورة الذهنية عن أداء رجال الشرطة في الإدارة.
٧. تبين من الفرض السادس ان العمر وصعوبة اللغة يشكلان عامل تأثير على الصورة الذهنية عن رجال الشرطة مقدمي خدمات إدارة شؤون الإقامة ويعتبر مكون مهم في التأثير على طبيعة الصورة الذهنية، كما ان الفرض السابع اظهر ان الحالة الاجتماعية للمراجعين تلعب دور مهم في تشكيل الانطباع والصورة الذهنية عن رجال الشرطة مما يدل على كونه مكون مهم في تشكيل تلك الصورة.
٨. تبين من الفرض الثامن ان مستوى العمر يلعب دور في الانطباع عن مستوى انجاز المعاملات، وهو مؤشر على كونه عامل وعنصر مهم في بناء الصورة الذهنية عن أداء رجال الشرطة في إدارة شؤون الإقامة، كما انه في الفرض التاسع اتضح وجود علاقة مؤثرة الحالة الاجتماعية وصعوبة اللغة هذا يدل على ان الصورة الذهنية عن رجال الشرطة تعتمد على نوعية ومستوى الحالة الاجتماعية واللغة.

٩. في الفرض العاشر اتضح ان المستوى التعليمي يؤثر في تكوين الانطباعات والصورة الذهنية من جانب المراجعين عن رجال الشرطة، حيث تأكد كذلك في الفرض الحادي عشر ان المستوى التعليمي يلعب دور مهم في تكوين الانطباع عن انجاز المعاملات في إدارة شؤون الإقامة ومن ثم التأثير على طبيعة الصورة الذهنية المتولدة لديهم عن رجال الشرطة. ١٠. في الفرض الثاني عشر تبين تأثير صعوبة اللغة والمستوى التعليمي على بناء الصورة الذهنية عن رجال الشرطة في إدارة شؤون الإقامة وهي عوامل مهمة تؤخذ في الاعتبار عند بناء وتقييم الصورة الذهنية وأداء رجال الشرطة، اما من الفرض الثالث عشر تبين ان الرضا عن التعامل لرجل الأمن في إدارة الإقامة تبعاً لمتغير المهنة من العوامل التي تسهم في التأثير على الصورة الذهنية خاصة في طريقة أداء المعاملة والحصول على الخدمة. ١١. من نتائج الفرض الرابع عشر ظهر ان المهنة تلعب دور مؤثر على بناء الصورة الذهنية لدى المرجعين عن رجال الشرطة العاملين في إدارة شؤون الإقامة وهو يدل على أهمية الاخذ في الاعتبار هذا العامل في تقييم مستوى الأداء وطبيعة الصورة الذهنية، كما ان الفرض الخامس عشر اظهر ان من بين العوامل المؤثرة على بناء الصورة الذهنية عن رجال الشرطة واداءهم للخدمات والمعاملات نوعية المهنة ومستوى صعوبة اللغة لدى المرجعين.

١٢. في الفرض السادس عشر تبين ان سنوات الإقامة والرضا عن التعامل مع رجال الامن في إدارة شؤون الإقامة تؤثر على بناء الانطباع ومن ثم تكوين الصورة الذهنية عنهم من جانب المراجعين، اما على مستوى الفرض السابع عشر تبين ان الصورة الذهنية والانطباع المتكون عن رجال الشرطة من مراجعي إدارة شؤون الإقامة يتأثر بعوامل سنوات الإقامة وكيفية انجاز المعاملة وسهولة الحصول عليها، كما تضح من افرض الثامن عشر والأخير ان من العوامل المؤثرة على بناء انطباع وصورة ذهنية عن أداء رجال الامن العاملين في إدارة شؤون الإقامة تلك التي تتعلق بعوامل سنوات الإقامة وصعوبة اللغة.

#### ثامناً: التوصيات

انطلاقاً من أهمية البحث العلمي وكون الدراسة من الدراسات الاستكشافية فإن من الضرورة إجراء المزيد من الدراسات العلمية المتعمقة حول الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي. رفقاً المكتبة الوطنية والعربية بقاعدة بيانات حول الصورة الذهنية، ويعتقد الباحثان الأهمية أيضاً تكمن في امكانية الاستفادة من هذه النتائج من قبل المؤسسات الأمنية الكويتية بسبيل تعزيز الايجابيات وازالة السلبيات. ومن خلال النتائج يتضح الحاجة الماسة للدورات التدريبية لرجال الأمن ليتسنى لهم التعامل مع المراجعين بسلاسة ومنطق وعكس الصورة الايجابية عن دولة الكويت. ومن ثم يمكن بلورة التوصيات الإجرائية العملية في الجوانب التالية ١. من الضروري ان تعمل إدارة شؤون الإقامة على وضع نظام إجرائي لقياس وتقييم مستويات الصورة الذهنية المتولدة من المراجعين عن أداء الإدارة ورجال الامن ودورهم في تحسين تلك الصورة من خلال أداء رجال الامن.

