تقييم أثر توحيد أرقام الطوارئ تحت الرقم ٩١١ على الوعي الأمني والمجتمعي وسرعة الاستجابة في العراق: دراسة ميدانية

Evaluating the Impact of Unifying Emergency Numbers under 911 on Security and Community Awareness and Response Speed in Iraq: A Field Study

د.رائد ستار جبر
كلية الشرطة
eeph008@uomustansiriyha.edu.iq

م.د مثنى لفتة عطية
كلية الشرطة
Mothana.ukm@gmail.com

الباحث:عبدالرزاق نبيل عبد الرزاق
كلية الشرطة

الباحث: محمد مهدي مرداس إبراهيم
كلية الشرطة

الباحث: محمد عبد الامير ابراهيم
كلية الشرطة
Mohammed.1978.rays@gmail.com

Dr. Raed Sattar Jebur
Police College
eeph008@uomustansiriyha.edu.iq

Lecturer Dr. Muthanna Lafta Attiya
Police College
Mothana.ukm@gmail.com

Researcher: Abdulrazaq Nabel Abdulrazaq
Police College

Researcher :Mohammed Mahdi merdas
Police College

Researcher :Mohammed abdulameer Abrahim
Police College
Mohammed.1978.rays@gmail.com

١٤٤٨هـ ٢٠٢٦م

المستخلص

يهدف هذا البحث إلى تقييم أثر توحيد أرقام الطوارئ تحت الرقم ٩١١ في العراق على الوعي الأمني والمجتمعي، السلوك الاتصالي للمواطنين، رضاهم، وسرعة الاستجابة، وذلك من منظور المجتمع والعاملين في المراكز التشغيلية. اعتمدت الدراسة منهجية وصفية تحليلية، شملت سكان المحافظات العراقية، بالإضافة إلى العاملين في مراكز القيادة والسيطرة. جمعت البيانات من خلال ٥٣٢ استبياناً و١٣ مقابلة متعمقة. أظهرت النتائج أن مستويات الوعي الأمني والسلوك الاتصالي والرضا وسرعة الاستجابة المدركة جاءت ضمن المستوى الإيجابي المتوسط. كما كشفت المقابلات النوعية عن تحديات رئيسية مثل ضغط المكالمات، كثرة البلاغات غير الطارئة، صعوبات تحديد الموقع، ونقص الملاكات في أوقات الذروة، بالإضافة إلى تباين التنسيق بين الجهات المستجيبة. يوصي البحث بتعزيز الوعي العام بالإبلاغ الصحيح، وتطوير أنظمة تحديد المواقع، وزيادة الملاكات التشغيلية، وتحسين التنسيق بين الوكالات، وتقديم برامج تدريب متخصصة. ويؤكد البحث أن نجاح الرقم الموحد يعتمد على تكامل المنظومة التشغيلية والتقنية والبشرية.

الكلمات المفتاحية: الرقم ٩١١، الطوارئ، الوعي الأمني، سرعة الاستجابة، السلوك الاتصالي.

Abstract

This research aims to evaluate the impact of unifying emergency numbers under 911 in Iraq on security and community awareness, citizens' communication behavior, their satisfaction, and response speed, from the perspective of both the community and operational center workers. The study adopted a descriptive-analytical methodology, covering the population of Iraqi provinces as well as workers in command and control centers. Data were collected through 532 questionnaires and 13 in-depth interviews. The results showed that levels of security awareness, communication behavior,

satisfaction, and perceived response speed were within a moderate positive level. The qualitative interviews also revealed key challenges such as call pressure, a high number of non-emergency reports, difficulties in location identification, and staff shortages during peak times, in addition to coordination discrepancies among responding entities. The research recommends enhancing public awareness regarding proper reporting, developing location identification systems, increasing operational staff, improving inter-agency coordination, and providing specialized training programs. The research emphasizes that the success of the unified emergency number depends on the integration of the operational, technical, and human systems.

Keywords: 911, emergency, security awareness, response speed, communication behavior.

المقدمة

تُعد أنظمة الاستجابة للطوارئ إحدى الركائز الأساسية التي تستند عليها الدولة الحديثة في حماية أمن المجتمع وسلامته. فمن خلالها، تتوافر قناة اتصال أولية بين المواطن والجهات المختصة عند وقوع حوادث أو مواقف حرجة تستدعي تدخلاً عاجلاً. شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطوراً نوعياً في بنية الاتصالات المرتبطة بالطوارئ، وذلك عبر توحيد الأرقام ودمج قنوات الإبلاغ ضمن منظومات مركزية متكاملة، بهدف تعزيز سرعة الاستجابة، وتقليل الأخطاء، وتحسين إدارة البلاغات (NENA, 2020). تشير الأدبيات إلى أن الأنظمة الموحدة مثل ٩١١ و١١٢ قد ساهمت عالمياً في تقليل زمن المعالجة والاستجابة، ورفع مستوى ثقة المواطنين بالخدمات الأمنية والإنقاذية (NFPA, 2023; Hobbs, 2020). في العراق، مثلت السلوكيات الاتصالية الخاصة بالإبلاغ عن الحوادث أحد التحديات الرئيسة التي واجهت منظومة الطوارئ لسنوات طويلة، نتيجة لتعدد أرقام الاتصال وتوزعها بين جهات مختلفة، مثل ١٠٤ لشرطة النجدة، ١٢٢ للإسعاف، و١١٥ للدفاع المدني. أدى هذا التشتت الرقمي إلى إرباك المواطنين وتأخر وصول المساعدة في بعض الحالات، فضلاً عن ارتفاع نسبة تحويل المكالمات بين الجهات المختلفة (Infoplus Network, 2025).

إدراكاً لهذه المشكلات، أطلقت الحكومة العراقية مشروع توحيد أرقام الطوارئ تحت الرقم ٩١١ في بغداد والمحافظات، ليكون خطوة محورية نحو تعزيز كفاءة منظومة الاستجابة وتسهيل عملية الوصول للخدمات الطارئة (Infoplus Network, ٢٠٢٥; الصباح، ٢٠٢٥). يهدف الرقم الموحد ٩١١ إلى توحيد قناة الإبلاغ، وتسهيل تذكر الرقم من قبل جميع فئات المجتمع، وتمكين مركز قيادة وسيطرة حديث قادر على استقبال البلاغات وفرزها بدقة وتوجيهها إلى الجهة المختصة في أسرع وقت. تؤكد التجارب الدولية أن الأنظمة الموحدة تقلل من زمن الإجابة على المكالمات وتزيد من فعالية التنسيق

بين الجهات الخدمية والصـــحية والأمنية، مما ينعكس إيجاباً على حماية الأرواح وتقليل الأضـــرار (Alanazy et al., 2024).

تتجاوز أهمية مشروع ٩١١ البعد التقني ليشمل تعزيز الوعي الأمني والمجتمعي، من خلال نشر ثقافة الإبلاغ الصـحيح، وتقليل البلاغات غير الطارئة أو الكاذبة، ورفع مسـتوى ثقة المواطن بالمؤسـسـة الأمنية. إن نجاح أي منظومة للطوارئ لا يعتمد على التكنولوجيا وحدها، بل يرتبط بمدى وعي المواطن بدوره وقدرته على استخدام قنوات الاتصال بمسؤولية وفعالية (شفق نيوز، ٢٠٢٥).

من هذا المنطلق، تبرز الحاجة إلى دراســة علمية منهجية تُقيّم أثر توحيد أرقام الطوارئ في العراق، وتبحث في مدى انعكاســه على الســلوك الاتصــالي للمواطنين، وســرعة الاســتجابة، وكفاءة إدارة البلاغات، ومســتوى الوعي الأمني والمجتمعي. يهدف هذا البحث إلى تقديم تحليل شــامل لهذه الجوانب، بالاعتماد على مصادر علمية ووثائق رسمية وتجارب مقارنة، بما يساهم في دعم صانعي القرار في تطوير منظومة الطوارئ وتعزيز الأمن المجتمعي.

اولاً: – أهمية البحث

تنبع أهمية هذا البحث من ارتباطه المباشــر بفاعلية منظومة الطوارئ في العراق، وقدرة الدولة على الاســتجابة للحوادث بســرعة وكفاءة. تشــير التجارب الدولية إلى أن توحيد رقم الطوارئ يســاهم في تحســين زمن الإجابة وتعزيز ثقة المواطن بالمنظومة الأمنية (NFPA, 2023; Hobbs, 2020).

تزداد أهمية البحث نظراً لغياب دراســات عراقية حديثة تُقيّم أثر الرقم الموحد ٩١١ على الوعي المجتمعي والسلوك الاتصالي وكفاءة غرف القيادة والسيطرة، مما يجعل نتائجه ذات قيمة لصانعي القرار والعاملين في القطاع الأمني والخدمي.

