الأمان عبر الإنترنت والوصول إلى خدمات الحماية

مسح التصور العام | 2021

توسيع مساحات الحماية: خدمة الأمان المجتمعية للمجتمعات المتأثرة باللجوء، مشروع ممول من البرنامج الإقليمي للتنمية والحماية 2021 - 2020 (RDPP II) في المفرق وعمان وإربد.

المحتويات

الاختصارات 3
الملخص التنفيذي 4
المقدمة 6
1.0 الجريمة الإلكترونية الواقعة بين الأفراد، العنف القائم على النوع الإجتماعي عبر الإنترنت 6
2.0بحوث وبرامج سايرون 7
3.0 منهجية المسح 7
النتائج 9
1.0 ما هي درجة الأمان التي يشعرها الناس؟ 9
1.1 إحصاءات الجريمة الالكترونية الواقعة بين الأفراد 9
1.2 تهديدات التعرض للأذى الثانوي والعنف القائم على النوع الإجتماعي 9
1.3 التصورات العامة للأمان عبر الانترنت 11
1.4 التصورات المتعلقة بأمان الأسرة عبر الانترنت 14
2.0 الحصول على خدمات الحماية 17
2.1 المعرفة | هل الناس على علم بالخدمات المتوفرة؟ 18
2.2 شبكات الدعم الإجتماعي 20
2. .3 العوامل المؤثرة بإتخاذ قرار الحصول على الدعم من الشرطة وخدمات منظمات المجتمع المحلي... 22
2.4 المواقف الشخصية | كيف يشعر الأفراد بشأن الحصول على الخدمات؟ 26
2.5السلوك | ماذا سيفعل الناس في حال وقوعهم ضحايا للجريمة الإلكترونية؟ 28
3.0 تصورات التماسك المجتمعي 30
4.0 الثقة بمصادر المعلومات 32
الملحق 1 34

الاختصارات

CBO	منظمات المجتمع المحلي
FPD	إدارة حماية الأسرة
JPD	إدارة شرطة الأحداث
PSD	مديرية الأمن العام
SGBV	العنف الجنسي والقائم على النوع الإجتماعي

أُصدِرت هذه الوثيقة بمساعدة مالية من البرنامج الإقليمي الأوروبي للتنمية والحماية (RDPP II) للبنان والأردن والعراق، والمدعوم من جمهورية التشيك والدنمارك والاتحاد الأوروبي وأيرلندا وسويسرا. تتحمل سايرون أسوسيتس المسؤولية الكاملة لمحتويات هذه الوثيقة ولا يمكن اعتبارها، وتحت أية ظروف، على أنها تُعبر عن موقف البرنامج الإقليمي الأوروبي للتنمية والحماية أو الجهات المانحة له.

الملخص التنفيذي

قامت سايرون بإجراء مسحٍ عام في كانون الثاني من عام 2021 لفهم تصورات الأفراد عن الأمان بشكل أفضل ولفهم المستويات الحالية للقدرة على الوصول إلى المعلومات وإلى مقدّمي الحماية، وكان ذلك دعماً لمشروع *"تعزيز نطاق مساحات الحماية" : خدمات الأمان المجتمعية للمجتمعات المتأثرة من اللجوء"* (بتمويل من البرنامج الإقليمي للتنمية والحماية RDPP II)، وتم إجراء المسح في ست مناطق مستهدفة في المشروع: منطقتي الرمثا وإيدون (محافظة إربد)، ومنطقتي الخالدية والمفرق (محافظة المفرق) ومنطقتي الهاشمي الشمالي وحي نزال (محافظة عمان). يوفر هذا المسح كلاً من البيانات الأساسية لقياس أثر المشروع، والمعلومات السياقية لتصميم الأنشطة.

أظهر المسح أن الأشخاص في المناطق المستهدفة شعروا وبشكل كبير بأمان أقل على الإنترنت مقارنة بالأمان الذي يشعرون به عند قيادة السيارة ليلًا في حي غريب عليهم. إلا أن الغالبية كانوا واثقين نسبيًا بقدرتهم على التعامل مع قضايا الجرائم الإلكترونية الواقعة بين الأفراد بأنفسهم. وأفاد المشاركون بالمسح بقيام الأشخاص باللجوء بشكل عام إلى أفراد أسرهم المقربين وتقديم البلاغات للشرطة عند إحتياجهم للمساعدة.
ولكن ماذا عن كون الشخص ضحية للتحرش الجنسي على الإنترنت. وقد يتضمّن هذا مواقفًا حيث يقوم المُعتدي إلكترونيًا بابتزاز الضحية بالتهديد بنشر صوره/ها الخاصة دون موافقة/تها. وماذا عن أولئك الذين يخشون ردة فعل أسرهم أو مجتمعهم عند الكشف عن مثل هذه الحالات؟ اعتقَد نصف المشاركين بالمسح أن ضحايا الجرائم الإلكترونية يمكن أن يتعرضوا لاحقًا لنمط من لوم الضحية وبما في ذلك العنف اللفظي أو النفسي، في حال أبلغوا عن الحادثة. وكان نصف الرجال الذين شملهم المسح قلقين بشأن العنف الاجتماعي والاقتصادي والعنف الذي ينال من سمعتهم. كما عبّر ثلث المشاركين في المسح عن قلقهم من العنف الأسري أو غيره من أشكال العنف الجسدي أو التحرش الجنسي.

غالبًا ما يكون الإبلاغ عن الحوادث عبر الإنترنت وطلب المساعدة بشأنها مشكلًا بالنسبة لأولئك الذين لا يستطيعون اللجوء إلى أفراد أسرهم المقربون بسبب المخاوف المتعلقة بالشرف. تم التعبير عن حجم إنعدام الثقة الكبير بالجيران والمجتمع الأوسع عندما يتعلق الأمر بالتعامل مع القضايا الحساسة، حيث ينظر المشاركون بالمسح لهما على أنهما مصدراً لإطلاق الأحكام على الأشخاص، خاصة على النساء. أُعتبرت السرية بالآليات المتبعة لتقديم البلاغات الرسمية وغير الرسمية ذات أهمية قصوى بالنسبة لـ 98٪ من المشاركين بالمسح. وأُعتبر اللجوء لقادة المجتمع ولزعماء العشائر أمرًا محظورًا، لأن خشية المشاركين هي أن تنكشف أخبارهم على نطاق أوسع في حال طلبوا العون من الأشخاص في تلك المناصب. وفي حين قال 40٪ من الأشخاص أنهم قد يلجأون إلى منظمات المجتمع المحلي (CBO) إذا وقعوا ضحية لجرائم الإنترنت، إلا أن قلة قليلة منهم كانو على دراية بالخدمات المتاحة. وقال الفتيان والرجال أنهم قد يذهبون إلى الشرطة بمفردهم، وهم متمتعون بالفهم المرتفع نسبيًا بخدمات وإجراءات الشرطة. إلاّ أن القلة القليلة جدًا من النساء المشاركات بالمسح قد تفكر في الذهاب بمفردهن للشرطة.

تقلق **الفتيات والنساء** بشكل خاص بشأن أمانهن على الإنترنت - وأمان أفراد أسرهن من الإناث - خاصة عند مشاركة مقاطع الفيديو أو الصور الخاصة بهن، أو التعرف على أشخاص جدد عبر الإنترنت. إلا أنه، حتى وإن وقعن ضحايا للابتزاز أو التحرش الجنسي عبر الإنترنت، فقد أفدن أنه من غير المرجح أن يلجئن لأفراد أسرهن لطلب المساعدة، وأنه من شبه المستحيل أن يذهبن إلى الشرطة بمفردهن. كان الخوف من إطلاق الأحكام عليهن، إذا انتشر الخبر، أعلى بكثير بين الفتيات والنساء من بين الفتيان والرجال. و حتى لو لم يخشى الأشخاص من إطلاق الأحكام عليهم، فقد قال نصف من شملهم المسح أنهم لا يعرفون عن الجهات الأمنية ذات الصلة أو الإجراءات الرسمية للإبلاغ. أظهر بحث سايرون السابق أنه بينما تقوم العديد من المنظمات الوطنية والمحلية بتقديم خدمات الحماية القوية، إلا أن أشكال

العنف القائم على النوع الاجتماعي (SGBV) عبر الإنترنت وكيفية تعامل العائلات والمجتمعات مع هذه الظاهرة الناشئة تعتبر أمور جديدة على المنظمات الوطنية والمحلية ولا تمتلك المعرفة الكافية بخصوصها.[1]

بينما كان خوف اللاجئون السوريون المشاركون بالمسح من إطلاق مجتمعهم الأحكام عليهم أقل من نسبة خوف الأردنيين، إلا أن معرفتهم بخدمات الشرطة كانت أقل. كان السوريون الذين يعيشون في المناطق المستهدفة أقل دراية بوحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية في مديرية الأمن العام أو بإدارة حماية الأسرة بنسبة 24 ٪. ومثال على سوء الفهم الذي يقف بطريق طلب السوريين للمساعدة هو أن واحد من كل عشرة منهم شعَرَ بأن التكاليف تشكل عائقًا أمام تقديم شكوى إلى وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية، بالرغم من مجانية تقديم البلاغ وفتح الملف لدى الشرطة.

تمتع المشاركون بالمسح من **الفئات العمرية الأصغر** بإحساس أعلى بالأمان، وشعروا بأنهم أكثر قدرة على الحفاظ على أمنهم عبر الإنترنت. إلا أنهم وبنفس الوقت، أبلغوا عن العدد الأكبر من الجرائم الإلكترونية.

تمتع الأشخاص الذين يعيشون في **المناطق العشائرية** (مثل المفرق والرمثا) بتصور منخفض للأمان عبر الإنترنت – سواء لأنفسهم أو لعائلاتهم - ويتمتعون بأعلى تصورات الأمان المتعلقة بمجموعة من الأنشطة عبر الإنترنت. واعتُبِرت المخاوف من التعرض للأذى الثانوي– والتداعيات التي يمكن أن تؤدي إليها الجرائم الإلكترونية مثل العنف الاجتماعي والاقتصادي أو العنف الأسري - كبيرة. [2]

[1] من بحث أجرته سايرين أسوشيتس حول الأمان المجتمعي في الأردن، يمكن إيجاد البحث على الموقع www.sirenassociates.com

[2] وفقًا لتعريف مجلس أوروبا *"يقع الأذى الثانوي عندما تتعرض الضحية لمزيد من الضرر ليس كنتيجة مباشرة للفعل الإجرامي ولكن بسبب الطريقة التي تتعامل بها المؤسسات والأفراد مع الضحية"* (European Institute for Gender Equality). وفي حالة البحث الحالي الذي تجريه سايرون حول تجارب ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي عبر الإنترنت وغيرها من الجرائم الإلكترونية الواقعة بين الأفراد، يمكن أن يكون سبب الأذى الثانوي هو استخدام العائلة أو المجتمع أو جهات تقديم الخدمات للغة اللوم للضحية. ويمكن لهذا الأمر في بعض الحالات، أن يكون بمثابة القضايا الثانوية من العنف القائم على النوع الإجتماعي أو حتى الجرائم التي تشمل العنف الأسري والعزلة الاجتماعية وتشويه السمعة وما إلى ذلك.

المقدمة

1.0 الجريمة الإلكترونية الواقعة بين الأفراد، العنف القائم على النوع الإجتماعي عبر الإنترنت

لقد ازداد توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها في الأردن خلال العقد الماضي. بحيث أن تسعون بالمائة من العائلات لديها هاتف ذكي؛ و 89٪ لديهم إمكانية الوصول للإنترنت في المنزل؛ و 65٪ من الأطفال الذين تبلغ أعمارهم خمس سنوات فما فوق يستخدمون الإنترنت[3].

ويوفر الإنترنت والتقنيات الرقمية والمنصات عبر الإنترنت فرصًا متزايدة للبقاء على اتصال مع الأصدقاء والعائلة في الخارج أو للحصول على الأخبار المحلية والوطنية أو لتلقي التعليم عبر الإنترنت أو للوصول إلى الخدمات الحكومية أو للمشاركة بالأنشطة المدنية و الاجتماعية.

ومع ذلك، وتبعاً لمكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة، فإن نفس هذه التكنولوجيا *"يمكن أن يُسيء الآخرون استخدامها لاستغلال الأطفال والبالغين والإعتداء جنسياً عليهم، وارتكاب أعمال عدوانية ومعادية للمجتمع، وللتحريض على العنف وأشكال أُخرى من العدائية ضد الأفراد والجماعات و / أو فئات السكان المستهدفة بهدف التسبب بالأذى للآخرين"*.[4]

ووجد البحث النوعي الذي أجرته سايرون في عام 2020 روايات متعددة لاستغلال جنسي لأطفال، ومعاكسات وتحرش إلكتروني، وتنمر إلكتروني وابتزاز وأشكال أخرى من الجرائم الإلكترونية القائمة على النوع الإجتماعي.[5]

ففي حين أن أكثر من ثلث الأردنيين والسوريين عبروا عن قلقهم بشأن الجرائم الإلكترونية،[6] ووفقًا للشرطة الأردنية - مديرية الأمن العام (PSD)، فإن ما يقرب من 80٪ من ضحايا الجرائم الإلكترونية هم من الفتيات أو النساء، والجريمة الأكثر شيوعًا هي الابتزاز. إلا أن غالبية المبلغين عن هذه الجرائم هم من الرجال.[7] وهذا ينعكس على

---

[3] هيئة تنظيم قطاع الاتصالات (لا يوجد عام)، حقائق وفرص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات *ICT* في الأردن، آخر دخول عبر الإنترنت accessible online، [آخر إحصاءات من عام 2019]

[4] مكتب الأمم المتحدة المعني بالمخدرات والجريمة (2019)، دليل التدريس حول الجرائم الإلكترونية ، فيينا، آخر دخول عبر الإنترنت accessed online في 28 نيسان 2021

[5] تم إجراء هذا البحث في الفترة ما بين أيلول وتشرين الثاني 2020، واشتمل على المراجعة المكتبية، ومقابلات 21 شخص مختص من مقدمي المعلومات الرئيسين، و 12 حلقة نقاش بؤرية مع رجال ونساء من المحافظات المستهدفة.

[6] 1) *مسح* سايرون أسوسيتس *للتصور العام للأمان المجتمعي في عمان* ، أيار 2020 ؛ 2) أثيرت الجرائم الإلكترونية مرارًا وتكرارًا كمجال ذي أولوية يرغب الشباب في مناقشته مع الشرطة خلال برامج سايرون السابقة حول مشاركة الشباب مع الشرطة (2018-2019) بتمويل من برنامج الأمم المتحدة الإنمائي.

[7] العربية الأسبوعية ، الأردن يدق ناقوس الخطر بشأن تزايد الجرائم على الإنترنت ، عمان ، يمكن الوصول إليه عبر الإنترنت: https://thearabweekly.com/jordan-sounds-alarm-over-rising-online-crimes

إحصاءات إبلاغ مماثلة لجرائم أخرى يُنظر لها على أنها تجلب العار للضحايا أو لأسرهم.[8] وأشار مسح عام 2020 للتصور العام الذي أجرته سايرون حول الأمان المجتمعي في عمّان، أنه وبينما قال أكثر من 90٪ من الأشخاص إنهم سيبلغون عن السرقة أو الاعتداء الجسدي، فهنالك 26٪ فقط ممن قالوا إنهم ينصحون الإناث من أفراد أسرهم بإبلاغ الشرطة عن العنف المنزلي القائم على النوع الاجتماعي؛ وقال 40٪ من المشاركين في المسح إنهم ينصحون أي إمراة بعدم الإبلاغ عن الحادثة لأي شخص.

2.0 بحوث وبرامج سايرون

بدعم مقدم من البرنامج الإقليمي للتنمية والحماية (RDPP)، تنفذ سايرون مشروع *"تعزيز نطاق مساحات الحماية: خدمة الأمان المجتمعي للمجتمعات المتأثرة باللجوء"* بين شهر تموز من عام 2020 و شهر آب من عام 2022. والهدف من هذا المشروع هو زيادة الأمن والحماية من تهديدات العنف الإلكتروني القائم على النوع الإجتماعي في المناطق المستهدفة: الرمثا وإيدون (محافظة إربد) والخالدية وقصبة المفرق (محافظة المفرق) والهاشمي الشمالي وحي نزال (محافظة عمّان).

بدأت الأبحاث النوعية السابقة التي أجرتها سايرون في تشرين الثاني من عام 2020 بالكشف عن مدى وطبيعة تلك القضايا المتعلقة بالحماية، و بالإضافة إلى سلسلة العوائق التي تحول دون الوصول لخدمات الدعم والحماية. ولذلك، فالتالي هو الغرض من مسح التصور العام:

1. اختبار الافتراضات والنتائج التي خرجت بها سايرون بناءً على البحوث السابقة
2. تقديم قاعدة أكبر من الأدلة لتصميم الأنشطة
3. وضع الأساس الكمي لتصورات: 1) الأمان، 2) توافر وإمكانية الحصول على خدمات الحماية، 3) و أداء السلطات المحلية والجهات الفاعلة في المجتمع المدني.

3.0 منهجية المسح

تم التعاقد مع *شركة نبض NABD للبحوث واستطلاعات الرأي العام* لجمع البيانات لغايات هذا المسح في شهر كانون الثاني من عام 2021[9] وتم إطلاق المسح في كل المناطق الست التي يستهدفها المشروع. وتم حساب العينة الممثلة البالغة 1,106 مشارك بالمسح بناءً على التوقّعات السكانية لكل منطقة، والتي زودتنا بها دائرة الإحصاءات العامة الأردنية. للمسح هامش خطأ 3٪ ومستوى ثقة 95٪. أُخذ بعين الاعتبار خلال عملية جمع البيانات تمثيل النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى) والجنسيات (الأردنية والسورية) والفئات العمرية (14 سنة وما فوق).

تم تصميم أداة المسح بالتشارك بين نبض NABD وفريق البحوث والمتابعة والتقييم والتعلُّم (RMEL) في سايرين. وتم إجراء المسح من خلال المقابلات الشخصية بمساعدة الكمبيوتر(CAPI). واعتمد اختيار الأُسر على الاختيار العشوائي للأسر الأردنية وأُستُخدم أسلوب كرة الثلج للحصول على عينة ممثلة سورية داخل كل منطقة. وبالنسبة

[8] يمكنك النظر إلى هذه المقالات والمراجع على سبيل المثال ; Warrick C., (2005), *The vanishing victim: criminal law and gender in Jordan*, Law & Society Review; Neshwiwat F., (2004), *Honor crimes in Jordan: Their treatment under Islamic and Jordanian Criminal Laws*, Penn State International Law Review (مقالة عن المعاناة لمرتين من قِبل الأطفال المعتدى عليهم في ظل ثقافة العار الأردنية 2015، ويمكن الوصول لها عبر accessible online، الضحية المتلاشية:القانون الجنائي والنوع الإجتماعي في الأردن، مجلة القانون والمجتمع، وجرائم الشرف في الأردن:معاملتها في ظل القانون الجنائي الإسلامي والأردني)

[9] نبض NABD هو مركز أردني تم إنشاؤه من قبل مجموعة من الاستشاريين الذين لديهم أكثر من 25 عامًا من الخبرة المهنية في استطلاعات الرأي العام وخدمات الاستشارات الإدارية وخدمات الاستشارات المالية.

