دور مواقع التواصل الاجتماعي لتعزيز التعاون بين المواطن والشرطة بالتطبيق على دولة الكويت

صلاح راشد الشمري [1*]، خالد غانم الرجيبة [2]
[1] أكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية– دولة الكويت
[2] أكاديمية سعد العبدالله للعلوم الأمنية– دولة الكويت
[*] البريد الإلكتروني (للباحث المرجعي): salahalshammry@gmail.com

The role of social media in enhancing cooperation between citizens and police, applied to the State of Kuwait.

Salah Rashid Al Shammari[1*], Khaled Ghanem Al Rajiba[2]
[1] Saad Al-Abdullah Academy for Security Sciences - State of Kuwait
[2] Saad Al-Abdullah Academy for Security Sciences - State of Kuwait
تاريخ الاستلام: 15-06-2025، تاريخ القبول: 28-06-2025، تاريخ النشر: 23-07-2025.

الملخص:
يتناول هذا البحث دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز التعاون بين الشرطة والمواطنين في دولة الكويت، مع التركيز على استخدام هذه المنصات الرقمية كوسائل فعالة للتواصل الأمني والمجتمعي. يسلط البحث الضوء على كيفية استثمار الشرطة الكويتية لتطبيقات مثل تويتر وفيسبوك وإنستغرام لنشر المعلومات الأمنية، وتلقي البلاغات، والتفاعل المباشر مع المواطنين، مما يعزز الشفافية والثقة المتبادلة.
كما يناقش البحث الفرص التي تتيحها هذه المنصات لتحسين الصورة الذهنية للشرطة، من خلال تقديم خدمات سريعة وشفافة، وتنظيم حملات توعية هادفة في مجالات السلامة المرورية ومكافحة الجريمة والمخدرات. في المقابل، يتطرق البحث إلى التحديات الأمنية مثل الخصوصية، الشائعات، والاختراقات الرقمية.
وتم تحليل أثر هذه الأدوات في تعزيز الشراكة المجتمعية من خلال الحملات الإعلامية التفاعلية، وإشراك المواطنين في المسائل الأمنية. وخلص البحث إلى أن الاستخدام الأمثل والمدروس لمواقع التواصل الاجتماعي يُسهم في بناء علاقة قوية ومستدامة بين الشرطة والمجتمع الكويتي، ويعزز الأمن العام عبر المشاركة المجتمعية الواسعة.
الكلمات المفتاحية: مواقع التواصل الاجتماعي- المواطن –الشرطة-التعاون –الكويت

Abstract:
This study explores the role of social media platforms in enhancing cooperation between the police and citizens in Kuwait. It focuses on how digital platforms such as Twitter, Facebook, and Instagram are utilized by the Kuwaiti police to disseminate security information, receive reports, and engage directly with the public—thereby fostering transparency and mutual trust.
The research highlights the opportunities provided by social media to improve the police's public image, deliver timely services, and conduct awareness campaigns on issues such as traffic safety, crime prevention, and drug awareness. Simultaneously, it examines challenges like digital security, privacy concerns, fake news, and cyberattacks.
The study further assesses the impact of interactive media campaigns in promoting community engagement and involving citizens in security initiatives. It concludes that the strategic and thoughtful use of social media can significantly strengthen the relationship between law enforcement and the public in Kuwait, leading to improved public safety and enhanced societal trust through collaborative participation.
Keywords: Social media - Citizen - Police - Cooperation - Kuwait

مقدمة:

تعتبر وسائل التواصل الاجتماعي واحدة من أهم التطورات التكنولوجية في العصر الحديث، حيث تعمل هذه التكنولوجيا على تغيير طريقة تفاعل الأشخاص والمنظمات مع بعضهم البعض، وتجعل العالم أكثر ارتباطًا.

في هذا السياق، أصبحت هذه المنصات أدوات حيوية تسهم في تحسين التفاعل بين مختلف الجهات الحكومية والمواطنين. ومن بين هذه الجهات، تأتي أجهزة الشرطة التي تسعى باستمرار لتعزيز التعاون مع المجتمع لضمان الأمن والاستقرار [(1)]

ففي الكويت، تسعى الأجهزة الأمنية إلى تطوير أساليبها لمواكبة التطورات الرقمية، وقد أصبحت وسائل التواصل الاجتماعي أساسيةً في تحسين العلاقة بين الشرطة والمواطنين. فمن خلال هذه المنصات، يمكن للشرطة إيصال المعلومات الأمنية إلى المواطنين، والتواصل فيما بينهم، وتلقي الشكاوى والبلاغات، والرد على الاستفسارات، مما يُسهم في خلق مناخ من التعاون المستمر بين الطرفين.

وفي هذا البحث، سيتم التركيز على كيفية استفادة جهاز الشرطة الكويتي من هذه المنصات في تعزيز التعاون مع المواطنين، وكيف تسهم مواقع التواصل الاجتماعي في بناء ثقة متبادلة، وزيادة الشفافية، وتعزيز دور الشرطة في الحفاظ على الأمن العام. سنتناول أيضًا الفوائد التي تحققها هذه العلاقة الرقمية، بالإضافة إلى التحديات التي قد تواجه الشرطة في استخدام هذه الوسائل في إطار العمل الأمني.

أولا: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في:

- من الناحية العلمية، يُعزز هذا البحث فهم الأهمية المتزايدة لوسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز التعاون بين الشرطة والمواطنين، ولا يزال هذا الموضوع في مراحله الأولى في مجال الدراسات الأمنية، إذ يُتيح فرصةً لفهم كيفية استفادة الأجهزة الأمنية من التكنولوجيا الحديثة لبناء علاقة أكثر إيجابية مع الجمهور، كما يُسهم هذا البحث في الأدبيات الأكاديمية حول الشرطة الإلكترونية واستخدام الوسائط الرقمية في المجال الأمني، ويُعزز المعرفة بتأثير وسائل التواصل الاجتماعي في المجالين الحكومي والأمني.
- أما من الناحية العملية، يُعدّ هذا البحث ذا أهمية بالغة للعاملين في مجال الأمن، وخاصةً في دولة الكويت، إذ سيساعد الشرطة على فهم كيفية تعزيز تواصلها مع المواطنين باستخدام هذه المنصات، مما سيؤدي بدوره إلى زيادة الثقة المتبادلة، كما يُقدّم البحث أفكارًا وأساليب لتطبيقها عمليًا على أرض الواقع من خلال استكشاف المخاطر والفوائد المحتملة لاستخدام الشرطة لهذه الأدوات التكنولوجية. إضافةً إلى ذلك، يُمثّل البحث وسيلةً لتطوير سياسات السلامة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما يُسهم في تعزيز السلامة العامة والشفافية في المجتمع.

- **ثانيا: إشكالية الدراسة:**

يتناول هذا البحث كيفية تأثير مواقع التواصل الاجتماعي على التفاعل بين الشرطة والمواطنين في دولة الكويت. هل يُسهم هذا النوع من المواقع الإلكترونية في تعزيز الثقة بين جهاز الأمن والمجتمع، مما يُسهم في تعزيز التعاون الأمني؟ ما الفرص التي تُتيحها هذه المنصات لتحسين التواصل الفعال، وما التحديات التي قد تواجه الشرطة في استخدامها لتحقيق هذه الأهداف؟ كما يتناول هذا البحث سؤالاً آخر يتعلق بكيفية استخدام المنصات الرقمية لتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية، وكيف يُمكن للشرطة الكويتية تعزيز أمنها من خلال مواقع التواصل الاجتماعي بشكل مستدام؟

رابعا تساؤلات الدراسة:

1. كيف يمكن لمواقع التواصل الاجتماعي أن تساهم في تحسين التواصل بين الشرطة والمواطنين في دولة الكويت؟
2. ما هي الفرص والتحديات التي تواجه الشرطة في استخدام تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي لتعزيز التعاون مع المواطنين؟
3. ما هو أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الصورة الذهنية لجهاز الشرطة في دولة الكويت؟
4. كيف يمكن لمواقع التواصل الاجتماعي أن تعزز الشفافية الأمنية في جهاز الشرطة الكويتي؟
5. ما دور الحملات الإعلامية عبر مواقع التواصل الاجتماعي في توعية المجتمع وتعزيز التعاون الأمني في دولة الكويت؟
6. ما هي أفضل الأساليب التي يمكن للشرطة الكويتية استخدامها على منصات التواصل الاجتماعي لتحقيق تفاعل فعال مع المواطنين؟

خامسا: أهداف الدراسة:

1. استكشاف دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التواصل بين الشرطة والمواطنين في دولة الكويت، مع التركيز على الأساليب والتقنيات المستخدمة.

2. تحليل الفرص والتحديات التي تواجه جهاز الشرطة في تطبيق هذه المنصات في مجال التواصل مع المواطنين، وتقديم توصيات لتحسين استخدامها.
3. دراسة أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الصورة الذهنية لجهاز الشرطة لدى المجتمع الكويتي، والوقوف على مدى تأثير هذه المنصات في بناء الثقة بين الطرفين.
4. مقارنة وتقييم كيفية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي لتعزيز الشفافية الأمنية، وتحقيق المتواصلة مستوى عالٍ من المصداقية والوضوح في عمل الشرطة.
5. استكشاف دور الحملات الإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي في توعية المواطنين بالقضايا الأمنية وتعزيز التعاون بين المجتمع وجهاز الشرطة.
6. تقديم توصيات استراتيجية حول كيفية تعزيز فعالية استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل الشرطة في دولة الكويت، بما يساهم في بناء علاقة مستدامة قائمة على التعاون المشترك والأمن العام.

سادسا: حدود الدراسة:

1. **الحد الزمني :** لا يقتصر البحث على فترة زمنية محددة، حيث شهدت هذه الفترة تطورًا ملحوظا في استخدام مواقع التواصل الاجتماعي من قبل الأجهزة الأمنية في دولة الكويت. هذا الإطار الزمني يعكس التحولات التكنولوجية والاجتماعية التي أثرت على طريقة تفاعل الشرطة مع المواطنين.
2. **الحد المكاني :** يركز البحث على دولة الكويت حيث سيتم تحليل تطبيقات مواقع التواصل الاجتماعي التي تستخدمها الشرطة الكويتية، بالإضافة إلى دراسة تأثير هذه المنصات في تعزيز التعاون مع المواطنين داخل الدولة.
3. **الحد الموضوعي :** يركز البحث على دراسة دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز التعاون بين الشرطة والمواطنين مع التركيز على استخدام هذه المواقع في تحسين التواصل، تعزيز الشفافية الأمنية، وتعزيز الصورة الذهنية للشرطة من خلال الحملات الإعلامية. كما سيتم تناول الفرص والتحديات التي تواجه الشرطة في هذا المجال.

سابعا: أدوات الدراسة:

تتمثل أدوات الدراسة فيما يلي:

- الكتب والمؤلفات العامة.
- الرسائل العلمية والأبحاث المتخصصة.

ثامنا: منهج الدراسة:

ستتبع هذه الدراسة منهجًا وصفيًا تحليليًا، حيث يهدف إلى دراسة دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز التعاون بين المواطن والشرطة في دولة الكويت. سيتم استخدام هذا المنهج من خلال جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالموضوع من مصادر متعددة، وتحليل هذه البيانات للوصول إلى استنتاجات دقيقة ومبنية على واقع التجربة العملية في دولة الكويت.

تاسعا: خطة الدراسة:

تتمحور هذا الدراسة حول دور مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التواصل بين الشرطة والمواطنين في دولة الكويت، ويشمل بحثًا شاملاً يتناول مختلف الجوانب المرتبطة بهذا الموضوع. يبدأ البحث بتقديم مطلب تمهيدي يتناول ماهية مواقع التواصل الاجتماعي، مع تعريف هذه المنصات وتوضيح كيفية استخدامها في التواصل بين الأفراد والمؤسسات.

ويتفرع البحث إلى مبحثين رئيسيين : المبحث الأول يتناول أساليب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التواصل بين الشرطة والمواطنين في دولة الكويت. يتضمن هذا المبحث مطلبين ، الأول يركز على تطبيقات الشرطة على منصات التواصل الاجتماعي من حيث الفرص والتحديات التي تواجهها هذه التطبيقات. الثاني يتناول أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الصورة الذهنية لجهاز الشرطة في دولة الكويت، مع دراسة كيفية تأثير هذه المنصات في بناء الثقة بين الشرطة والمجتمع.

أما المبحث الثاني فيتطرق إلى تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي بالتطبيق على دولة الكويت ويتضمن هذا المبحث مطلبين؛ الأول يناقش استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الشفافية الأمنية، ويستعرض كيف يمكن للشرطة نشر المعلومات الأمنية بشكل

موثوق وفعال. أما المطلب الثاني فيتعلق بدور الحملات الإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي في توعية المجتمع وتعزيز التعاون الأمني، حيث يتم التركيز على كيفية استخدام هذه المنصات في نشر الرسائل التوعوية التي تساهم في تعزيز العلاقة بين الشرطة والمواطنين.

المبحث الأول:أساليب استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تحسين التواصل بين الشرطة والمواطنين في الكويت

تمهيد وتقسيم

يتزايد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتسهيل التواصل بين الشرطة والمواطنين في العديد من الدول، بما فيها الكويت. واليوم، أصبح الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي جزءًا لا يتجزأ من الحياة اليومية، إذ توفر هذه المنصات تواصلًا مباشرًا وسريعًا بين الأفراد والمؤسسات. [2]

فيما يتعلق بالشرطة ، يمكن لمواقع التواصل الاجتماعي أن تلعب دورًا حيويًا في تعزيز العلاقة بين الأجهزة الأمنية والمواطنين من خلال هذه المواقع، يمكن للشرطة نشر المعلومات الهامة، مثل نصائح الأمان، الأخبار المتعلقة بالتحقيقات، وحملات التوعية الأمنية. كذلك، تتيح هذه المنصات للمواطنين تقديم الشكاوى الاستفسارات أو حتى التفاعل مع الشرطة بشكل فوري

ومباشر [3]، وبالنسبة لدولة الكويت تعد مواقع مثل تويتر، إنستغرام، وفيسبوك أدوات أساسية في تحسين التواصل بين الجهات الأمنية والمجتمع. تسهم هذه الأدوات في بناء الثقة بين المواطنين والشرطة، وتساعد في تعزيز الوعي الأمني من خلال الرسائل التوعوية والحملات المشتركة.

ومن هنا يمكن تقسيم الدراسة في هذا المبحث على النحو التالي:

- **المطلب الأول: تطبيقات الشرطة على منصات التواصل الاجتماعي الفرص والتحديات.**
- **المطلب الثاني: أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الصورة الذهنية لجهاز الشرطة بدولة الكويت.**

المطلب الأول : تطبيقات الشرطة على منصات التواصل الاجتماعي: الفرص والتحديات

شهدت السنوات الأخيرة زيادة ملحوظة في استخدام منصات التواصل الاجتماعي في مختلف المجالات، بما في ذلك قطاع الأمن. وتُعد التطبيقات البرمجية التي تستخدمها الشرطة على هذه المنصات تقنيات متطورة تُسهّل التواصل بين الأجهزة الأمنية ومواطنيها. وفي الكويت، تستخدم الشرطة منصات التواصل الاجتماعي بفعالية كوسيلة لتحسين جودة الخدمات الأمنية، إلا أنها تواجه أيضًا بعض المشكلات التي قد تؤثر على فعاليتها. [4]

ويمكن تعريف مواقع التواصل الاجتماعي أو الإعلام الاجتماعي بالإنجليزية: بأنها أدوات اتصال تعتمد على شبكة الإنترنت تتيح للأشخاص التفاعل مع بعضهم البعض، من خلال مشاركة المعلومات ومن أشهر هذه المواقع الفيس بوك (Facebook) ، واليوتيوب (YouTube) المواقع الالات واللينكد إن (inkedin) ، والكيك (KiK) ، والبينتريست (Pinterest) ، والسناب شات(Snapchat) والواتس آب (WhatsApp) ، والفليكر (Flickr) ، والجوجل بلس (Google) [5].