ثانياً: – مشكلة البحث

عانت منظومة الطوارئ في العراق لسنوات من تعدد أرقام الإبلاغ وتشتتها بين جهات مختلفة، مما سبب إرباكاً للمواطنين وتأخيراً في الاستجابة (Infoplus Network, 2025). ورغم أن الرقم الموحد ٩١١ جاء لمعالجة هذه التحديات، إلا أن أثره الفعلي على سرعة الاستجابة ومستوى الوعي وتقليل الاتصالات غير الطارئة ما يزال غير مدروس بشكل منهجي. وعليه، تتمثل مشكلة البحث في دراسة وتحليل أثر توحيد أرقام الطوارئ تحت الرقم (٩١١) في العراق، ومدى انعكاس ذلك على مستوى الوعي الأمني والمجتمعي لدى المواطنين، فضلاً عن تأثيره في سرعة وكفاءة الاستجابة للحالات الطارئة.

ثالثاً: أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر توحيد أرقام الطوارئ تحت الرقم (٩١١) في العراق، وتحليل انعكاساته على وعي المواطنين وسلوكهم الاتصالي وكفاءة الاستجابة للحوادث الطارئة. ويمكن تحديد أهداف البحث في الآتي:

١. تقييم مستوى الوعي الأمني والمجتمعي لدى المواطنين بالرقم الموحد.(911)
٢. تحليل السلوك الاتصالي للمواطنين أثناء الإبلاغ عن الحالات الطارئة.
٣. قياس مستوى رضا المواطنين عن خدمة الرقم الموحد.(911)
٤. تقييم سرعة الاستجابة كما يدركها المواطنون بعد تطبيق النظام.
٥. تحليل العلاقة بين الوعي الأمني والسلوك الاتصالي والرضا وسرعة الاستجابة.
٦. الكشف عن التحديات التشغيلية التي تواجه منظومة (٩١١) من خلال مقابلات العاملين في مراكز القيادة والسيطرة.

٧. تقديم توصيات علمية تسهم في تطوير منظومة الطوارئ وتعزيز كفاءتها في العراق.

رابعاً: – منهجية البحث

يعتمد البحث منهجاً وصفياً تحليلياً يجمع بين الدراسة النظرية والتحليل الميداني.

- **مجتمع البحث:** سكان المحافظات العراقية، والعاملون في مراكز القيادة والسيطرة.
- **عينة البحث:** استبيان (٤٠٠–٦٠٠) للمواطنين، ومقابلات (١٠–١٥) للعاملين. (ملاحظة: تم جمع ٥٣٢ استبيان و١٣ مقابلة في الدراسة الأصلية).
- **أدوات جمع البيانات:** استبيان مبني على دراسات الوعي بأرقام الطوارئ، ومقابلات، وتحليل وثائق رسمية وتقارير تشغيلية. **(أُلحِقت نماذج الاستبيان ومحاور المقابلات في الملاحق لتعزيز الشفافية والمنهجية).**
- **التحليل الإحصائي:** التكرارات، المتوسطات، معاملات الارتباط، اختبارات T و ANOVA.
- **الصدق والثبات:** معامل كرونباخ ألفا > ٠.٧٠ ومحكمون متخصصون.

خامساً: – خطة البحث

ينقسم هذا البحث إلى **أربعة مباحث رئيسة**، على النحو الآتي:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتوحيد أرقام الطوارئ والوعي الأمني، ويتناول المفاهيم النظرية المرتبطة بالرقم الموحد (٩١١)، وأهدافه، وأبعاده التقنية والتنظيمية، إضافة إلى مفهوم الوعي الأمني والمجتمعي وعلاقته بالسلوك الاتصالي، مع عرض موجز للتجارب الدولية.

المبحث الثاني: الجانب الميداني ومنهجية البحث، ويعرض المنهج الوصفي–التحليلي المعتمد، ومجتمع البحث وعينته، وأدوات جمع البيانات، وإجراءات التحليل الإحصائي، ومؤشرات الصدق والثبات.

المبحث الثالث: عرض النتائج وتحليلها، ويتضمن نتائج الاستبانة الكمية، ونتائج المقابلات النوعية، وتحليل العلاقات الإحصائية بين المتغيرات، إضافة إلى الدمج بين النتائج الكمية والنوعية.

المبحث الرابع: المناقشة والتوصيات، ويتناول تفسير النتائج في ضوء الأدبيات السابقة والإطار النظري، وتحليل انعكاساتها على واقع تشغيل الرقم ٩١١ في العراق، ثم عرض التوصيات العملية المقترحة لتطوير المنظومة على المستويات التقنية والتشغيلية والمؤسسية والمجتمعية.

ويُختتم البحث بالخاتمة وقائمة المصادر.

المبحث الأول

الإطار المفاهيمي لتوحيد أرقام الطوارئ والوعي الأمني

يمثل هذا المبحث الأساس العلمي الذي يستند عليه تقييم أثر توحيد أرقام الطوارئ في العراق. يهدف إلى تقديم رؤية نظرية واضحة حول مفهوم الأنظمة الموحدة للطوارئ، ودوافع انتشارها، والوظائف التي تؤديها في المنظومات الأمنية الحديثة. كما يسلط الضوء على مفهوم الوعي الأمني والمجتمعي بصفته متغيراً مركزياً في نجاح مشاريع التوحيد، خصوصاً في البيئات التي تشهد انتقالاً تقنياً وتنظيمياً في قطاع إدارة البلاغات، مثل الحالة العراقية. يعزز هذا المبحث الإطار العام للبحث عبر عرض الأدبيات والمفاهيم والمبادئ المرتبطة بتطوير أنظمة الطوارئ وبناء السلوك الاتصالي الصحيح لدى المواطنين.

المطلب الاول

المفاهيم الأساسية للبحث

نظراً لأن هذه الدراســـة تتناول عدداً من المفاهيم المرتبطة بمنظومة الطوارئ والوعي الأمني، فإنه من الضــروري تحديد هذه المفاهيم وتوضــيح مدلولاتها العلمية بإيجاز، وذلك لضــبط الإطار المفاهيمي للبحث. وفيما يأتي تعريف أبرز المفاهيم المستخدمة:

١. التقييم (Evaluation)

يقصـــد بالتقييم العملية المنهجية التي تهدف إلى قياس مدى فاعلية برنامج أو نظام معين، من خلال تحليل نتائجه ومقارنتها بالأهداف المحددة مســبقاً بهدف تحديد جوانب القوة والقصــور واقتراح ســبل التحسين.(Sekaran & Bougie, 2016)

٢. أرقام الطوارئ (Emergency Numbers)

هي أرقام هاتفية مخصصة تتيح للمواطنين الاتصال الفوري بخدمات الطوارئ مثل الشرطة والإسعاف والدفاع المدني عند وقوع حوادث أو حالات طارئة تتطلب اســتجابة عاجلة (National 911 Program, n.d.).

٣. الرقم الموحد للطوارئ (911)

هو نظام اتصال طارئ موحد يتيح استقبال البلاغات وتحويلها إلى الجهات المختصة من خلال مركز قيادة وسيطرة يعمل على مدار الساعة، ويهدف إلى تسهيل عملية الإبلاغ وتسريع الاستجابة وتعزيز التنسيق بين خدمات الطوارئ المختلفة.(Hobbs, 2020).

٤.الوعي الأمني (Security Awareness)

يشـــير الوعي الأمني إلى مســـتوى إدراك الأفراد للمخاطر والتهديدات الأمنية، ومعرفتهم بالوســـائل الصحيحة للتعامل معها، بما في ذلك معرفتهم بقنوات الإبلاغ الرسمية وقدرتهم على التصرف بصورة صحيحة عند وقوع الطوارئ.(Alanazy et al., 2024) .

٥.الأمن المجتمعي (Community Security)

يقصد بالأمن المجتمعي حالة الاستقرار والطمأنينة التي يشعر بها أفراد المجتمع نتيجة توفر منظومة فعالة لحمايتهم من المخاطر والتهديدات، من خلال التعاون بين المؤسسات الأمنية والمجتمع لتحقيق السلامة العامة والاستجابة الفعالة للحوادث.

المطلب الثاني

مفهوم توحيد أرقام الطوارئ وأهداف الرقم الموحّد(911)

يُعد توحيد أرقام الطوارئ أحد أهم التحولات التي شهدتها الدول في مسار تطوير منظومات الاستجابة. يمثل انتقالاً من نموذج تعدد قنوات الاتصال إلى نموذج مركزي موحد يسهل وصول المواطنين إلى الخدمات الأمنية والصحية والدفاع المدني. يعكس هذا المفهوم توجهاً عالمياً نحو بناء أنظمة أكثر كفاءة، تعتمد على مراكز قيادة وسيطرة متطورة، وشبكات اتصال موحدة، وقواعد بيانات مركزية قادرة على إدارة البلاغات بكفاءة.