للمشاركين الذين تتراوح أعمارهم من 14 إلى 17 عامًا، فقد طلب جامعو البيانات أولاً الموافقة من الوصي الأساسي على الطفل وموافقة الطفل نفسه، وحيث كان الوصي حاضرًا طوال المقابلة.

وجرت عملية جمع البيانات باستخدام الأجهزة اللوحية الإلكترونية. وتألف كل فريق من مشرف واحد وأربعة جامعي بيانات. وقدم القائد الميداني، في بداية كل يوم عمل، خطة العمل اليومية التي تحدد المنطقة المراد تغطيتها داخل الحي، بالإضافة إلى الحالات المطلوب شملها في اليوم من حيث النوع الإجتماعي والجنسية. وتم تنفيذ أنماط التخطي بين الأسر الأردنية لضمان التوزيع الطبيعي للمخرجات والتمثيل العلمي المناسب لإجمالي سكان الموقع. قام المشرف بكل فريق بمراقبة جمع البيانات والتأكد من اتخاذ تدابير ضمان الجودة. وتم تحميل المقابلات المكتملة على خوادم Kobo Toolbox في نهاية كل يوم العمل.

قام فريق تنقية البيانات بعد استلام الاستبيانات المكتملة بمراجعة كل البيانات لضمان اكتمالها. وعليه فقد حرص الفريق على مراجعة الإجابات المفتوحة وتحريرها. وخُصصت وظيفتان على وجه التحديد لفريق تحليل البيانات، بحيث قاموا بالتحليل الإحصائي للأسئلة المغلقة بنفس الوقت الذي قاموا به بترميز وتحليل الإجابات المفتوحة باستخدام برامج التحليل الإحصائي مثل SPSS و MS Excel.

النتائج

1.0 ما هي درجة الأمان التي يشعرها بها الناس؟

1.1 إحصاءات الجريمة الإلكترونية الواقعة بين الأفراد

أفاد عشرة بالمائة من الأشخاص بوقوعهم أو وقوع أحد أفراد أسرتهم ضحايا للجرائم الإلكترونية. وسجل الشباب من عمر 14 إلى 17 عامًا المعدل الأعلى (13 ٪)، وسجلت الفئة العمرية 61 عاماً وما فوق المعدل الأقل (6 ٪).

أن إفادة واحد من كل عشرة مشاركين أنه أو أحد أفراد أسرته قد تعرض للجرائم الإلكترونية، ليس بالأمر الهين بعينه. إلا أنه لا زال هنالك نقص بتقديم البلاغات خاصة فيما بين الفتيات والنساء والسوريين. ومن بين الذين أفادوا بوقوعهم ضحايا للجريمة الإلكترونية، كان هنالك ما معدله 1:2 تقريبًا من الفتيان والرجال إلى الفتيات والنساء (13٪ إلى 7٪). وأخبرت المشاركات بالمسح عن حقيقة وقوعهن (أو أحد أفراد أسرهن) كضحايا للجريمة الإلكترونية، وأنهن لجأن إلى مديرية الأمن العام. إلا أن إحصاءات مديرية الأمن العام لسنة 2019[10] تشير إلى أن الرجال يقدمون البلاغات أكثر بكثير من النساء. وعلاوة على ذلك، يشير البحث النوعي الذي أجرته سايرون في شهر تشرين الثاني من عام 2020 لحساسية الموقف الشديدة عندما يكون الشخص ضحية للجريمة الإلكترونية بسبب إلقاء اللوم على الضحية ووصمة العار المجتمعية. مما يعني أن الفتيات والنساء أقل قدرة للإفصاح عن الأمر من الفتيان والرجال. يشير هذا إلى أن المشاركات في الاستطلاع اللواتي *شاركن* معنا أنهن كن ضحية لجرائم الإنترنت شعرن أنه من غير المحتمل أن تسبب لهن أو لأسرهن وصمة العار . ومن المرجح أن المرأة التي قدمت بلاغ الى مديرية الأمن العام ستخبرنا بأنها ضحية أكثر من الضحية التي قررت عدم الذهاب لمديرية الأمن العام. ويؤدي هذا إلى تفاقم ظاهرة نقص تقديم البلاغات عن العنف القائم على النوع الاجتماعي ويؤكد صعوبة الوصول إلى الأفراد الأكثر استضعافاً.

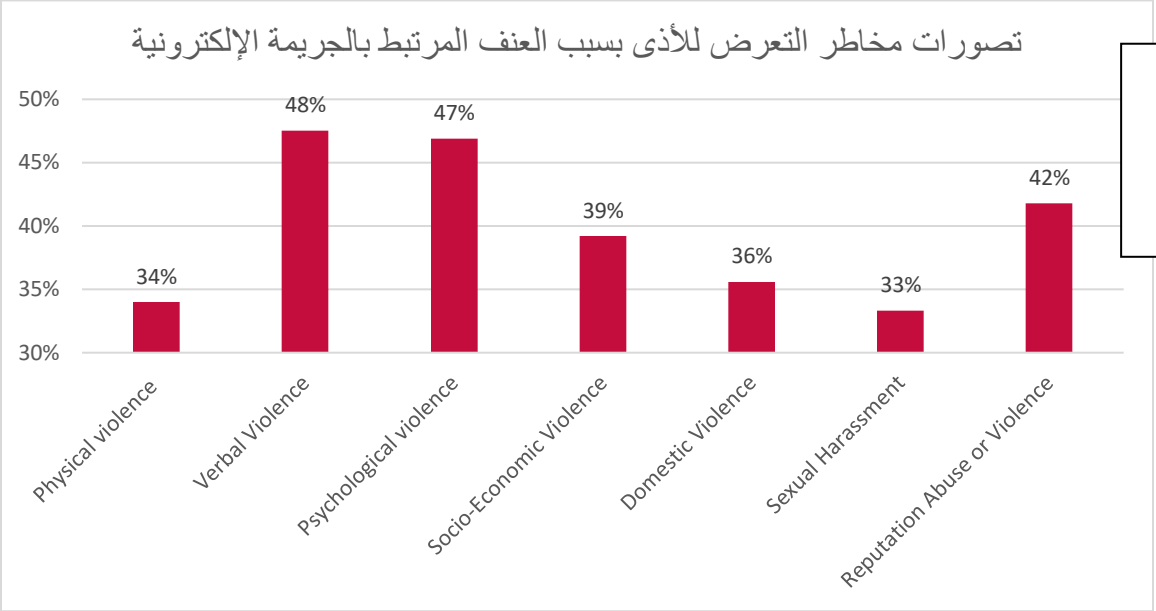
ويعتبر عدد الأردنيين الذين أبلغوا عن وقوعهم كضحايا للجرائم الإلكترونية هو ضعف عدد السورين تقريباً (11٪ إلى 6٪). إلا أن القلق بشأن الأمان الشخصي والأسري عبر الإنترنت متشابه جدًا لكلا الجنسيتين.

1.2 الأذى الثانوي وتهديدات العنف القائم على النوع الإجتماعي

كشفت الأبحاث التي أجرتها سايرون في شهر تشرين الثاني من عام 2020 عن التهديدات من المخاوف الثانوية الواقعة على ضحايا الجرائم الإلكترونية، وتحديداً تلك الجرائم التي يُنظر إليها على أنها تجلب سوء السمعة أو وصمة العار للضحايا ولعائلاتهم.[11] يمكن أن يأتي التهديد من المجتمع الأوسع (الإضرار بالسمعة والذي يمكن أن يؤثر على مستقبل الزواج أو المعيشة) أو من الأسرة المباشرة أو أفراد الأسرة الأوسع (العزلة الاجتماعية، والعنف الجسدي، و - في الحالات القصوى - جرائم الشرف). وتم قياس تلك التي تم ذكرها خلال البحث الأولي في هذا البحث.

[10] تمت مشاركتها مع سايرين كجزء من مشروع قائم

[11] *الجرائم الإلكترونية الواقعة بين الأفراد والمخاوف المتعلقة بالعنف القائم على النوع الإجتماعي عبر الإنترنت*، منظمة سايرون (من المقرر إصداره في آذار 2021) وسيكون متاحاً على www.sirenassociates.com



الشكل 1. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "نعم" على السؤال: "هل تعتقد أن وقوع الشخص ضحية للجريمة الإلكترونية يمكن أن يسبب (لك أو لأفراد أسرتك) أيًا مما يلي؟"

اعتقد ما يقرب من نصف المشاركين بالمسح أن ضحية الجريمة الإلكترونية (أو أفراد أسرتها) يمكن أن تواجه - ونتيجة للوقوع كضحية للجريمة الإكترونية - العنف اللفظي بنسبة (48٪)، والعنف النفسي بنسبة (47٪). وإعتقد أكثر من ثلث المشاركين بالمسح أنهم يمكن أن يعانوا من تدمير السمعة بنسبة (42٪)، والعنف الاجتماعي-الاقتصادي بنسبة (39٪)، والعنف الأسري بنسبة (36٪)، والعنف الجسدي بنسبة (34٪)، والتحرش الجنسي بنسبة (33٪) (الشكل 1).

كانت هذه الأرقام متشابهة نسبيًا بين الذكور (41٪) والإناث (39٪) ممن شاركوا بالمسح، مع أن الرجال قد أشاروا إلى العنف الاجتماعي والاقتصادي أكثر من النساء بنسبة (42٪ إلى 36٪)، وهو ما يعكس على الأرجح الأدوار العائلية التقليدية، والتفاوت في عدد الرجال من القوى العاملة مقارنة بالنساء.[12]

خَشيَّ الأردنيون عموماً هذه العواقب أكثر بقليل من السوريين بنسبة (41٪ مقارنة بـ 37٪). وظهر هذا الاختلاف بشكل ملحوظ عندما تعلق الأمر بالعنف اللفظي (والذي شكَّل قلقاً لـ 50٪ من الأردنيين مقارنة بـ 41٪ من السوريين). وجاءت نتائج هذا المسح داعمةً لنتائج البحث السابق لسايرون، والتي سلَّط المشاركون فيه الضوء على قدرة انتقال العنف المتبادل بين الأفراد عبر الإنترنت إلى العنف الجسدي بين الأفراد، ولربما تصعيده إلى نزاع مجتمعي.

و شعر بالقلق ما يقرب ثلث (35٪) ممن تتراوح أعمارهم من 14 إلى 17 عامًا بشأن مخاوف الحماية الثانوية. وارتفع هذا القلق بنسبة 10٪ عبر الفئات العمرية، فأولئك الذين تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 عامًا هم الأكثر قلقًا (45٪). وتوقف القلق عند نسبة 20٪ للفئة العمرية 61 عاما وما فوق. وعكس هذا المنحنى التنازلي التصورات الأخرى للأمان عبر الإنترنت (سواء الشخصي أو لأفراد الأسرة).

القلق بشأن مخاوف الحماية الثانوية كان واضحا بشكل خاص في المفرق (بمتوسط 52٪) والرمثا (بمتوسط 50٪)، والأدنى كان في حي نزال (بمتوسط 34٪)، وإيدون (بمتوسط 35٪) ، والهاشمي الشمالي (بمتوسط 36٪).

[12] بحسب منظمة العمل الدولية، بلغ معدل مشاركة الإناث في القوى العاملة في عام 2019: 14.59٪ من السكان الذين تزيد أعمارهم عن 15 عامًا، مقارنة بـ 74٪ لمشاركة الذكور، وفقًا للبيانات المسترجعة في 29 كانون الثانس 2021.

1.3 التصورات العامة للأمان عبر الانترنت

شعر إثنان وستون بالمائة من الأشخاص في المجتمعات المستهدفة المتأثرة باللجوء أنهم كانوا وعائلاتهم بأمان عبر الإنترنت. [13] وتتشابه هذه الإحصائية مع بحث قام بعمله فريق سايرون في شهر نيسان من عام 2020 ، حيث أفاد 33٪ من المقيمين في عمان أنهم قلقون أو قلقون للغاية بشأن الجرائم الإلكترونية.[14]

مال اليافعون إلى امتلاك تصور أعلى للأمان عبر الإنترنت من الفئات العمرية الأخرى (70٪ أفادوا بشعورهم بالأمان عبر الإنترنت).[15] و تصوّر الفتيان والرجال للأمان عبر الإنترنت أعلى من تصوّر الفتيات والنساء، بنسبة 66٪ إلى 58 ٪. وكان لدى الأردنيين تصور أقل قليلاً للأمان عبر الإنترنت من السوريين بنسبة 61٪ مقارنة بـ 64٪).

كان لدى المشاركين بالمسح من منطقة المفرق أدنى تصور للأمن (58٪ شعروا بالأمان عبر الإنترنت). تلتها الرمثا (59٪)، ثم حي نزال (62٪)، ثم إيدون (64٪)، ثم الهاشمي الشمالي (64٪)، ثم الخالدية (66٪).

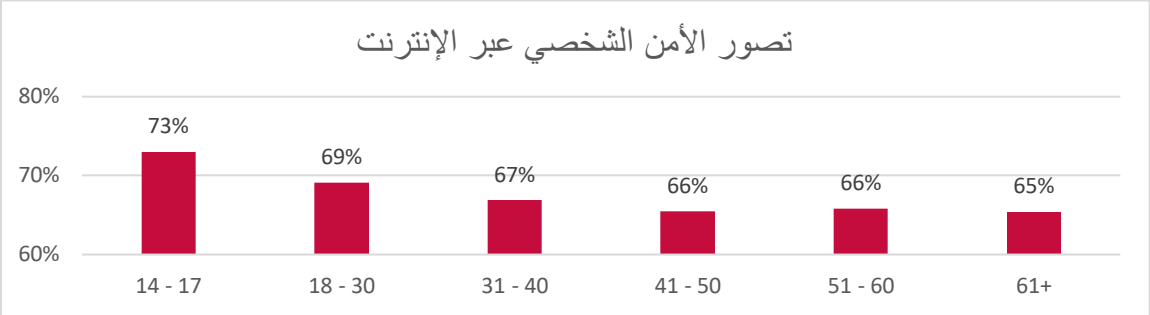
ففي حين كان لدى 62٪ من المشاركين بالمسح تصور إيجابي للأمان على الإنترنت، فإن هذا الرقم يمثل أمنهم *الشخصي* وأمن أفراد أسرهم على الإنترنت. وإذا نظرنا عن كثب، **كان الناس قلقون بشأن أمان أفراد أسرهم أكثر من أمنهم الشخصي: فبينما اعتقد 68٪ من المشاركين بالمسح أنهم آمنون عبر الإنترنت، شعر 59٪ بنفس الشيء بما يخص أفراد عائلاتهم.**

تصور الأمان الشخصي

13 يجمع هذا الرقم إجابات "مرتفع جدًا" و "مرتفع" ردًا على الأسئلة الثلاثة التالية: 1) *هل تعتقد أنك آمن شخصيًا على الإنترنت؟* 2) *هل تعتقد أن أفراد عائلتك (من نفس النوع الإجتماعي) آمنون على الإنترنت؟* 3) *هل تعتقد أن أفراد عائلتك (أو النوع الإجتماعي الآخر) آمنون على الإنترنت؟*

14 يمكن الوصول إلى *التصورات العامة عن الأمان المجتمعي في عمان* من سايرون أسوسيتس (نيسان 2020) ، عبر الإنترنت على www.sirenassociates.com

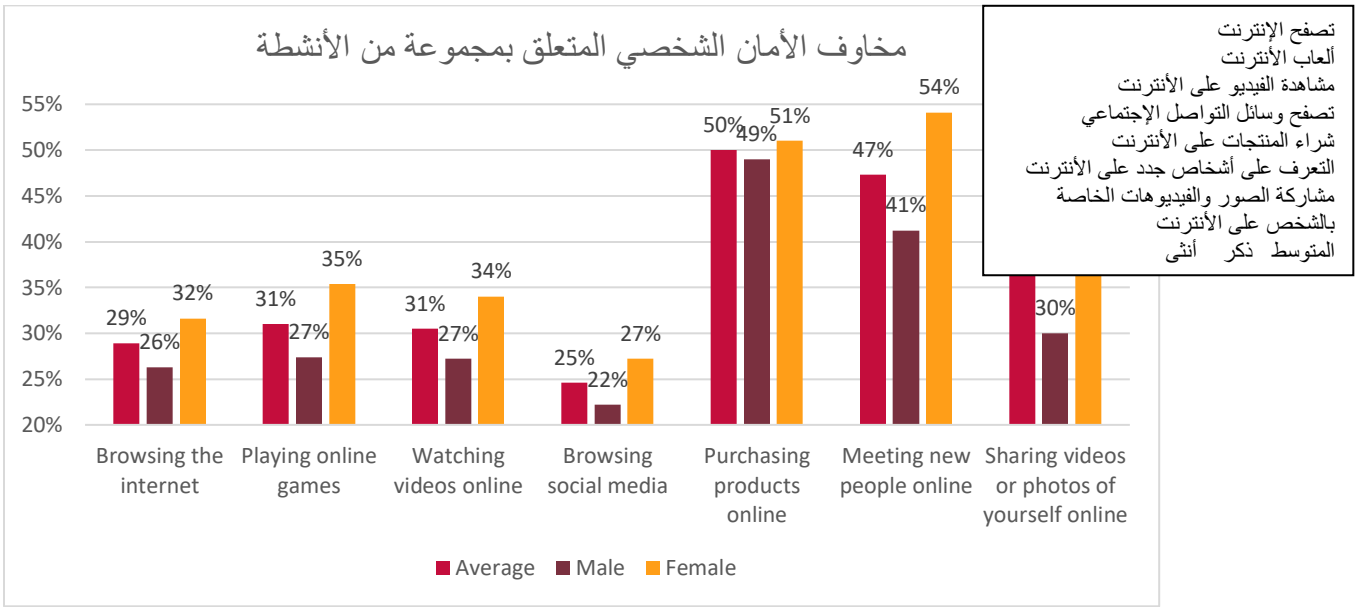
15 تم تصنيف "الشباب" في هذا البحث على أنهم بين 14-30. ويتماشى هذا مع الإستراتيجية الوطنية الأردنية للشباب (2019). ومع ذلك، تظهر اختلافات مشوقة عندما نقسم هذه الفئة العمرية الكبيرة إلى 14-17 (أطفال) و إلى من تتراوح أعمارهم 18-30 عامًا. من المحتمل أن يكون هذا بسبب التغيرات الاجتماعية-الاقتصادية الكبيرة التي تحدث في حياتهم خلال هذه الفترة، ويرتبط أيضًا باستخدام الوسائط المختلفة ومستويات الإلمام بالمعرفة الرقمية.