٢. ينبغي ان تضع إدارة شؤون الإقامة خطة تدريبية واضحة تركز على علاج ثغرات الأداء البشري لدى رجال الامن او الأداء التنظيمي لدى وحدات واقسام تقديم خدمات الإدارة بحيث تزيد هذه الخطة من القدرات والمعارف والممارسات الايجابية التي تنعكس بشكل سليم على تعزيز الصورة الذهنية والانطباع من المراجعين عن رجال الامن.

الصورة الذهنية لرجل الأمن الكويتي في الإدارات الخدمية بوزارة الداخلية دراسة ميدانية على الوافدين من الجالية  
الفلبينية نموذجاً

٣. يجب ان يتم تطوير النظم واللوائح وإجراءات العمل وبطاقات الوصف الوظيفي والمهام الوظيفية لكل أقسام إدارة شؤون الإقامة ورجال الامن لتقديم أفضل أداء يسهم في زيادة الانطباعات الإيجابية عن الإدارة وعن أساليب تقديم خدمات الإدارة.
٤. من المهم ان تعمل إدارة شؤون الإقامة على تطوير نظام لتلقى شكاوى المراجعين ومقترحاتهم بما يؤدي الى تطوير مضمون وعناصر الخدمة المقدمة للمراجعين، بحيث تتضمن مواصفات الخدمة عناصر وسمات توفر الراحة والسهولة في الحصول عليها وتزيد من مستويات الانطباعات الإيجابية وتحسين الصورة الذهنية عن الإدارة ورجال الامن العاملين بها.
٥. من الضروري ان تأخذ إدارة شؤون الإقامة في الاعتبار تأثير المتغيرات الديموغرافية للمراجعين خاصة العمر التعليم الحالة الاجتماعية مستوى اللغة نوعية الوظيفة وعدد سنوات الإقامة، وتعمل بناء على تأثيراتها المختلفة في تطوير مواصفات وسمات الخدمات التي تقدمها الإدارة وتلبي كافة تطلعات المراجعين بما ينعكس على بناء صورة ذهنية إيجابية قوية عن أسلوب انجاز معاملات الإدارة.
٦. ان تعمل إدارة شؤون الإقامة على تطوير اجادة العاملين من رجال الامن في الإدارة للغات التي من المفترض ان يتم التعامل بها مع الناطقين بغير اللغة العربية ، مما يزيد من الانطباعات الإيجابية لدى المراجعين وزيادة مستويات الصورة الذهنية المتولدة عن الإدارة.
٧. ان تعمل إدارة شؤون الإقامة على بناء قواعد بيانات متنوعة تخص كل العوامل التي تؤثر على الصورة الذهنية المتولدة من المراجعين عن الإدارة ورجال الامن مقدمي الخدمة ، بحيث تكون هذه القواعد نواة لناء استراتيجيات ذات اهداف ومؤشرات قياس ومتابعة ترصد مدى التقدم في تحسين الصورة الذهنية عن الأداء في الإدارة ورجال الامن المتعاملين مع الجمهور.