أولاً: التطور العالمي لمفهوم الرقم الموحد للطوارئ

ظهر الرقم الموحد للطوارئ لأول مرة بشـــكل منظم في الولايات المتحدة عام ١٩٦٨ عند اعتماد رقم ٩١١، حيث مثل نقطة تحول في تاريخ إدارة الطوارئ. ومع مرور العقود، أثبت هذا النظام قدرته على تبسيط عمليات الإبلاغ، وتقليل الأخطاء، وتعزيز سرعة الاستجابة(Zink, 2005) ومن ثم، اعتمد

الاتحاد الأوروبي رقم (112) ليكون رقم الطوارئ الموحد في جميع الدول الأعضـــاء، وهو رقم يمكن الاتصـال به مجاناً للوصـول إلى خدمات الشـرطة والإسـعاف والدفاع المدني في كل من دول الاتحاد. ويغطّي هذا النظام في مجمله سكان الاتحاد الأوروبي (وهم نحو نصف مليار نسمة) (European Commission, 2013) .

لقد بينت التجارب الدولية أن وجود رقم موحد يحقق عدة فوائد، أبرزها:

١. **تبسـيط عملية الإبلاغ:** سـهولة تذكر الرقم تُعد عاملاً حاسـماً في حالات الطوارئ التي يصـاحبها ضغط نفسي مرتفع.

٢. **توحيد مركز المعلومات:** تســـتقبل جميع المكالمات عبر مركز واحد، مما يســـهل عملية الفرز والتوجيه.

٣. **زيادة كفاءة التنسيق:** تتكامل جهود الشرطة والإسعاف والدفاع المدني ضمن مركز موحد.

٤. **تحســين زمن الاســتجابة:** وهو الهدف الذي تؤكد عليه المعايير الدولية، ومنها معايير الجمعية الوطنيـة لأرقـام الطوارئ في الولايـات المتحـدة الأمريكيـة (National Emergency Number Association – NENA)، التي توصـــي بضـــرورة الرد على ما لا يقل عن 90% من مكالمات الطوارئ خلال ١٥ ثانية لضـمان سـرعة الاسـتجابة وكفاءة التعامل مع البلاغات الطارئة (Hobbs, 2020).

تشـير الدراســات إلى أن الدول التي اعتمدت نظام الرقم الموحد ســجلت انخفاضــاً ملحوظاً في زمن الوصـول إلى موقع الحادث، وارتفاعاً في معدلات الرضـا المجتمعي عن الخدمات الأمنية (NFPA, 2023).

ثانياً: الأبعاد التقنية والتنظيمية لمفهوم التوحيد

إن توحيد رقم الطوارئ ليس مجرد عملية دمج رمزية، بل هو مشروع متكامل يشمل:

• إنشاء مركز قيادة وسيطرة متطور يعمل على مدار الساعة.

• اعتماد أنظمة إدارة البلاغات (Call Management Systems) القادرة على تحديد الموقع، وتصنيف البلاغ، وتوجيهه تلقائياً. يمكن تعزيز هذه الأنظمة بتقنيات تحديد المواقع المتقدمة مثل خدمة تحديد الموقع الطارئ (ELS) من جوجل أو تحديد الموقع المتنقل الآلي (AML)، والتي توفر إحداثيات دقيقة للمتصل حتى في الأماكن المغلقة (Government of the United Arab Emirates، n.d.; Google Developers, 2024).

• توفير ملاكات بشرية مدربة على التعامل مع البلاغات وفق بروتوكولات واضحة.

• توحيد بروتوكولات الاستجابة بين الجهات المختصة.

• تطوير البنية التحتية للاتصالات الرقمية لضمان جودة الصوت ومنع انقطاع المكالمات.

• إدارة قاعدة بيانات مركزية تحتوي على سجلات البلاغات والسلوك الاتصالي، والبلاغات الكاذبة.

تُعد هذه المتطلبات جزءاً من معايير الجودة التي تعتمد عليها الدول ذات المنظومات المتقدمة، ومنها الولايات المتحدة وكندا ودول الاتحاد الأوروبي (National 911 Program, n.d.).

ثالثاً: تجربة الرقم الموحد (٩١١) في العراق

واجه العراق لسنوات طويلة تحدياً كبيراً يتمثل في تعدد أرقام الطوارئ، مثل ١٠٤، ١١٥، ١٢٢، مما أدى إلى إرباك المواطنين، وتكرار الاتصالات الخاطئة، وتحويل المكالمات بين الجهات المختلفة، الأمر الذي أدى بدوره إلى تأخير الاستجابة. وقد أشارت تقارير رسمية إلى أن هذه المشكلة كانت تمثل أحد العوائق أمام بناء منظومة طوارئ فعالة (Infoplus Network, 2025).

في عام ٢٠٢٥، أطلقت وزارة الداخلية العراقية مشـــروع الرقم الموحد (٩١١) في بغداد ومحافظات أخرى كبداية لانتشـــاره على مســـتوى البلاد. جاء المشـــروع في ســـياق جهود تحديث أجهزة القيادة والسيطرة، وتعزيز التنسيق بين الشرطة والإسعاف والدفاع المدني، وتبسيط آلية الإبلاغ (Infoplus Network, ٢٠٢٥; الصباح، ٢٠٢٥).

أشـــارت تقارير وكالة الأنباء العراقية (واع) إلى أن وزارة الداخلية أعلنت في نوفمبر ٢٠٢٥ عن إنجاز المرحلة الرابعة من نظام رقم الطوارئ الموحد ٩١١. تضـــمنت هذه المرحلة توزيع أكثر من ٤٥٠٠ جهاز لوحي على دوريات النجدة والدفاع المدني ومراكز الشـــرطة في جميع المحافظات. يهدف هذا الإنجاز إلى القضاء على ٩٠٪ من السجلات والمعاملات الورقية ليحل بدلاً عنها النظام الإلكتروني، مما يقلل من زمن الاستجابة إلى ٣٠ ثانية من لحظة إنهاء المكالمة حتى وصولها إلى الدورية (وكالة الأنباء العراقية, ٢٠٢٥).

يمثل مشـــروع ٩١١ خطوة اســـتراتيجية في بناء منظومة طوارئ وطنية كفؤة، تعتمد على المعايير الدولية، وتوفر استجابة أسرع وأكثر دقة، وتحد من الاتصالات غير الضرورية (رئاسة مجلس الوزراء العراقي، ٢٠٢٥).

المطلب الثالث

مفهوم الوعي الأمني والمجتمعي ودوره في دعم منظومة الطوارئ

يمثل الوعي الأمني والمجتمعي المتغير الأكثر تأثيراً في نجاح مشاريع توحيد أرقام الطوارئ. فلا يمكن لمنظومة حديثة وُضـعت بتقنيات عالية أن تحقق أهدافها إذا كان المواطن غير مدرك لاسـتخداماتها، أو لا يميز بين الحالات الطارئة وغير الطارئة، أو لا يتبنى سلوكاً اتصالياً مسؤولاً عند الإبلاغ.

أولاً: تعريف الوعي الأمني وأبعاده

يُعرف الوعي الأمني بأنه "المعرفة التي يمتلكها الفرد حول التهديدات والمخاطر، وإدراكه لطرق التعامل السليم معها، ومعرفته بالقنوات الرسمية للإبلاغ، وقدرته على اتخاذ سلوك اتصالي صحيح أثناء الطوارئ" (Alanazy et al., 2024) يتضمن هذا المفهوم ثلاثة أبعاد رئيسة:

١. **البعد المعرفي:** معرفة رقم الطوارئ ووظيفته وآلية استخدامه.

٢. **البعد السلوكي:** التصرف الصحيح عند وقوع حادث، وتقديم معلومات دقيقة.

٣. **البعد الإدراكي:** الاتجاهات الإيجابية نحو الأجهزة الأمنية، والثقة بفاعليتها.

تؤكد دراسة (Alanazy،٢٠٢٤) أن معرفة المواطن بالرقم الموحد للطوارئ تُعد مؤشراً أساسياً لرفع جودة البلاغات. فقد وجد الباحث أن انخفاض وعي المجتمع برقم ١١٢ في بعض الدول تسبب في انخفاض فعالية النظام رغم حداثته (Alanazy et al., 2024).

ثانياً: علاقة الوعي الأمني بالسلوك الاتصالي

يُعد السلوك الاتصالي للمواطن أثناء الطوارئ عاملاً حاسماً في سرعة الاستجابة، حيث يعتمد نجاح الإبلاغ على:

- دقة المعلومات المقدمة.
- قدرة المتصل على تحديد الموقع.
- تجاوبه مع أسئلة المستجيب.
- عدم التسرع في إنهاء المكالمة.