الشكل 2. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح، وحسب الفئة العمرية ، الذين أجابوا بكلمة "آمن" أو "آمن جدًا" على السؤال "هل تعتقد أنك آمن شخصيًا على الإنترنت؟"

اعتقد ثمانية وستون بالمائة من المشاركين بالمسح أنهم آمنون شخصيًا عبر الإنترنت. كان هناك فرق بسيط بين الذكور والإناث حيث أفاد النساء والفتيات بأن نسبة شعورهم بالأمان الشخصي على الإنترنت بنسبة 67٪ مقارنة بـ 69٪ للفتيان (بفارق أكبر في تصورات الأمان المتعلقة بأفراد الأسرة؛ انظر الى القسم 1.4 أدناه). وكان هنالك فرق بثلاث درجات بين الجنسيات (حيث شعر 70٪ من السوريين بالأمان الشخصي عبر الإنترنت، مقارنة بـ 67٪ من الأردنيين).

كان هنالك اختلاف أكبر في الردود عند تصنيفها حسب العمر، حيث نجد إحساسًا متناقصًا بالأمان كلما كان المشارك بالمسح أكبر سنًا: 73٪ ممن تتراوح أعمارهم بين 14 إلى 17 عامًا شعروا بالأمان عبر الإنترنت، مقارنة بـ 65٪ ممن هم بعمر 61 عامًا وما فوق. (انظر الى الشكل.2)



الشكل 3: النسبة المئوية للمشاركين بالمسح، حسب النوع الإجتماعي، والذين أجابوا بـ "قلق للغاية" أو "قلق إلى حد ما" على السؤال التالي: "الأمان الرقمي: ما هو مستوى القلق الذي تشعر به حيال ما يلي *:" لم يتم تضمين غير المستخدمين في العمليات الحسابية.*

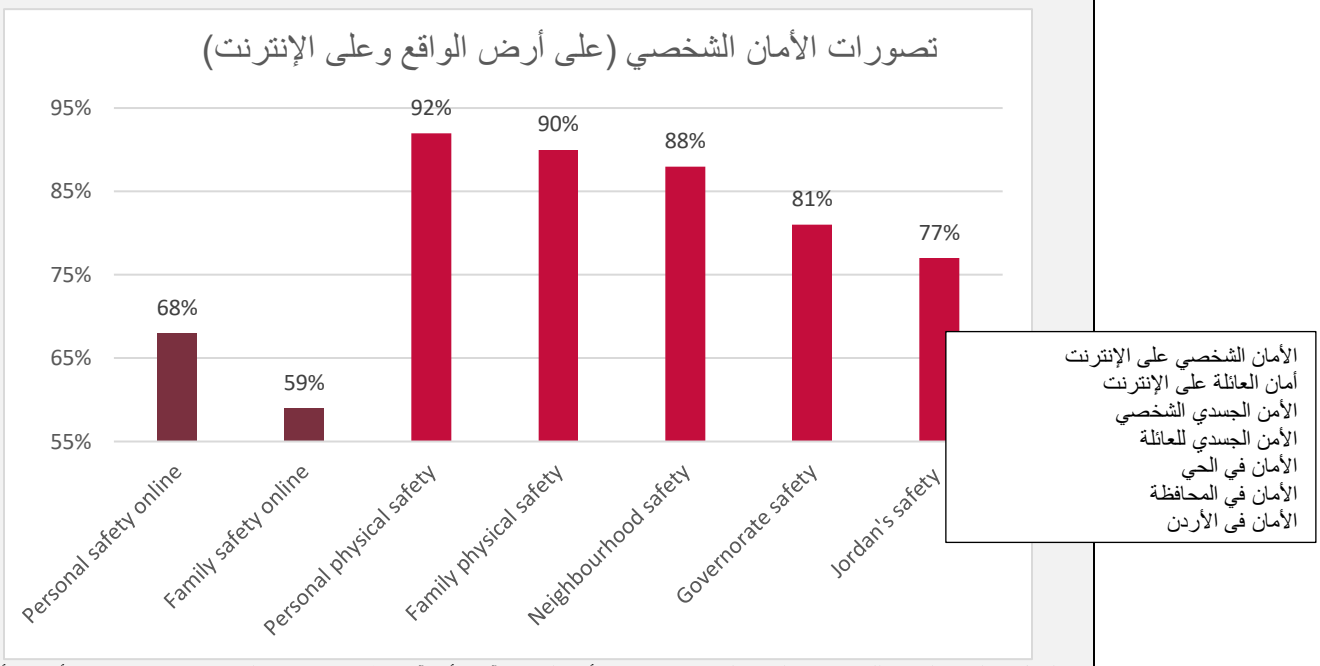
ومع ذلك، بدأنا برؤية المزيد من الفروق الدقيقة في التصورات عندما تم تفصيل المخاوف بشأن الأمان لمجموعة من الأنشطة عبر الإنترنت (انظر الى الشكل 3). فبينما عكست هذه الاختلافات بين الفئات العمرية بشكل عام المنحنى المذكور أعلاه، لاحظنا اختلاف مستوى القلق بشكل كبير عند الفصل حسب النوع الاجتماعي للمشارك بالمسح: **ذكرت**

المشاركات الإناث مستويات أعلى من القلق مقارنة بالمشاركين الذكور في جميع المكونات الفرعية (عبّر ما معدله 41٪ من النساء عن قلقهن بشأن سلامتهن عبر الإنترنت مقارنة بـ 32 ٪ من الرجال).

تعتبر تصورات الأمان على الإنترنت أقل بكثير من تصورات الأمان على أرض الواقع

يمكن لتصور الناس للأمان على الإنترنت أن يقارن بشكل مفيد مع تصورات الأمان على أرض الواقع، حيث أن الأول أقل بكثير من الثاني: 92٪ من المشاركين بالمسح لديهم تصور إيجابي لأمانهم الجسدي، مقارنة بـ 68٪ ممن لديهم تصور إيجابي لأمانهم على الإنترنت. ويتصور 90٪ من الناس أن أسرهم آمنة على أرض الواقع، مقارنة بـ 59٪ فقط ممن يرون أن أفراد أسرهم آمنون على الإنترنت.

أن الهدف من مشروع سايرون" *تعزيز نطاق مساحات الحماية*" : خدمة الأمان المجتمعي للمجتمعات المتأثرة باللجوء هو زيادة هذا التصور للأمان على الإنترنت، لا سيما بين الفئات الأكثر تأثراً بالعنف القائم على النوع الاجتماعي (SGBV) على الإنترنت، والفئات الأكثر تأثراً بالإيذاء الثانوي المحتمل من قبل أفراد الأسرة أو المجتمع. ويتم ذلك بشكل أساسي من خلال الحصول على المعلومات حول الخدمات الرسمية وغير الرسمية التي تقدمها الشرطة والجهات الفاعلة في المجتمع المدني في الأردن.



الشكل 4. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين كان تصور الأمان لديهم ("آمن" أو "آمن جدًا") شخصيًا (على الإنترنت، جسديًا) في أحيائهم أو محافظتهم أو بلدهم

فروق تصورات الأمان على الإنترنت بين الذكور والإناث

بالمقارنة مع الفارق بدرجتين بين المشاركين بالمسح من الذكور ومن الإناث فيما يتعلق بالتصورات العامة للأمان على الإنترنت، فإن درجات الفرق بين الذكور والإناث بخصوص الأنشطة التالية على الإنترنت يعتبر صارخاً بشكل خاص (راجع الشكل 3):

- مشاركة مقاطع الفيديو أو الصور الخاصة بهم على الإنترنت: بفارق 20 درجة؛ أو أن الفتيات والنساء أكثر قلقًا بنسبة 67٪ من الفتيان والرجال.
- التعرف على الأشخاص الجدد على الإنترنت: بفارق 13 درجة؛ أو أن الفتيات والنساء أكثر قلقًا بنسبة 31٪ من الفتيان والرجال. هذا على الرغم من أن الغالبية العظمى من المشاركين بالمسح أفادوا باستخدام الإنترنت للتعرف بأشخاص جدد.

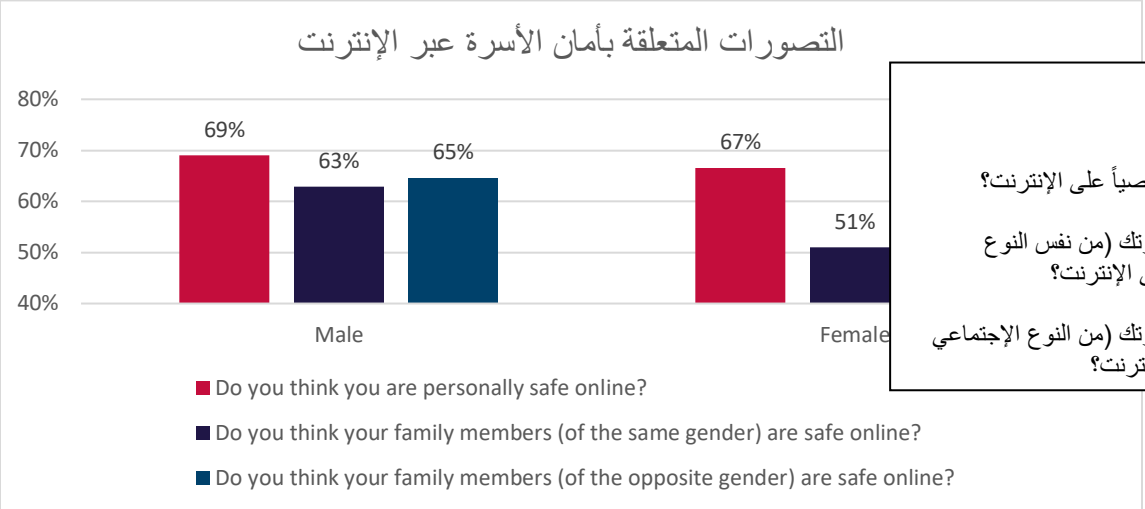
نعلم من خلال البحث النوعي السابق، أن الابتزاز الإلكتروني- وخاصة من خلال الصور الشخصية - هو أبرز أنواع الجرائم الإلكترونية في الأردن. وتتمحور وتركز برامج سايرون وأبحاثها حول هذا القلق المتعلق بالنوع الإجتماعي لإستخدام الإنترنت، إلى جانب العوائق أمام التحدث إلى العائلة واللجوء لها أو إبلاغ الشرطة عن الجرائم التي تمس الشرف، أو تجلب سوء السمعة ووصمة العار.

فقد كان شراء المنتجات عبر الإنترنت مصدر قلق لجميع المشاركين بالمسح-الا انه ، يجب فهم ذلك في السياق الصحيح حيث تستخدم نسبة صغيرة جدًا من الأشخاص في الأردن الإنترنت للتجارة الإلكترونية. وفي الواقع، يستخدم 6.4٪ فقط من البالغين من سكان الأردن بطاقات الخصم المباشر للدفع، ونسبة من لديهم حساب مصرفي هي 25٪ فقط.[16]

وكان لدى المشاركين بالمسح من المفرق وإيدون والرمثا أعلى نسب للمخاوف في المجموعة من الأنشطة عبر الإنترنت (حيث أفاد 47% و 46% و 43% من المشاركين بالمسح و على التوالي ، بأنهم قلقون بشأن امانهم عبر الإنترنت). تتشابه هذه المناطق الثلاث بقوة الجذور العشائرية عند المقارنتها بحي نزال والهاشمي الشمالي، حيث يسود التنوع المجتمعي وكان لدى 29% و 32% من المشاركين بالمسح ، على التوالي ،مخاوف بشأن أمانهم عبر الإنترنت.

1.4 التصورات المتعلقة بأمان الأسرة عبر الانترنت

GIZ، GCAP، global DMA (2017)، *تمهيد الطريق للخدمات المالية الرقمية في الأردن*
Accessed online تمت زيارة الموقع آخر مرة بتاريخ 6 آذار 2021



الشكل 5. النسب المئوية للمشاركين بالمسح حسب النوع الإجتماعي، الذين أفادوا بشعورهم "بالأمان الشديد" أو" بالأمان "ردًا على الأسئلة التالية: 1) هل تعتقد أنك شخصيًا آمن على الإنترنت؟ 2) هل تعتقد أن أفراد أسرتك (من نفس النوع الإجتماعي) آمنين على الإنترنت؟ 3) هل تعتقد أن أفراد أسرتك (من النوع الإجتماعي الآخر) آمنين على الإنترنت؟

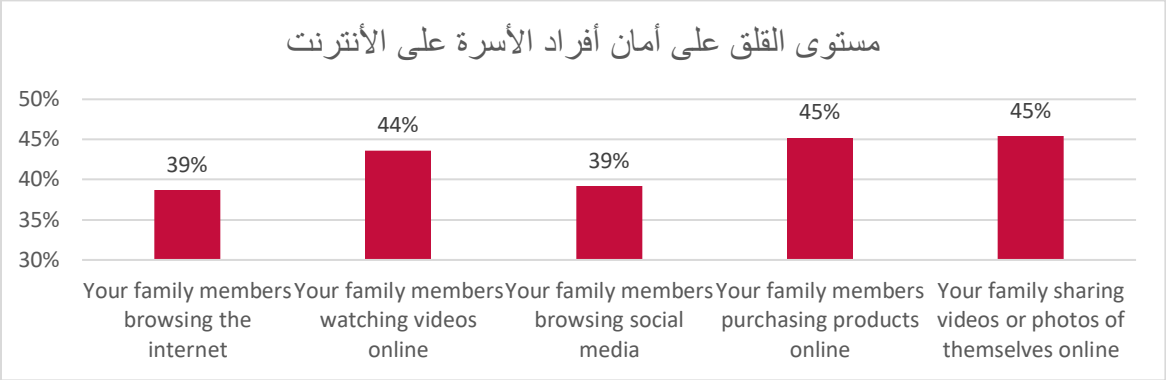
في حين أن تصورات الأمن الشخصي لم تختلف اختلافًا كبيرًا بين الذكور والإناث، **إلا أن الفتيات والنساء كن أكثر قلقًا بشأن أمان الفتيات والنساء الأخريات في أسرهن: فقط نصفهن (51٪) إعتبرنهن آمنات عبر الإنترنت.** وبناءً على نتائج النقاشات مجموعة التركيز المنعقدة في شهر تشرين الثاني من عام 2020 توقعنا أن يكون لدى النساء مخاوف متعلقة بالأمان أكثر من الرجال. وجاءت النتائج مؤكدة لذلك. إلا أنه من المثير للاهتمام أن نلاحظ مدى الإختلاف: كانت النساء أكثر قلقًا بنسبة 27٪ بشأن امان أفراد أسرهن النساء عبر الإنترنت مقارنة بقلق الرجال. ويمكن ربط هذا الأمر بعاملين: سلطت مناقشات مجموعة التركيز المذكورة الضوء على أن الإناث يملن للتكلم مبدئياً لأفراد أسرهن من الإناث بشأن مخاوفهن، كما ويمكن للأدوار التقليدية للجنسين داخل الأسرة أن يؤثر بالأمر أيضًا ، حيث انه من التقليدي تولي المرأة دور المسؤولية بتربية الأطفال والإشراف على نشاطهم عبر الإنترنت.

كان هنالك أيضًا اختلافات كبيرة بين تصورات أمان أفراد الأسرة على الإنترنت عبر الفئات العمرية: يبدأ **قلق الشخص بشأن أمان أفراد أسرته بالتزايد (مقارنةً بالأمانه الشخصي) من عمر 18 عامًا وما فوق، ويشكل اهمية خاصة لدى الفئة العمرية من 31 إلى 40.** من المحتمل أن يكون بسبب أن هذا هو السن الذي يبدأ به الناس بالزواج وتأسيس العائلة، والتقدم بالعمر الذي ينتج عنه الشعور المتزايد بالمسؤولية. بالإضافة إلى أن الفئات العمرية من 31 إلى 40 وما دون هي تلك التي تعتبر انها "خبيرةً في مجال التكنولوجيا" مقارنة بالفئات العمرية الأكبر سنًا: فهم من كانوا مراهقين عندما أصبح الإنترنت متاحًا لأول مرة للشعب الأردني في عام 1996.[17]

كان لدى الناس من المفرق والرمثا أدنى تصور لأمان أفراد الأسرة على الإنترنت، مما يشير الى التصور المنخفض لأمانهم الشخصي على الإنترنت. ومع ذلك كان لدى الهاشمي الشمالي أكبر فرق بين تصورات الأمان الشخصي الفردية وأمان أفراد الأسرة من نفس النوع الإجتماعي بفارق 14 درجة ، وتليها حي نزال بفارق 12 درجة والخالدية والرمثا بفارق 10 درجات .

تصفح أفراد أسرتك للإنترنت
مشاهدة أفراد أسرتك للفيديوهات على الإنترنت
تصفح أفراد أسرتك لوسائل التواصل الإجتماعي
شراء أفراد أسرتك للمنتجات عبر الإنترنت
مشاركة أفراد أسرتك لصورهم وفيديوهاتهم على الإنترنت

19)، *الإنترنت في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا*، accessed online تمت زيارد الموقع آخر مرة



الشكل 6. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "قلق للغاية" أو "قلق إلى حد ما" على السؤال التالي: "الأمان الرقمي: ما هو مستوى القلق الذي تشعر حيال ما يلي:"

وكما هو الأمر مع الأمان الشخصي، كان الأشخاص أكثر قلقًا بشأن أمان أفراد أسرهم عند مشاركة مقاطع الفيديو والصور عبر الإنترنت (أعرب 45٪ عن قلقهم بشأن ذلك). كان مستوى التمييز بين هذا الأمر وتصفح الإنترنت واضحاً (حيث39٪ أعربوا عن قلقهم بشأن الأخير) والذي لربما كان متوقعاً من البحث النوعي. في الواقع، يمكن تفسير ذلك من خلال تصورات القدرة لدى الأشخاص على الحفاظ على أمان أفراد أسرهم عبر الإنترنت. ففي حين كان هنالك ثقة كبيرة لدى المشاركين بالمسح (لا سيما بين الفئات العمرية الأصغر سنًا) بقدرتهم على الحفاظ على سلامتهم عبر الإنترنت، فإن هذه الثقة انخفضت بشكل كبير عندما سؤلوا عن قدرتهم على الحفاظ على أمان أفراد أسرهم. قد يكون هذا بسبب تصور أن كل شخص مسؤول عن سلامته، أو لربما بسبب عدم معرفة ما يفعله أفراد الأسرة الآخرون عبر الإنترنت.

عبّر المشاركون بالمسح من الرمثا والمفرق عن مستوي عالي من القلق بشأن جميع المواضيع الفرعية بمعدل 53٪ من المشاركين بالمسح ا أفادوا بقلقهم بشأن أمان أفراد أسرهم عبر الإنترنت. و سجَّلت كل من الخالدية وحي نزّال أدنى مستويات القلق بشأن جميع المواضيع الفرعية بمعدل 34% و 35% بالتوالي من المشاركين بالمسح الذين أفادوا بقلقهم بشأن أمان أفراد أسرهم عبر الإنترنت

كان الأردنيون أكثر قلقًا بشأن أمان أفراد الأسرة عبر الإنترنت من السوريين (بنسبة 43٪ عبر أنشطة الإنترنت، مقارنة بـ 40٪). وبينما بقيت النسبة أقل من متوسط المعدل العام، كان هنالك فرق سبع نقاط بشأن القلق على أفراد الأسرة الذين يتصفحون وسائل التواصل الاجتماعي: كان 41٪ من الأردنيين قلقون من ذلك مقارنة بـ 34٪ من السوريين.