وتشير وسائل التواصل الاجتماعي بشكل عام إلى مواقع الويب والتطبيقات المصممة للسماح للأشخاص بمشاركة المحتوى بسرعة، وكفاءة، وفي وقت حدوثها الفعلي، كما تعتبر الشبكات الاجتماعية بأنها تطبيقات على الهواتف الذكية، أو أجهزة الكمبيوتر اللوحية، إلا أن الحقيقة هي أن أدوات الاتصال هذه بدأت مع أجهزة الكمبيوتر ، وينبع هذا الاعتقاد الخاطئ من حقيقة أن معظم مستخدمي الوسائط الاجتماعية يدخلون إلى مواقع التواصل عبر هذه التطبيقات [6]

وتعتمد وسائل التواصل الاجتماعي على الإنترنت وهي توفر للمستخدمين تبادلاً إلكترونياً سهلاً للمعلومات الشخصية والمحتويات الأخرى؛ مثل مقاطع الفيديو والصور، ويتفاعل المستخدمون من خلالها عبر الحاسوب، أو الجهاز اللوحي، أو الهاتف الذكي، عبر البرامج المستندة إلى الويب أو تطبيقات الويب، ويتم استخدامها غاليا للمراسلة [7]

ويمكن تعريفها على أنها مجموعة من المواقع على الشبكة العنكبوتية ظهرت مع الثاني للويب تتيح التواصل بين الأفراد في بنية مجتمع افتراضي، يجمع بين أفراده اهتمام مشترك بلد - مدرسة - جامعة - شركة .. إلخ) يتم التواصل بينهم من خلال الرسائل والصور، ومقاطع الفيديو، أو الاطلاع على

ملفاتهم الشخصية ومعرفة أخبارهم ومعلوماتهم التي يتيحونها للعرض وهي وسيلة فعالة للتواصل الاجتماعي بين الافراد والأصدقاء والمجموعات [8].

ويظهر **من التعريفات السابقة أن لمواقع التواصل الاجتماعي مجموعة من السمات من أبرزها ما يأتي:**

- **وجود حسابات شخصية للمستخدمين** حيث يسمح الموقع الاجتماعي للزائرين بإنشاء حساب خاص بهم، ويمكنهم من تسجيل الدخول إليه.
- **صفحات ملف شخصي :** تتعلق هذه المواقع غالباً بالتواصل الاجتماعي؛ لذلك يساعد وجود صفحة ملف شخصي في تقديم الفرد لنفسه، ومنحه مساحة خاصة به، وغالباً يتضمن الملف الشخصي معلومات شخصية عن المستخدم ؛ مثل صورة الملف الشخصي، وبعض المعلومات الشخصية، والموقع الإلكتروني، وخلاصة المشاركات الأخيرة، وآخر النشاطات وغير ذلك الكثير [9].
- **الأصدقاء، والمتابعون والمجموعات والهاشتاج، وما إلى ذلك** حيث يستخدم الأفراد حساباتهم للتواصل مع المستخدمين الآخرين من خلال ما سبق، كما يمكنهم أيضاً استخدامها للاشتراك في بعض المعلومات.
- **أزرار الإعجاب وقسم التعليقات :** من أكثر الطرق شيوعاً للتفاعل على المواقع الاجتماعية هي أزرار الإعجاب (like) ، بالإضافة إلى قسم يتيح إضافة التعليقات حيث يمكن مشاركة تلك الأفكار عبر الحسابات الشخصية [10].
- **تحديث المعلومات، أو حفظها ، أو نشرها :** إذا كان الموقع يسمح بنشر أي شيء مهما كان سواء كان ذلك باستخدام حساب المستخدم أو دونه؛ حيث يمكن نشر نص قصير، أو تحميل صورة أو مقطع يوتيوب، أو رابط المقال، أو غيرها.
- **الإشعارات :** يرسل الموقع الاجتماعي إشعارات للمستخدمين حول معلومات محددة، كما يتمتع المستخدمون فيه بإمكانية التحكّم في هذه الإشعارات؛ من خلال اختيار نوع الإشعارات المرغوبة.

هذا وقد نشأت وسائل التواصل الاجتماعي في البداية كأداة استخدمها الناس للتفاعل الأصدقاء مع والعائلة، ولاحقاً تم استخدامها من قبل الشركات التي رغبت في الاستفادة من طرق التواصل الجديدة والشائعة بين الناس للوصول إلى العملاء، حيث توفّر وسائل التواصل الاجتماعيّة قدرة على الاتصال وتبادل المعلومات مع أي شخص على وجه الأرض، أو أعداد كبيرة من الناس المستخدمين لوسائل التواصل الاجتماعية أيضاً [11]

ويتم استخدام وسائل التواصل الاجتماعي من قبل الأفراد للبقاء على اتصال مع الأصدقاء، والعائلة الممتدة، والبحث عن فرص عمل مختلفة، والعثور على أشخاص من جميع أنحاء العالم يتشاركون مع الباحث في الاهتمامات العامة، بالإضافة إلى مشاركة المحتوى وغير ذلك، أما بالنسبة للأعمال التجارية، فتعد مواقع التواصل الاجتماعي أداة ضرورية تساعد في العثور على العملاء، والتفاعل معهم، بالإضافة إلى المبيعات والإعلانات والترويج للأعمال الخاصة أو الشركات وتقديم خدمة العملاء، وتسهل وسائل التواصل الاجتماعي التواصل مع العملاء، وجمع المعلومات للقيام بأبحاث السوق، والترويج للمنتجات والخدمات وبناء العلاقات، كما يستخدم بعض السياسيين وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع الناخبين [12].

مما سبق، يتضح أن مواقع التواصل الاجتماعي منصاتٌ إلكترونية تُسهّل التواصل والتفاعل بين الأفراد والشركات والمؤسسات على نطاق عالمي. وهي أساسيةٌ للتواصل والتفاعل الاجتماعي في عالمنا المعاصر. ومن أشهر مواقع التواصل الاجتماعي المستخدمة اليوم: فيسبوك، تويتر، إنستغرام، يوتيوب، لينكدإن، بينترست، واتساب، سناب شات، وغيرها.

وتعد مواقع التواصل الاجتماعي من الطرق الفاعلة التي تتيح للأفراد التفاعل مع الأصدقاء والمشاركة بالأفكار والصور والمقاطع الصوتية والمرئية. كما تمكّن المؤسسات التجارية من التواصل بسهولة مع جماهيرها والترويج للمنتجات والخدمات بطريقة فعالة.

كما تعد مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة رئيسية للتواصل والتفاعل مع مختلف الثقافات والجنسيات وذلك عبر التعرف على بعض العادات والتقاليد والثقافات الأخرى. كما تساعد في التفاعل مع مواضيع الأخبار والرأي العام ومناقشتها وعرض وجهات النظر والمعلومات.

وتعتبر مواقع التواصل الاجتماعي وسيلة فعالة لتحقيق العديد من الأهداف، مثل: [13]

- توسيع دائرة الأصدقاء والمعارف والتعرف على ثقافات مختلفة.
- التبادل في الأخبار والمعلومات والأفكار والآراء بسهولة وسرعة.
- التواصل وتنظيم الأحداث والمؤتمرات والتجمعات.
- الترويج للمنتجات وخدمات المؤسسات التجارية.
- مراقبة السوق ومعرفة ما يتردد حول المنتجات والخدمات.
- تنمية المهارات الشخصية والتواصلية من خلال المشاركة بالنقاشات وصنع الصداقات الجديدة.

ويرى الباحث أن وسائل التواصل الاجتماعي أصبحت جوهرية في عصرنا الحديث، لما لها من تأثير كبير على التواصل والتفاعل وتحقيق الأهداف. لذا، يقترح استخدام هذه الوسائل بإيجابية ومسؤولية، بما يتوافق مع طموحاتك الشخصية والمهنية ورغباتك.

وسوف نتناول الفرص والتحديات كل في عنصر مستقل بذاته:

أولا: الفرص التي توفرها مواقع التواصل الاجتماعي:

1- **تعزيز التواصل الفعّال بين الشرطة والمواطنين في الكويت عبر منصات التواصل الاجتماعي**:

في دولة الكويت تشهد منصات التواصل الاجتماعي مثل تويتر وفيسبوك وانستغرام استخدامًا متزايدًا من قبل مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع الأمني. يمكن للشرطة من خلال هذه المنصات تعزيز التواصل الفعّال مع المواطنين عبر عدة آليات وأساليب [14].

أ- **التفاعل المباشر مع المواطنين**: من خلال منصات التواصل الاجتماعي، أصبح بإمكان المواطنين التواصل مع الشرطة بشكل مباشر وسريع. يمكن للأفراد طرح استفساراتهم، تقديم الشكاوى، أو طلب المساعدة في الحالات الطارئة. على سبيل المثال:

- **تويتر** : تُستخدم حسابات مثل الشرطة الكويتية على تويتر للإجابة على استفسارات المواطنين بشكل مباشر، خاصةً في الحالات التي تتطلب استجابة فورية، مثل الحوادث أو طلب المساعدة في مواقف معينة.
- **فيسبوك وانستغرام** : يمكن للشرطة نشر المنشورات التي تجذب تفاعل المواطنين، مع إمكانية الرد على التعليقات أو الرسائل الخاصة، ما يساهم في خلق تواصل غير رسمي وسريع.

ب - نشر التنبيهات والإنذارات الفورية: تعد منصات التواصل الاجتماعي قناة مثالية لنقل المعلومات الهامة فور وقوعها. يمكن للشرطة نشر تنبيهات فورية حول الحوادث، كوارث الطوارئ أو أحداث أمنية [15]

- على سبيل المثال، في حالة حدوث حادث مروري كبير على طريق رئيسي في الكويت، قد تقوم الشرطة بنشر تحذير على تويتر أو فيسبوك لتنبيه السائقين بالتوجه إلى طرق بديلة أو اتخاذ احتياطات معينة.

ج- تقديم تحديثات في القضايا الكبرى:

يمكن للشرطة أن تستخدم منصات التواصل الاجتماعي لتقديم تحديثات حية عن القضايا الأمنية الكبرى مثل التحقيقات الجارية أو العمليات الأمنية. هذا يسهم - على سبيل المثال- عندما تبدأ الشرطة في التحقيق في قضية معقدة مثل جريمة سرقة كبرى أو اعتداء، يمكن نشر تحديثات دورية تُطلع المواطنين على سير التحقيقات، مما يعزز الشفافية ويساهم في بناء الثقة بين الشرطة والمواطنين.

2- تعزيز الشفافية والمصداقية:

يعد بناء الثقة بين الشرطة والمواطنين أمرًا أساسيًا لضمان التعاون المشترك وتحقيق الأمن المجتمعي. تستخدم الشرطة الكويتية منصات التواصل الاجتماعي كوسيلة لتعزيز الشفافية والمصداقية من خلال: [16]

أ- **نقل المعلومات بشكل مباشر** : الشرطة يمكنها نشر بيانات حية وواقعية بشأن القضايا الأمنية سواء كانت متعلقة بالتحقيقات الجارية أو الحوادث الأمنية الكبرى. يمكن أن يشمل ذلك:

- نشر تفاصيل حول العمليات الأمنية أو الحملات ضد الجريمة.
- تقديم تقارير حول نتائج التحقيقات في الحوادث أو القضايا الهامة.

ب معالجة الشائعات والأخبار الكاذبة: من خلال توفير معلومات صحيحة ومباشرة، تساهم الشرطة في تقليل الشائعات والأخبار المغلوطة التي قد تنتشر على وسائل التواصل الاجتماعي والرد السريع والمباشر على الأخبار الكاذبة يعزز مصداقية المؤسسة الأمنية ويعزز علاقة الشفافية مع الجمهور . **ج- بناء علاقة**

قوية قائمة على الثقة: تسمح التحديثات الدورية على منصات التواصل الاجتماعي للشرطة ببناء علاقة مستدامة مع المواطنين تقوم على الثقة المتبادلة. وهذا يساهم في زيادة التعاون بين المواطنين والشرطة في جهود مكافحة الجريمة والحفاظ على الأمن العام.

3- حملات التوعية المجتمعية:

تعد منصات التواصل الاجتماعي واحدة من أهم الأدوات التي تستخدمها الشرطة في الكويت لرفع الوعي بين المواطنين حول القضايا الأمنية والاجتماعية المختلفة بعض التطبيقات الأكثر فاعلية تشمل: [17]

أ. **توعية المواطنين حول السلامة العامة:** يمكن للشرطة الكويتية تنظيم حملات توعية عبر منصات التواصل حول القواعد المرورية وأهمية الالتزام بقوانين المرور للحد من الحوادث المرورية على سبيل المثال، يمكن نشر نصائح عبر فيسبوك أو إنستغرام للتوعية بأنواع المخالفات المرورية الأكثر شيوعًا وسبل تجنبها.

ب. **مكافحة الجريمة:** تقوم الشرطة بتوجيه حملات توعية حول أهمية التعاون مع للكشف عن الجرائم، حيث يمكن للمواطنين الإبلاغ عن أي نشاط مشبوه. يمكن استخدام تويتر كمنصة لنشر نصائح حول كيفية التعرف على الأنشطة المشبوهة وتبليغ الشرطة.

ج. **التوعية حول الجرائم الإلكترونية:** مع تزايد الجرائم الإلكترونية، تستخدم الشرطة الكويتية منصات التواصل لنشر نصائح حول كيفية حماية البيانات الشخصية والتعامل مع الاختراقات الإلكترونية. يمكن أن تشمل الحملة نصائح حول كيفية التعرف على رسائل البريد الإلكتروني المشبوهة أو حماية الحسابات الشخصية.

د. **محاربة المخدرات والمشكلات الاجتماعية:** من خلال منصات التواصل مثل سناب شات وإنستغرام، يمكن للشرطة نشر رسائل توعية حول مخاطر المخدرات، وتشجيع الشباب على الابتعاد عنها. وتقدم الشرطة أحيانًا مقابلات أو مقاطع فيديو لخبراء في الطب النفسي والأمن للتحدث عن تأثيرات المخدرات وكيفية الوقاية منها.

٤ - مراقبة الرأي العام وتحليل البيانات:

تعد منصات التواصل الاجتماعي أدوات قوية لرصد الرأي العام وتفاعل المواطنين مع القضايا الأمنية في الكويت، يمكن للشرطة الاستفادة من هذه المنصات لجمع المعلومات وتحليل الاتجاهات التي يمكن أن تؤثر على استراتيجياتها الأمنية، وذلك من خلال [18]

أ- تتبع ردود الفعل على الأخبار الأمنية: من خلال متابعة المنشورات والتعليقات، تستطيع الشرطة مراقبة ردود الفعل العامة على الحوادث أو القضايا الأمنية. هذا يتيح لها:

- فهم مشاعر المواطنين حيال القضايا الأمنية الجارية.
- تقييم الاستجابة العامة للإجراءات الأمنية المتخذة.

ب - **تحليل البيانات لتحديث استراتيجيات العمل:** من خلال تحليل التعليقات والردود على المنشورات، يمكن للشرطة تحديد المشاكل أو المخاوف التي تهم المواطنين بشكل كبير. هذا يساعد في وضع استراتيجيات أمنية محدثة استنادًا إلى الآراء والملاحظات التي يقدمها المواطنون

ه - التفاعل مع المجتمعات المحلية:

تعتبر منصات التواصل مثل "سناب شات" و"إنستغرام" مفيدة جدًا في التفاعل مع المحلية، خاصة الفئات الشبابية من خلال هذه المنصات يمكن للشرطة تعزيز تواصلها مع الجيل الأصغر سناً باستخدام أساليب غير رسمية ومرحة لجذب الانتباه [19]

أ- **حملات توعية موجهة للشباب:** على منصات مثل سناب شات، تقوم الشرطة بنشر رسائل توعية حول المخاطر الأمنية الخاصة بالشباب مثل تعاطي المخدرات أو المشاركة في الأنشطة غير القانونية.