وحسب معايير (NFPA (٢٠٢٣، فإن جودة الإبلاغ ترتبط ارتباطاً مباشراً بمدى تدريب المجتمع على الإبلاغ السليم (NFPA, 2023).

ثالثاً: دور الوعي الأمني في تعزيز نجاح رقم (٩١١) في العراق

يرتبط تطبيق الرقم الموحد في العراق بمدى استعداد المجتمع للتعامل معه، خصوصاً وأن السلوك الاتصالي الموروث من مرحلة تعدد الأرقام يحتاج إلى تغيير تدريجي. وهنا يلعب الوعي الأمني دوراً كبيراً في:

- الحد من الاتصالات الخاطئة وغير الطارئة.
- خفض زمن المعالجة داخل غرف العمليات.
- تعزيز ثقة المواطن بمنظومة الطوارئ.
- دعم عملية التغيير التنظيمي داخل المؤسسة الأمنية.

تشير التقارير الأولية إلى أن نشر ثقافة رقم ٩١١ يتطلب جهوداً إعلامية مكثفة ومستمرة، تركز على الجانب الوظيفي للرقم وليس مجرد تعريفه، وتوضح للمواطنين كيفية تحديد الموقع، والمعلومات الواجب ذكرها في الثواني الأولى، والحالات التي تتطلب الاتصال، والفرق بين الطارئ وغير الطارئ (National 911 Program, n.d.).

المبحث الثاني

الجانب الميداني ومنهجية البحث

يستعرض هذا المبحث المنهجية التي اعتمد عليها البحث وأدوات جمع البيانات وإجراءات التحليل الإحصائي المستخدمة في دراسة أثر توحيد أرقام الطوارئ تحت الرقم (٩١١) على الوعي الأمني والمجتمعي وسرعة الاستجابة في العراق. وقد جرى تصميم المنهج بما يضمن الجمع بين المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، ودمج البيانات الكمية مع النتائج النوعية لتعزيز تفسير الظاهرة قيد الدراسة، على نحوٍ ينسجم مع طبيعة الخدمات الأمنية والتشغيلية التي يقدمها الرقم ٩١١.

المطلب الأول

منهجية البحث

اعتمد البحث على المنهج الوصـفي–التحليلي (Descriptive–Analytical Method)، وهو المنهج الأكثر ملاءمة لدراسـة الظواهر الاجتماعية–الأمنية التي تتطلب توصـيفاً دقيقاً للواقع وتحليلاً منهجياً لأبعاده ومحدداته. وقد جاء اختيار هذا المنهج لكونه يسـمح بجمع معلومات واقعية من الميدان، وتحليلها من خلال أدوات إحصـائية كمية ومقاربات نوعية، بما يتيح فهماً عميقاً لمدى تأثير تطبيق الرقم الموحّد ٩١١ على وعي المواطنين وسلوكهم ورضاهم وسرعة الاستجابة.

وقد شمل المنهج مرحلتين أساسيتين:

١. المرحلة الكمية (Quantitative Phase)

وتمثلت في جمع بيانات من اسـتبانة ميدانية موزعة على المواطنين في المحافظات العراقية. وهدفت المرحلة إلى قياس المتغيرات الأساسية للبحث:

- الوعي الأمني
- السلوك الاتصالي أثناء الإبلاغ
- الرضا عن خدمة ٩١١
- سرعة الاستجابة كما يدركها المواطن

وقد جرى تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية (T–test وANOVA ومعاملات الارتباط).

٢. المرحلة النوعية (Qualitative Phase)

شملت إجراء ١٣ مقابلة معمّقة مع العاملين في مراكز القيادة والسيطرة المرتبطة بالرقم ٩١١. وهدفت المرحلة إلى:

- كشف التحديات التشغيلية
- فهم طبيعة البلاغات الأكثر وروداً
- تقييم كفاءة التنسيق بين الجهات المستجيبة
- استجلاء احتياجات التدريب والتطوير
- تفسير نتائج الاستبانة بعمق أكبر

واعتمد تحليل المقابلات على منهج التحليل الموضـــوعاتي (Thematic Analysis) وفق نموذج Braun & Clarke.

وبذلك، فقد دمج البحث بين مصـــادر متعددة للبيانات، مما يعزز من قوة النتائج وقدرتها على تفسـير واقع تشغيل الرقم ٩١١.

المطلب الثاني

مجتمع البحث وعينته وأدوات جمع البيانات

أولاً: مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من فئتين:

١. **المواطنون:** ويمثل مجتمع البحث جميع سكان المحافظات العراقية، نظراً لأن الرقم الموحد (٩١١) أصبح مفعّلاً في مختلف المحافظات وعلى مستوى البلاد بأكملها، مما يجعل جميع المواطنين ضمن نطاق الخدمة المستهدفة بالدراسة.

٢. **العاملون في مراكز القيادة والسيطرة** ويشمل:

- مستلم المكالمات (Call Takers)
- المرسلِين (Dispatchers)
- مشرفي الطوارئ
- العاملين في غرف الربط مع الإسعاف والدفاع المدني

ويمثل هذان المجتمعان مصدرين متكاملين لفهم المنظومة من الداخل والخارج.

ثانياً: عينة البحث

١. العينة الكمية (الاستبانة)

بلغ عدد الاستبانات المستلمة من المواطنين (٥٦٦) استبانة ميدانية، وبعد عمليات تنقية البيانات واستبعاد الاستجابات الناقصة وغير المكتملة اعتُمد العدد الكامل (٥٣٢) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي في تحليل محوري الوعي الأمني والسلوك الاتصالي، في حين اعتُمد (٢٥٥) مشاركاً من الذين أكدوا أنهم سبق لهم الاتصال برقم (٩١١) لتحليل الرضا وسرعة الاستجابة. ولأغراض التقدير الإحصائي العام يمكن تقريب حجم العينة إلى نحو (٥٠٠) مفردة، وهو عدد يتجاوز الحد الأدنى المطلوب لتمثيل المجتمعات الكبيرة في الدراسات المسحية. وقد استمر توزيع الاستبانة من تاريخ ٢٠٢٦/١/١٢ ولغاية ٢٠٢٦/٢/٢.

٢. العينة النوعية (المقابلات)

اجريت ١٣ مقابلة معمّقة مع العاملين في المراكز التشغيلية، تراوحت مدة كل مقابلة بين ٢٠–٣٥ دقيقة. وتم تسجيل المقابلات وتفريغها وتحليلها موضوعاتيًا.

ونظرًا لأن مجتمع الدراسة يتمثل في سكان المحافظات العراقية، وهو مجتمع كبير وغير محدود عمليًا، فقد تم تحديد حجم العينة بالاعتماد على المعايير الإحصائية المستخدمة في الدراسات المسحية. وتشير أدبيات منهجية البحث إلى أن الحد الأدنى المناسب لتمثيل المجتمعات الكبيرة يبلغ نحو (٣٨٤) مفردة عند مستوى ثقة (٩٥٪) وهامش خطأ (٥٪) وفق معادلة **Cochran** لتحديد حجم العينات. وبناءً على ذلك استهدفت الدراسة جمع عدد أكبر من الاستبانات لضمان تمثيل أفضل للمجتمع وزيادة دقة النتائج الإحصائية، حيث بلغ عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٥٣٢) استبانة، وهو عدد يتجاوز الحد الأدنى المطلوب إحصائيًا. كما أن تنوع أفراد العينة من حيث الجنس والعمر والمستوى التعليمي والمحافظة يسهم في تعزيز تمثيل العينة لمجتمع الدراسة ضمن حدود البحث (Sekaran & Bougie, 2016; Cochran, 1977).

ثالثاً: أدوات جمع البيانات

١. الاستبانة

اعتمدت الاستبانة على أدبيات القياس في مجال الطوارئ، وبالأخص أداة الوعي بأرقام الطوارئ لـ **Alanazy (٢٠٢٤)**.

وتكونت من أربعة محاور رئيسة:

١. الوعي الأمني (٨ بنود)
٢. السلوك الاتصالي (٩ بنود)
٣. الرضا عن الخدمة (٧ بنود)
٤. سرعة الاستجابة (٦ بنود)

وجميع البنود استخدمت مقياس ليكرت الخماسي (١ = لا أوافق بشدة ... ٥ = أوافق بشدة).

٢. المقابلات شبه المهيكلة

اعتمدت المقابلات على دليل (Interview Guide) تضمن أسئلة حول:

- طبيعة العمل اليومي
- حجم المكالمات
- دقة المعلومات المقدمة من المواطنين
- التنسيق مع الجهات المستجيبة
- التحديات الفنية والتشغيلية
- المقترحات التطويرية

وسجلت المقابلات وفرغت وحللت.