وعبر مرة أُخرى المشاركون بالمسح والذين تبلغ أعمارهم 61 عامًا وما فوق عن أقل مصدر قلق تجاه جميع المواضيع الفرعية. ومن المحتمل أن يكون هذا بسبب الأدوار العائلية: فقد كبِروا أبناءهم، ومن قد كونوا أسرهم الخاصة. فإحساسهم بالمسؤولية - لا سيما تجاه مساحات الإنترنت حيث لديهم مستويات بالمعرفة الرقمية تكاد ان تكون معدومة - أقل من أولئك الذين هم آباء لأطفال وشباب يافعين. ويمكن أيضًا ربط التصورات الاقل للأمان الشخصي على الإنترنت بمستويات المعرفة الأقل لديهم حول كيفية استخدام الأدوات الرقمية.

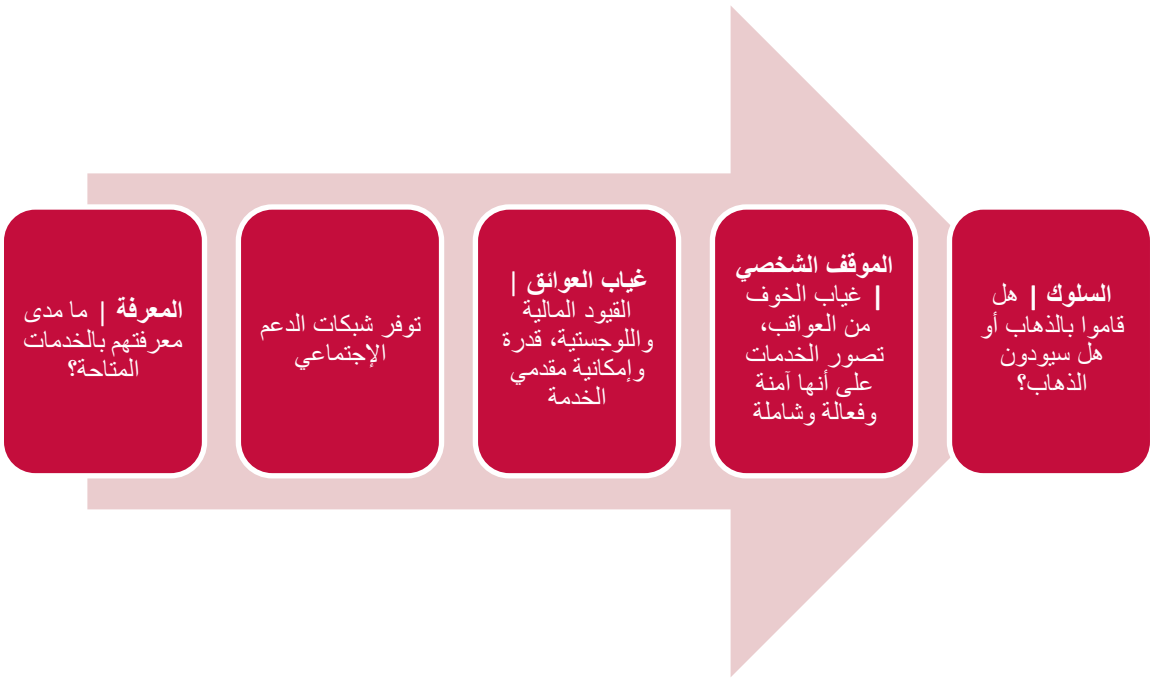
2.0 الحصول على خدمات الحماية

كشف تقييم الاحتياجات الذي أجرته سايرون في شهر تشرين الثاني من عام 2020، **أن العوائق الرئيسية التي تحول دون حصول ضحايا الجرائم الإلكترونية الواقعة بين الأفراد على الخدمة، تشتمل على: نقصاً بالمعرفة حول الخدمات المقدمة؛ و نقصاً بالثقة وبالإهتمام بالسعي للحصول على هذه الخدمات؛ و القرب الجغرافي والقدرة المالية للوصول للخدمات؛ ووجود أو عدم وجود آليات وشبكات للدعم الإجتماعي - الخالية من بالتعرض الى أنواع الأذى الثانوي مثل تشويه السمعة أو وصمة العار المتوقعة أو التي تمت تجربتها**.و سعى هذا المسح إلى تحديد أهمية هذه العوامل المختلفة .

ولقد درسنا كلاً من الخيارات المتاحة الرسمية (مديرية الأمن العام PSD) وغير الرسمية (منظمات المجتمع المحلي CBOs) للإبلاغ و / أو طلب المساعدة. ففي حين أن إدارة حماية الأسرة (FPD) ووحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية (CCU) مكلفتان بتقديم الخدمات لضحايا الجرائم الإلكترونية الواقعة بين الأفراد ولضحايا العنف الإلكتروني القائم على النوع الإجتماعي SGBV، أو العنف الثانوي القائم على النوع الإجتماعي SGBV، إلا أن وحدات الشرطة لا تمتلك الإمكانية أو القدرة لتغطية جميع السكان. [18] والواقع أن جزءاً رئيسياً من استراتيجية مديرية الأمن العام يتمثل في اشراك المجتمع المحلي،على سبيل المثال، من خلال وحدة الشرطة المجتمعية وآليات إشراك الشرطة والمجتمع المحلي (مثل مجالس الأمن المحلية) وبرنامج أصدقاء الشرطة. ومن خلال هذه الآليات، يمكن لمديرية الأمن العام نشر رسائل الأمن المجتمعي الرئيسية، وفهم توجهات الامان بشكل أفضل، والعمل مع المنظمات المجتمعية المحلية لحل القضايا قبل أو عند ظهورها.

ومع ذلك ، يوضح القسم التالي أنه على الرغم من وجود معرفة جيدة بوحدات الشرطة ، إلا أن هناك القليل من المعرفة بقدرة منظمات المجتمع المحلي CBOs على دعم ضحايا الجرائم الإلكترونية.

[18] وفقًا لتعريف مجلس أوروبا *"يقع الأذى الثانوي عندما تتعرض الضحية لمزيد من الضرر ليس كنتيجة مباشرة للفعل الإجرامي ولكن بسبب الطريقة التي تتعامل بها المؤسسات والأفراد مع الضحية"* European Institute for Gender Equality)المعهد الأوروبي للمساواة بين الجنسين(. وفي حالة البحث الحالي الذي تجريه سايرون حول تجارب ضحايا العنف القائم على النوع الاجتماعي عبر الإنترنت وغيرها من الجرائم الإلكترونية الواقعة بين الأفراد، يمكن أن يكون سبب الأذى الثانوي هو استخدام العائلة أو المجتمع أو جهات التي تقديم الخدمات للغة القاء اللوم على الضحية. ويمكن لهذه في بعض الحالات، أن تكون بمثابة القضايا الثانوية للعنف القائم على النوع الإجتماعي أو حتى الجرائم التي تشمل العنف الأسري والعزلة الاجتماعية وتشويه السمعة وما إلى ذلك.



2.1 المعرفة | هل الناس على علم بالخدمات المتوفرة؟

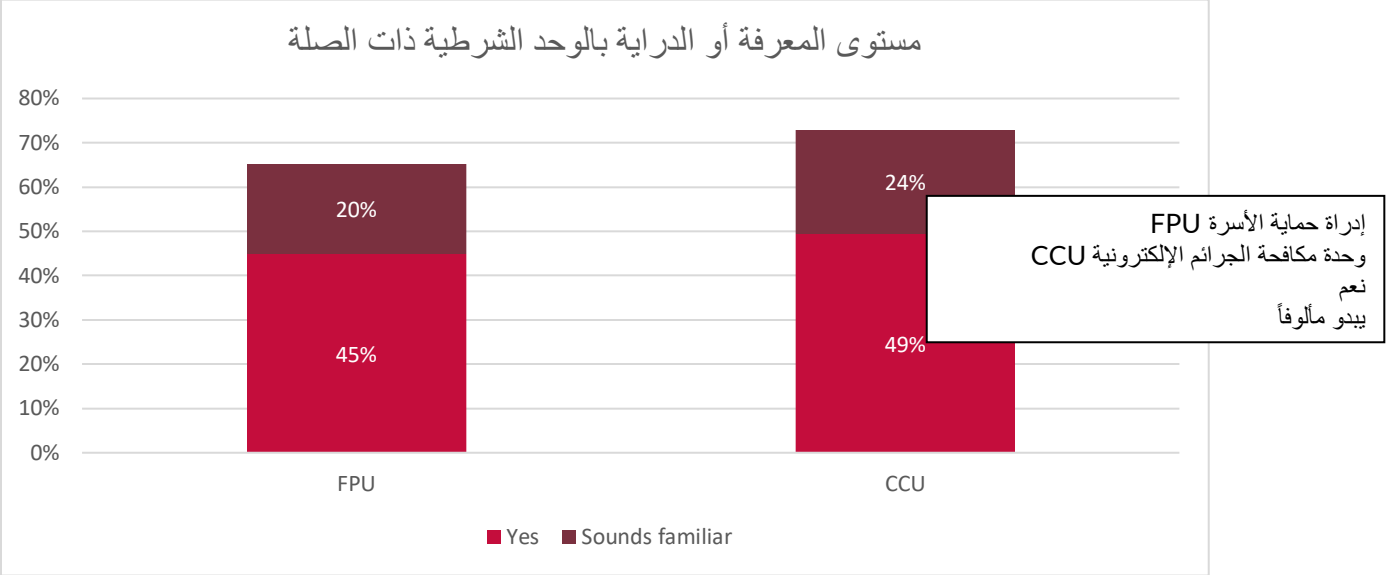
كان هناك تصور إيجابي لدى ثلاثة وأربعون بالمائة من الناس في المناطق المستهدفة على مدى توافر / إمكانية الحصول على خدمات الحماية الرسمية وغير الرسمية. [19] وكانت المعرفة بخدمات الحماية المختلفة أعلى قليلاً بين الرجال عنها بين النساء (قال 46٪ من الرجال أنهم كانوا على معرفة بها، مقارنة بـ 40٪ من النساء) وبين الأردنيين مقارنة بالسوريين (44٪ إلى 41٪). و خمسة وأربعون بالمائة من الشباب كان لديهم معرفة بخدمات الحماية المختلفة.

و المشاركين بالمسح من الرمثا كان لديهم التصور الأكثر إيجابية بخصوص التوافر / إمكانية الحصول على خدمات الحماية بنسبة (53٪)، وتليها المفرق (48٪)، وثم الخالدية (45٪)، وحي نزال (44٪) والهاشمي الشمالي (35٪).

تتضمن خدمات الحماية الرسمية على إدارة حماية الأسرة (FPD) ووحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية (CCU). ويُقصد بخدمات الحماية غير الرسمية، مجموعة الخدمات القانونية أو النفسية أو التقنية التي تقدمها منظمات المجتمع المحلي . **وكان الناس من جميع المواقع والأعمار والأنواع الإجتماعية والجنسيات – حتى الآن - أكثر وعياً بخدمات الحماية التي تقدمها الشرطة، من تلك التي تقدمها منظمات المجتمع المحلي (69٪ إلى 34٪).**

[19] مزيج من الردود بـ "نعم" و "مألوف نوعًا ما "على السؤال:" *هل تعرف أو سمعت عن الخيارات التالية للإبلاغ عن جريمة إلكترونية أو طلب المساعدة بشأنها*"

المعرفة بالوحد الشرطية التي تتعامل مع الجريمة الإلكترونية الواقعة بين الأفراد.



الشكل 7. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "نعم" أو "يبدو مألوفًا" على السؤال التالي: "هل تعرف أو سمعت عن الخيارات التالية للإبلاغ عن الجريمة إلكترونية أو طلب المساعدة بشأنها؟"

كان لدى ثلاثة أرباع (73٪) من الأشخاص الذين شملهم المسح معرفة بوحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية CCU في مديرية الأمن العام PSD ؛ في حين كان لدى 69٪ معرفة بإدراة حماية الأسرة FPD.

سمع ثمانون بالمئة من الرجال في المناطق المستهدفة عن وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية CCU، بمقابل 66٪ من النساء. وبالمقارنة، فإن المعرفة بإدارة حماية الأسرة FPD كانت متشابهة جدًا بين الذكور والإناث. وهذا ليس بالأمر المفاجئ بالنظر إلى أن إدراة حماية الأسرة مكلفة للتعامل مع العنف القائم على النوع الإجتماعي، والتوعية التي تستهدف الفتيات والنساء، ونسبة الشرطة النسائية التي تفوق المتوسط بالمقارنة بالوحد الشرطية الأخرى.

كان سبعة وثلاثون بالمائة من الأردنيين على علمٍ بوحدات الشرطة ذات الصلة مقارنة بـ 59% من السوريين. كان هذا الاختلاف في المعرفة واضحًا بشكل خاص عندما يتعلق الأمر بوحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية CCU ، والتي كان من المرجح للأردنين أن يكونوا على معرفة بها بنسبة 41% أكثر من السوريين. ومن المحتمل أن تكون المعرفة المتزايدة بإدراة حماية الأسرة بين السوريين هي بسبب الإستقطاب الخارجي الذي قامت به إدراة حماية الأسرة من خلال مفوضية الأمم المتحدة السامية لشؤون اللاجئين والمنظمات غير الحكومية والمنظمات الأخرى تجاه مجتمعات اللاجئين. ويشير هذا إلى أن هناك إمكانية قوية للزيادة المماثلة في المعرفة - وبالتالي الحصول على الخدمات - إذا تم وضع آليات مماثلة للمعلومات والتنسيق للتعامل مع المخاوف المتعلقة بالحماية من الجرائم الإلكترونية.

المعرفة بالدعم الذي تقدمه منظمات المجتمع المحلي بشأن الجريمة الإلكترونية الواقعة بين الأفراد

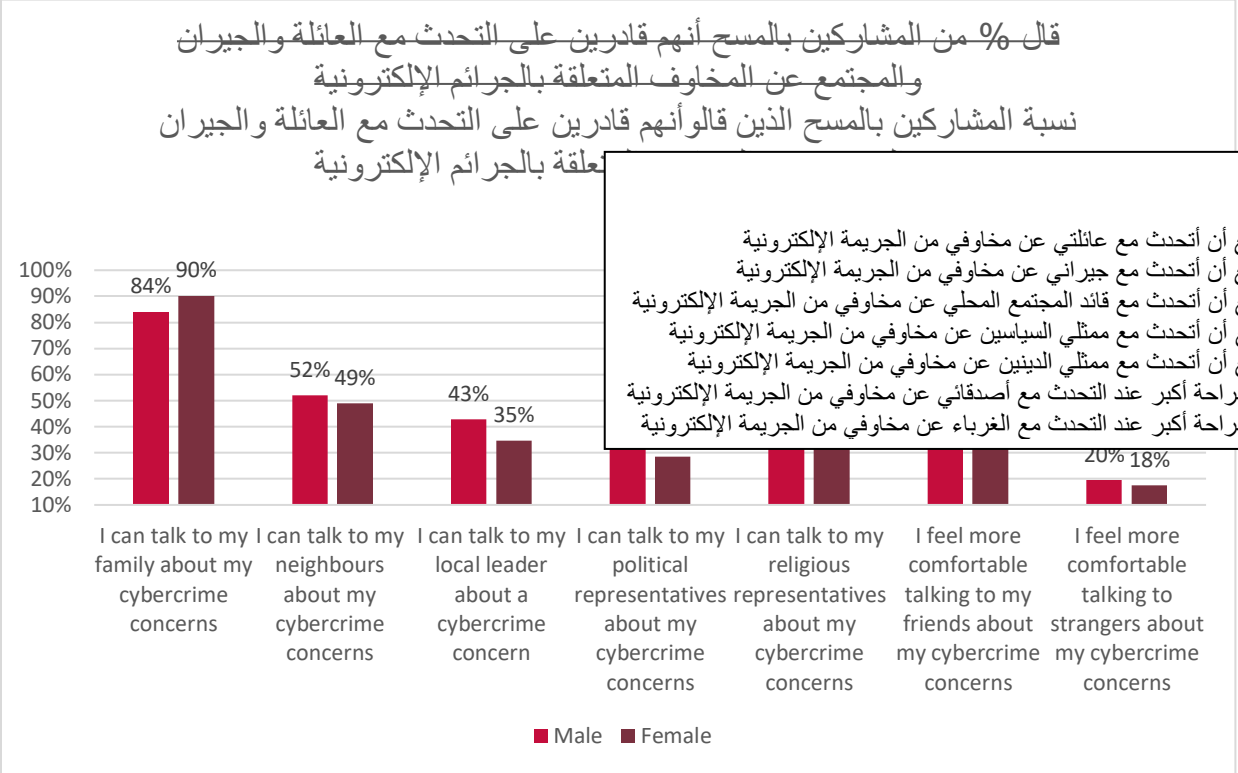
في حين أن ثلثي المشاركين بالمسح كانو على دراية بالوحدات الرئيسية في الشرطة والتي تقدم الخدمات لضحايا الجرائم الإلكترونية الواقعة بين الأفراد، كان العلم بالخدمات التي تقدمها منظمات المجتمع المدني أقل بكثير. في الواقع، بلغ معدل الوعي الفعلي بخدمات الحماية التي يمكن أن يحصل عليها ضحايا الجرائم الإلكترونية من منظمات المجتمع المدني نسبة 34٪.

الشكل 8. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "نعم" على السؤال التالي: "هل تعلم أو سمعت عن الخيارات التالية للإبلاغ عن الجريمة الإلكترونية أو طلب المساعدة بشأنها اخيارات غير الرسمية)"

حظي الفتيان والرجال بمعرفة أعلى بخدمات منظمات المجتمع المحلي مقارنة بالفتيات والنساء.في حين أن السوريون والأردنيون لديهم مستويات مماثلة من المعرفة حول خدمات منظمات المجتمع المحلي المتاحة.

2.2 شبكات الدعم الإجتماعي

مناقشة الجرائم الإلكترونية مع العائلة والجيران والمجتمع



الشكل 9: النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بعبارة "أتفق بشدة" أو "أتفق" على السؤال التالي: "إلى أي مدى تتفق مع العبارة (العبارات) التالية":

شعر المشاركون بالمسح بالراحة الأكبر إذا كانو مقربين للشخص المؤتمن لمناقشة الجرائم الإلكترونية أو لطلب المساعدة. وكان أفراد الأسرة وبعدها الأصدقاء هم المؤتمنون المفضلون . حيث قال 87٪ و 63٪ من المستجيبين، على التوالي، إنهم سوف يلجئون اليهم للحصول على المساعدة.