ويمكن نشر فيديوهات توعوية تتعلق بالتعامل مع الحوادث المرورية، وتجنب السلوكيات الخطرة، أو المشاركة في أنشطة ترفيهية آمنة.

ب - **تعزيز التواصل المجتمعي في الأحياء المختلفة:** من خلال هذه المنصات، يمكن للشرطة الأحياء المحلية في الكويت، بما في ذلك المناطق التي قد تشهد تحديات أمنية معينة. نشر المحتوى المحلي الذي يتناسب مع ظروف المنطقة يساعد في تعزيز الثقة بين الشرطة والمجتمع المحلي.

نتيجةً لذلك، يرى الباحثان أن وسائل التواصل الاجتماعي في الكويت تُتيح للشرطة فرصًا عديدة لتعزيز التواصل الفعال مع المواطنين من خلال التفاعل المستمر، ونقل المعلومات ذات الصلة، وتنفيذ

حملات التوعية المجتمعية. كما أن الشفافية والمصداقية مع الجمهور عبر هذه المنصات الإعلامية تُسهم في تعزيز ثقة المواطنين بالشرطة. ومن خلال هذه الأدوات، يُمكن للشرطة الكويتية تعزيز السلامة العامة وتوطيد علاقتها بالمجتمع.

ثانيا: التحديات التي تواجه الشرطة في الكويت عند استخدام منصات التواصل الاجتماعي:

تُعدّ منصات التواصل الاجتماعي مفيدةً للشرطة في الكويت، إلا أنها تُثير أيضًا عددًا من الإشكاليات التي قد تؤثر على فعالية التواصل وأمن المعلومات. في هذه المناقشة تحديدًا، سنناقش الجوانب المُقلقة لاستخدام الشرطة الكويتية لهذه المنصات، على النحو التالي: [20]

١ ـ مشكلة الأمان والخصوصية:

في عصر الإنترنت والتواصل الاجتماعي، تعتبر حماية البيانات الشخصية والأمن الرقمي التحديات الكبرى التي تواجهها الشرطة في الكويت عند استخدام منصات التواصل الاجتماعي وذلك عن طريق [21]

أ. تهديد الأمان الشخصي: قد تعرض بعض المنشورات المعلومات الحساسة للخطر، سواء كانت تلك المعلومات تتعلق بالشرطة أو المواطنين. على سبيل المثال، إذا تم نشر تفاصيل حول التحقيقات الأمنية أو طرق عمل الشرطة أو مواقع العمليات الأمنية الحساسة، قد يستغل البعض هذه المعلومات لتهديد الأمن الشخصي للمسؤولين الأمنيين أو للمواطنين. قد يتعرض أفراد الشرطة للاستهداف من قبل أطراف معادية، مثل الجماعات الإرهابية أو المجرمين.

ب. انتشار المعلومات المضللة أو القابلة للتحريف: في بعض الحالات، قد تقوم بعض الأفراد أو الأطراف بنشر معلومات غير دقيقة أو مغلوطة على منصات التواصل الاجتماعي يؤدي إلى تحريف الحقائق على سبيل المثال، إذا تم نشر شائعات حول مداهمة أمنية معينة أو قضية جنائية بدون التحقق من صحتها، قد يتسبب ذلك في تشويش الرأي العام وإرباك المواطنين. في الكويت، مثل هذه الأخبار الكاذبة قد تؤثر على استقرار الوضع الأمني وتزيد من القلق في المجتمع.

ج. التعامل مع البيانات الحساسة: من المهم أن تلتزم الشرطة بحماية البيانات الحساسة التي : قد يتم جمعها من المواطنين أثناء تفاعلهم مع الحسابات الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي من أمثلة هذه البيانات معلومات عن الشهادات الشخصية، التقارير الطبية، أو التفاصيل المتعلقة بالقضايا القانونية تسريب مثل هذه المعلومات قد يعرض الأفراد لانتهاكات الخصوصية ويؤثر سلبًا على سمعة الشرطة.

٢ـ التعامل مع الأخبار الكاذبة والشائعات:

من أكبر التحديات التي تواجه الشرطة على منصات التواصل الاجتماعي هي انتشار الأخبار الكاذبة والشائعات، وتكون على النحو التالي: [22]

أ. سرعة انتشار الشائعات: من المعروف أن منصات مثل تويتر وفيسبوك تتيح انتشار الأخبار بسرعة كبيرة في دولة الكويت، قد تؤدي الشائعات المتعلقة بالحوادث الأمنية أو القضايا السياسية إلى إثارة البلبلة بين المواطنين على سبيل المثال، قد تنتشر شائعات عن وقوع أعمال شغب في مناطق معينة، ما يؤدي إلى تزايد القلق بين المواطنين وزيادة الضغط على الشرطة.

ب. التأثير على الصورة الذهنية عن الشرطة: تنتشر بعض الشائعات المغرضة التي قد تستهدف الشرطة وتؤثر على صورتها في المجتمع. على سبيل المثال، قد يتم تداول منشورات مغلوطة تتهم الشرطة باستخدام العنف أو الانتهاك لحقوق الإنسان في ظل تفاعل المواطنين مع هذه المنشورات وتداولها، قد تؤدي هذه الشائعات إلى تآكل ثقة المجتمع في الأجهزة الأمنية.

ج. الحاجة إلى آليات تحقق فعّالة: لتجاوز هذه التحديات تحتاج الشرطة إلى وضع آليات فعالة للتحقق من المعلومات قبل نشرها أو الرد عليها. على سبيل المثال، قد يتم تخصيص فريق مختص للتحقق من الأخبار المتداولة والرد عليها بسرعة عبر منصات التواصل الاجتماعي ولطمأنة المواطنين وتوضيح الحقائق.

3- التهديدات الرقمية والهجمات الإلكترونية:

من الطبيعة الرقمية لمنصات التواصل الاجتماعي أنها عرضة للتهديدات الإلكترونية والهجمات الرقمية التي قد تؤثر على حسابات الشرطة الرسمية، ومنها [23]

أ. اختراق الحسابات الرسمية: يعد اختراق الحسابات الرسمية للشرطة على منصات مثل تويتر وفيسبوك من أكبر المخاطر الأمنية التي يمكن أن تواجهها الأجهزة الأمنية. في حالة اختراق حسابات الشرطة، قد يتم نشر معلومات مغلوطة أو رسائل مشبوهة قد تضر بالأمن العام. في الكويت، مثل هذا الاختراق قد يؤدي إلى فقدان السيطرة على الحسابات ويمس سمعة المؤسسة الأمنية.

ب. نشر رسائل مشبوهة: قد تتعرض الحسابات الرسمية للشرطة إلى هجمات إلكترونية تؤدي إلى نشر رسائل مشبوهة تهدف إلى إثارة الفوضى أو الارتباك بين المواطنين. هذه الهجمات قد تستغل الثقة التي يمنحها الناس للحسابات الرسمية بهدف نشر الأخبار الزائفة أو الدعوات للتظاهرات العشوائية أو العنف.

ج. ضرورة تأمين الحسابات: للتصدي لهذه التهديدات، يجب على الشرطة الكويتية اتخاذ تدابير أمنية مشددة لحماية حساباتها الرسمية مثل استخدام كلمات مرور معقدة، التحقق الثنائي وتدريب الكوادر الأمنية على التعامل مع الهجمات الإلكترونية.

4 - الافتقار إلى تدريب الكوادر الأمنية على استخدام منصات التواصل الاجتماعي:

تحتاج الشرطة الكويتية إلى تدريب مستمر للكوادر الأمنية على كيفية التعامل التواصل الاجتماعي بشكل فعال وآمن. ومنها: [24]

أ. التواصل السريع والفعال: من أكبر التحديات التي تواجه أفراد الشرطة هو التفاعل السريع مع المواطنين على منصات التواصل الاجتماعي. نظرًا لأن التفاعلات على هذه المنصات تكون مباشرة وفورية، يتطلب الأمر تدريبًا خاصًا للكوادر الأمنية على كيفية الرد على استفسارات المواطنين وتعليقاتهم بشكل مهني وفي الوقت المناسب.

ب. التعامل مع التعليقات السلبية: قد تتعرض الشرطة لانتقادات عبر منصات التواصل الاجتماعي. يتعين على أفراد الشرطة تعلم كيفية التعامل مع التعليقات السلبية أو الانتقادات بطريقة احترافية، مما يتطلب تدريبًا على مهارات التواصل الرقمي وحسن إدارة الأزمات.

ج. أهمية التدريب المستمر: تعد ورش العمل والدورات التدريبية حول التعامل مع وسائل التواصل الاجتماعي من الأدوات الأساسية لتحسين مهارات أفراد الشرطة يجب أن يشمل التدريب كيفية الرد على الأزمات الأمنية، التعامل مع التعليقات المسيئة، وأفضل الممارسات لنقل المعلومات عبر الإنترنت.

5- **التعامل مع التنوع الثقافي والمجتمعي:** دولة الكويت تعتبر مجتمعًا متعدد الثقافات واللغات، وهذا يشكل تحديًا إضافيًا عندما يتعلق الأمر بالتواصل الفعّال عبر منصات التواصل الاجتماعي. وتتمثل في [25]

أ. **تعدد اللغات والشرائح الاجتماعية** : الكويت هي دولة تضم مواطنين من ثقافات ولغات متعددة. في بعض الأحيان، قد تكون الرسائل التي تنشرها الشرطة عبر منصات التواصل الاجتماعي غير مفهومة لجميع المواطنين، خصوصًا إذا لم يتم استخدامها باللغة المناسبة لكل فئة. لذا، يتعين على الشرطة توفير رسائل باللغات المختلفة لتصل إلى أكبر عدد ممكن من المواطنين.

ب. تخصيص الحملات التوعوية: لكي تكون الحملات الأمنية فعالة، يجب أن تكون موجهة وفقًا لاحتياجات فئات المجتمع المختلفة. على سبيل المثال، الحملات التوعوية حول الحوادث المرورية قد تختلف في طرق تقديمها بين الشباب والمسنين نفس الأمر ينطبق على الرسائل الخاصة بمخاطر المخدرات أو قضايا العنف الأسري.

ج. مراعاة الثقافة المحلية: يجب أن تكون الرسائل التي تنشرها الشرطة على منصات التواصل الاجتماعي مدروسة بعناية لتمثل القيم والثقافة الكويتية. على سبيل المثال، يجب أن تكون الحملات التوعوية حول السلامة الأسرية والتعاون مع الشرطة قادرة على احترام العادات المحلية والموروثات الثقافية.

٦- تأثير التفاعلات السلبية على الصورة العامة للشرطة :

رغم الفوائد العديدة التي تقدمها منصات التواصل الاجتماعي في تعزيز التفاعل بين الشرطة والمواطنين، إلا أن التفاعلات السلبية قد تؤثر على صورة الشرطة العامة. ونذكر منها [26]

أ. التفاعل مع الانتقادات والمشاكل: أحيانًا قد تنشأ تفاعلات سلبية على منصات التواصل الاجتماعي تتعلق بأداء الشرطة أو سياسة معينة. في بعض الأحيان، قد يتعرض بعض الضباط أو الإدارات الأمنية لانتقادات شديدة. إدارة هذه التفاعلات بطريقة حكيمة يتطلب تدريبا متخصصا على كيفية الرد بفعالية.

ب. الحفاظ على صورة مهنية : من المهم أن تلتزم الشرطة الكويتية بنهج مهني في التفاعلات السلبية على منصات التواصل الاجتماعي. هذا يشمل الحفاظ على لغة احترافية والرد بهدوء وبأسلوب يعكس المصداقية والشفافية، مما يعزز صورة المؤسسة الأمنية ويحافظ على العلاقة الجيدة مع المجتمع.

ويعتقد الباحث أن وسائل التواصل الاجتماعي عنصر أساسي في التواصل بين الشرطة والمواطنين في الكويت. ومع ذلك، تواجه هذه الوسائل عددًا من المشكلات التي يجب معالجتها بعناية. من خلال تحسين سلامة التكنولوجيا الرقمية، والحفاظ على التدريب الرقمي، وتحقيق التوازن بين التنوع الثقافي والمشاركة المجتمعية، يمكن للشرطة الكويتية التغلب على هذه العقبات والحفاظ على علاقة قوية ومستدامة مع الجمهور.

المطلب الثاني:أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الصورة الذهنية لجهاز الشرطة بدولة الكويت

لقد أحدث التقدم التكنولوجي السريع وتطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات تغييرًا في طريقة عمل الشرطة في الكويت والدول العربية الأخرى وأصبح من الضروري لهذه الدول، شأنها شأن بقية دول العالم، التكيف مع الظروف المتغيرة، وقد استلزم ذلك مواجهة الصعوبات والتحديات المرتبطة بالتفاعل مع عصر التكنولوجيا الرقمية، بهدف تعزيز أمن الدولة وتعزيز السمعة الطيبة للشرطة الكويتية من خلال ما يُعرف بالإدارة الإلكترونية الشاملة. ويرتبط هذا المصطلح بالقدرة على استخدام الأساليب الإلكترونية والاستفادة من ثورة المعلومات لتعزيز الصورة الذهنية لرجل الشرطة، مما ينعكس على فعالية إدارة المواطنين وتحسين جودة الخدمات الأمنية المقدمة للجمهور. [27] .

وتطبيق التكنولوجيا الحديثة فى تصدير الطابع الإيجابي لرجل الشرطة الكويتي وتحسين الصورة الذهنية له لابد له من متطلبات يجب أن تتوفر، سواء فيما يتعلق بالتخطيط الاستراتيجي لإدارة الانطباع أو الاهتمام بالقائمين عليها ، وغيرها من المتطلبات الفنية والتقنية.

وأصبحت التكنولوجيا اليوم، وخاصةً التغيرات الاجتماعية الكبيرة المصاحبة للتطور التكنولوجي الهائل الذي نشهده، عنصرًا مؤثرًا في إحداث التغيير. وتلعب التكنولوجيا دورًا بالغ الأهمية في تشكيل الرأي العام ورسم صورة الشرطة في مصر والعالم أجمع. ومن هذا المنظور، يستكشف هذا القسم آثار التكنولوجيا الناشئة على نظرة الجمهور للمؤسسة الأمنية.

أولاً: انعكاسات التكنولوجيا الحديثة على الصورة الذهنية لعضو قوة الشرطة الكويتي:

1- مميزات تقديم هيئة الشرطة لتقديم خدماتها عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة:

تتميز الخدمات الالكترونية بعدة مميزات تميزها عن تقديمها بالطريقة التقليدية تتلخص في الآتي:

أ. **مردودية الخدمة**: حيث يتعلق بمدى مردودية مشاريع الخدمات العامة التي تقدمها الشرطة للمواطن الكويتي ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين من خلال السعي لتطبيق فعالية تطبيقات الإدارة الالكترونية، وخاصة أنظمتها الذكية لكسب رضا المواطن من خلال نوعية الخدمة المقدمة له . ولهذا تكون مردودية الخدمة الإلكترونية الجديدة ذات آثار إيجابية للصورة الذهنية لرجل الشرطة الكويتي.