٣. الوثائق الرسمية

شملت:

- تقارير تشغيلية من مراكز القيادة
- أدلة إجراءات البلاغات
- خرائط توزيع الدوريات
- سجلات مؤشرات الأداء

المطلب الثالث

إجراءات التحليل الإحصائي والصدق والثبات

أولاً: تنظيف البيانات ومعالجتها

استبعدت الاستجابات التي تحتوي على حقول فارغة في المقاييس، الاستجابات غير المتسقة، البيانات غير المكتملة في بنود الرضا والسرعة للذين لم يتصلوا بالرقم ٩١١، وقد ساعد ذلك في الحصول على نتائج دقيقة ذات موثوقية إحصائية أعلى.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

١. الإحصاء الوصفي

حُسبت (المتوسطات، الانحرافات المعيارية، الحدود العليا والدنيا، تكرارات الاستجابة)

٢. اختبار T-test للفروق بين الجنسين

استُخدم لاختبار الفروق بين الذكور والإناث في (الوعي الكلي، السلوك الاتصالي، الرضا، سرعة الاستجابة) ولم تظهر فروق دالة في جميع المحاور.

٣. تحليل التباين الأحادي One-Way ANOVA

استُخدم لاختبار تأثير المستوى التعليمي.

وأظهرت النتائج فروقًا دالة في الوعي فقط ($p = 0.042$).

٤. معاملات الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficients)

لتحليل العلاقات بين (الوعي، السلوك، الرضا، سرعة الاستجابة) كان أقوى ارتباط بين سرعة الاستجابة والرضا ($r = 0.737$).

ثالثاً: الصدق والثبات

١. الصدق

عُرضت الاستبانة على محكّمين متخصصين في (الأمن المجتمعي، علم النفس، الإحصاء، الاتصالات الطارئة) وتم اعتماد التعديلات المقترحة.

٢. الثبات (Reliability)

حُسبت معامل **كرونباخ ألفا** لجميع المحاور:

- الوعي الأمني: $\alpha = 0.951$
- السلوك الاتصالي: $\alpha = 0.935$
- الرضا: $\alpha = 0.914$
- سرعة الاستجابة: $\alpha = 0.924$

وهي قيم عالية جدًا وتؤكد اتساق الأداة ومناسبتها للقياس.

المبحث الثالث

عرض النتائج وتحليلها

يقدّم هذا المبحث نتائج التحليل الكمي المستند إلى بيانات (٥٣٢) استبانة ميدانية صالحة للتحليل الإحصائي بعد تنقية البيانات، إلى جانب نتائج التحليل النوعي المستقاة من (١٣) مقابلة معمّقة مع العاملين في منظومة الطوارئ (٩١١). ويهدف إلى عرض نتائج الدراسة بما يعكس واقع تطبيق الرقم الموحد في العراق وتحليل أثره في الوعي الأمني والسلوك الاتصالي ورضا المواطنين وسرعة الاستجابة، فضلاً عن تشخيص أبرز التحديات التشغيلية والفنية التي تواجه المنظومة. ولتفسير المتوسطات الحسابية لبيانات الاستبانة اعتمدت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) ، حيث تتدرج الإجابات من (١ = لا أوافق بشدة) إلى (٥ = أوافق بشدة)، وحُددت مستويات التقييم

باستخدام أسلوب تقسيم المدى؛ إذ بلغ طول الفئة (٠.٨٠) وفق المعادلة: (٥–١) ÷ ٥. وبناءً على ذلك أُعتمدت المستويات الآتية لتفسير المتوسطات الحسابية لمحاور الدراسة الأربعة (الوعي الأمني، السلوك الاتصالي، الرضا عن الخدمة، وسرعة الاستجابة المدركة): منخفض جداً (١.٠٠–١.٨٠)، منخفض (١.٨١–٢.٦٠)، متوسط (٢.٦١–٣.٤٠)، مرتفع (٣.٤١–٤.٢٠)، مرتفع جداً (٤.٢١–٥.٠٠)، وعلى أساس هذا المعيار فُسرت نتائج جميع المحاور والفقرات (Sekaran & Bougie, 2016; Pallant, 2020; عبيدات وآخرون، ٢٠١٤).

المطلب الأول

نتائج الاستبانة الميدانية

أولاً: الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

جدول (١): توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	288	54.1%
	أنثى	244	45.9%
المجموع		532	100%
العمر	أقل من ٢٥ سنة	99	18.6%
	25–34 سنة	167	31.4%
	35–44 سنة	172	32.3%

	45سنة فأكثر	94	17.7%
المجموع		532	100%
المستوى التعليمي	ابتدائي	89	16.7%
	ثانوي	129	24.2%
	دبلوم	97	18.2%
	بكالوريوس	143	26.9%
	دراسات عليا	74	13.9%
المجموع		532	100%

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن عينة الدراسة تتمتع بدرجة جيدة من التوازن والتنوع الديموغرافي، مما يعزز من موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم ضمن حدود البحث. فقد أظهرت البيانات أن نسبة الذكور بلغت (٥٤.١٪) مقابل (٤٥.٩٪) للإناث، وهو ما يعكس تمثيلاً متقارباً نسبياً بين الجنسين، ويحد من احتمالية التحيز المرتبط بالنوع الاجتماعي.

أما من حيث التركيب العمري، فقد تركزت النسبة الأكبر ضمن الفئتين (٢٥–٣٤ سنة) بنسبة (٣١.٤٪) و(٣٥–٤٤ سنة) بنسبة (٣٢.٣٪)، وهي فئات تمثل الشريحة الأكثر نشاطاً وتفاعلاً مع خدمات الطوارئ، الأمر الذي يمنح نتائج الدراسة بعداً واقعياً مرتبطاً بسلوك المستخدمين الفعليين لمنظومة (٩١١). في حين توزعت بقية العينة على الفئات العمرية الأخرى بنسب أقل، مما يشير إلى وجود تمثيل عمري متوازن.

وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي، فقد شكل حملة شهادة البكالوريوس النسبة الأعلى (٢٦.٩٪)، تلتها الفئة الثانوية (٢٤.٢٪)، وهو ما يدل على أن غالبية أفراد العينة يمتلكون مستوى تعليمياً متوسطاً إلى

مرتفعاً، يعزز من قدرتهم على فهم فقرات الاستبانة والتفاعل معها بصورة دقيقة، مما ينعكس إيجاباً على جودة البيانات.

وعموماً، تعكس هذه الخصائص تنوعاً ديموغرافياً مناسباً في عينة الدراسة، بما يدعم مصداقية النتائج ويعزز من إمكانية تفسيرها في ضوء اختلاف الخصائص الفردية للمبحوثين.

ثانياً: النتائج الوصفية للمحاور الأربعة

جدول (٢): المتوسطات الحسابية للمحاور الأربعة

المحور	المتوسط الحسابي (M)	الانحراف المعياري (SD)	مستوى التقييم
الوعي الأمني	3.176	1.129	متوسط
السلوك الاتصالي	3.090	0.984	متوسط
الرضا عن الخدمة	3.192	0.965	متوسط
سرعة الاستجابة	3.221	1.060	متوسط

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن جميع محاور الدراسة الأربعة جاءت ضمن المستوى المتوسط المائل إلى الإيجابية، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (3.090–3.221)، وهو ما يعكس وجود تحسن نسبي في أداء منظومة الرقم الموحد (٩١١)، إلا أن هذا التحسن ما يزال دون المستوى الأمثل، الأمر الذي يدل على وجود تحديات مستمرة في الجوانب المعرفية والسلوكية والتشغيلية.

١. الوعي الأمني بالرقم ٩١١

ولغرض تحليل مستوى معرفة المواطنين بالرقم الموحد (٩١١)، عُرضت توزيع استجابات أفراد العينة باستخدام التكرارات والنسب المئوية كما في الجدول الآتي:

جدول (٣): معرفة الرقم ٩١١

درجة الاستجابة	التكرار	النسبة %
لا أوافق بشدة (١)	68	12.78
لا أوافق (٢)	88	16.54
محايد (٣)	141	26.5
أوافق (٤)	126	23.68
أوافق بشدة (٥)	109	20.49
المجموع	532	100%

تشير نتائج الجدول إلى أن مستوى المعرفة بكون الرقم (٩١١) هو الرقم الموحد للطوارئ جاء ضمن المستوى المتوسط، حيث بلغت نسبة الموافقين (٤٤.١٧٪) مقابل (٢٩.٣٢٪) من غير الموافقين، في حين بلغت نسبة المحايدين (٢٦.٥٠٪)، مما يعكس وجود وعي عام بالرقم، إلا أنه ما يزال بحاجة إلى تعزيز ليصل إلى مستوى الانتشار الكامل.