ومع هذا، سُئل المشاركون بالمسح عما إذا كانت هناك أية قضايا متعلقة بالجرائم الإلكترونية يشعرون بالتردد بمشاركتها مع أسرهم. وكانت أهم ثلاث قضايا من بين تلك القضايا هي المواضيع المتعلقة بالشرف (21٪)، والتحرش اللفظي أو الجسدي أو الجنسي (20٪) والابتزاز (18٪). و وجدت الأبحاث النوعية الأولية أن هذه هي أنواع الجرائم التي من المرجح أن تسبب مخاوف الحماية الثانوية ، ولهذا فإن هذه القضايا هي التي يجد الأشخاص - وخاصة النساء - صعوبة باللجوء إلى الشرطة بشأنها.[20]

شعر ثلث المستجيبين فقط بالراحة في التحدث إلى قادة المجتمع المحليين والممثلين السياسيين والدينيين حول مخاوفهم المتعلقة بالجرائم الإلكترونية. وكان مستوى الراحة هذا أعلى قليلاً لدى الفتيان والرجال، منه لدى الفتيات والنساء (39٪ إلى 33٪ على التوالي شعروا بالراحة بالتكلم مع هؤلاء الأفراد)، وكان مستوى الراحة أعلى لدى الأردنيين منه لدى السوريين. و كمقارنة، شعر 19٪ من الأشخاص بالراحة بالتحدث إلى الغرباء.

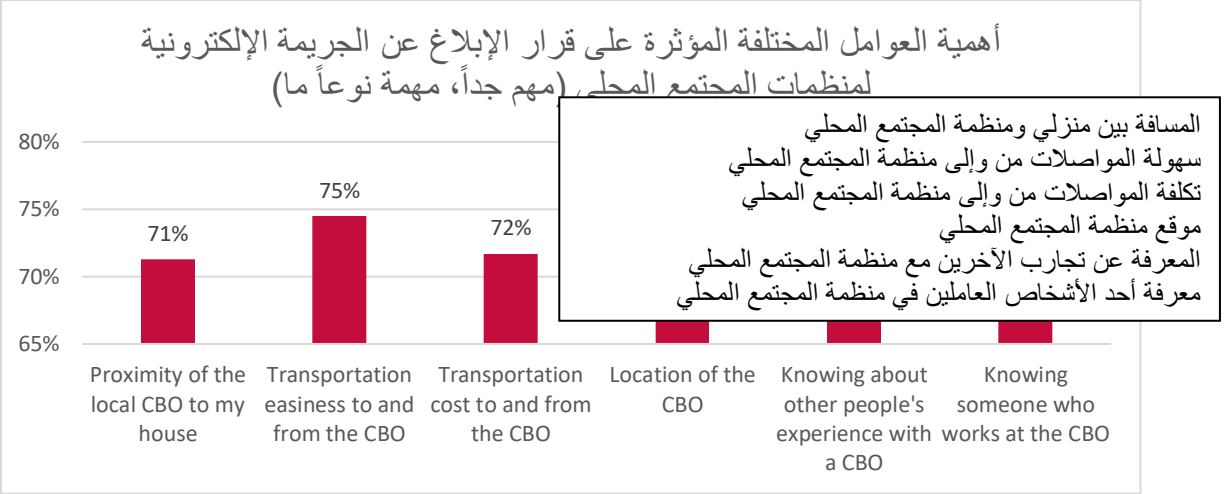
[20] وعلى نفس المنوال، سُئل المشاركون بالمسح عن أنواع القضايا المتعلقة بالجرائم الإلكترونية التي قد يشعرون بالتردد في مشاركتها مع مجتمعاتهم. كانت أهم ثلاث قضايا هي القضايا أو المواضيع المتعلقة بالشرف بنسبة 26.7٪، ولم يرغب المشاركون بالمسح بمشاركة أي شيء مع مجتمعهم بنسبة 18.8٪ وقضايا حياتهم الخاصة أو الأسرية بنسبة 18.0٪.

كان هناك فرق ضئيل بين الأعمار من حيث شعروهم براحة التحدث إلى أفراد عائلاتهم بشأن الجرائم الإلكترونية. ومع ذلك، يجب أن يتم وضع هذا في سياق النتائج المذكورة أعلاه، والتي كشفت عن تردد المشاركين بالتحدث إلى أسرهم بشأن الجرائم الإلكترونية المؤثرة على شرفهم التي تشمل التحرش اللفظي / الجنسي أو الابتزاز.

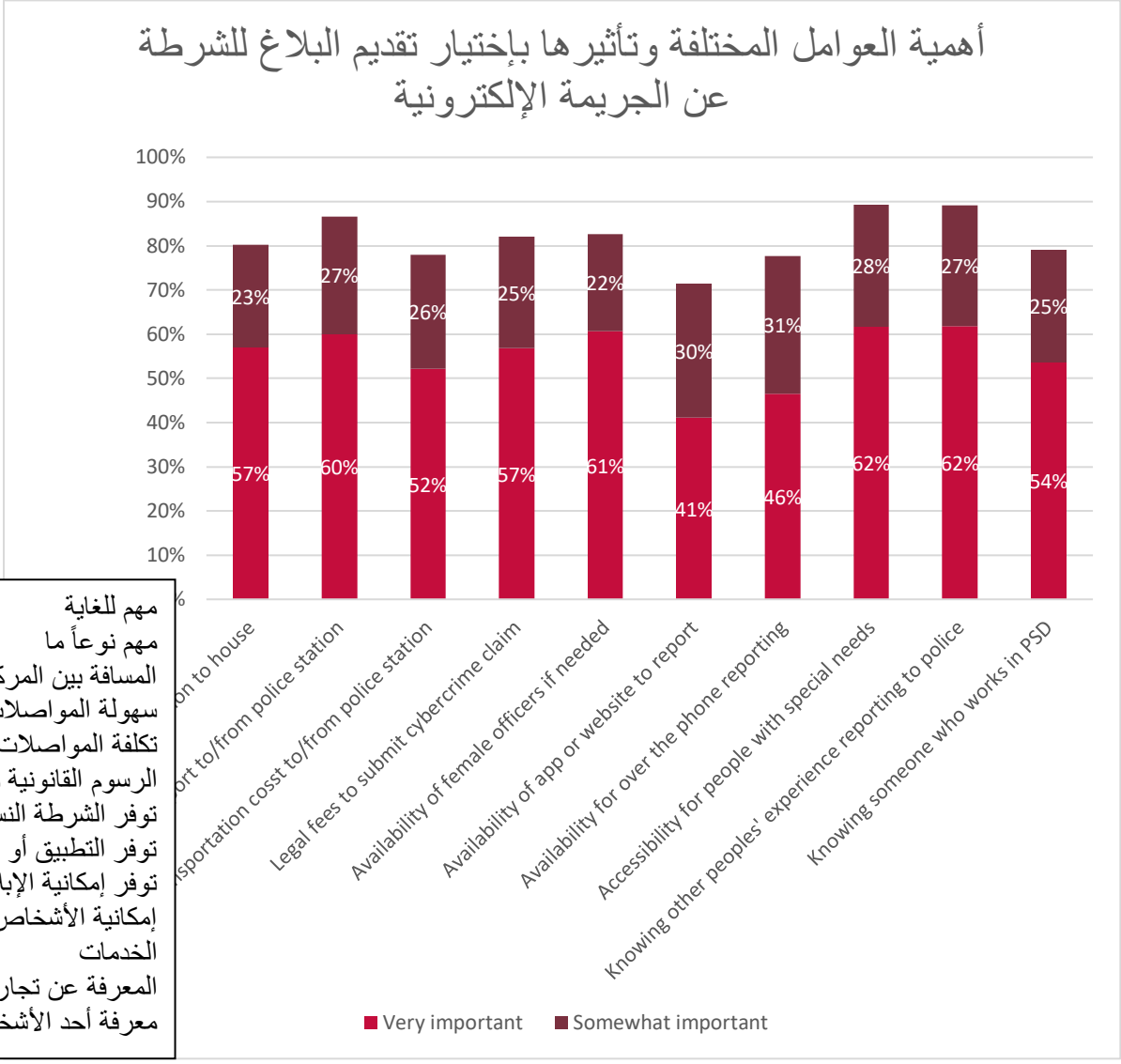
من الذي سيختاره الأشخاص لمرافقتهم عند ذهابهم للإبلاغ عن جريمة إلكترونية؟

قالت ثمانية وثمانون بالمائة من النساء أنهن سوف يبلغن الشرطة عن الجرائم الإلكترونية إذا كنّ برفقة أحد أفراد الأسرة مقارنة بـ 42٪ من الرجال. ويفضل أربعون بالمئة من الرجال الذهاب بمفردهم، مقارنة بـ 8٪ فقط من النساء. ويعكس هذا الأمر نتائج البحث النوعي السابق لسايرون، والذي أظهر أن النساء لن يذهبن إلى الشرطة بمفردهن ويفضلن دائمًا أن يكون برفقة أحد أفراد الأسرة الذكور للقيام بذلك.

2.3 العوامل المؤثرة بإتخاذ قرار الحصول على الدعم من الشرطة وخدمات منظمات المجتمع المحلي



الشكل 10. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بكلمة "مهم جدًا" أو "مهم" على السؤال التالي: "إذا كنت ترغب بطلب المساعدة من منظمة المجتمع المحلي بشأن جريمة إلكترونية، فما مدى أهمية كل مما يلي:"



الشكل 11. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بكلمة "مهم جدًا" أو "مهم" على السؤال التالي: "إذا كنت تريد تقديم البلاغ لمديرية الأمن العام عن الجريمة الإلكترونية، فما مدى أهمية كل مما يلي:"

كان الناس أقل قلقًا بشأن العوامل المختلفة عندما تعلق الأمر بإتخاذ القرار ما إذا كانوا يريدون الحصول على الخدمات من منظمات المجتمع المحلي. ويرجع ذلك على الأرجح إلى قلة المعرفة بالخدمات المتاحة وتفضيل الذهاب إلى مديرية الأمن العام.

أعطت النساء أهمية أكبر لكل واحد من هذه الإعتبارات (بمعدل 78٪ بين العوامل التي ينطوي عليها اختيارهن ، مقارنة بـ 69٪ للرجال). ومقارنة بالأردنيين، فقد شعر السوريون بتقييد أكبر عند إتخاذ القرار بطلب المساعدة من منظمات المجتمع المحلي بسبب مجموعة من العوامل الجغرافية والإجتماعية و المؤسسية (بمعدل أهمية 83% للأول و71% للثاني). وأخيرًا، أولى الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم من 14 إلى 17 عامًا أهمية أكبر اللاعتبارات (بمعدل 84٪)، مع انخفاض تدريجي عبر جميع الأعمار (بلغت أهمية الإعتبارات معدل 63% بين الأشخاص بعمر 61 وما فوق).

إمكانية حصول ذوي الإحتياجات الخاصة على الخدمات

كان الاعتبار الأكثر ذِكراً من المشاركين بالمسح (بنسبة 90%) هو إمكانية حصول الأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة على الخدمات عند حاجتهم للإبلاغ عن الجريمة الإلكترونية إلى مديرية الأمن العام. وكان هذا الأمر مفاجئًا في البداية، حيث أن الغالبية العظمى من المشاركين بالمسح ليسوا من ذوي الاحتياجات خاصة. ومع ذلك، فقد أكدت شركة نبض لجمع البيانات NABD، أن مثل هذه الأسئلة تحصل على درجات عالية بشكل منتظم خلال استطلاعات الرأي المماثلة. قد يكون أحد التفسيرات هو أن معظم العائلات لديها أحد الأفراد المسنين (بالإضافة إلى الأشخاص ذوي الإعاقة المحتملين) الذين يواجهون صعوبات في التنقل أوغيرها من المعوقات الجسدية التي تحول دون وصولهم للجهات المعنية. ولأنه لدى العائلات مستوى من الوعي حول احتياجات هؤلاء الأقارب، يصبح السؤال - وبالتالي الاعتبار – شخصيًا بالنسبة لهم.

المعرفة عن تجارب الآخرين ممن قدموا البلاغ للشرطة

قال تسع وثمانون من المشاركين بالمسح، أن معرفتهم بتجارب الأشخاص الآخرين مع الشرطة أُعتبرت مهمة لدرجة أنها قد تؤثر على عملية الإبلاغ الخاصة بهم. و بنسبة 79٪ عندما تعلق الأمر بمعرفة تجربة الآخرين مع منظمات المجتمع المحلي. وضع النساء و السوريون أكبر قدر من التركيز على هذه الاعتبارات (بفارق ثماني نقاط لكليهما). وفعلياً، كشف بحث أجرته سايرون في تشرين الثاني من 2020 أن الاستماع إلى التجارب السلبية مع الشرطة هو الرادع الرئيسي للإبلاغ بين الشباب واللاجئين السوريين على وجه الخصوص.

المسافة الجغرافية بين الأشخاص والخدمات وسهولة المواصلات

أُعتبرت سهولة المواصلات الى مراكز الشرطة (التي ذُكرت على أنها عامل مؤثر على عملية الإبلاغ بإفادة 87% من المشاركين بالبحث). و سهولة المواصلات لمنظمات المجتمع المحلي (التي ذكرها 75٪ من المستجيبين) كانت العامل التالي الأكثر ذكرًا الذي يؤثر على أنماط الإبلاغ، يليه قرب الشرطة. (التي ذكرها 80% من المشاركين بالمسح) والقرب من منظمات المجتمع المحلي (تم ذكرها من قبل 71٪ من المشاركين بالمسح). لم يكن هناك فرق يذكر حسب الجنس أو العمر أو الجنسية.

توفر الشرطة النسائية

قال ثلاثة وثمانون بالمائة من المشاركين بالمسح، إن توفر ضباط الشرطة النسائية كان عامل مهم في اختيارهم للإبلاغ عن الجريمة الإلكترونية. وإرتفعت هذه النسبة إلى 89٪ للنساء - بفارق 12 نقطة مئوية بين الذكور والإناث. وكان هذا الأمر مهم بشكل خاص للناس من المفرق (86٪)، ولكنه أقل أهمية لمن هم من إيدون (73٪). وكان هذا العامل هو ذكره مراراً كالعامل الاكثر لمن هم بين 31-60 عاماً. وكان هنالك فرق ضئيل بين الجنسيات.

التكاليف

ذُكرت تكاليف المواصلات على أنها عامل أكثر تأثيرا بين السوريين (حيث قال 88٪ أنها كانت مهمه) مقارنة بالأردنيين (بنسبة 75٪). وبشكل مشابه، فإن التكاليف المرتبطة بدفع الرسوم القانونية لتقديم الشكوى كانت مهمة جدًا أو مهمة إلى حد ما لنسبة 92% من السوريين و 80% من الأردنيين. قد يكون هذا الإختلاف بسبب أن الأردنيين أكثر وعياً بإجراءات الإبلاغ عن جريمة ، وبالتالي يعرفون أنه لا توجد تكاليف تتعلق بتقديم شكوى إلى الشرطة.

معرفة أحد الأشخاص العاملين في مديرية الأمن العام

سمعنا خلال مناقشات مجموعات التركيز عدة قصص لأشخاص يطلبون المشورة من أحد أفراد الأسرة الذي يعمل في الشرطة للحصول على النصيحة حول كيفية المضي قدمًا. حيث ظهرت معرفة الأفراد في الشرطة أو المنظمات المجتمعية مرة أخرى كمتغير مهم يؤثر على أنماط الإبلاغ لـ 79٪ من المستجيبين، على الرغم من أن هذا يمكن أن يكون للتشاور فقط، وليس كوسيلة أو شرط للإبلاغ.

إمكانية تقديم البلاغ غ عبر الهاتف أو التطبيق أو الموقع الإلكتروني

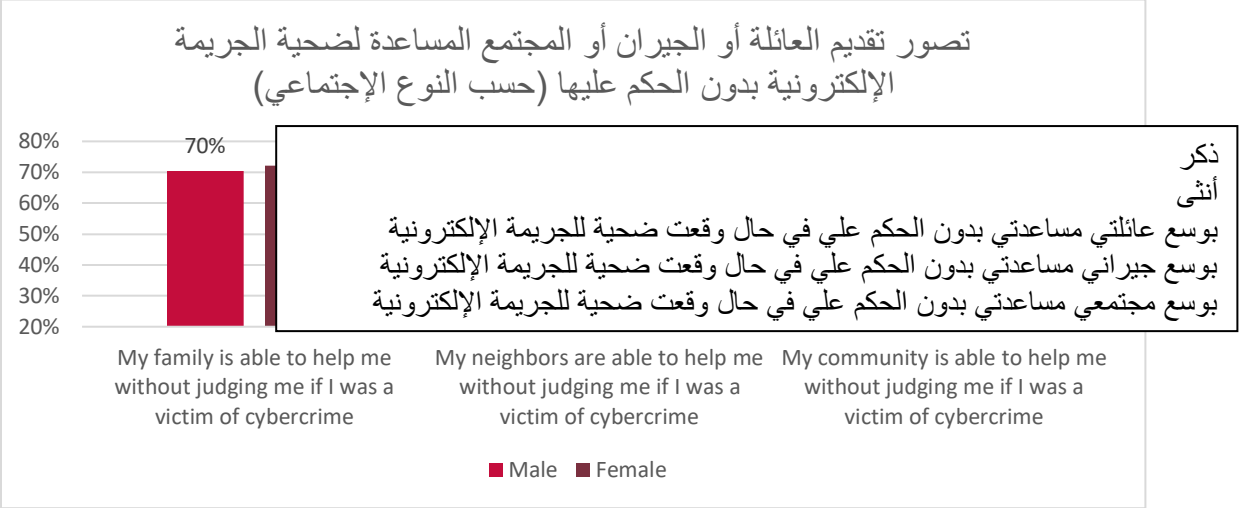
إعتبر إثنان وسبعون بالمائة من الأشخاص أنه من المهم أن يتاح لك الخيار بإبلاغ الشرطة أو طلب المساعدة عن طريق الهاتف أو الموقع الإلكتروني أو التطبيق، والذي - رغم ارتفاعه - كان أحد الاعتبارات الأقل تكرارًا. يُظهر التثليث في الردود على أسئلة المسح المختلفة أن الناس أكثر استعدادً لإبلاغ الشرطة شخصيًا من الإبلاغ عن بعد. ومع ذلك، فإن هذا الرقم ليس ضئيلاً: ففي حين أن هناك تغطية واسعة للإنترنت واستخدام الهواتف الذكية في جميع أنحاء الأردن، إلا أنه هنالك القليل جدًا من هياكل الحوكمة الإلكترونية ولا يزال استخدام أدوات ومنصات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للخدمات العامة ومنظمات المجتمع المحلي منخفضاً للغاية.