ب. **سهولة المتابعة ووضوح الخدمة:** انطلاقا من توظيف التكنولوجيا الحديثة بشكل كامل أداء وتقديم الخدمات الأمنية، حيث يعمل على امكانية متابعة مراحل جزئياتها إلى أن تصل للمواطن بجودة عالية، وهذا عن طريق تخفيف البيروقراطية واختصار مراحل إنجاز المعاملات، وعدد الدوائر المساهمة في إنجاز طلبات ومصالح الجمهور [28] ، أي أن النظام الإلكتروني يقوم على أساس سهولة الاستعمال عن طريق إتمام الإجراءات بسلاسة وبساطة، وبالتالي الوصول إلى المعلومة بسرعة.

ج. **زيادة فعالية وكفاءة هيئة الشرطة فى تقديم الخدمات**: انعكست الادارة الالكترونية للخدمات الأمنية على أعمال هيئة الشرطة، وتتمثل في تحقيق السرعة والشفافية وإمكانية المحاسبة والرقابة، بكفاءة وفعالية الإجراءات أداء العمل الأمني، كما لا يساهم هذا التوجه في تعزيز التفاعل والاتصال بين رجل الشرطة الكويتي من جهة وبين هيئة الشرطة ككل وبين المواطنين والمؤسسات الأخرى في الدولة من جهة أخرى، مما يسمح بتحسين مستوى سرعة وجودة صنع القرارات، وتحليل المشكلات المعقدة التي قد تعيق العمليات الإدارية [29] ، كما يحسن من الصورة الذهنية لرجل الشرطة وهيئة الشرطة ككل لدى الجمهور.

د. **الدقة والسرعة في تقديم الخدمة:** إن دقة أداء الخدمة الأمنية المقدمة عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة يجب أن يتم وفقا لمقاييس ،مضبوطة، تحدد من خلال أنظمة المعالجة الإلكترونية بشكل يحدد الأخطاء الإدارية ويتلاشى، كما الحد من التعقيدات والتجاوزات الإدارية التي تعيق حركة الخدمة بشكل مستمر من جهة والتأثير على خصائصها من جهة أخرى [30] فضلا عن أن استخدام نظام التكنولوجيا الحديثة في هيئة الشرطة من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمختلف اوعيتها خاصة الذكية منها لتحسين الصورة الذهنية لدى المواطن وتصدير الانطباع الإيجابي لرجل الشرطة الكويتي، وتقديم الخدمة عن بعد يسمح دون شك بتقديم خدمات في أقل وقت ممكن وجهد [31]

ه. **زيادة جودة الخدمة :** أن التنفيذ الالكتروني للمعاملات الامنية سيؤدي إلى تحسين الخدمات المقدمة وسيتمكن المواطنون من الحصول على جودة أعلى وأوسع من الخدمات الامنية التي تلبي احتياجاتهم الشخصية، إذ أن توفير الخدمات الأمنية المتعددة بطريقة إلكتروني تتيح بلا شك فرصة الحصول على كل تلك الخدمات من خلال توفير قنوات عديدة لتسليم الخدمة لطالبيها بطريقة الكترونية جيدة الأمر الذي يحقق النمو النوعي للخدمات التي تقدمها الاجهزة الأمنية للمواطنين داخل الكويت فضلا عن تخفيض مستوى الأخطاء والفوضى التي تحدثها الأساليب غير الإلكترونية [32]

و. **الشفافية في تقديم الخدمة**: الشفافية الكاملة داخل النظام الالكتروني هي محصلة لوجود رقابة الكترونية حقيقة والتي تضمن رقابة دورية على كل ما يقدم من خدمات وبالتالي محاربة الواسطة والمحسوبية في تقديم الخدمات الامنية، بالتالي تعمل الإدارة الإلكترونية على تقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الادارة المختلفة بطريقة تقليدية وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة بيانات وربطها بمراكز اتخاذ القرار وتوظيف تكنولوجيا المعلومات، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين بالجهاز الأمني الكويتي.

كما يضفي تطبيق الإدارة الالكترونية مرونة على التنظيم الإداري لهيئة الشرطة ويوفر خدمات بشكل مباشر ويسمح بالتخلص من التبعية اللصيقة بالمؤسسة العامة والخاصة وحتى طبيعة الخدمات، وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الادارة الالكترونية برقمنة جميع الوثائق وتحقق نوعية عالية من الجودة والفاعلية.

٢. دور التكنولوجيا الحديثة في دعم الصورة الإيجابية لهيئة الشرطة:

إن وضع وتخطيط السياسة الجنائية في أي بلد يعتمد بالضرورة على البيانات والمعطيات المستقلة من الدراسات الميدانية الجارية في ذلك البلد، حتى يمكن في ضوء ما تكشف عنه هذه الدراسات عن حقائق وظروف تحديد أبعاد ومسارات سياسات التجريم والعقاب والمحاكمة والإصلاح والتقويم.

بفضل استطلاعات الرأي العام التي تُحدد خصائص المجتمع وأبعاده وخصائص واقعه الاجتماعي، يُمكن تحديد المصالح الاجتماعية الواجب حمايتها والسياسات الجنائية الأنسب له. ومن هنا، تبرز أهمية وفعالية استطلاعات الرأي العام والدراسات الميدانية العلمية في تحديد المعايير وبلورة الأسس والمبادئ التي تُبنى عليها السياسة الجنائية. ويلعب مركز البحوث الاجتماعية والجنائية ومراكز استطلاعات الرأي العام دورًا هامًا في هذا المجال، نظرًا لقدراته التقنية التي تُمكّنه من المشاركة في هذا المسعى، الذي يتضمن عمليات بحث وتحليل وتنسيق، تُؤدي جميعها إلى استخلاص المعلومات والبيانات ذات الصلة التي يُمكن استخدامها لصياغة سياسات جنائية لمواجهة السلوك الإجرامي. ولا تزول أهمية هذه التحقيقات بمجرد وضع وتخطيط السياسة الجنائية. وبدلاً من ذلك، ستركز هذه التحقيقات والمسوحات على الاستجابات الاجتماعية لتطبيق العديد من قواعد السياسة والأحداث والمواقف التي حدثت نتيجة لهذه القواعد، من أجل الحصول على مقياس للتناقضات والمشاكل المرتبطة بالسياسة المذكورة، وبالتالي ترشيد مسارها. [33]

يتضح جليا من مناقشة جوانب الرأي العام المختلفة أن تكوين الرأي العام عملية معقدة تتطلب جهدًا من المؤسسات. قد يتجلى الشعور العام تجاه قضية ما، أو يسعى بعض الأفراد إلى البحث عن الخلافات والتعبير عن شعورهم العام تجاهها. ويتأثر تصور الجمهور للقضية وكيفية تكوينها بعوامل متعددة، منها المستوى التعليمي، والتكوين النفسي للفرد، والبيئة المحيطة، وغيرها. لذا، لا ينبغي أن يقتصر دور المؤسسات الأمنية في الجوانب الإعلامية على مجرد توجيه الرسائل للجمهور، بل ينبغي أن يشمل التواصل المباشر معهم بشأن الأحداث والمناسبات، وتطبيق مفهوم الشرطة المجتمعية، الذي يرتكز بالأساس على دور الجمهور في الأمن والاستقرار، إلى جانب دور المؤسسة الأمنية. إن استخدام

التكنولوجيا الحديثة، عبر مواقع المؤسسات الأمنية وحساباتها على مواقع التواصل الاجتماعي، له أثر كبير في خلق شعور عام إيجابي وتصحيح الأفكار السلبية تجاهها.

وبالتالي الأمر يتطلب من المؤسسة الأمنية التواصل المستمر مع كافة جهات المجتمع مثل المؤسسات التعليمية والصحية والثقافية والجاليات لتصحيح الصورة الذهنية عن أجهزة الشرطة، والتوضيح بأن دور رجال الشرطة في الدول العربية يختلف تماما عن دور رجال الشرطة في الكثير من البلدان التي تأتي منها هذه الجاليات، وإظهار الجانب الإنساني في رجل الشرطة وأن دوره هو حماية الناس وليس ممارسة سلطة القهر عليهم [34].

3 - أثر ثورة الاتصال والمعلومات في تقديم الخدمات على دعم الصورة الذهنية وتصدير الانطباع الإيجابي أمنيا وسياسيا:

تؤثر ثورة الاتصالات والمعلومات على القدرة السياسية للدولة من خلال توفير المعلومات، التي تُعدّ اليوم أحد أهم عناصر القوة. فالمعلومات عن الصديق أساسية لفهم مدى اعتماده علينا، والمعلومات عن العدو أساسية لفهم القدرات والموارد اللازمة للاستعداد للصراع. كما أثرت هذه الثورة على الدبلوماسية والممارسات الديمقراطية، أو ما يُعرف بالديمقراطية "الإلكترونية الرقمية"، وهي الرقابة المباشرة على الأنظمة السياسية، وتأثيرها محسوس على الجمهور، ودراسات استطلاعات الرأي في مختلف المجالات (السياسية والاجتماعية والاقتصادية)، والمقترحات الموضوعية، كما أثرت ثورة الاتصالات والمعلومات على زيادة القدرة المعلوماتية لأجهزة الأمن والشرطة، وتحسين العمل الأمني، وإنشاء قاعدة بيانات بين الأجهزة الأمنية، وضمان التواصل بينها، وتحديث المعلومات، إضافةً إلى ذلك، ازداد خطر الجرائم الإلكترونية بنفس معدل ازدياد أنظمة المعلومات والقرصنة الحاسوبية. [35].

ثانيا: انعكاسات الادارة الالكترونية على المبادئ التي تحكم مرفق الشرطة الكويتي:

تتألف إدارة الشرطة، ككل، من عدة إدارات وهيئات يرأسها وزير الداخلية. تتولى هذه الهيئة مسؤولية الحفاظ على الأمن والنظام والآداب العامة في الكويت، بالإضافة إلى تلبية بعض الاحتياجات العامة للمواطنين من خلال مجموعة من الخدمات المادية والمعنوية التي تقدمها الشرطة للمواطنين، وإن تنظيم الشرطة وقيادتها نحو وطن آمن ومنظم هو الوظيفة الأساسية للشرطة وفروعها، ومن المفهوم جليًا أن مهمة الشرطة هي ضمان تحقيق النتائج المرجوة، ومن الضروري أيضًا أن تكون قوة الشرطة فعالة وكفؤة، وإلا لما كان للدولة وجود [36] ، ولهذا فقد أثرت التكنولوجيا الحديثة على أداء تلك الوظيفة بصورة كبيرة، والتي صاحبها تحسين الصورة الذهنية لرجل الشرطة في العديد من الدول منها مصر والإمارات العربية المتحدة والعديد من الدول العربية والاجنبية [37]

1. تأثير التكنولوجيا الحديثة على سير مرفق الشرطة الكويتي:

يقوم هذا المبدأ على قيام هيئة الشرطة بتقديم خدماته إلى من يطلبها من الأفراد بنفس الشروط المقررة للخدمة دون تمييز بينهما، ومعنى أن مرفق الشرطة يجب أن يلتزم بالمساواة في التعامل مع المستخدمين له، بحيث يكونون في مركز مماثل في الانتفاع بخدماته، وتحمل نفقات الانتفاع بصرف النظر عما قد يوجد بينهم من تفاوت لا يتعلق بشروط الانتفاع وارى ان الالتزام بالحفاظ على التشغيل المستمر للخدمة دون تمييز بين طالبيها يعني الوصول للخدمة بشكل مرض وذو جودة، لهو أهم الوسائل في تصدير الانطباع الإيجابي وتحسين الصورة الذهنية لهيئة الشرطة لدى المواطنين، كما أري أن الخدماتالإلكترونية التي تقدمها الشرطة في مصر والكويت لهو أول هذه الطرق في تحقيق هذا الهدف [38]

وللتكنولوجيا اليوم تأثيرٌ كبيرٌ على نظرة الجمهور إلى الشرطة الكويتية، التي يمكن للمواطنين الحصول على خدماتها منها. وهذا يُسهّل استفادة المواطنين من الخدمة تلقائيًا دون التعقيدات البيروقراطية التي تعيق التواصل مع المؤسسة، تُعزز الحوكمة الإلكترونية، كثقافة، تعزيز البعد المؤسسي للمؤسسة، بعيدًا عن العلاقات الشخصية التي تعيق استفادة طالب الخدمة. وتتجلى أهمية تطبيق خدمات الأمن الإلكتروني في استمرارية خدمة الشرطة على النحو التالي: [39]

أ- تأكيدا لمبدأ وتطويره إلى الأفضل من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للانتفاع بخدمة المرفق واستمرار أداء الهيئة للخدمات بمجال زمني مفتوح.

ب- جعل مبدأ دوام سير هيئة الشرطة يتجه في اتجاه التطبيق الفعلي، حيث لا تحديد مواعيد فتح مكاتب الموظفين أو اغلاقها وإنما يعمل المرفق بمدار زمني مفتوح خاصة الادارات الخدماتية التي تعرف حركية كبيرة.

ولعل ما يؤيدني في ذلك ما تقدمه وزارة الداخلية الكويتية من خدمات الكترونية يعبر عن توجهها في تعزيز وجود الخدمات الالكترونية للجهاز الأمني وتحولها من الورقية إلى الإلكترونية، ويقدم موقع وزارة الداخلية العديد من الخدمات الإلكترونية لكل من المواطنين والمقيمين في الدولة وتتلخص قائمة الخدمات في النحو التالي: (40)

- الاستعلام عن قيم المخالفات المرورية وسداد هذه المخالفات.
- تجديد رخصة القيادة ودفتر المركبة اون لاين.
- الاستعلام عن جاهزية البطاقة المدنية.
- تجديد البطاقة المدنية إلكترونياً.
- تجديد واستخراج جواز السفر .

٢. تأثير التكنولوجيا الحديثة و مبدأ مساواة المنتفعين من الخدمات التي تقدمها هيئة الشرطة:

تكمن أهمية هذا المبدأ في أن الجميع متساوون مع الشرطة فيما يتعلق بتقديم الخدمات إذا استوفوا متطلبات تقديم الخدمات دون تحيز. تتجلى أهمية هذا المبدأ من خلال المعاملة المتساوية لجميع المواطنين عند طلب الخدمات العامة، بما في ذلك الشرطة، على الرغم من اختلاف مصالحهم وحقوقهم، مما يؤدي إلى عدم وجود أفكار سلبية تجاه الشرطة. وقد سهلت التكنولوجيا اليوم هذا المبدأ من خلال تقديم الخدمة تلقائيًا، وخاصة في الخدمات الإلكترونية البحتة التي تتطلب التفاعل الإلكتروني مع أنظمة المعلومات وتطبيقات الخدمات الذكية مثل خدمات المرور والإدارة العامة للأحوال المدنية، إلخ. يمكن للجميع الحصول على الخدمة بمفردهم. لا تزال المسألة محصورة في نطاق المعرفة الإلكترونية التي تسهل حصول طالب الخدمة عليها، وتساعد هذه المعلومات على تجنب العديد من التعقيدات الإدارية المرتبطة بتقديم الخدمات، بما في ذلك الوساطة في العملية، والتي تنطوي على تمييز الأفراد على أساس علاقاتهم الشخصية أو عوامل أخرى. (41)

3- فرض التكنولوجيا الحديثة على مرفق الشرطة خاصة التعديل والتغيير مواكبة التطورات:

لقد فرضت التكنولوجيا الحديثة نفسها على المرافق العامة في الكويت وتأثر بها مرفق الشرطة الكويتي أيضا، فقبل مرفق الشرطة التطور الإلكتروني حتى يضمن للمواطنين الحق في تقديم خدمة بأقل تكلفة وسرعة في الإنجاز والفاعلية في الأداء، حيث أن الخدمات المقدمة من مرفق الشرطة كانت قابلة وقادرة على الامتثال للتغيرات والاحتياجات الجماعية التي فرضتها التكنولوجيا الحديثة، كل هذا لتحقيق المصلحة العامة وضمان الكفاءة التي تعد من أهم أهداف وزارة الداخلية الآن (42) .