ولغرض تحليل قدرة المواطنين على التمييز بين الحالات الطارئة وغير الطارئة، عُرضـــت نتائج الفقرة كما في الجدول الآتي:

جدول (٤): التمييز بين الحالات الطارئة

درجـــــــة الاستجابة	التكرار	النســبة %
لا أوافـــق بشدة	55	10.3%
لا أوافق	70	13.1%
محايد	130	24.4%
أوافق	150	28.2%
أوافق بشدة	127	23.9%
المجموع	532	100%

تُظهر النتائج أن غالبية المبحوثين يمتلكون قدرة مقبولة على التمييز بين الحالات الطارئة وغير الطارئة، حيث تجاوزت نسبة الموافقة نصف العينة، إلا أن وجود نسبة محايدة وغير موافقة يشير إلى أن هذا الوعي ما يزال غير مكتمل.

ولغرض تحليل مستوى المعرفة بالإجراءات الواجب اتباعها أثناء الاتصال بالطوارئ، عُرضت نتائج الفقرة كما في الجدول الآتي:

جدول (٥): معرفة ما يجب قوله أثناء الاتصال

درجـــــــة الاستجابة	التكرار	النســبة %
لا أوافـــق بشدة	90	16.9%
لا أوافق	110	20.6%
محايد	140	26.3%
أوافق	110	20.6%
أوافق بشدة	82	15.4%
المجموع	532	100%

تشير نتائج الجدول إلى ضعف واضح في الجانب الإجرائي، حيث ارتفعت نسب عدم الموافقة، مما يدل على أن المواطنين يفتقرون إلى مهارات الإبلاغ الصحيح، رغم معرفتهم العامة بالرقم.

يتضـح من مجمل النتائج أن الوعي الأمني لدى المواطنين يقع ضـمن المسـتوى المتوسـط، حيث تتركز نقاط القوة في المعرفة العامة بالرقم، في حين تظهر نقاط الضـــعف في الجوانب التطبيقية، مما يشير إلى ضرورة تعزيز برامج التوعية الإجرائية.

٢. السلوك الاتصالي أثناء الإبلاغ

ولغرض تحليل قدرة المواطنين على تحديد موقعهم أثناء الاتصـــال، عُرضـــت نتائج الفقرة كما في الجدول الآتي:

جدول (٦): تحديد الموقع

درجـــــــة الاستجابة	التكرار	النســبة %
لا أوافـــق بشدة	95	17.8%
لا أوافق	110	20.6%
محايد	120	22.5%
أوافق	115	21.6%
أوافق بشدة	92	17.2%
المجموع	532	100%

تشـــير النتائج إلى وجود ضـــعف في قدرة المواطنين على تحديد الموقع بدقة، وهو ما يمثل أحد أبرز التحديات التي تؤثر في سرعة الاستجابة.

ولغرض تحليل مدى التزام المواطنين بتعليمات المستجيب، عُرضت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (٧): الالتزام بالتعليمات

درجـــــــة الاستجابة	التكرار	النســبة %
لا أوافـــق بشدة	40	7.5%
لا أوافق	60	11.3%

محايد	80	15.0%
أوافق	180	33.8%
أوافق بشدة	172	32.3%
المجموع	532	100%

تُظهر النتائج التزاماً جيداً من المواطنين بتعليمات المستجيب، وهو جانب إيجابي يعزز كفاءة التعامل مع البلاغات.

تشير النتائج إلى أن السلوك الاتصالي يقع ضمن المستوى المتوسط، ويتأثر بعوامل نفسية ومعرفية، أبرزها التوتر وضعف مهارات تحديد الموقع.

٣. الرضا عن خدمة ٩١١ (للمتصلين الفعليين فقط)

ولغرض تحليل مستوى رضا المواطنين عن سرعة الرد، عُرضت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (٨): سرعة الرد

درجة الاستجابة	**التكرار**	**النسبة %**
لا أوافق بشدة	20	7.8%
لا أوافق	25	9.8%
محايد	40	15.6%
أوافق	90	35.2%
أوافق بشدة	80	31.3%

المجموع	255	100%

تشير النتائج إلى ارتفاع مستوى الرضا عن سرعة الرد، مما يعكس كفاءة مراكز الاتصال. يرتبط الرضا بشكل أساسي بجودة الاتصال الهاتفي، في حين ينخفض في الجوانب الميدانية.

٤. سرعة الاستجابة كما يدركها المواطن

ولغرض تحليل سرعة الوصول إلى موقع الحادث، عُرضت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (٩): سرعة الوصول

درجة الاستجابة	**التكرار**	**النسبة %**
لا أوافق بشدة	40	15.6%
لا أوافق	50	19.6%
محايد	60	23.5%
أوافق	60	23.5%
أوافق بشدة	45	17.6%
المجموع	255	100%

تشير النتائج إلى أن سرعة الوصول ما تزال دون المستوى المطلوب، رغم تحسن سرعة استقبال المكالمات، تؤكد النتائج أن التحدي الأساسي في منظومة (٩١١) يتمثل في الاستجابة الميدانية وليس في استقبال البلاغات.

ثانياً: نتائج الثبات (Reliability) – كرونباخ ألفا

جميع المحاور الأربعة حصلت على معاملات ثبات عالية جداً:

جدول رقم (١٠) : معاملات كرونباخ الفا للمحاور الاربعة

المحور	α
الوعي الأمني	0.951
السلوك الاتصالي	0.935
الرضا عن الخدمة	0.914
سرعة الاستجابة	0.924

وهذه القيم تعكس اتساقًا داخليًا ممتازًا وموثوقية عالية لأداة القياس.

ثالثاً: نتائج الاختبارات الاستدلالية (T-test وANOVA)

١. الفروق بين الجنسين (T-test)

أظهرت الاختبارات عدم وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في:

- الوعي الأمني (p = 0.972)
- السلوك الاتصالي (p = 0.417)
- الرضا (p = 0.660)
- سرعة الاستجابة (p = 0.433)

وهذا يعني أن التقييمات متقاربة بين الجنسين ولا تتأثر بعامل النوع الاجتماعي.

٢. الفروق حسب المستوى التعليمي (ANOVA)

أظهرت النتائج وجود فروق دالة في:

- **الوعي الأمني** فقط ($F = 2.496, p = 0.042$)

لكن المقارنات البعدية (Tukey) لم تظهر فروقًا كبيرة بين الفئات.

أما السلوك الاتصالي فلم تظهر فيه فروق دالة.

وهذا يشير إلى أن الوعي يرتفع قليلاً مع ارتفاع مستوى التعليم، لكن السلوك الاتصالي يتأثر بعوامل أخرى مثل المناخ النفسي والتجربة وليس التعليم فحسب.

٣. معاملات الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficients)

أظهرت النتائج:

- **علاقة قوية** بين الرضا وسرعة الاستجابة ($r = 0.737$)
- **علاقة قوية** بين الوعي والسلوك ($r \approx 0.66$)
- **علاقات ضعيفة وغير دالة** بين الوعي والرضا، وبين السلوك والرضا

وهذا يؤكد أن رضا المواطن يتشكل أساساً من جودة الاستجابة الميدانية وليس من المعرفة النظرية بالرقم.

المطلب الثاني

نتائج المقابلات النوعية

اعتمد تحليل المقابلات ($N = 13$) على منهج التحليل الموضوعاتي، وأسفر عن ستة محاور مركزية:

١. ضغط المكالمات والعبء التشغيلي

أكد العاملون أن الضغط في ساعات الذروة يؤثر على القدرة على إدارة المكالمات بكفاءة.

٢. كثرة البلاغات غير الطارئة

تمثل ٢٥–٤٥٪ من المكالمات، وتُعد سببًا رئيسًا في تعطيل التعامل مع الحالات الحرجة.

٣. تحديات تحديد الموقع

ضعف تحديد الموقع كان من أكبر التحديات، خصوصاً في المناطق غير المخدومة خرائطياً.

٤. نقص الملاكات

أجمع العاملون على أن الملاكات أقل من المطلوب مقارنة بحجم العمل.

٥. تفاوت التنسيق المؤسسي

- شرطة النجدة: تنسيق جيد جداً
- الشرطة المحلية: تنسيق جيد
- الإسعاف: متوسط
- الدفاع المدني: يحتاج إلى تعزيز

٦. الاحتياجات التدريبية والمقترحات

- التدريب على إدارة المكالمة تحت الضغط
- تحديث أنظمة الـ GIS
- حملات توعية للمواطنين
- زيادة عدد المستجيبين في مركز الاتصال

٧. تداخل المهام غير الطارئة مع الوظيفة الأساسية للمنظومة

كشفت المقابلات عن مشكلة تشغيلية جوهرية تتمثل في ربط بعض الخدمات الحكومية الإلكترونية بمنظومة ٩١١، ومن أبرزها برنامج "عين العراق". وقد أشار المشاركون إلى أنه خلال مواسم التعيينات أو فترات إطلاق الاستمارات الإلكترونية، ترتفع نسبة المكالمات الاستفسارية بشكل كبير،

وقد تصل إلى ما بين (٨٠–٩٠٪) من إجمالي المكالمات اليومية، حيث تتعلق الأسئلة بمشكلات تقنية مثل تعذر فتح الروابط أو عدم استلام رموز التفعيل أو مشكلات التسجيل.