## المراجع

### أولاً: المراجع العربية

- الحماد، خلف، ٢٠١٤، الصورة الذهنية لرجل الأمن لدى الرأي العام الأردني، رسالة ماجستير، جامعة البتراء، الأردن.
- الدليمي، عبدالرزاق، ٢٠١١، العلاقات العامة رؤية معاصرة، ط١، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ص ١٧.
- الطناني، رامي، ٢٠١٠، مهارات رجل الشرطة في التعامل مع الجمهور وأثرها على فعالية تقديم الخدمة الامنية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة.
- القريوتي، محمد، ٢٠٠٩، السلوك التنظيمي الانساني الفردي والجماعة في المنظمات المختلفة، ط٥، دار الشروق، رام الله، الضفة الغربية، ص ١٢٢.
- المطيري، ساير، ٢٠١٢، الصورة الذهنية لرجل الامن كما يدركها الجمهور السعودي، دراسة ميدانية في مدينة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية.
- حسين، سمير، ١٩٩٥، بحوث الاعلام، عالم الكتب، القاهرة، ص ١٤٧.
- رشتي، جيهان، ١٩٧٨، الاسس العلمية لنظريات الاتصال، دار الفكر العربي، القاهرة، ص ٩٤.
- صالح، سليمان، ٢٠٠٥، وسائل الاعلام وصناعة الصورة الذهنية، مكتبة الفلاح لنشر والتوزيع، عمان، الاردن، ص ١٧.
- لنداء، ايمن، ٢٠٠٤، الصورة الذهنية والاعلامية عوامل التشكيل واستراتيجيات التغيير، ط١، المدينة برس، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص ٣٣.
- مخلد، مبارك، ٢٠٠٧، مهارات تعامل رجل الامن مع الجمهور ودورها في تفعيل الخدمة الامنية، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية.
- جوهري، عماد السيد أحمد عبد الفتاح، صالح، سامية خضر، إبراهيم، ريم أحمد، السيد، أحمد حسنى (٢٠٢١). الصورة الذهنية المتبادلة بين أفراد الشرطة والمجتمع وتأثير ذلك على الاستقرار المجتمعي دراسة في بيئات متباينة. مجلة العلوم البيئية، مجلد ٥٠، عدد ١، يناير، ١٨٧-٢٢٧.
- الشهب، خالد بن علي عبدالله. (٢٠٢٢). دور العلاقات العامة بالأجهزة الأمنية في بناء الصورة الذهنية الإيجابية لعناصر الأمن لدى الجمهور السعودي: دراسة ميدانية. المجلة العلمية لبحوث العلاقات العامة والإعلان، ٢٤٤، ٦١-١٠٣.
- عابد، زهير. (٢٠١٥). مهام العلاقات العامة في تشكيل الصورة الذهنية لرجل الشرطة الفلسطيني. مجلة اتحاد الجامعات العربية للآداب، المجلد ١٢، العدد ٢، ص ص ٥٤١-٥٦٨.
- عبد الحميد، محمد، ٢٠١٥، نظريات الاعلام واتجاهات التأثير، عالم الكتب، القاهرة، ص ٢٧٠.
- عبده، هاني خميس أحمد. (٢٠١٦). التحولات المجتمعية والصورة الذهنية عن رجل الشرطة في المجتمع المصري: دراسة ميدانية لتداعيات ثورة ٢٥ يناير. مجلة كلية الآداب، مج ٧٦، ج ٣، ٢٩٩ - ٣٨٧.
- الفاخوري، عادل، ١٩٩٦، حول اشكال السيمولوجيا، علم الفكر، المجلد ٢٤، العدد ٢، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت

### ثانياً: المراجع الاجنبية

- Barnlund D, 1968, Interpersonal Communication: Survey and Studies, Boston Houghton Mifflin, p26.
- Barran, S, Davis, D, 1995, Mass Communication Theory: Found Fermet and Future, CA, WW Publishing Company, p297.
- Barrniund, 1970, A Transactional Model of Communication in Sereno and Mortensen, op.cit. p68.
- Berlo, D, 1963, The Process of Communication: An Introduction to Theory and Practice, San Fran..

- Claudia L & Others,2012,Police Organization Image and Performance: the Citizens view, *Procedia Social and Behavioral Sciences*,78(2013) pp531-535.
- Dobržinskienė, R., & Mockutė, R. (2022). The effect of the media on the image formation of the police institution. *Visuomenės saugumas ir viešojo tvarka= Public security of public order: mokslinis žurnalas. Kaunas: Mykolo Romerio universitetas. Viešojo saugumo akademija, 2022,[t.] 31.*
- Dobrżinskiene, R., Pauriene, G., Kushnir, I., Grytsyshen, D., & Malyshev, K. (2021). Peculiarities of the police officer's profession image in their attitude. *Independent journal of management & production*, 12(6), 478-494.
- Francis D, Public Trust in the Police : Identifying Factors that Shape Trust, International Police Executive Symposium Geneva Center for the Democratic Control of Armed Forces.
- Kenneth,B,1961,The Image ,University of Michigan press,p14.-
- Rizky, P. A., & Velingsia, J. (2024). Police Image Restoration: A Case Study of the Stampede (Crowd Crisis) at Kanjuruhan Malang. *Politicos: Jurnal Politik Dan Pemerintahan*, 4(1), 11-21
- Ronaldo ,W ,Stevan A, Determinates of Public Satisfaction with the Police, *Police Quarterly*, September 20`15.
- Rondina, L. C. (2018). Police self-image: a Galatea effect.*
- Sayd, A. (2021). Human rights related to acts of criminal investigation officer of the employees of the police and the importance of their commitment to change the mental image of them. *Journal of Distance Learning and Open Learning*, 9(16), 41-71.
- Vaitkevičiūtė, K., & Dobržinskienė, R. (2022). Factors forming the image of the police officer. *Public security of public order: 29.*
- *Vashakidze, N., & Devall, J. (2021). Creating a positive image of a police officer in the minds of children and adolescents in the united states. Law & World, 17, 7.*
- Warr,P,Knapper,C,1968,The Perception of People and Events, NY, pp 16-19
- Wayne W,2015,The Media Representations of Police Image: Research Notes on the Hong Kong's Occupy Movement.
- Winner,Rage,Dominic,R,Mass Media Research.-An Introduction,2nd Ed.,California:Wadsworth Publishing Comp,p72.
- Wiseman G, Barker,1967, Speech-International Communication, San Francisco, p 17.
- Wiseman G, Barker,1967,Speech-International Communication, San Francisco,p 17.