نتيجةً لذلك، فإنّ التحول من النظام الإداري التقليدي إلى النظام الإلكتروني مدفوعٌ باهتمام الجمهور بتطوير جهاز الشرطة، وتزويده بالأجهزة الإلكترونية، وتأهيل منتسبيها. فالإدارة الإلكترونية تُطبّق مبدأ مواكبة التطورات والمبتكرات والتغييرات الجديدة، دون أن يكون للموظفين الحق في رفض هذا النظام بحجة سلامة أوضاعهم القانونية. كما نُدرك أنّ التحول إلى النظام الإلكتروني مفيدٌ لحقوق المستفيدين من التمويل العام أو المستفيدين منه، إذ يُمكّنهم من الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة في الأداء. (43)

المبحث الثاني: تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية من خلال مواقع التواصل الاجتماعي في دولة الكويت

تمهيد وتقسيم:

في العصر الرقمي، أصبحت منصات التواصل الاجتماعي أساسيةً للحكومة والمجتمع ككل. بالنسبة للشرطة الكويتية، تُتيح هذه المنصات فرصةً لتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية بفعالية. فمن خلال منصات مثل تويتر وفيسبوك وإنستغرام، تستطيع الشرطة الكويتية إيصال المعلومات مباشرةً إلى المواطنين، مما يتيح لها متابعة الشؤون الأمنية والبقاء على اطلاع دائم بأحدث التطورات. (44) .

ولا يقتصر تعزيز الشفافية على مجرد نشر المعلومات، بل يشمل أيضًا تشجيع المواطنين على المشاركة في عملية صنع القرار الأمني، وتقديم الملاحظات والاقتراحات حول مختلف المبادرات الأمنية، على سبيل المثال من خلال حملات التوعية والتفاعل عبر منصات التواصل الاجتماعي، يمكن للمواطنين

الكويتيين المشاركة بفعالية في مكافحة الجريمة، وتعزيز السلامة المرورية، ورفع مستوى الوعي بقضايا الأمن العام. (45)

كما تساهم هذه المنصات في بناء الثقة بين الشرطة والمجتمع عبر تفاعل مستمر ونقل البيانات بشفافية، مما يعزز المسؤولية المتبادلة إن استغلال هذه القنوات بشكل مناسب يتيح للمواطنين المشاركة في حماية أمنهم وسلامتهم، مما يسهم في تعزيز الشعور بالمسؤولية المجتمعية والوعي الجماعي في الكويت.

ومن هنا يمكن تقسيم المبحث إلى مطلبين على النحو التالي:

المطلب الأول: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الشفافية الأمنية

المطلب الثاني: دور الحملات الإعلامية عبر التواصل الاجتماعي في توعية المجتمع وتعزيز التعاون الأمني.

المطلب الأول: استخدام مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الشفافية الأمنية

تُعد الشفافية من أهم أسس بناء الثقة بين المواطنين والجهات الحكومية، بما فيها الأجهزة الأمنية. وفي هذا السياق، أصبحت منصات التواصل الاجتماعي أداةً فعّالة في تعزيز شفافية الأمن من خلال توفير قنوات تواصل مباشرة وفورية بين الشرطة والمجتمع. وفي هذا السياق، سنناقش كيف يُمكن لوسائل التواصل الاجتماعي أن تُسهم في تعزيز شفافية الأمن، وخاصةً في السياق الكويتي، وهي على النحو التالي: (46)

أولا: نقل المعلومات الأمنية بشكل مباشر وواضح:

تعد القدرة على نشر المعلومات بشكل فوري ودقيق أحد أبرز مميزات منصات التواصل الاجتماعي. في الكويت، يمكن للشرطة أن تستخدم منصات مثل تويتر وفيسبوك لنقل الأخبار الأمنية المتعلقة بالحوادث أو التحقيقات بشكل مباشر للمواطنين (47) .

1. **إعلانات الحوادث والمستجدات الأمنية** عند حدوث حادثة أو حادث أمني، يمكن للشرطة نشر تحديثات فورية عبر حساباتها الرسمية على منصات التواصل الاجتماعي. على سبيل المثال، في حالة وقوع حادث مروري أو جريمة قتل، يمكن للشرطة نشر إشعارات فورية حول الحادثة، تحديد المواقع المتأثرة ، وشرح الإجراءات التي يتم اتخاذها لتوفير الأمن. هذا يساهم في تقليل القلق الشعبي ويعزز ثقة المواطنين في قدرة الأجهزة الأمنية على التعامل مع المواقف الطارئة (48) .

٢ **إعلانات التحقيقات والقرارات الأمنية** أيضًا، يمكن للشرطة نشر المعلومات المتعلقة بالتحقيقات الجارية في قضايا معينة، بشرط أن تكون المعلومات التي يتم نشرها لا تعرض التحقيقات للخطر. هذا يعزز الشفافية، حيث يعرف المواطنون ما يحدث في القضايا الكبرى والقرارات المتخذة بشأنها.

ثانيا : نشر تقارير وإحصاءات الأمن العام

يعد نشر التقارير الأمنية السنوية أو الفصلية جزءًا من تعزيز الشفافية، حيث يسمح للمواطنين بمعرفة حجم الجريمة الإجراءات الأمنية المتخذة، والمشاريع الأمنية المستقبلية (49)

١. **الإحصاءات الجنائية :** يمكن للشرطة في الكويت أن تقوم بنشر تقارير دورية عبر منصات التواصل الاجتماعي تعرض فيها إحصاءات الجريمة بأنواعها المختلفة، مثل السرقات، الحوادث المرورية الجرائم الإلكترونية وغيرها. هذه التقارير تساعد المواطنين على فهم الوضع الأمني في البلاد ومقارنته بالسنوات السابقة، مما يعزز الشفافية في تقييم أداء الأجهزة الأمنية.

٢. **الخطط المستقبلية والسياسات الأمنية**: من خلال نشر خطط وتوجهات الأجهزة الأمنية عبر مواقع التواصل الاجتماعي، يمكن للشرطة في الكويت إطلاع المواطنين على الإجراءات الأمنية المستقبلة، مثل حملات مكافحة الجريمة، أو تعزيز آليات التعامل مع الحوادث. هذا يضمن أن المواطنين لديهم فهماً واضحاً للجهود التي تبذلها الشرطة لحماية المجتمع.

ثالثا : فتح قنوات للتفاعل المباشر مع المواطنين:

من أبرز فوائد منصات التواصل الاجتماعي هي قدرتها على توفير قنوات للتفاعل المباشر بين الشرطة والمواطنين. هذا النوع من التفاعل يعزز الشفافية من خلال السماح للمواطنين بالتعبير عن آرائهم تقديم اقتراحاتهم ، وحتى تقديم الشكاوى (50) .

١. **الشكاوى والمقترحات:** يمكن للشرطة الكويتية من خلال منصات مثل تويتر وفيسبوك أن تستقبل الشكاوى المتعلقة بالخدمات الأمنية أو التجاوزات التي قد تحدث من بعض أفراد الشرطة. على سبيل المثال، إذا كان هناك شكوى من مواطن حول سوء المعاملة من قبل أحد رجال الأمن يمكن للشرطة التفاعل مع هذه الشكوى بشكل علني وتوضيح كيفية معالجة المشكلة، ما يسهم في تعزيز الشفافية في تعامل الشرطة مع المواطنين.

٢. **الإجابة على استفسارات المواطنين**: من خلال التفاعل المباشر على منصات التواصل الاجتماعي، تستطيع الشرطة الإجابة على استفسارات المواطنين المتعلقة بالسياسات الأمنية والقوانين، أو إجراءات السلامة العامة. على سبيل المثال، قد يسأل المواطن عن الإجراءات التي يجب اتباعها في حال تعرضه لسرقة أو حادث مروري ، والشرطة يمكنها تقديم هذه المعلومات بشكل فوري.

رابعا: تعزيز المساءلة والشفافية في التعامل مع قضايا حساسة

الشفافية الأمنية لا تقتصر على نقل المعلومات بشكل مباشر فقط، بل تتضمن أيضًا تعزيز المساءلة، خاصة في الحالات التي تتعلق بالقضايا الحساسة مثل الانتهاكات الحقوقية أو التعامل مع الأزمات [51]

١. **التعامل مع انتهاكات حقوق الإنسان:** في حال حدوث شكوى تتعلق بانتهاك حقوق الإنسان من قبل أحد أفراد الشرطة يمكن للشرطة في الكويت استخدام منصات التواصل الاجتماعي للإعلان عن الإجراءات التي تم اتخاذها للتحقيق في الشكوى. هذا يساهم في زيادة الشفافية ويطمئن المواطنين بأن هناك إجراءات محاسبية تتخذ في حال حدوث تجاوزات.

٢. **الاستجابة للأزمات والمشكلات الأمنية:** عندما تواجه الشرطة أزمة أمنية كبيرة أو حالة طوارئ، يمكنها استخدام منصات التواصل الاجتماعي لتوضيح الموقف للمواطنين. على سبيل المثال، في حالة حدوث أعمال شغب أو تصاعد القلق حول قضية معينة، يتمكن المواطنون من الحصول على المعلومات الرسمية أولاً بأول، مما يقلل من نشر الشائعات ويعزز المصداقية.

خامسا: الرد على الأخبار الكاذبة والشائعات :

منصات التواصل الاجتماعي في الكويت قد تكون عرضة لتداول الأخبار الكاذبة والشائعات على صورة الشرطة. لكن من خلال استخدامها بشكل فعال، يمكن للشرطة تعزيز الشفافية عن طريق الرد على الشائعات وتوضيح الحقائق [52]

1. **التحقق من المعلومات:** الشرطة يمكن أن تستخدم حساباتها على منصات مثل تويتر وفيسبوك لنفي أو تصحيح الأخبار المغلوطة التي قد تنتشر بسرعة عبر الإنترنت. على سبيل المثال، إذا انتشرت شائعة عن حادثة معينة لم تحدث أو كانت مزيفة، يمكن للشرطة أن تنفي هذه الشائعة بشكل رسمي وبالوقت المناسب.

٢. **الشفافية في نشر البيانات** تتطلب مواجهة الأخبار الكاذبة أن تنشر الشرطة البيانات التي تدحض تلك الشائعات. نشر الحقائق والمعلومات المدعمة بالوثائق أو الفيديوهات يمكن أن يعزز مصداقية الشرطة ويسهم في الحفاظ على النظام الاجتماعي.

سادسا: تعزيز الشراكة المجتمعية في الأمن:

من خلال تعزيز الشفافية عبر منصات التواصل الاجتماعي، يمكن للشرطة في الكويت تعزيز الشراكة المجتمعية في ضمان الأمن مشاركة المواطنين في مراقبة الأحياء أو الإبلاغ عن الجرائم يعد من الأدوات المهمة لتعزيز أدوار الشرطة والمجتمع في بناء بيئة آمنة [53]

1. **الحملات التوعوية المشتركة:** من خلال نشر حملات توعوية عبر منصات التواصل الاجتماعي، يمكن للشرطة تشجيع المواطنين على التعاون في مكافحة الجريمة من خلال الإبلاغ عن الأنشطة المريبة أو المساعدة في التوعية حول سلامة المرور. هذه الحملات تؤكد على الشراكة الفعالة بين الشرطة والمجتمع في بناء بيئة آمنة ومستقرة.

٢. **برامج الشراكة المجتمعية** : يمكن للشرطة تنظيم برامج حوارية أو لقاءات تفاعلية على منصات مثل إنستغرام أو تويتر حيث يتمكن المواطنون من التفاعل مع ممثلين عن الشرطة ومناقشة القضايا الأمنية التي تهمهم هذا يساهم في بناء علاقة قائمة على التعاون والثقة بين الشرطة والمجتمع.

نتيجةً لذلك، يستنتج الباحث أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتعزيز الشفافية والأمن يُمثل تقدمًا ملحوظًا نحو بناء علاقة أكثر تفاعلية وشفافية بين الشرطة والمواطنين، فمن خلال نشر المعلومات

بسرعة ودقة، وتعزيز المساءلة، والرد على الشائعات، وتسهيل التفاعل المباشر، تستطيع الشرطة الكويتية تعزيز ثقة المواطنين وتشجيعهم على المشاركة بشكل أكبر في تحسين السلامة، كما أن الاستخدام الفعال لهذه المنصات يعزز التفاهم المتبادل بين جميع الأطراف المعنية، مما يُسهم في بناء مجتمع أكثر أمانًا ووعيًا

المطلب الثاني :دور الحملات الإعلامية عبر التواصل الاجتماعي في توعية المجتمع وتعزيز التعاون الأمني

تتطلب عملية تنمية الوعي الوطني تدريبًا مكثفًا ومتابعةً مستمرة لضمان سير العملية بما يتناسب مع الظروف والأحداث الأمنية المحيطة بنا، ومتابعة استمرارية استفادة أفراد الشرطة وأثر ذلك على الأداء الأمني وجودته، وتحقيق مردود إيجابي للمواطن، بما يتميز به من خدمات أمنية، ومعاملة حسنة وإنسانية، ومراعاة للحالات الخاصة، والالتزام والرقابة، والتعامل باحترافية. كل هذه الإجراءات تُبرز درجة عالية من الوعي والفعالية في أداء الفرد لكل مهمة وظيفية تُسند إليه. (54)

كما إن عمليه الاهتمام بالسمات الشخصية للفرد تعد من أهم الركائز التي يستند اليها العمل الامني حيث ان العناية في الانتقاء منذ المراحل الأولى للالتحاق بجهاز الشرطة لها العامل الاكبر في تحديد السمات الشخصية المطلوبة والتي تلائم العمل الامني وتوافر الصفات التي تصلح للتعامل مع المواقف الأمنية المتعددة والتي بناء عليها يتحدث قابليه الفرد للاستيعاب للمعلومات التي يتلقاها ومدى ادراكه وتجاوبه مع عمليه الارتقاء بالوعي الوطني والامني لديه وعلى هذا فهناك بعض السمات التي يجب أن تتوافر لدى افراد الشرطة مثل السمات الجسمانية بان يكون قادرا صحيا وبدنيا على العمل الامني وتحمل الصعاب والقدرة البدنية على تأدية المهام والتدريبات الشرطية ووفره النشاط والحيوية والعزيمة لبذل العطاء في تأدية رسالته الأمنية (55)

ويجب ان يتمتع فرد الشرطة بدرجه عالية من الذكاء والادراك وحسن التصرف والتفكير وحب المعرفة والقدرة على الاطلاع والقدرة على تسامح والمثابرة والشجاعة والثقة بالنفس والمرونة وحسن المظهر والتمسك بالعادات الحميدة والتدين وحسن التعامل مع المواطن ليستطيع تطبيق معايير الاداء الامني المتميز.

ومن الناحية الوظيفية، يجب أن يتمتع ضابط الشرطة بالقدرة على إنجاز المهام الموكلة إليه، والتعاون الفعال مع زملائه، وأن يتحلى بأسلوب عمل منضبط ومحب، وأن يلتزم بتعليمات رؤسائه وأن يكون فريقًا. أما من الناحية الاجتماعية، فيجب أن يتمتع ضابط الشرطة بعقلية متوازنة، وأن يكون قادرًا على التعاون مع المواطنين في تحمل مسؤولية أمنهم، وأن يكون قادرًا على التمييز بين هموم الآخرين وهمومه الشخصية.