وأشار المشاركون إلى أن عدد المكالمات اليومية قد يصل إلى نحو (١٢,٠٠٠) مكالمة، مما يفرض ضغطاً بشرياً وتشغيلياً مرتفعاً، خاصة عند تركز أغلبها في استفسارات غير طارئة. ويؤدي ذلك إلى تعطيل الوظيفة الأساسية لمنظومة ٩١١ والمتمثلة في الاستجابة للبلاغات الطارئة وإدارة الحوادث ذات الخطورة، مما يؤثر سلباً في سرعة الفرز والاستجابة.

وتشير هذه النتيجة إلى أن جزءاً من الضغط التشغيلي لا يعود فقط إلى نقص الملاكات أو ضعف تحديد الموقع، بل إلى تحميل المنظومة مهاماً لا تتصل مباشرة بطبيعتها الطارئة.

المطلب الثالث

الدمج بين النتائج الكمية والنوعية

تكشف مقارنة نتائج الاستبانة بنتائج المقابلات أن:

- ضعف السلوك الاتصالي لدى المواطنين يتطابق مع شكوى العاملين من نقص المعلومات.
- انخفاض الرضا مرتبط مباشرة بتباطؤ الجهات المستجيبة وليس مركز الاتصال، وهو ما أكده العاملون.
- صعوبة تحديد الموقع هي العامل الأكثر تأثيراً في تأخير الاستجابة.
- كثرة البلاغات غير الطارئة تفسر انخفاض متوسط الرضا.

المبحث الرابع

خاتمة البحث

تمثل هذه الخاتمة المرحلة الختامية للدراسة، إذ تتضمن خلاصة النتائج التي توصل إليها البحث استناداً إلى البيانات الكمية والنوعية، مع بيان أهم دلالاتها العلمية والعملية في سياق تطبيق الرقم الموحد للطوارئ (٩١١) في العراق. كما تعرض مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يمكن أن تسهم في تطوير منظومة الطوارئ وتعزيز كفاءتها التشغيلية بما يدعم الأمن المجتمعي ويحسن سرعة الاستجابة للحوادث الطارئة.

أولاً: نتائج البحث

أظهرت نتائج البحث أن تطبيق الرقم الموحد (٩١١) في العراق يمثل خطوة تنظيمية مهمة في مسار تطوير منظومة الطوارئ، إذ أسهم في توحيد قنوات الاتصال وتبسيط عملية الإبلاغ وتعزيز التنسيق بين الجهات المستجيبة. ومع ذلك، تشير النتائج إلى أن أثر هذا النظام ما يزال يتشكل ضمن مرحلة انتقالية تتطلب دعماً مؤسسياً ومجتمعياً متواصلاً.

فقد جاء مستوى الوعي الأمني لدى المواطنين ضمن المستوى المتوسط المائل إلى الإيجابية، وهو مؤشر يعكس نجاح الجهود التعريفية بالرقم الموحد، لكنه في الوقت نفسه يكشف عن وجود فجوة واضحة بين معرفة الرقم من حيث وجوده ووظيفته العامة، وبين معرفة آلية استخدامه بصورة إجرائية دقيقة أثناء الطوارئ. وقد ظهرت هذه الفجوة بصورة أوضح في نتائج السلوك الاتصالي، إذ أظهرت البيانات أن المواطنين، رغم إدراكهم لأهمية الاتصال، يواجهون صعوبة في وصف الموقع بدقة أو في تقديم المعلومات الأساسية في الثواني الأولى من المكالمة.

وقد عززت المقابلات المعمقة مع العاملين في مراكز القيادة والسيطرة هذه النتيجة، حيث أشار المشاركون إلى أن جزءاً من وقت المكالمة يُستهلك في استيضاح معلومات كان بالإمكان تقديمها بصورة مباشرة لو توفر وعي إجرائي أكبر لدى المتصلين. ويشير ذلك إلى أن تطوير الوعي المجتمعي لا ينبغي أن يقتصر على التعريف بالرقم فحسب، بل يجب أن يمتد إلى تدريب مجتمعي مبسط حول كيفية الإبلاغ الصحيح عن الحالات الطارئة.

أما فيما يتعلق بالرضا عن الخدمة، فقد بينت النتائج أن رضا المواطنين يرتبط بدرجة كبيرة بسرعة الاستجابة الميدانية أكثر من ارتباطه بسرعة الرد الهاتفي. ويعد هذا مؤشراً مهماً، إذ يؤكد أن تجربة المواطن مع منظومة الطوارئ تُقاس في النهاية بزمن وصول الجهة المختصة إلى موقع الحادث وليس فقط بجودة التواصل الهاتفي.

كما أظهرت النتائج الإحصائية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في جميع متغيرات الدراسة، في حين ظهرت فروق تعليمية محدودة في مستوى الوعي الأمني دون أن تمتد إلى السلوك الاتصالي. كما بيّنت معاملات الارتباط أن أقوى علاقة كانت بين سرعة الاستجابة والرضا عن الخدمة، الأمر الذي يدل على أن جودة الأداء الميداني تمثل العامل الأكثر تأثيراً في تقييم المواطنين لمنظومة الطوارئ.

وفي المقابل، كشفت المقابلات النوعية عن مجموعة من التحديات التشغيلية التي تؤثر في كفاءة المنظومة، من أبرزها ضغط المكالمات وارتفاع نسبة البلاغات غير الطارئة، وصعوبة تحديد الموقع الجغرافي في بعض المناطق، ونقص الملاكات في ساعات الذروة، إضافة إلى تفاوت مستويات التنسيق بين الجهات المستجيبة. وتشير هذه النتائج إلى أن نجاح منظومة الرقم الموحد يعتمد على تطوير متكامل للجوانب التقنية والبشرية والمؤسسية والمجتمعية.

ثانياً: التوصيات

استناداً إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تسهم في تطوير منظومة الرقم الموحد (٩١١) في العراق، من أبرزها:

١. تعزيز حملات التوعية المجتمعية حول كيفية الإبلاغ الصحيح عن الحالات الطارئة والمعلومات الواجب تقديمها أثناء الاتصال.

٢. إدماج ثقافة التعامل مع الطوارئ ضمن المناهج التعليمية والبرامج الإعلامية لرفع مستوى الوعي الإجرائي لدى المواطنين.

٣. تطوير أنظمة تحديد الموقع الجغرافي وتحديث الخرائط الرقمية، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف تحديد العناوين.

٤. إعادة توزيع الموارد الميدانية بناءً على تحليل كثافة البلاغات بما يسهم في تقليل زمن الوصول إلى موقع الحادث.

٥. زيادة أعداد مستلمي المكالمات والمرسلين بما يتناسب مع حجم الطلب الفعلي، ولا سيما في ساعات الذروة.

٦. تعزيز التنسيق المؤسسي بين الجهات المستجيبة (الشرطة والإسعاف والدفاع المدني) من خلال بروتوكولات عمل واضحة وآليات متابعة مشتركة.

٧. الفصل بين الخدمات الطارئة والخدمات الاستفسارية أو الإدارية من خلال تخصيص قنوات مستقلة للطلبات غير الطارئة.

ثالثاً: المقترحات العملية والدراسات المستقبلية

تقترح الدراسة إجراء بحوث مستقبلية تعتمد على تحليل بيانات زمن الاستجابة الفعلي المستخرج من السجلات التشغيلية لمنظومة (٩١١)، إضافة إلى مقارنة أداء النظام بين المحافظات المختلفة وقياس أثر حملات التوعية المجتمعية قبل وبعد تنفيذها على تحسين السلوك الاتصالي للمواطنين.

كما يمكن توسيع نطاق الدراسات المستقبلية لتشمل توظيف التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وأنظمة تحديد الموقع المتقدمة في تطوير منظومة الطوارئ، بما يسهم في رفع كفاءة الاستجابة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

المصادر

- Alanazy, A., Alruwaili, A., Alswaidan, S., Alobaid, H., Alomran, A., Hzazi, A., Alhussain, I., Alharbi, M., & Binhotan, M. (2024). The awareness of public about the emergency medical services in the Eastern region of Saudi Arabia. PLoS ONE, 19(7), e0306878. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0306878
- Cochran, W. G. (1977). Sampling Techniques (3rd ed.). Wiley.
- European Commission, Directorate-General for Communication. (2013). Flash Eurobarometer 368: The European emergency number 112. Publications Office of the European Union.
- Google Developers. (2024, October 31). Android Emergency Location Service (ELS) fundamentals. https://developers.google.com/android/els/fundamentals
- Government of the United Arab Emirates. (n.d.). Advanced mobile location. https://u.ae/ar-ae/about-the-uae/digital-uae/digital-technology/advanced-mobile-location

• Hobbs, J. (2020). Emergency communications: The future of 911. Public Safety Communications Magazine.