فضَّل كل من الرجال والنساء الإبلاغ أو طلب المساعدة شخصيًا من وحدات مديرية الأمن العام الرئيسية. ومع ذلك، ففي حين كانت الإناث المشاركات بالمسح أقل رغبة في الذهاب شخصيًا إلى وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية أو إدراة حماية الأسرة مقارنة بالذكور المشاركين بالمسح (فرق 10 نقاط بالنسبة للأول، وفارق أربع نقاط بالنسبة للأخير)، كانت النساء أكثر استعداداً للاتصال بالشرطة عن طريق الهاتف أو الموقع الإلكتروني أو تطبيقات الهواتف الذكية مقارنةً مع الرجال. ومن المحتمل أن يكون هذا مرتبطًا بالقيود التي تواجهها النساء عند السفر، والقبول المنخفض للمجتمع بذهاب النساء إلى مراكز الشرطة بمفردهن فمن المرجح أن تكون خيارات تقديم البلاغ والحصول على الخدمة عن بعد أكثر قبولًا للنساء اللواتي يرغبن بإبقاء قضيتهن ضي الكتمان، ويفضلن عدم تدخل أحد أفراد العائلة. وكان الأشخاص بعمر 61 عامًا وما فوق أقل استعدادً لاستخدام هاتف أو الموقع الإلكتروني أو التطبيق مقارنة بالأعمار الأخرى (51٪ مقارنة بمعدل 67٪) مما يعكس، مرة أخرى، انخفاض استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى هذه الفئة العمرية على الأرجح.

2.4 المواقف الشخصية | كيف يشعر الأفراد بشأن الحصول على الخدمات؟

الخوف من العواقب المترتبة

تم سابقاً توثيق انخفاض مستوى الإبلاغ من قِبل ضحايا الجرائم من النساء التي قد تجلب العار على أنفسهن أو على أسرهن.[21] يمكن رؤية هذا الخوف من العار والحكم المجتمعي وخاصة بالنسبة للنساء واضحاً في نتائج المسح.



الشكل 12: النسبة المئوية للمشاركين بالمسح ممن أجابوا "أتفق بشدة" أو "أتفق" على السؤال التالي: "لأي مدى تتفق مع العبارة (العبارات) التالية"

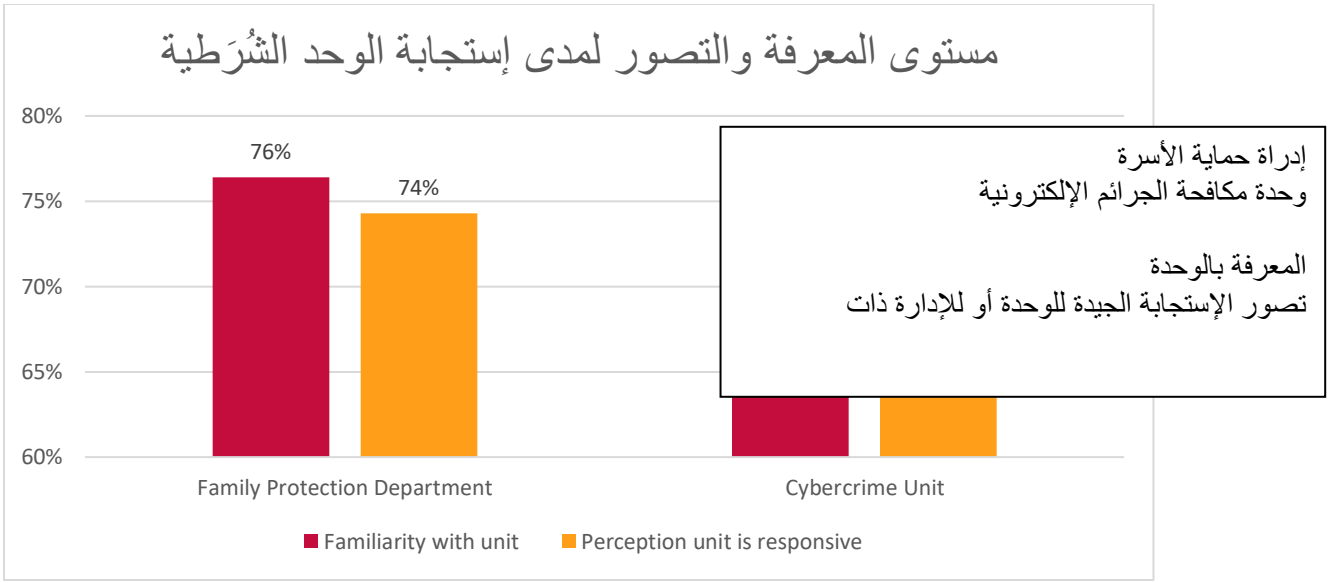
ففي حين شعر نصف المشاركين بالمسح (51٪) بالراحة بالتحدث إلى أحد الجيران بشأن الجرائم الإلكترونية (راجع القسم 2.2)، إعتقد 29٪ فقط أن جيرانهم - أو المجتمع الأوسع - سيساعدهم دون الحكم عليهم. ومع ذلك، **في كلتا الحالتين، شعر الرجال بخطر أقل من إصدار الأحكام مقارنة بالنساء**.

[21] على سبيل المثال ، راجع مقال العربي عن الأطفال الذين يتعرضون للإساءة والذين يعانون مرتين مع ثقافة العار الأردنية (2015) التي يمكن الوصول إليها عبر accessible online ; Warrick C., (2005), *The vanishing victim: criminal law and gender in Jordan*, Law & Society Review; Neshwiwat F., (2004), *Honor crimes in Jordan: Their treatment under Islamic and Jordanian Criminal Laws*, Penn State International Law Review (مقالة عن المعاناة لمرتين من قِبل الأطفال المعتدى عليهم في ظل ثقافة العار الأردنية 2015، ويمكن الوصول لها عبر accessible online، الضحية المتلاشية:القانون الجنائي والنوع الإجتماعي في الأردن، مجلة القانون والمجتمع، وجرائم الشرف في الأردن:معاملتها في ظل القانون الجنائي الإسلامي والأردني)

تصور الخدمات

كان لدى واحد وسبعون بالمائة من المشاركين بالمسح تصور إيجابي عن أداء السلطات المحلية والجهات الفاعلة في المجتمع المحلي. [22] كان هناك فرق ضئيل نسبيًا بالنسبة للشباب (70٪)، وبين الذكور والإناث (71٪ للنساء، 72٪ للرجال)، أو حسب الجنسية (72٪ للأردنيين، 69٪ للسوريين).

كانت التصورات الإيجابية عن أداء السلطات المحلية والجهات الفاعلة في المجتمع المحلي هي الأعلى في الخالدية (83٪ من المشاركين بالمسح كان لديهم تصور إيجابي بهذا الخصوص)، و يليها إيدون (77٪)، ثم حي نزال (73٪)، والرمثا (72٪) والمفرق (71٪) والهاشمي الشمالي (69٪).

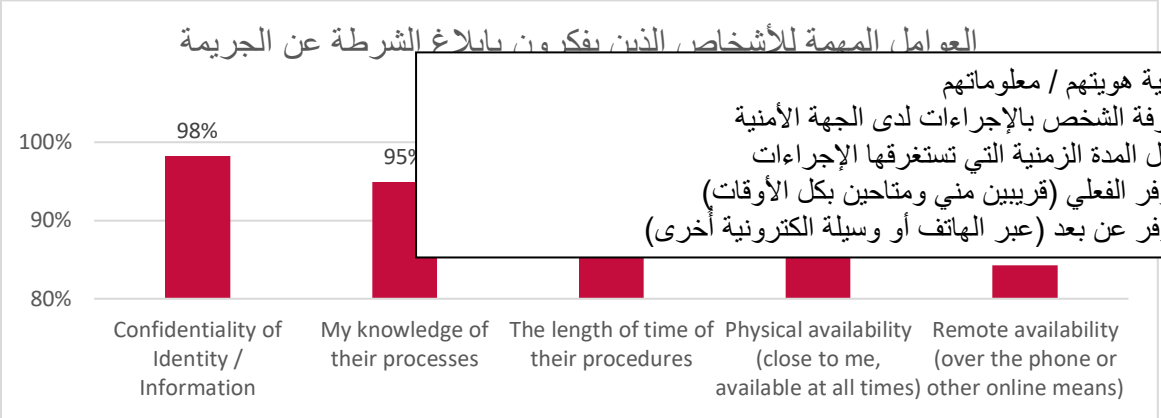


الشكل 13. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح ممن أجابوا بـ "مألوف جدًا" أو "مألوف" على السؤال التالي: "إلى أي مدى أنت على دراية بإجراءات الإبلاغ عن الجريمة إلكترونية / تقديم شكوى إلى وحدة مكافحة الجريمة الإلكترونية (CCU) أو إدارة حماية الأسرة (FPD)."

كان الناس أكثر دراية بإجراءات تقديم البلاغات لإدارة حماية الأسرة، بنسبة (76٪ كانوا على دراية بهم)، وأقل دراية بإجراءات تقديم البلاغات عن الحوادث لوحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية، بنسبة (67٪). ورأوا أن إدراة حماية الأسرة هي الأكثر استجابة بنسبة (76٪). يعد هذا أمرًا مهمًا ، حيث قال 97٪ من الأشخاص أن طول المدة الزمنية المستغرقة لإكمال الإجراءات كانت عامل مهم بإتخاذ القرار فيما إذا كان سيتم الحصول على الخدمات أم لا. وفي إطار طرح السؤال المفتوح عن "مدى إستجابة" المؤسسة، تمت ذِكر أن هذا العامل هو الأكثر أهمية.[23]

[22] تم طرح هذا السؤال على الأشخاص الذين أجابوا بـ "نعم" على السؤال السابق "هل تعرف أو سمعت عن الخيارات التالية للإبلاغ عن الجريمة إلكترونية أو طلب المساعدة بشأنها"

[23] الردود بـ "مهم" و "مهم جدا" مجتمعة



الشكل 14. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "مهم جدًا" أو "مهم إلى حد ما" على السؤال التالي: "ما مدى أهمية الخصائص التالية بالنسبة لك إذا كنت تريد إبلاغ مديرية الأمن العام عن جريمة الكترونية "

شعر ثمانية وتسعون بالمائة من المشاركين بالمسح أن سرية هويتهم ومعلوماتهم هي خاصية مهمة عند الإبلاغ عن الجريمة الإلكترونية للشرطة أو لمنظمات المجتمع المحلي.[24] وكانت هنالك اختلافات طفيفة بين الجنسيات أو المواقع أو النوع الإجتماعي أو الأعمار. وينبغي قراءة هذا الأمر مع تفهم القلق المتعلق بالحكم الصادر من الجيران والمجتمع (راجع القسم 2.4)، والقلق بخصوص العنف الثانوي القائم على النوع الإجتماعي الذي ممكن أن يلحق بضحية الجريمة الإلكترونية (راجع القسم 1.2)

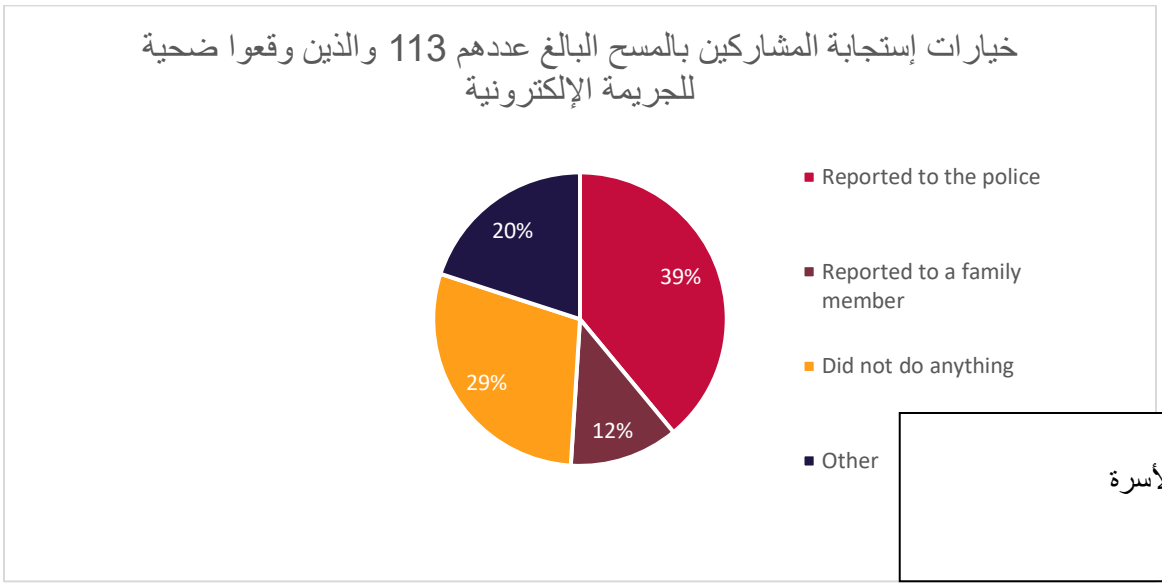
وأخيرًا، طُلب من المشاركين بالمسح ذكر عوامل أخرى ذات أهمية بالنسبة لهم لم يسبق ذكرها. تم ذكر الاستجابة السريعة باعتبارها العامل الرئيسي لـ 20٪ من المشاركين بالمسح، يليها حل الموقف (18%) ويليه « أخذ الحق » (بنسبة 13٪).

2.5 السلوك | ماذا سيفعل الناس في حال وقوعهم ضحايا للجريمة الإلكترونية؟

ما الذي فعله الناس عندما وقعوا ضحية للجرائم الإلكترونية

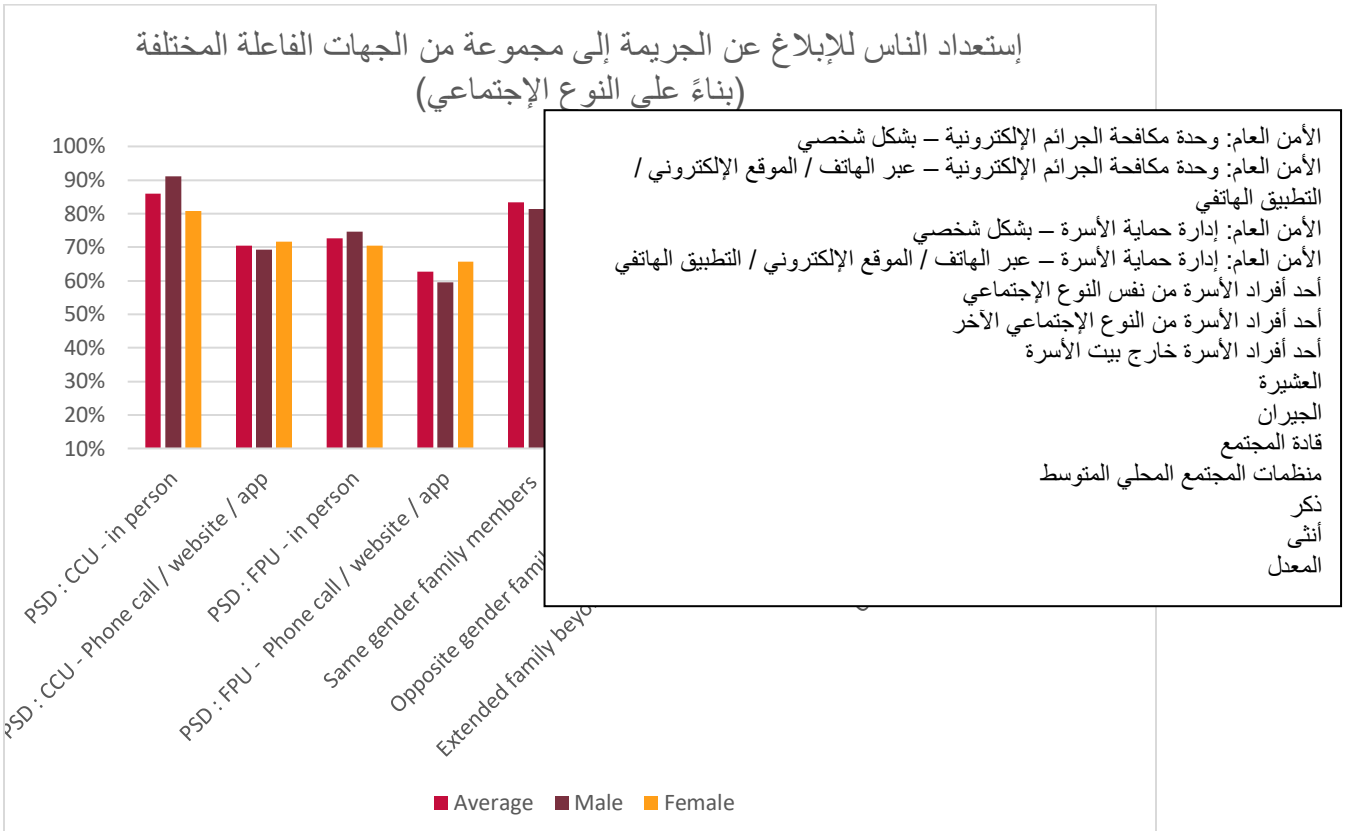
أفاد تسعة وثلاثون بالمائة من الأشخاص – أن أما هم أو أحد أفراد أسرتهم – قد وقعوا ضحية للجرائم الإلكترونية وبأنهم قد ذهبوا إلى الشرطة، بينما قال الثلث (29٪) أنهم لم يفعلوا أي شيء. وفي حين ان اثنا عشر بالمائة من الضحايا قالو أنهم أبلغوا أسرهم عن هذه المشكلة (انظر الى الشكل 15). ومن بين المشاركين بالمسح، فقد قمن الفتيات والنساء أكثر من الفتيان والرجال بإبلاغ الشرطة أو الأسرة عن الجريمة. وأفاد عدد أكبر من الفتيان والرجال بعدم قيامهم بأي شيئ مقارنة بالفتيات والنساء.

[24] الردود بـ "مهم" و "مهم جدا" مجتمعة



الشكل 15 النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين شاركوا ما فعلوه عندما وقعوا هم أو أحد أفراد أسرتهم ضحية للجرائم الإلكترونية.

ما مدى استعداد الناس للإبلاغ عن الجرائم الإلكترونية إلى مجموعة من الجهات الفاعلة؟



الشكل 16. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أفادوا بأنهم مستعدون تمامًا" أو مستعدون" كإجابة على السؤال التالي: "إذا وقعت أنت أو أفراد أسرتك ضحية لجريمة إلكترونية، فما مدى استعدادك للإبلاغ عنها / أو اطلب المساعدة من: "

قال ستة وثمانون بالمائة من الأشخاص إنهم سيكونون على استعداد للإبلاغ عن مشكلة إلى وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية شخصيًا إذا كانوا هم أو أحد أفراد الأسرة ضحية لجريمة إلكترونية. في حين قال ثلاثة وسبعون بالمائة أنهم على سيكونون على استعداد لتقديم البلاغ لإدارة حماية الأسرة شخصيًا. و لقد فضّل الناس الإبلاغ شخصيًا بشكل واضح، بدلاً من الإبلاغ عن بُعد (عبر الهاتف أو الموقع الإلكتروني أو أحد التطبيقات)، على الرغم من أن النساء كنَّ أكثر استعدادً من الرجال لاستخدام خيارات الإبلاغ عن بُعد.

من الواضح أن هذا الرقم أعلى بكثير من الـ 39٪ من المشاركين بالمسح في القسم أعلاه والذين أفادوا بأنهم أبلغو الشرطة عندما وقعوا هم أو أحد أفراد أسرتهم كضحايا فعلية للجريمة الإلكترونية. وقال ما يقارب ثلث الأشخاص (29٪) أنهم لم يفعلوا شيئاً. لم يتضح من خلال المسح سبب هذا التناقض، إلا أنه يستحق المزيد من استقصاء.