ومن المعلوم أن تنمية الخبرات الوطنية لدى منتسبي الشرطة تُنشئ رابطًا والتزامًا وإخلاصًا لهذا الوطن، وحبًا للعمل الشرطي. وتتجلى أهمية هذا الالتزام في أنه يُمثل قيمةً مهنيةً ووظيفيةً تدعم منظومة الأمن، وتزيد من فهم الشرطة لمفهوم الأمن، وتعزز إنتاجية الفرد في عمله، وتزيد من ثقل جهده في إبراز قيمة الخدمات الأمنية للمجتمع، ومدى الحاجة إليها، بما يُلبي احتياجات المجتمع منها. كما يُمثل هذا المفهوم الأساس للجودة الشاملة في جهاز الشرطة، والذي يتمحور حول توفير الأمن للمجتمع، وأثر ذلك على الوضع الأمني العام، من خلال انخفاض معدلات الجريمة، وشعور المواطن بالهدوء والرضا والسكينة المجتمعية.

كما أن الاهتمام بعمليه الالتقاء بالوعي الوطني تمحي وتحطم الفكرة السيئة المأخوذة (56) بعض افراد هيئه الشرطة لدى المواطنين والصورة الذهنية المغلوطة وانها ترتكز على قيم سلبيه وتتعارض مع مفاهيم الأمانة والنزاهة و تخل بالثقة والالتزام والمحاباة والمحسوبية والمجاملة ومن هنا تأتي اهميه الارتقاء بهذا الوعي لتكوين فكر مجتمعي عام لدى الجميع بأهمية الدور الذي يقوم ذلك في مصلحه المجتمع ويزيد من جوده الاداء الامني للأفراد الشرطة ومن ناحيه اخرى فان عمليه الارتقاء بالوعي الوطني من اهم مردوداتها هو زياده التعاون الامني بين المواطن وافراد الشرطة فان زياده الروابط والثقة المتبادلة بين المواطن وجهاز الشرطة تدفعه للتعاون بالإبلاغ عن اي حدث هام او اي خروج عن القانون في حال وقوعه او حدوث اي جريمة والتعاون في كشف الحقائق نظرا لثقته في جهاز الشرطة مما ينعكس على الحالة الأمنية العامة بالمجتمع (57)

يتضح من المقال أن الحملات الإعلامية على مواقع التواصل الاجتماعي تُعدّ من أهم الأدوات التي تستخدمها الأجهزة الأمنية في الكويت لتوعية المجتمع وتعزيز التعاون بين المواطنين والشرطة. تُعزز هذه الحملات الوعي بقضايا السلامة العامة، مثل تنظيم المرور، ومنع الجريمة، والتعامل مع حالات الطوارئ. كما تُسهم هذه الحملات إيجابيًا في بناء علاقة وطيدة بين المواطنين والشرطة، مما يُعزز الشفافية والمشاركة المجتمعية، بما يُعزز السلامة. وسنناقش هذا بمزيد من التفصيل:

١ - دور الحملات الإعلامية في توعية المجتمع:

الحملات الإعلامية التي تنظمها الشرطة عبر منصات التواصل الاجتماعي مثل تويتر وفيسبوك، إنستغرام سناب شات ،وتيليجرام، تلعب دوراً مهماً في نشر الوعي بين أفراد المجتمع الكويتي حول قضايا أمنية متنوعة. هذه الحملات تهدف إلى إعلام الجمهور بالتهديدات الأمنية الحالية وتوجيههم حول كيفية التصرف بشكل آمن، وتعمل على [58]

أ. نشر الوعي بالسلامة المرورية: من أبرز القضايا التي تركز عليها الحملات الإعلامية في الكويت هي التوعية بالسلامة المرورية تعاني الكويت من نسبة مرتفعة نسبياً من الحوادث المرورية، مما يجعل الحملات التوعوية على منصات التواصل الاجتماعي وسيلة مثالية لتوجيه المواطنين نحو القيادة الآمنة [59]

ففي بداية كل فصل صيف تطلق إدارة المرور في الكويت حملة على وسائل التواصل الاجتماعي تحت عنوان "قيادة آمنة في الصيف"، تتضمن نصائح حول كيفية التعامل الشديدة وتأثيرها على قدرة السائقين على التحكم في سياراتهم. يمكن أن تشمل هذه الحملة مقاطع فيديو توضح أهمية التأكد من حالة الإطارات والفرامل، إلى جانب التنبيه على ضرورة عدم استخدام الهاتف المحمول أثناء القيادة.

ب مكافحة الجريمة: الحملات الإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي تساعد في نشر التوعية حول الوقاية من الجرائم بأنواعها، بما في ذلك السرقات ، الاعتداءات، والجرائم الإلكترونية. من خلال هذه الحملات، يتم تقديم نصائح للمواطنين حول كيفية حماية أنفسهم وأملاكهم من الجرائم المحتملة [60]، على سبيل المثال قد تطلق وزارة الداخلية حملة حماية المنزل من السرقة" عبر وسائل التواصل الاجتماعي، والتي تشمل نصائح لتأمين المنازل مثل إغلاق النوافذ والأبواب بشكل صحيح استخدام كاميرات المراقبة، وعدم مشاركة مواقع الإقامة أو السفر عبر الإنترنت. قد تشمل الحملة أيضًا مقاطع فيديو تحاكي أساليب اللصوص وكيفية الوقاية منها.

ج التوعية بالأزمات والطوارئ: تلعب الحملات الإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي دوراً مهماً في توعية المواطنين بكيفية التعامل مع الأزمات الطارئة مثل الزلازل، الحرائق، أوالفيضانات، ففي حالة حدوث أي حالة طوارئ أو كارثة طبيعية في الكويت، مثل تسرب الغاز أو حريق في مناطق سكنية، تقوم وزارة الداخلية أو الدفاع المدني بتنظيم حملات إعلامية على منصات التواصل الاجتماعي لتعليم المواطنين كيفية التصرف بسرعة وبشكل آمن. تشمل هذه الحملات نشر أرقام الطوارئ، إجراءات السلامة وأماكن الإخلاء .

٢ - تعزيز التعاون الأمني بين الشرطة والمجتمع

من خلال استخدام منصات التواصل الاجتماعي، يمكن للشرطة تعزيز التعاون الأمني بين الأجهزة الأمنية والمواطنين. هذا التعاون يصبح أكثر فعالية عندما يشعر المواطنون بأنهم جزء من الحل الأمني، مما يعزز من مسؤوليتهم في الحفاظ على الأمن العام. [61]

أ. **التفاعل المباشر مع المواطنين:** تتيح منصات التواصل الاجتماعي للشرطة في الكويت التفاعل بشكل مباشر مع المواطنين. يمكن للأفراد طرح الأسئلة، تقديم الشكاوى، أو الإبلاغ عن الحوادث أو الأنشطة المشبوهة. [62]

ويمكن للمواطنين في الكويت عبر تويتر إرسال تغريدات أو رسائل مباشرة للإبلاغ عن حوادث مرورية أو ممارسات مخالفة للقانون مثل التجمعات غير القانونية أو القيادة تحت تأثير الكحول. ترد الشرطة بسرعة على هذه الرسائل وتوافي المواطنين بالإجراءات المتخذة.

ب. إنشاء برامج للمشاركة المجتمعية : من خلال الحملات الإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي، يمكن للشرطة في الكويت دعوة المواطنين للمشاركة في الفعاليات الأمنية مثل دورات تدريبية على الإسعافات الأولية أو برامج تدريب على كيفية التصرف في الحالات الطارئة. "برنامجك الأمني" هو برنامج موجه للمجتمع المحلي يتعاون فيه المواطنون مع الشرطة لحضور دورات تدريبية

حول كيفية التعامل مع الحوادث أو كيفية الإبلاغ عن الجرائم. يتم الإعلان عن هذه البرامج على منصات مثل سناب شات وفيسبوك مما يسهل على المواطنين التسجيل والمشاركة [63]

ج. **بناء ثقة المجتمع في الشرطة** من خلال الشفافية في نشر المعلومات وتقديم الإجابات على استفسارات المواطنين تعزز الحملات الإعلامية الثقة بين الشرطة والمجتمع. في دولة الكويت، حيث يسعى المواطنون إلى الشعور بالأمان والثقة في جهاز الشرطة، يمكن لتفاعل الشرطة على منصات التواصل الاجتماعي أن يسهم في تحسين العلاقة بين الطرفين.

تقوم وزارة الداخلية في الكويت بشكل دوري بإطلاق حملات إعلامية حول الشفافية في التحقيقات الأمنية، مثل حملة أمنك أمانة، التي تركز على نشر معلومات حول كيفية التعامل مع القضايا الأمنية والتحقيقات المفتوحة، مما يساعد في بناء الثقة بين المواطنين والشرطة.

٣- معالجة الأخبار الكاذبة والشائعات

في عصر وسائل التواصل الاجتماعي، تنتشر الشائعات والأخبار الكاذبة بسرعة، مما يؤثر على الأمن العام ويساهم في نشر الذعر بين الناس. الحملات الإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي يمكن أن تساهم في تصحيح هذه الأخبار والمعلومات المغلوطة [64]

أ. الرد السريع على الشائعات تتطلب الأخبار الكاذبة والادعاءات المغلوطة على منصات مثل تويتر وفيسبوك رداً سريعاً وواضحاً من الجهات الأمنية من خلال الردود الرسمية والمعلومات الدقيقة التي تنشرها الشرطة عبر منصاتها الرسمية، يتم تقليل أثر هذه الشائعات على المواطنين.

عندما يتم تداول شائعة عن تفجير أو حادث إرهابي في الكويت على مواقع التواصل الاجتماعي، يتم التعامل مع الأمر بشكل فوري من خلال حسابات وزارة الداخلية والإعلام الرسمي. نشر تصحيح للمعلومات يساهم في تخفيف القلق ويعيد الطمأنينة للمجتمع.

ب. نشر الحقائق والمعلومات الموثوقة : بجانب الرد على الشائعات، يمكن للشرطة أن تنشر معلومات موثوقة وحقائق لتوضيح الصورة بشكل دقيق للمجتمع. على سبيل المثال، قد تقوم وزارة الداخلية بنشر تقرير مفصل حول قضية معينة أو حادثة أمنية، مما يساهم في التصحيح الفوري للوقائع [65]

بعد حادثة جنائية كبيرة أو عملية أمنية، تقوم وزارة الداخلية الكويتية بنشر بيان رسمي يتضمن تفاصيل التحقيقات ونتائجها على منصات التواصل الاجتماعي هذا البيان يساعد في تهدئة المواطنين والحد من انتشار الشائعات.

- استخدام تقنيات الوسائط المتعددة لجذب الانتباه :

منصات التواصل الاجتماعي توفر للمؤسسات الأمنية الفرصة لاستخدام تقنيات الوسائط المتعددة مثل الفيديوهات التوضيحية، الإنفوغرافيك، والصور التفاعلية لزيادة فعالية الحملات الإعلامية [66]

أ. **الفيديوهات التوعوية:** يمكن للشرطة إنتاج فيديوهات تعليمية تشرح كيفية التصرف في حالات الطوارئ أو كيفية التعامل مع الجرائم. هذه الفيديوهات يمكن أن تنتشر بشكل واسع على منصات مثل إنستغرام وتويتر .

تقوم وزارة الداخلية الكويتية بإنتاج فيديوهات تعليمية تتعلق بكيفية الإبلاغ عن الجرائم أو كيفية التصرف في حالة الحوادث هذه الفيديوهات تتضمن سيناريوهات حية وتوضيح كيفية التصرف في الظروف المختلفة.

ب- الرسومات التوضيحية والإنفوغرافيك من خلال استخدام الرسومات التوضيحية، يمكن للشرطة في الكويت تقديم معلومات معقدة بشكل مبسط وسهل الفهم للمواطنين. على سبيل المثال يمكن أن توضح الرسومات كيفية التصرف أثناء حدوث أزمة مرورية أو إجراءات الوقاية من الجريمة [67]

إنفوغرافيك يشرح كيفية التصرف عند تعرض المواطن للسرقة أو كيفية تقديم بلاغ للشرطة في حالة فقدان الهوية. هذه الرسومات التوضيحية يتم نشرها عبر منصات التواصل الاجتماعي للوصول إلى أكبر عدد من الناس.

وفي ضوء ذلك يستنتج الباحثان بأن حملات التواصل الاجتماعي في الكويت قادرة على أن تكون أداة فعّالة لزيادة الوعي المجتمعي وتعزيز التعاون بين الشرطة والمواطنين. فمن خلال نشر معلومات دقيقة، والمشاركة المباشرة، والرد السريع على الشائعات، والاستفادة من وسائل الإعلام، تُسهم هذه الحملات في بناء مجتمع أكثر أمانًا ووعيًا، ونتيجةً لذلك، يُعزز الاستخدام الفعال لهذه المنصات

الشفافية والمساءلة والتعاون بين المجتمع والأجهزة الأمنية في الكويت، مما يُعزز سلامة البلاد ككل، ويخلق علاقة إيجابية ومستدامة بين الطرفين.

الخاتمة:

في الختام، من الواضح أن دور وسائل التواصل الاجتماعي في تعزيز التعاون بين المواطنين والشرطة في دولة الكويت قد ازداد أهميةً مع العصر الرقمي الحالي. ناقشنا من خلال هذه الدراسة الجوانب المختلفة لاستخدام هذه المنصات لتعزيز التواصل بين الشرطة والمواطنين. تُسهّل هذه الأدوات العديد من الوسائل لتحسين التفاعل بين الطرفين، سواءً من خلال الأجهزة الأمنية أو من خلال زيادة الشفافية والثقة في أداء المنظومة الأمنية.

في الجزء الأول، أوضحنا أن استخدام الشرطة لوسائل التواصل الاجتماعي يُمثل فرصةً لتعزيز التواصل المباشر والفعال مع الجمهور، على الرغم من التحديات المرتبطة بهذه المنصة، مثل السلامة الرقمية ووجود الأخبار الكاذبة. في الجزء الثاني من القسم، أوضحنا أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كان له تأثيرٌ كبيرٌ في زيادة نظرة الجمهور إلى إدارة الشرطة في الكويت، مما زاد من شرعية الأجهزة الأمنية في المجتمع.

في الجزء الثاني، ناقشنا كيفية استخدام هذه المنصات لتعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية. وقد تبين أن لوسائل التواصل الاجتماعي دورًا هامًا في نشر المعلومات الأمنية وتعزيز التعاون بين الشرطة والمواطنين، مما يؤدي إلى بناء علاقة قائمة على الثقة والشفافية. علاوةً على ذلك، ساهمت الحملات الإعلامية عبر هذه المنصات في رفع مستوى الوعي المجتمعي وتعزيز التعاون الأمني، مما ساهم في ترسيخ ثقافة الأمن لدى سكان الكويت. وفي نهاية المطاف، يتبين أن الاستخدام الأمثل لوسائل التواصل الاجتماعي يتطلب تطويرًا مستمرًا لاستراتيجيات استخدامها من قبل الأجهزة الأمنية، وتدريب العاملين عليها بفعالية، والتركيز على تعزيز الشفافية والتفاعل الإيجابي مع المجتمع. وفي ضوء هذه التطورات، تتزايد أهمية وسائل التواصل الاجتماعي في تسهيل التعاون بين المواطنين والشرطة في الكويت، لما لها من دور في تعزيز الأمن والاستقرار المجتمعي.