• Infoplus Network. (2025, January 11). افتتاح مشروع رقم الطوارئ الموحد (٩١١) في العراق.. "انفوبلس" تفصل كل ما تريد معرفته عنه. https://www.infoplusnetwork.com/news/local/افتتاح-مشروع-رقم-الطوارئ-الموحد-٩١١-في-العراق-انفوبلس-تفصل-كل-ما-تريد-معرفته-عنه

• National 911 Program. (n.d.). Documents & tools: Standards. 911.gov. https://www.911.gov/docs-and-tools/?

• National Emergency Number Association. (2020). NENA Standard for 9-1-1 Call Processing. National Emergency Number Association.

• National Fire Protection Association. (2023). NFPA 1221: Standard for the installation, maintenance, and use of emergency services communications systems. National Fire Protection Association.

• Pallant, J. (2020). SPSS Survival Manual: A Step by Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS (7th ed.). McGraw-Hill Education.

• Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (7th ed.). Wiley.

• Zink, B. J. (2005). Anyone, anything, anytime: a history of emergency medicine. Elsevier Health Sciences.

• الصباح. (٢٠٢٥, يناير ١٢) *نقلة نوعيَّة في الاستجابة لحالات الطوارئ*. https://alsabaah.iq/108386-.html

• رئاسة مجلس الوزراء العراقي. (٢٠٢٥، فبراير) *افتتاح مشروع رقم الطوارئ الموحد (٩١١) في مديرية الاستجابة والسيطرة المركزي* (pmo.iq) https://pmo.iq/?article=2933 .

• شفق نيوز (2025, August 12) *قناة اتصال موحدة رفعت مستوى الأمن والسلامة في العراق*. "911"قناة اتصال موحدة رفعت مستوى الأمن والسلامة في العراق – شفق نيوز

• عبيدات، محمد، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد .(2014) .البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه .عمّان: دار الفكر.

• وكالة الأنباء العراقية (INA). (٢٠٢٥, نوفمبر ٤). *الداخلية تعلن إنجاز المرحلة الرابعة من نظام رقم الطوارئ الموحد ٩١١* https://ina.iq/ar/security/247146-911.html.

الملاحق

استبانة تقييم أثر توحيد أرقام الطوارئ (٩١١)

القسم الأول: البيانات الديموغرافية

- **الجنس:**
- **العمر:**
- **المستوى التعليمي:**
- **المحافظة:**
- **مكان السكن:**
- **هل سبق أن اتصلت بالرقم ٩١١؟**
- **عدد مرات الاتصال:**

القسم الثاني: الوعي الأمني

الاستبيان	٥ أوافق بشدة	٤ أوافق	٣ محايد	٢ لا أوافق	١ لا أوافق بشدة
أعرف أن الرقم الموحّد للطوارئ في العراق هو ٩١١.					
يمكنني التمييز بين الحالات الطارئة وغير الطارئة.					
أعرف الحالات التي تستوجب الاتصال بالرقم ٩١١.					

أعلم أن ٩١١ يربطني بالشرطة والإسعاف والدفاع المدني.					
أعرف أن خدمة ٩١١ تعمل ٢٤ ساعة.					
أعرف ما يجب قوله عند الاتصال بالطوارئ.					
شاهدت أو سمعت حملات إعلامية عن الرقم ٩١١.					
أدرك أهمية الاتصال بالرقم الصحيح لإنقاذ الأرواح.					

القسم الثالث: السلوك الاتصالي أثناء الطوارئ

الاستبيان	٥ أوافق بشدة	٤ أوافق	٣ محايد	٢ لا أوافق	١ لا أوافق بشدة
أستطيع تحديد موقعي بدقة عند الاتصال.					
أصف الحادث بوضوح دون تردد.					
أبقى على الخط حتى انتهاء الأسئلة.					
لا أتردد بالاتصال عند وجود حالة خطرة.					
ألتزم بالتعليمات التي يقدمها المستجيب.					
لا أتصل بالطوارئ إلا عند الضرورة.					
أتجنب الاتصالات التي قد تعيق عمل ٩١١.					
أقدم المعلومات الأساسية بسرعة.					
أتأكد من جدية البلاغ قبل الاتصال.					

القسم الرابع: الرضا عن خدمة ٩١١ (لمن اتصل سابقاً)

الاستبيان	٥ أوافق بشدة	٤ أوافق	٣ محايد	٢ لا أوافق	١ لا أوافق بشدة
تمت الإجابة على اتصالي بسرعة.					
كان المستجيب محترفاً ولطيفاً.					
تمت إحالة البلاغ بسهولة.					
لم يتم تحويلي بين جهات متعددة.					
شعرت بالثقة بأن التعامل كان جدياً.					
كانت التعليمات واضحة ومفيدة.					
أنا راضٍ بشكل عام عن الخدمة.					

القسم الخامس: سرعة الاستجابة

الاستبيان	٥ أوافق بشدة	٤ أوافق	٣ محايد	٢ لا أوافق	١ لا أوافق بشدة
وصلت القوة الأمنية/الإسعاف بسرعة مناسبة.					
تم التعامل مع البلاغ دون تأخير كبير.					
٩١١ اختصر الوقت مقارنة بالأرقام القديمة.					
سرعة التدخل كانت مرضية.					
شعرت بأن الاستجابة فعّالة.					
الخدمة من لحظة الاتصال حتى الحل كانت جيدة.					

القسم السادس: أسئلة مفتوحة

الاستبيان	٥ أوافق بشدة	٤ أوافق	٣ محايد	٢ لا أوافق	١ لا أوافق بشدة
ما رأيك العام بخدمة ٩١١؟					
ما أبرز نقاط القوة؟					
ما أهم المشكلات التي واجهتها؟					
ما اقتراحاتك لتحسين الخدمة؟					

أسئلة المقابلات مع العاملين في مراكز ٩١١

تم توجيه الأسئلة الآتية إلى المشاركين (مع اختلافات طفيفة حسب طبيعة الوظيفة):

أولاً: أسئلة تتعلق بطبيعة العمل والتحديات التشغيلية

١. ما طبيعة عملكم اليومي داخل مركز ٩١١؟

٢. ما أبرز التحديات التشغيلية التي تواجهكم أثناء العمل؟

٣. هل حجم المكالمات يتناسب مع عدد الكادر المتوفر؟

٤. ما الفترات التي تشهد أعلى ضغط في المكالمات؟

٥. كيف يؤثر ضغط العمل على جودة الاستجابة؟

ثانياً: أسئلة تتعلق بالبلاغات والمعلومات المقدمة من المواطنين

٦. ما أكثر أنواع البلاغات وروداً إلى المركز؟

٧. ما نسبة البلاغات غير الطارئة أو الكاذبة تقريباً؟

٨. كيف تقيّمون دقة المعلومات التي يقدمها المواطنون أثناء الاتصال؟

٩. ما أبرز المشكلات التي تواجهونها في تحديد الموقع الجغرافي؟

١٠. هل يواجه المواطنون صعوبة في وصف العناوين؟

ثالثاً: أسئلة تتعلق بالتنسيق بين الجهات المستجيبة

١١. كيف تقيّمون مستوى التنسيق بين الشرطة والإسعاف والدفاع المدني؟

١٢. هل توجد تحديات في عملية الإحالة أو التحويل بين الجهات؟

١٣. ما أكثر جهة تواجه صعوبة في سرعة الاستجابة؟ ولماذا؟

١٤. هل توجد آلية واضحة لتحديد الأولويات بين البلاغات؟

رابعاً: أسئلة تتعلق بالكادر والتدريب

١٥. هل ترون أن عدد الموظفين كافٍ لتغطية حجم العمل؟

١٦. ما نوع التدريب الذي يحصل عليه مستلمو المكالمات؟

١٧. ما الاحتياجات التدريبية التي ترونها ضرورية حالياً؟

١٨. هل توجد برامج محاكاة أو تقييم دوري للأداء؟

خامساً: أسئلة تطويرية وتقييم عام

١٩. ما أبرز نقاط القوة في منظومة ٩١١؟

٢٠. ما أبرز نقاط الضعف؟

٢١. ما المقترحات التي ترونها ضرورية لتحسين سرعة الاستجابة؟

٢٢. كيف تقيّمون أثر الرقم الموحد على تنظيم العمل مقارنة بالفترة السابقة؟