قال واحد وثمانون بالمائة من الأشخاص أنهم مستعدون لإبلاغ أحد أفراد الأسرة عن الجريمة الإلكترونية. وترتفع هذه النسبة إلى 86٪ بين الفتيات والنساء (مقابل 76٪ بين الفتيان والرجال). ويفضل كلا الجنسين إبلاغ أحد أفراد الأسرة الذكورعن أفراد الأسرة الإناث. ومع ذلك، يجب مقارنة هذا بسؤال محدد يسأل عن الأشخاص الذين سوف يلجأون إليهم إذا وقعوا ضحايا للتحرش الجنسي عبر الإنترنت: 10٪ فقط من الرجال و 36٪ من النساء سوف يلجأون إلى عائلاتهم بهذه الحالة. **من الواضح أن نوع الجريمة الإلكترونية يمثل اعتبارً مهمًا جدًا للأشخاص أثناء تقييمهم لخياراتهم.**

ويتضح مرة أخرى أن النتائج التي قدمها الأشخاص عند طرح السؤال الافتراضي عليهم حول لمن سوف يلجأون ، وبمقارنته بإحصاءات عما ما فعله الأشخاص حقاً عند مواجهة جرائم الإنترنت، تختلف بشكل ملحوظ: بحيث أبلغ 12٪ فقط من الأشخاص عائلاتهم عن الجريمة الإلكترونية عندما وقعوا هم أو أحد أفراد العائلة الآخرين ضحية لها.

وعلى سبيل المقارنة، **فإن أعدادً منخفضة نسبيًا من الناس كانوا على استعداد لطلب المساعدة من قادة المجتمع أو الجيران أو العشيرة.** ومع ذلك، كانت هناك اختلافات طفيفة وفقًا العمر، حيث كانت الأجيال الأكبر سنًا أكثر ثقة بقادة العشائر والمجتمع.

حيث كان الأردنيون أكثر استعدادً لطلب مساعدة وحدة مكافحة الجرائم الإلكترونية من السوريين، الذين كانوا أكثر استعدادً لطلب المساعدة من إدارة حماية الأسرة. وكان المشاركون بالمسح الذين تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 عامًا هم الأكثر استعدادً لإبلاغ مديرية الأمن العام بالجريمة من بين جميع الفئات العمرية، مقارنتاً بأولئك الذين تتراوح أعمارهم بين 61 عامًا أو ما فوق، والذين كانوا الأقل استعدادً بين جميع الفئات العمرية.

و كان المشاركون بالمسح الذين تتراوح أعمارهم بين 14 إلى 17 عامًا هم الأكثر استعدادً لطلب المساعدة من أفراد الأسرة من نفس النوع الإجتماعي؛ في حين كان المشاركين بالمسح الذين تتراوح أعمارهم بين 41 إلى 50 هم الأكثر استعدادً لطلب المساعدة من أفراد الأسرة من النوع الإجتماعي الآخر. بالنسبة لكلا الفئتين، كان المشاركين بالمسح الذين تبلغ أعمارهم 61 عامًا وما فوق هم الأقل استعدادًا لطلب المساعدة.

كما طُلب من المشاركين بالمسح أيضاً تحديد ما إذا كانت هناك خيارات أو كيانات أخرى سوف يسعون للحصول على مساعدتها ولم يتم ذكرها. وعندها أفاد 73.8٪ من المشاركين بالمسح أنهم كانوا ليفضلون طلب المساعدة من أصدقائهم.

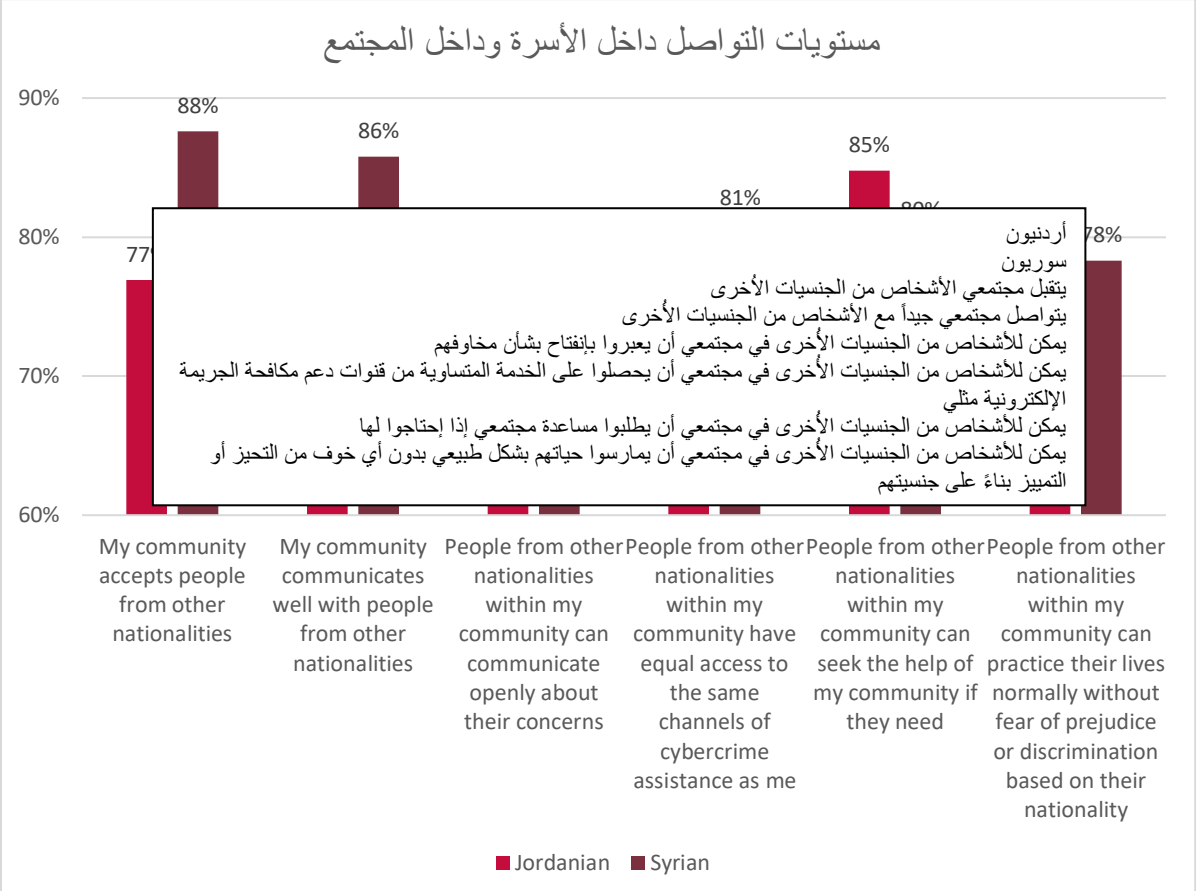
3.0 تصورات التماسك المجتمعي

طُلب من المشاركين بالمسح تقييم مستوى التفهم والاحترام الذي شهدوه على منصات التواصل الاجتماعي. حينها أفاد أكثر من ثلاثة أرباع (77٪) المشاركين بالمسح عن مستويات عالية إلى متوسطة من التفهم والاحترام بين مجتمعات

الإنترنت. حيث كان أعلى مستوى من التفهم بين جميع التجمعات في إيدون (87٪)، والأدنى في حي نزال (74٪). وشعر المشاركون بالمسح من الذكور بمستوى أعلى قليلاً من التفهم مقارنة بالإناث المشاركات بالمسح (77٪ من الفتيان والرجال و 76٪ من الفتيات والنساء أفادوا بالمستويات المرتفعة والمتوسطة). وأفاد الأكثر من السوريين (84٪) بمستوى أعلى من التفهم مقارنة بالأردنيين (74٪). وكان أعلى مستوى من التفهم بين الأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 41إلى 50 عامًا (82٪)، بينما لوحِظ الأدنى لمن تتراوح أعمارهم بين 51إلى 60 عامًا (68٪).

خلال مناقشات مجموعات التركيز في شهر تشرين الثاني من عام 2020 سمِع فريق سايرون من مشاركين أردنيين ، أن السلوك بين الناس من العشائر المختلفة، أو بين العائلات العشائرية في الضفة الشرقية والأردنيين من أصول فلسطينية، يمكن أن يُعبَّر عنه عبر الإنترنت عند اندلاع الجدالات على منصات التواصل، حيث يُظهر الناس ولاءهم لشخصية سياسية أو لفريق كرة قدم على وسائل التواصل الإجتماعي. وكان هناك مستوى من القلق بهذا الشأن، مدعومًا بالاستشهاد برواية قصص بأن الامر ادى الى الوصول لمشاجرات جسدية التي من الممكن أن تجذب أفراد آخرين من العشائر. فقد يكون هذا أحد الأسباب وراء تصور المشاركين بالمسح من الأردنين بأن مستويات التفهم والاحترام بين مجتمعات الإنترنت متدنية.

سُئل المشاركون بالمسح عن أشكال عدم الاحترام التي ربما واجهوها على منصات التواصل الاجتماعي. وكانت الثلاثة الأهم منها هي المتعلقة بعدم تقبل الآخر (28٪)، والإساءة اللفظية (24٪)، والتنمر والإنتقاد (15٪).



الشكل 17. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين قالوا إنهم "يتفقون بشدة" أو "يتفقون" على السؤال التالي: "إلى أي مدى تتفق مع العبارة (العبارات) التالية:"

من بين مؤشرات التماسك الاجتماعي التي تم قياسها، كان أدنى مؤشر سجل هو المتعلق بقدرة الأشخاص من الجنسيات المختلفة على التعبير بإنفتاح بشأن مخاوفهم (انظر الى الشكل 17). في حين وافق اثنان وسبعون بالمائة من السوريين و 68٪ من الأردنيين على أن الأشخاص من خلفيات مختلفة داخل مجتمعهم يمكنهم التعبير عن مخاوفهم بحرية. قد سجلت أدنى النتائج لهذا المقياس بين سكان منطقتي الهاشمي الشمالي وحي نزال. وتستضيف هاتان المنطقتان في عمان مجموعة من الجنسيات المتنوعة تشمل السودانيين واليمنيين والعراقيين والفلسطينيين،بالإضافة إلى المقيمين الأردنيين والسوريين. وكان من المثير للاهتمام أنه وعلى الرغم من ذلك لوحظ أن المشاركين بالمسح من نفس المناطق وافقوا بشدة على العبارة " يمكن للأشخاص من الجنسيات الأخرى في مجتمعي أن يطلبوا مساعدة مجتمعي إذا إحتاجوا لها" بنفس الوقت. وقد يكون هذا الأمر نتيجة للعدد الكبير من مقدمي الخدمة العاملين في هذه المواقع.

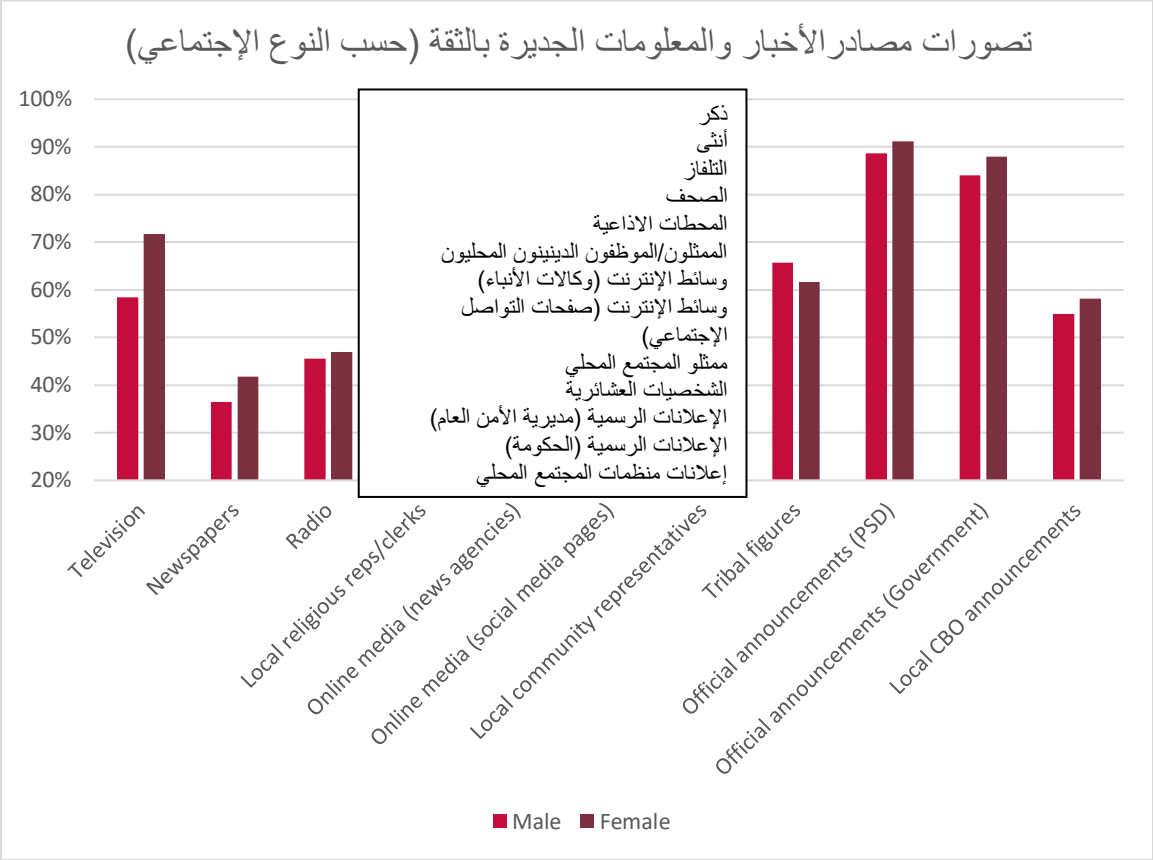
وفي حين أن المفرق والرمثا يستضيفان أعدادً كبيرة من اللاجئين السوريين، فإن العديد منهم ينتمون إلى نفس الخلفيات العشائرية كما هو الحال لدى مضيفيهم الأردنيين. ويؤثر هذا بوضوح على علاقة اللاجئين بالمجتمع المضيف. وجاء هذا على عكس المناطق الحضرية كالهاشمي الشمالي وحي نزال، حيث يختار اللاجئون والمهاجرون العيش بها لأسباب اقتصادية في المقام الأول.

4.0 الثقة بمصادر المعلومات

يُنظر إلى مديرية الأمن العام والحكومة - إلى حد كبير - على أنهما أكثر مصادر للمعلومات والأخبار المحلية جدارة بالثقة بالنسبة لجميع الفئات العمرية والجنسيات والأنواع الإجتماعية والمواقع (رأى تسعون بالمائة من المشاركين بالمسح أن مديرية الأمن العام "موثوقة" أو "موثوقة للغاية "، بينما قال 86٪ من المشاركين بالمسح نفس الشيء عن الحكومة) (انظر الى الشكل 18). و يتوافق هذا الأمر مع نتائج مناقشات مجموعة التركيز التي عقدت من قبل سايرون لنفس المواقع في شهر تشرين الثاني من عام 2020.

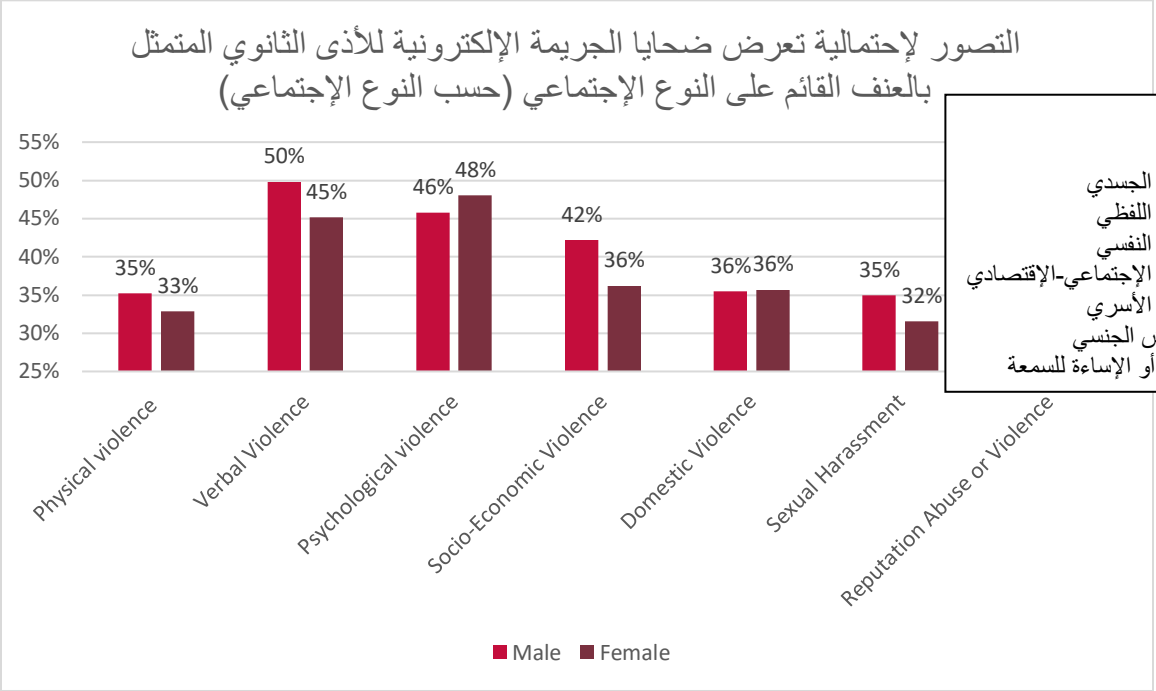
وجدت النساء أن التلفاز هو ثاني أكثر مصدر موثوق للمعلومات (72٪ منهن قلن أنه موثوق، مقارنة بـ 58٪ من الرجال). وجد الرجال أن الشخصيات العشائرية هي المصدر الأكثر موثوقية بالدرجة الثانية بعد مديرية الأمن العام والحكومة (66٪ من الرجال رأوا أنها موثوقة، مقارنة بـ 62٪ من النساء).

في حين سجلت الثقة بالشخصيات العشائرية أعلى الدرجات في المفرق (70٪)، وكان يُنظر إليها على أنها أكثر موثوقية بين الأردنيين، حيث (قال 67٪ انها موثوقة) مقارنة لما هو بين السوريين بنسبة (54٪). ووثق السوريون بإعلانات منظمات المجتمع المحلي بنسبة (62٪) أكثر من الأردنيين بنسبة (55٪)، وهي الأقل ثقة من قبل أولئك الذين بعمر 61 عاما وما فوق (41٪). ووثق أقل من نصف الأشخاص بممثلي المجتمع المحلي بنسبة (30٪)، والصحف بنسبة (39٪)، وصفحات وسائل التواصل الاجتماعي بنسبة (40٪)، ووكالات الأنباء عبر الإنترنت بنسبة (45٪ كمصادر موثوقة للمعلومات). وسجل الممثلون الدينيون المحليون نسب أعلى بكثير في الخالدية (72٪ مقارنة بمتوسط 55٪).