وقد توصلنا إلى عدد من النتائج والتوصيات هي على النحو التالي:

أولا: النتائج:

1. منصات التواصل الاجتماعي هي منصات إلكترونية تُسهّل التفاعل والتواصل بين الأفراد بشكل فوري. في الكويت، أصبحت هذه المنصات، مثل تويتر وفيسبوك وإنستغرام، جزءًا لا يتجزأ من الحياة اليومية للمواطنين، مما يتيح لهم التواصل مع الشرطة بشكل ملحوظ. تُسهّل هذه المنصات زيادة فعالية الأجهزة الأمنية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات المتعلقة بالشرطة والفعاليات الأمنية، وبالتالي تعزيز المشاركة المجتمعية في الشؤون الأمنية..
2. يُعدّ استخدام الشرطة في الكويت لمنصات التواصل الاجتماعي أمرًا بالغ الأهمية لتعزيز التواصل مع الجمهور. لهذه التطبيقات فوائد عديدة، منها تقديم بلاغات السلامة، والإبلاغ عن الحوادث، وطلب المساعدة في حالات الطوارئ. إلا أن هذه التطبيقات تواجه تحديات تتعلق بالأمن الرقمي وحماية البيانات الشخصية، مما يستدعي وضع استراتيجيات لمواجهة هذه المخاطر..
3. إن استخدام الشرطة لمنصات التواصل الاجتماعي المتعددة له تأثير غير مباشر على تعزيز صورة الشرطة لدى الجمهور، من خلال نشر المعلومات الأمنية وسرعة الرد على الاستفسارات. تُسهّل هذه المنصات زيادة الشفافية والمصداقية، مما يزيد من ثقة المواطنين بالأجهزة الأمنية. كما تُسهّل التواصل بين الشرطة والمجتمع، مما يُحسّن العلاقة بينهما ويعزز التعاون.
4. على الرغم من الفوائد التي تقدمها مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز التعاون بين الشرطة والمواطنين، فإن هناك تحديات كبيرة ترتبط باستخدامها في الكويت. من أبرز هذه التحديات التعامل مع الأخبار الكاذبة والشائعات التي قد تساهم في إرباك المجتمع بالإضافة إلى ذلك، تعد مسألة الأمان الرقمي وحماية المعلومات من الاختراق من التحديات الرئيسية التي تواجه الشرطة عند استخدام هذه المنصات.

5. تُسهّل وسائل التواصل الاجتماعي تعزيز الشفافية في الكويت، إذ تُوفّر منصةً للشرطة لإيصال المعلومات المتعلقة بالتحقيقات والإجراءات الأمنية للجمهور مباشرةً. وهذا يُسهّل الحدّ من الشكوك والمفاهيم الخاطئة التي قد تنتشر دون معلومات دقيقة، ويزيد من ثقة الشرطة بها، ويجعلها أكثر فعاليةً في أداء واجباتها الأمنية.
6. لحملات التواصل الاجتماعي أثرٌ بالغٌ على وعي سكان الكويت بمختلف القضايا الأمنية. وسواءٌ أكانت هذه الحملات تُعزز الوعي المروري أم الوقاية من الجريمة، فإن لها تأثيرًا مباشرًا على تعزيز سلامة المواطنين. كما تُعزز المشاركة المجتمعية في معالجة مشاكل الجريمة، وتعزز التعاون بين الشرطة والمجتمع، وتُوعي الجمهور بأهمية التعاون للحفاظ على الأمن.
7. التفاعل المجتمعي على منصات التواصل الاجتماعي يعزز من التعاون الأمني في الكويت من خلال تيسير عملية التواصل بين الشرطة والمواطنين. يمكن للمواطنين من خلال هذه المنصات الإبلاغ عن المخالفات الأمنية، مشاركة المعلومات، أو تقديم الملاحظات بشأن القضايا الأمنية. هذا النوع من التفاعل يسهم في بناء علاقة قائمة على الثقة المتبادلة بين الشرطة والمجتمع، مما يساهم في تعزيز الأمن والاستقرار في البلاد.
8. من أهم النتائج التي تم التوصل إليها هو ضرورة توفير تدريب مستمر للكوادر الأمنية على استخدام منصات التواصل الاجتماعي بفعالية. يجب أن يتضمن هذا التدريب تعلم كيفية إدارة الحسابات الرسمية التفاعل مع المواطنين بطريقة مهنية، وكيفية الرد على التعليقات والملاحظات بطريقة تساهم في تحسين صورة الشرطة كما يجب أن يتضمن التدريب جوانب الأمان الرقمي وحماية البيانات لضمان سلامة المعلومات وحماية خصوصية الأفراد.

ثانيا : التوصيات

التوصية الأولى: تعزيز التدريب المستمر لأفراد الشرطة على استخدام منصات التواصل الاجتماعي بفعالية، نظرًا لأهمية دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز التواصل بين الشرطة والمواطنين في دولة الكويت من الضروري أن يتم توفير برامج تدريبية مستمرة لأفراد الشرطة ويشمل هذا التدريب تعليمهم كيفية إدارة الحسابات الرسمية بفاعلية، وفهم كيفية التعامل مع استفسارات وملاحظات المواطنين بشكل سريع واحترافي. إضافة إلى ذلك، يجب أن يتضمن التدريب جوانب الأمان الرقمي وكيفية التعامل مع المواقف الطارئة بشكل مهني، مما يعزز التعاون بين الشرطة والمجتمع ويساهم في تحسين صورة الشرطة.

آلية تنفيذ التوصية:

1. تحديد الجهات المسؤولة عن التدريب داخل وزارة الداخلية.
2. تطوير برامج تدريبية دورية ومتخصصة تشمل جميع الكوادر الأمنية.
3. استخدام خبراء في التواصل الرقمي والتكنولوجيا لتطوير برامج تدريبية متقدمة. ٤. تنظيم ورش عمل تدريبية دورية على مستوى إدارة العلاقات العامة.
4. تقييم دورات التدريب بشكل منتظم للتأكد من فعاليتها.

القطاع الشرطي المسؤول عن التنفيذ : الإدارة العامة للعلاقات والإعلام الامني.

التوصية الثانية: تعزيز الشفافية في نشر المعلومات الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي:

من المهم أن تقوم وزارة الداخلية في الكويت بتبني مبدأ الشفافية في نشر المعلومات الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي، مثل تويتر وفيسبوك. يجب أن يتم استخدام هذه المنصات لنقل البيانات المتعلقة بالتحقيقات الأمنية والحوادث وأي إجراءات أمنية ذات أهمية للمجتمع. هذا سيساهم في تقليل الشكوك والمعلومات المغلوطة، ويعزز من ثقة المواطنين في جهاز الشرطة مما يسهل التعاون بين الطرفين.

آلية تنفيذ التوصية:

1. تحديد نوعية المعلومات التي يمكن نشرها بما يتناسب مع القوانين المحلية.
2. تطوير فريق مختص يتولى مهمة التواصل مع المواطنين ونقل المعلومات.
3. إعداد خطة إعلامية لإصدار المعلومات بشكل منتظم.
4. وضع آليات للرد على استفسارات المواطنين في الوقت المناسب.
5. مراقبة التفاعل على المنصات لضمان الرد الفوري والفعال.

القطاع الشرطي المسؤول عن التنفيذ : إدارة العلاقات العامة ووسائل الإعلام بوزارة الداخلية.

التوصية الثالثة: تطوير تطبيقات الشرطة على منصات التواصل الاجتماعي لتحسين الخدمات الأمنية، يوصى بتطوير تطبيقات الشرطة على منصات التواصل الاجتماعي بشكل يتيح للمواطنين الوصول إلى الخدمات الأمنية بسهولة أكبر . يتضمن ذلك تمكين المواطنين من تقديم البلاغات متابعة القضايا، وطلب المساعدة عبر هذه التطبيقات كما يجب أن تتيح هذه التطبيقات للمواطنين التواصل بشكل مباشر مع الضباط المسؤولين، مما يعزز التواصل الفعّال ويساهم في تحسين فعالية الإجراءات الأمنية.

آلية تنفيذ التوصية:

1. تقييم التطبيقات الحالية والتعرف على الاحتياجات الأمنية.
2. تطوير تطبيقات موجهة لسهولة التفاعل مع المواطنين.
3. تحديد الإجراءات الأمنية اللازمة داخل التطبيقات لضمان الأمان الرقمي.
4. ضمان تحديث التطبيق بشكل مستمر بناءً على احتياجات المستخدمين.
5. تدريب ضباط الشرطة على كيفية إدارة هذه التطبيقات والتفاعل مع المواطنين.

القطاع الشرطي المسؤول عن التنفيذ الإدارة العامة لتكنولوجيا المعلومات وقطاع الدعم الفني بوزارة الداخلية.

التوصية الرابعة: تعزيز الوعي المجتمعي بالأمن الرقمي وحماية المعلومات الشخصية عبر الحملات الإعلامية من الضروري أن تتبنى وزارة الداخلية في الكويت حملات إعلامية تهدف إلى توعية المواطنين حول أهمية الأمن الرقمي وحماية المعلومات الشخصية عند استخدام منصات التواصل الاجتماعي. تعزيز ثقافة حماية البيانات الشخصية يعد أمرًا أساسيًا لضمان سلامة المواطنين وحمايتهم من التهديدات الرقمية، مما يساهم في تعزيز الثقة بين المواطن والشرطة.

آلية تنفيذ التوصية:

1. تصميم حملات توعية متكاملة حول الأمن الرقمي.
2. نشر الرسائل التوعوية عبر منصات التواصل الاجتماعي.
3. تنظيم ورش عمل وندوات توعوية للمواطنين حول كيفية حماية معلوماتهم الشخصية.
4. التعاون مع خبراء في الأمن السيبراني لتطوير محتوى الحملات.
5. تقييم فعالية الحملات بشكل دوري لضمان تحقيق الأهداف المرجوة.

القطاع الشرطي المسؤول عن التنفيذ : إدارة العلاقات العامة والتوجيه المعنوي بالتعاون مع إدارة الأمن السيبراني بوزارة الداخلية.

التوصية الخامسة مكافحة الأخبار الكاذبة والشائعات عبر مواقع التواصل الاجتماعي، أصبحت الشائعات والأخبار الكاذبة تهدد الاستقرار الأمني في الكويت، مما يتطلب من وزارة الداخلية تبني آليات فعالة لمكافحة هذه الظاهرة عبر منصات التواصل الاجتماعي. يجب على الشرطة أن تتفاعل بسرعة مع الأخبار المغلوطة وتقدم التوضيحات اللازمة للمواطنين لوقف انتشار المعلومات المغلوطة.

آلية تنفيذ التوصية:

1. تطوير آليات للمراقبة المستمرة لوسائل التواصل الاجتماعي.
2. تخصيص فريق مختص للرد على الأخبار الكاذبة بشكل فوري.
3. نشر بيانات وتصريحات رسمية توضح الحقائق وتكذب الشائعات.
4. استخدام التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي للكشف عن الأخبار المغلوطة.
5. تطوير آليات لفرض القوانين ضد من ينشر الأخبار الكاذبة.

القطاع الشرطي المسؤول عن التنفيذ: إدارة الإعلام الأمني بالتعاون مع إدارة مكافحة الجرائم الإلكترونية.

التوصية السادسة تحفيز المشاركة المجتمعية في القضايا الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي، من المهم تعزيز دور المواطنين في المشاركة في القضايا الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي. يجب على الشرطة تشجيع المواطنين على الإبلاغ عن الحوادث أو الملاحظات الأمنية بشكل سريع وفعّال عبر هذه المنصات مما يساعد في الحفاظ على الأمن ويعزز التعاون بين المجتمع والشرطة.

آلية تنفيذ التوصية:

1. إطلاق حملات توعية تحفز المواطنين على التفاعل مع قضايا الأمن عبر منصات التواصل الاجتماعي.

2. تطوير آليات سهلة وآمنة للإبلاغ عن المخالفات والأنشطة المشبوهة.
3. تشجيع المواطنين على تقديم مقترحات لتحسين الخدمات الأمنية.
4. تكريم الأفراد الذين يساهمون بشكل إيجابي في تعزيز الأمن العام.
5. تحسين استجابة الشرطة عبر هذه المنصات للتفاعل السريع مع البلاغات.

القطاع الشرطي المسؤول عن التنفيذ: إدارة العلاقات العامة وإدارة العمليات المركزية بوزارة الداخلية.

قائمة المراجع

(1) فوزي محمد صقر، تدابير الضبط الإداري لمكافحة جرائم وسائل التواصل الاجتماعي، مجلة مصر المعاصرة، الجمعية المصرة للاقتصاد السياسي والاحصاء والتشريع، القاهرة، المجلد ١١١، العدد ٥٤٠، ٢٠٢٠، ص ٥١١.
(2) نوال حسين العجمي، الشرطة الإلكترونية في الكويت : استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين العلاقة مع المواطنين"، مجلة الدراسات الأمنية، المجلد ٥ ، العدد ٩، ٢٠٢٢، ص ٧٨.
(3) محمد عبد الله الهاجري، دور" منصات التواصل الاجتماعي في تعزيز التواصل بين الشرطة والمجتمع: دراسة تطبيقية على الكويت"، مجلة الأمن المجتمعي، المجلد ١٠ ، العدد ١٥، ٢٠٢٣، ص ٤٢.
(4) إبراهيم سعود الجاسم، "الشفافية الأمنية والتفاعل المجتمعي عبر منصات التواصل الاجتماعي: حالة الكويت"، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد ١٢ ، العدد ٣٠، ٢٠٢١، ص ١١٥.
(5) حمد بن سالم بن سيف الجابري، المسؤولية الجزائية عن جرائم وسائل التواصل الاجتماعي، رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس عمان ٢٠٢٠، ص ٣٠.
(6) مفتاح ميلاد الهديف، الجرائم الالكترونية ، مجلة التربوي، كلية التربية جامعة المرقب، العدد ٢٠، ٢٠٢٢، ص ١٤٦.
(7) فوزي محمد صقر، تدابير الضبط الإداري لمكافحة جرائم وسائل التواصل الاجتماعي، مرجع سابق، ٢٠٢٠، ص٥١٢.
(8) جوراء موسى، الجرائم المرتكبة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠١٨، ص ١٢.
(9) يمينية منخرفيس، الجرائم الالكترونية عبر مواقع التواصل الاجتماعي ذات الأبعاد الاجتماعية والأخلاقية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجزائر، المجلد ١٦ ، العدد ١، ٢٠٢٣، ص ١٣٠١.
(10) محمد عبد الحميد جاسم، دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية، مجلة الدراسات المستدامة، الجمعية العلمية للدراسات التربوية المستدامة، المغرب، المجلد 6، العدد ١، ٢٠٢٤، ص ٣٣٤.
(11) حمد بن سالم بن سيف الجابري، المسؤولية الجزائية عن جرائم وسائل التواصل الاجتماعي، مرجع سابق، ص ٣٢
(12) حفيظة بنت سليمان بن أحمد البراشدي، الفيسبوك والجرائم الإلكترونية، مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، دار جامعة حمد بن خليفة للنشر ، قطر، المجلد ٢، العدد ٢، ٢٠١٩، ص 6
(13) حمد بن سالم بن سيف الجابري، المسؤولية الجزائية عن جرائم وسائل التواصل الاجتماعي، مرجع سابق، ص
(14) سارة علي السالم، أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على العمل الأمني في الكويت: فرص وتحديات"، مجلة الدراسات الحكومية، المجلد ٨ ، العدد ١٩، ٢٠٢٤، ص ٦٧.
(15) خالد جاسم الدوسري، التواصل الاجتماعي وتأثيره على الأجهزة الأمنية في الكويت : دراسة تحليلية"، مجلة العلاقات العامة، المجلد ٣ ، العدد ١٢، ٢٠٢٣ ، ص ٩٩
(16) سارة علي السالم، التواصل الاجتماعي وتأثيرة على الأجهزة الأمنية في الكويت، مرجع سابق، ٧٠.
(17) نوال حسين العجمي، الشرطة الإلكترونية في الكويت : استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين العلاقة المواطنين، مرجع سابق، ص ٨٣.
(18) محمد عبد الله الهاجري، دور منصات التواصل الاجتماعي في تعزيز التواصل بين الشرطة والمجتمع، مرجع سابق ص 55
(19) سارة علي السالم، التواصل الاجتماعي وتأثيرة على الأجهزة الأمنية في الكويت، مرجع سابق، ٧٣.
(20) نوال حسين العجمي، الشرطة الإلكترونية في الكويت : استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين العلاقة المواطنين، مرجع سابق، ص ٨٩.
(21) سارة علي السالم، التواصل الاجتماعي وتأثيرة على الأجهزة الأمنية في الكويت، مرجع سابق، ٧٦.
(22) محمد عبد الله الهاجري، دور منصات التواصل الاجتماعي في تعزيز التواصل بين الشرطة والمجتمع، مرجع سابق، ص ٦٣.
(23) نوال حسين العجمي، الشرطة الإلكترونية في الكويت : استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين العلاقة مع المواطنين، مرجع سابق، ص٩٣
(24) سارة علي السالم، التواصل الاجتماعي وتأثيرة على الأجهزة الأمنية في الكويت، مرجع سابق، ٧٩.

(25) نوال حسين العجمي، الشرطة الإلكترونية في الكويت : استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين العلاقة المواطنين، مرجع سابق، ص ٩٧.
(26) إبراهيم سعود الجاسم، الشفافية الأمنية والتفاعل المجتمعي عبر منصات التواصل الاجتماعي، مرجع سابق، ص١١٨
(27) أشرف السعيد أحمد، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني، دار النهضة العربية، ٢٠٢٢، ص١.
(28) عبد الفتاح بيومي حجازي، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الجزء الأول ، دار الفكر العربي، الإسكندرية،٢٠٢٣، ص ١٠٦.
(29)أحمد باي دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، العدد١١، ٢٠١٧، ص ١٣٠.
(30) أشرف السعيد ، أحمد ، تكنولوجيا المعلومات فى المجال الأمني، مرجع سابق، ص١٧.
(31) نورالدين بوزوالغ، الادارة الالكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات،المجلد ٩، العدد ١٣، ٢٠١٨، ص ٤٦.
(32) طارق شريف العلوش وآخرون، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠٢٤، ص ١١.
(33) أحمد إبراهيم مصطفى، دور وسائل الإعلام والمجتمع المدني في تفعيل الشراكة المجتمعية من أجل التصدي للجريمة، مركز الإعلام الأمني، وزارة الداخلية، يونيو ٢٠١٨، ص ٢.
(34) جمال الدين فيغش، الإعلام الأمني ودوره في تكوين الرأي العام، ظاهرة الجريمة في الوطن العربي نموذجا، مجلة الدراسات والبحوث الإجتماعية جامعة الوادي، العدد الخامس، فبراير ٢٠١٤، ص ٦٥.
(35) محمد يسرى قنديل، أثر ثورة الاتصالات والمعلومات على الأمن الوطني المصري، موقع مجلة إنترناشيونال، مقال منشور بتاريخ ١٥/٧/٢٠١٨.
(36) عبد الفتاح أبو الليل، الوجيز في القانون الإداري، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٢٢، ص ١٧٧.
(37) أشرف السعيد أحمد ، تكنولوجيا المعلومات فى المجال الأمني، مرجع سابق، ص١٦
(38) أشرف السعيد أحمد ، تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني، مرجع سابق، ص١٧.
(39) على عجوة، الصورة الذهنية والعلاقات العامة عالم الكتب، القاهرة، مصر، ٢٠١٣، ص ٢٣.
(40) اشرف احمد عبد المغيث دور الاعلام في تكوين الصورة الذهنية لدى الشباب المصري عن العالم الثالث، رسالة ماجستر، كلية الاعلام جامعة القاهرة، مصر، ٢٠١٨، ص٨٨.
(41) نادية سلامة، الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر ، مجلة الحقوق والعلوم السياسية، المجلد٢، العدد ٢ ، ، ٢٠١٥، ص ١٩٧.
(42) عماد حسين عبدالله تكنولوجيا إدارة الأزمات الامنية، مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع، ٢٠١٥، ص ١٤١.
(43) ياسر محمد عبد العال الإدارية الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، ٢٠١٦، ص ١٨٤.
(44) مبارك سالم الرشيدي، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية في الكويت"، مجلة الدراسات الاجتماعية والإعلامية، المجلد ٧، العدد ١٩، ٢٠٢٢، ص ٥١.
(45) سارة فيصل العيسى، تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية عبر منصات التواصل الاجتماعي: دراسة تطبيقية على دولة الكويت"، مجلة الإعلام والمجتمع، المجلد ٨، العدد ١٤، ٢٠٢٣، ص ٣٨.
(46) أحمد صالح العوضي، أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الشفافية الأمنية في دولة الكويت: تحديات وفرص"، مجلة الدراسات الأمنية، المجلد ٦ ، العدد ١٤، ٢٠٢٣، ص ٩٥.
(47) ناصر سعود الشمري، "الشفافية في عمليات الشرطة باستخدام منصات التواصل الاجتماعي: تطبيقات عملية في الكويت"، مجلة إدارة الأمن العام، المجلد ١٠ ، العدد ١٥، ٢٠٢٤، ص ٨٠.
(48) فاطمة محمد الهاجري، مواقع التواصل الاجتماعي كأداة لتعزيز الشفافية الأمنية في الكويت"، مجلة العلاقات العامة والأمن، المجلد ٧، العدد ٢١، ٢٠٢١، ص ٦٧.
(49) خالد عبد الله السعيد، "الشفافية الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي : دراسة حالة دولة الكويت"، مجلة الدراسات الأمنية والإعلامية، المجلد ٥ ، العدد ١٢، ٢٠٢٢، ص ٤٢.
(50) جاسم حمد العازمي، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الشفافية الأمنية في الكويت: تحليل تطبيقي"، مجلة الأمن السيبراني، المجلد ٩، العدد ١٦، ٢٠٢٣، ص ٥٦.
(51) خالد عبد الله السعيد "الشفافية الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي : دراسة حالة دولة الكويت، مرجع سابق، ص ٥٠.
(52) فاطمة محمد الهاجري، مواقع التواصل الاجتماعي كأداة لتعزيز الشفافية الأمنية في الكويت، مرجع سابق، ص ٧٣.
(53) أحمد صالح العوضي، أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الشفافية الأمنية في دولة الكويت، مرجع سابق، ص ٩٧.

(54) عبدالله يوسف الصباح، دور" الحملات الإعلامية في تعزيز التعاون الأمني عبر منصات التواصل الاجتماعي: دراسة تطبيقية على الكويت"، مجلة الإعلام والدراسات الاجتماعية، المجلد ١٤ ، العدد ٢٢، ٢٠٢٣، ص ٥٩
(55) أحمد محمد العلي، تأثير الحملات الإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي في توعية المواطنين: دراسة حالة الكويت"، مجلة الأمن والسلامة، المجلد ٧ ، العدد ١٨، ٢٠٢٢، ص ٣٤.
(56) ريم عبد الرحمن الخالدي، "استراتيجيات الحملات الإعلامية في تعزيز الثقافة الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي في الكويت"، مجلة دراسات الأمن والإعلام، المجلد ١١، العدد ٢٧، ٢٠٢١، ص ٤٨.
(57) عبد الله يوسف الصباح، "دور الحملات الإعلامية في تعزيز التعاون الأمني عبر منصات التواصل الاجتماعي، مرجع سابق، ص.٦٥
(58) سلمان عبد الله المطيري، تأثير الحملات الإعلامية على تعزيز التعاون الأمني في المجتمع الكويتي"، مجلة البحث الأمني، المجلد 6، العدد ١٣، ٢٠٢٤، ص ٧٢.
(59) أحمد محمد العلي، تأثير الحملات الإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي في توعية المواطنين، مرجع سابق، ص ٤٤.
(60) ريم عبد الرحمن الخالدي، استراتيجيات الحملات الإعلامية في تعزيز الثقافة الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي في الكويت، مرجع سابق، ص ٤٩.
(61) لؤي علي الفيلكاوي، "توظيف منصات التواصل الاجتماعي في الحملات الأمنية التوعوية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت"، مجلة دراسات إعلامية وأمنية، المجلد ٨ ، العدد ٢٠، ٢٠٢٢، ص ١٠١.

(63) سلمان عبد الله المطيري، تأثير الحملات الإعلامية على تعزيز التعاون الأمني في المجتمع الكويتي، مرجع سابق، ص٨٢
(64) ريم عبد الرحمن الخالدي ، استراتيجيات الحملات الإعلامية في تعزيز الثقافة الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي في الكويت، مرجع سابق، ، ص 51
(65) ريم عبد الرحمن الخالدي، "استراتيجيات الحملات الإعلامية في تعزيز الثقافة الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي في الكويت، مرجع سابق، ص٥٣
(66) عبد الله يوسف الصباح، دور" الحملات الإعلامية في تعزيز التعاون الأمني عبر منصات التواصل الاجتماعي، مرجع سابق، ص٧٤
(67) أحمد محمد العلي، تأثير الحملات الإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي في توعية المواطنين، مرجع سابق، ص.٥٢

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية:

1. الكتب والمؤلفات العامة

1. أبو الليل، ع. ف. (2022). الوجيز في القانون الإداري. القاهرة: دار النهضة العربية.
2. أبو الليل، ع. ف. (2023). النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية (الجزء الأول). الإسكندرية: دار الفكر العربي.
3. إبراهيم، أ. إ. (2018). دور وسائل الإعلام والمجتمع المدني في تفعيل الشراكة المجتمعية من أجل التصدي للجريمة. القاهرة: مركز الإعلام الأمني، وزارة الداخلية.
4. الجرائم، ج. م. (2018). الجرائم المرتكبة عبر وسائل التواصل الاجتماعي. القاهرة: دار النهضة العربية.
5. العلوش، ط. ش.، وآخرون. (2024). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
6. عجوة، ع. (2013). الصورة الذهنية والعلاقات العامة. القاهرة: عالم الكتب.
7. عبد العال، ي. م. (2016). الإدارية الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
8. عبد الله، ع. ح. (غير مذكور). تكنولوجيا إدارة الأزمات الأمنية. مطابع الشرطة للطباعة والنشر والتوزيع.
9. أحمد، أ. السعيد. (2022). تكنولوجيا المعلومات في المجال الأمني. القاهرة: دار النهضة العربية.

ثانيًا: الرسائل العلمية

1. الجابري، ح. ب. س. ب. س. (2020). المسؤولية الجزائية عن جرائم وسائل التواصل الاجتماعي (رسالة ماجستير، جامعة السلطان قابوس، عمان).
2. عبد المغيث، أ. أ. (2018). دور الإعلام في تكوين الصورة الذهنية لدى الشباب المصري عن العالم الثالث (رسالة ماجستير، كلية الإعلام، جامعة القاهرة، مصر).

ثالثًا: الأبحاث والمقالات العلمية

1. الجاسم، إ. س. (2021). الشفافية الأمنية والتفاعل المجتمعي عبر منصات التواصل الاجتماعي: حالة الكويت. مجلة العلوم الاجتماعية، 12)30.(
2. الجابري، ح. ب. س. (2020). المسؤولية الجزائية عن جرائم وسائل التواصل الاجتماعي. جامعة السلطان قابوس.
3. الدوسري، خ. ج. (2023). التواصل الاجتماعي وتأثيره على الأجهزة الأمنية في الكويت: دراسة تحليلية. مجلة العلاقات العامة، 3)12.(
4. السالم، س. ع. (2024). أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على العمل الأمني في الكويت: فرص وتحديات. مجلة الدراسات الحكومية، 8)19.(
5. السعيد، خ. ع. (2022). الشفافية الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي: دراسة حالة دولة الكويت. مجلة الدراسات الأمنية والإعلامية، 5)12.(
6. العازمي، ج. ح. (2023). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الشفافية الأمنية في الكويت: تحليل تطبيقي. مجلة الأمن السيبراني، 9)16.(
7. العجمي، ن. ح. (2022). الشرطة الإلكترونية في الكويت: استخدام وسائل التواصل الاجتماعي لتحسين العلاقة مع المواطنين. مجلة الدراسات الأمنية، 5)9.(
8. العلي، أ. م. (2022). تأثير الحملات الإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي في توعية المواطنين: دراسة حالة الكويت. مجلة الأمن والسلامة، 7)18.(
9. العيسى، س. ف. (2023). تعزيز الشفافية والمشاركة المجتمعية عبر منصات التواصل الاجتماعي: دراسة تطبيقية على دولة الكويت. مجلة الإعلام والمجتمع، 8)14.(
10. المطيري، س. ع. (2024). تأثير الحملات الإعلامية على تعزيز التعاون الأمني في المجتمع الكويتي. مجلة البحث الأمني، 6)13.(
11. الهاجري، ف. م. (2021). مواقع التواصل الاجتماعي كأداة لتعزيز الشفافية الأمنية في الكويت. مجلة العلاقات العامة والأمن، 7)21.(
12. الهاجري، م. ع. (2023). دور منصات التواصل الاجتماعي في تعزيز التواصل بين الشرطة والمجتمع: دراسة تطبيقية على الكويت. مجلة الأمن المجتمعي، 10)15.(
13. الجرائم الإلكترونية. (2022). مجلة التربوي، كلية التربية، جامعة المرقب،)20.(
14. الرشيدي، م. س. (2022). دور مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الشفافية والمشاركة في الكويت. مجلة الدراسات الاجتماعية والإعلامية، 7)19.(
15. الخالدي، ر. ع. (2021). استراتيجيات الحملات الإعلامية في تعزيز الثقافة الأمنية عبر منصات التواصل الاجتماعي في الكويت. مجلة دراسات الأمن والإعلام، 11)27.(
16. بوزوالغ، ن. (2018). الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين خدمة الإدارة العمومية. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، 9)13.(
17. السالم، س. ع. (2024). أثر استخدام مواقع التواصل الاجتماعي على العمل الأمني في الكويت: فرص وتحديات. مجلة الدراسات الحكومية، 8)19.(
18. العلي، أ. م. (2022). تأثير الحملات الإعلامية عبر منصات التواصل الاجتماعي في توعية المواطنين: دراسة حالة الكويت. مجلة الأمن والسلامة، 7)18.(
19. الفيلكاوي، ل. ع. (2022). توظيف منصات التواصل الاجتماعي في الحملات الأمنية التوعوية: دراسة تطبيقية في دولة الكويت. مجلة دراسات إعلامية وأمنية، 8)20.(
20. فيعش، ج. د. (2014). الإعلام الأمني ودوره في تكوين الرأي العام: ظاهرة الجريمة في الوطن العربي نموذجا. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي،)5.(
21. محمد، ن. ب. (2023). الجرائم الإلكترونية عبر مواقع التواصل الاجتماعي ذات الأبعاد الاجتماعية والأخلاقية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور، 16)1.(
22. صقر، ف. م. (2020). تدابير الضبط الإداري لمكافحة جرائم وسائل التواصل الاجتماعي. مجلة مصر المعاصرة، الجمعية المصرية للاقتصاد السياسي والإحصاء والتشريع، 111)540.(
23. العوضي، أ. ص. (2023). أثر مواقع التواصل الاجتماعي في تعزيز الشفافية الأمنية في دولة الكويت: تحديات وفرص. مجلة الدراسات الأمنية، 6)14.(
24. عبد الحميد، م. ج. (2024). دور مواقع التواصل الاجتماعي في نشر التوعية بمخاطر الجرائم الإلكترونية. مجلة الدراسات المستدامة، الجمعية العلمية للدراسات التربوية المستدامة، 6)1.(
25. نادية، س. (2015). الإدارة الإلكترونية كأساس لترقية الخدمة العمومية في الجزائر. مجلة الحقوق والعلوم السياسية، 2)2.(

26. ناصر، س. الشمري. (2024). الشفافية في عمليات الشرطة باستخدام منصات التواصل الاجتماعي: تطبيقات عملية في الكويت. مجلة إدارة الأمن العام، 10(15).