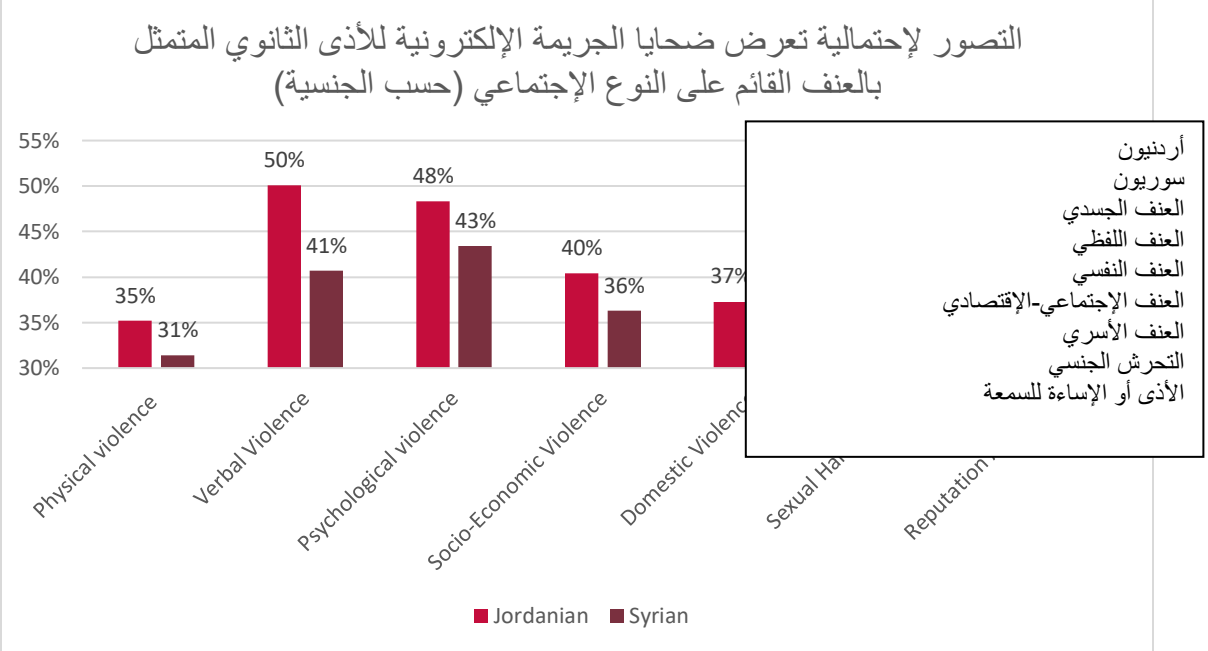


الشكل 18. النسبة المئوية للمستجيبين الذين أجابوا بـ "موثوق للغاية" أو "موثوق" على السؤال التالي: "ما مدى موثوقية ما يلي بالنسبة لك للحصول على الأخبار أو المعلومات المحلية؟"

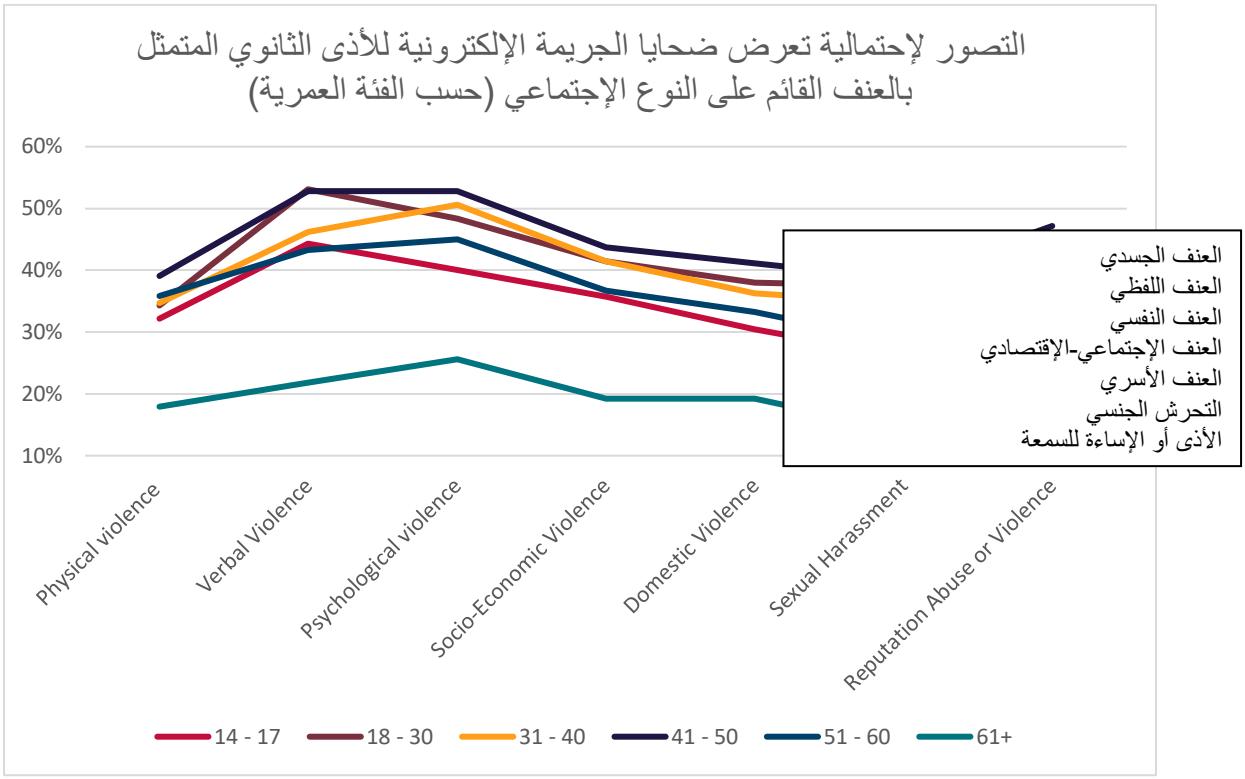
الملحق 1



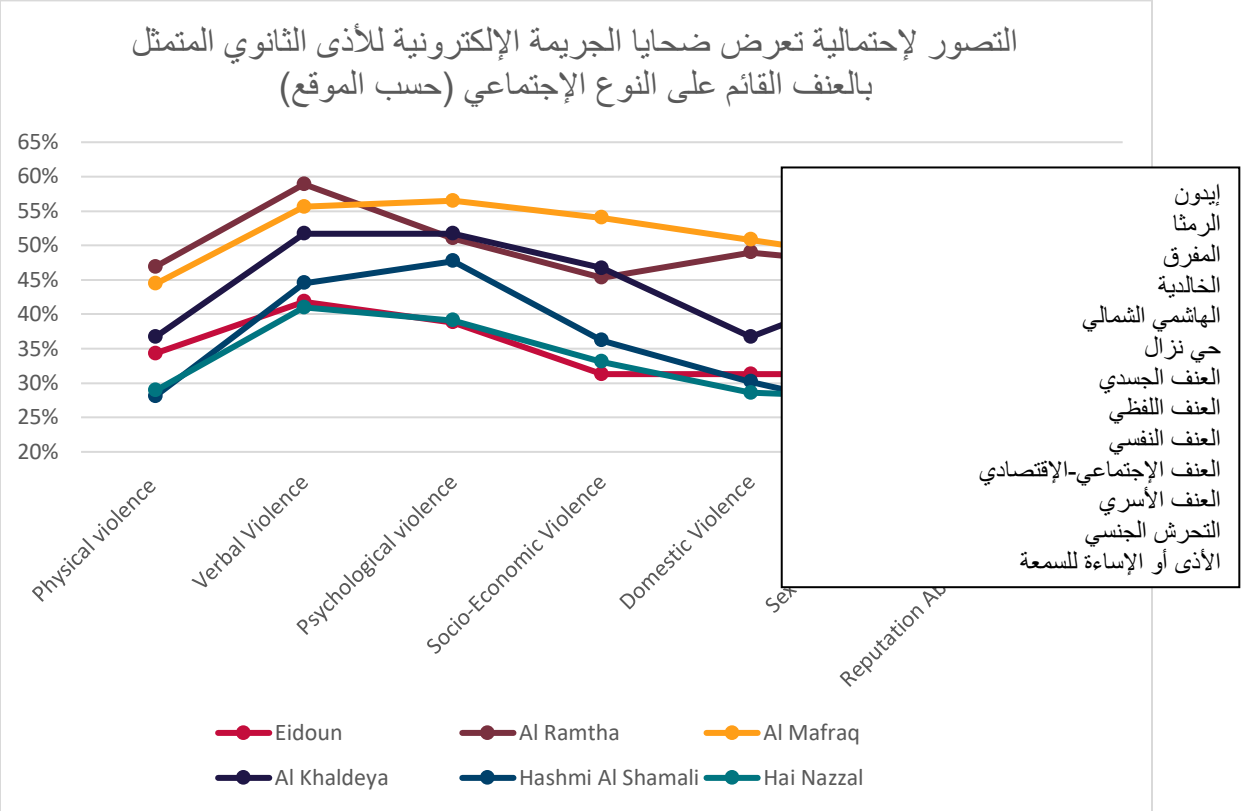
الشكل 19. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح، حسب النوع الإجتماعي، الذين أجابوا بـ"نعم" على السؤال: "هل تعتقد أن الجرائم الإلكترونية يمكن أن تسبب (لك أو لأفراد أسرتك) أيًا مما يلي؟"



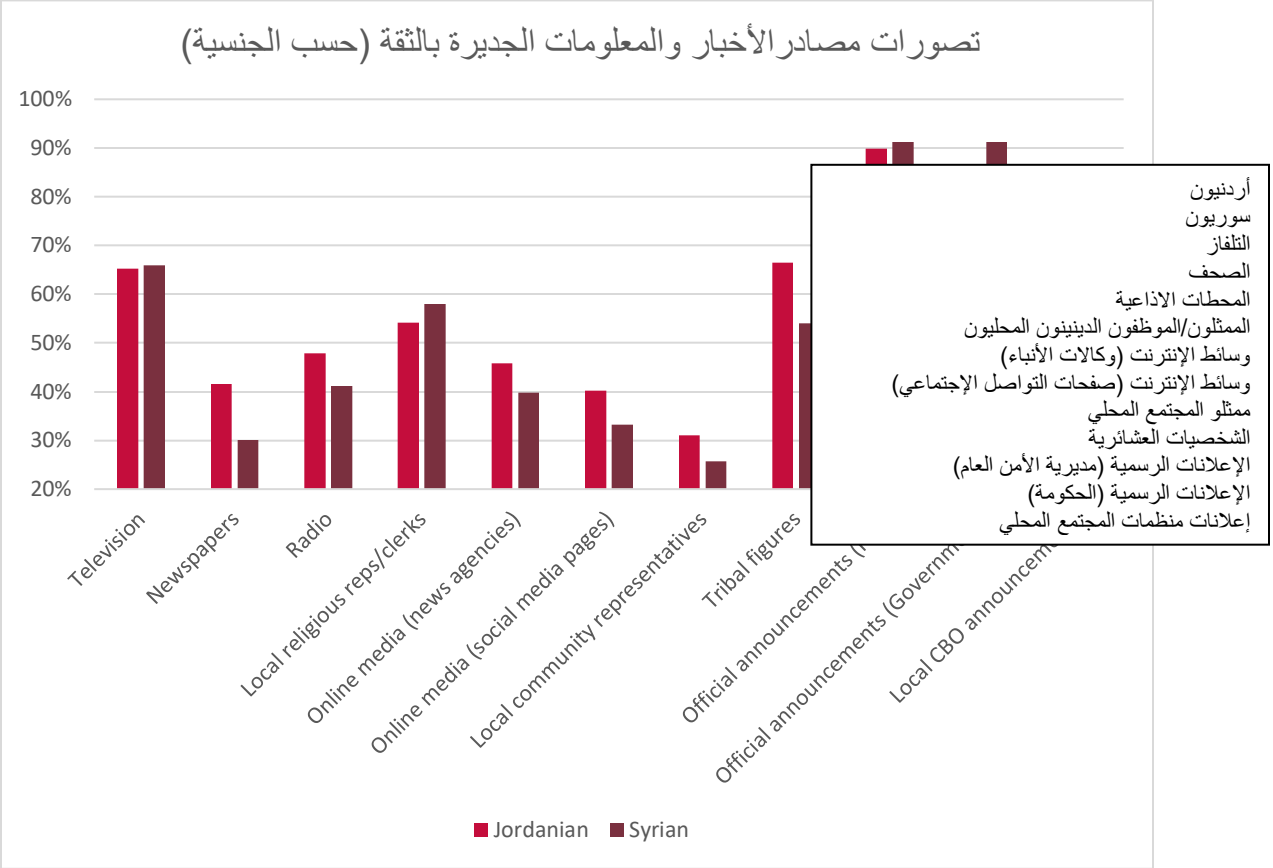
الشكل 20. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح، حسب الجنسية، الذين أجابوا بـ"نعم" على السؤال: "هل تعتقد أن الجرائم الإلكترونية يمكن أن تسبب (لك أو لأفراد أسرتك) أيًا مما يلي؟"



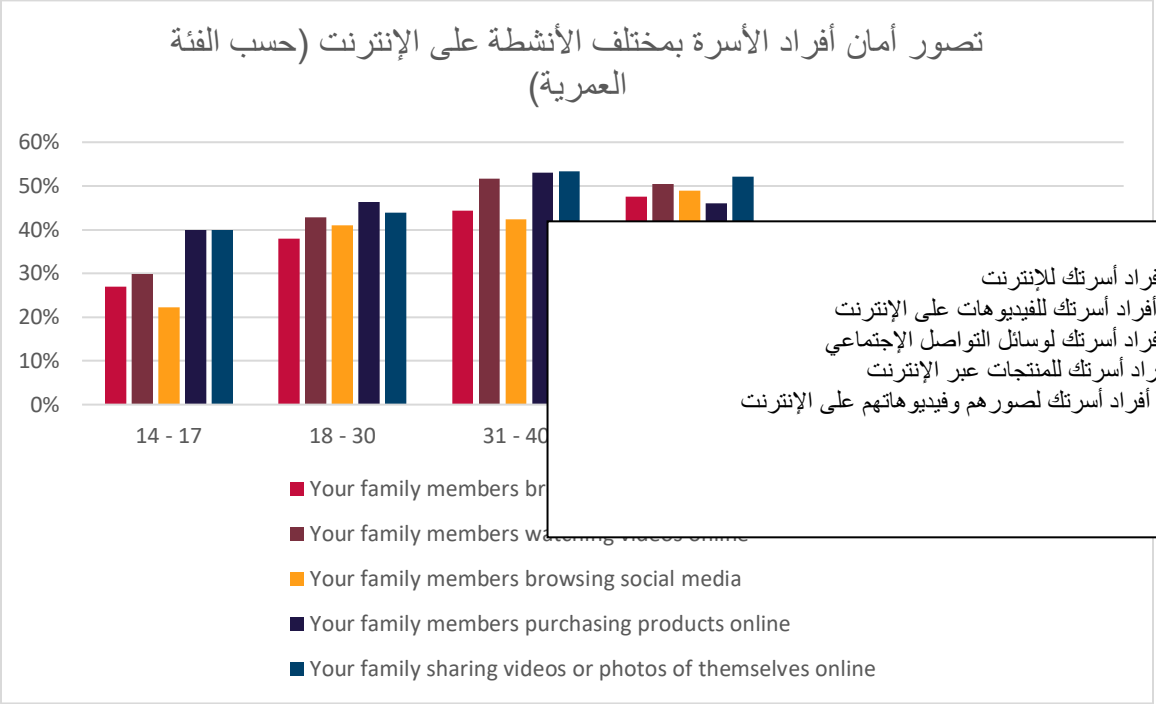
الشكل 21. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح، حسب الفئة العمرية، الذين أجابوا بـ "نعم" على السؤال: "هل تعتقد أن الجرائم الإلكترونية يمكن أن تسبب (لك أو لأفراد أسرتك) أيًا مما يلي؟"



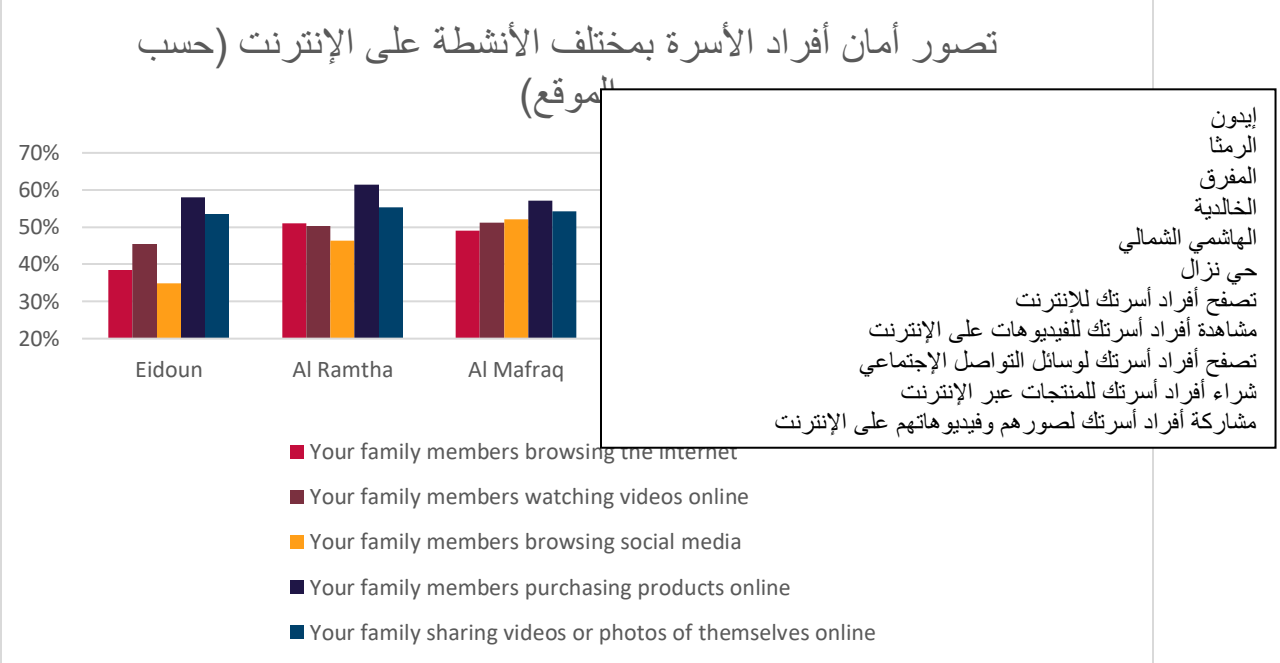
الشكل 22. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح، حسب الموقع، الذين أجابوا بـ "نعم" على السؤال: "هل تعتقد أن الجرائم الإلكترونية يمكن أن تسبب (لك أو لأفراد أسرتك) أيًا مما يلي؟"



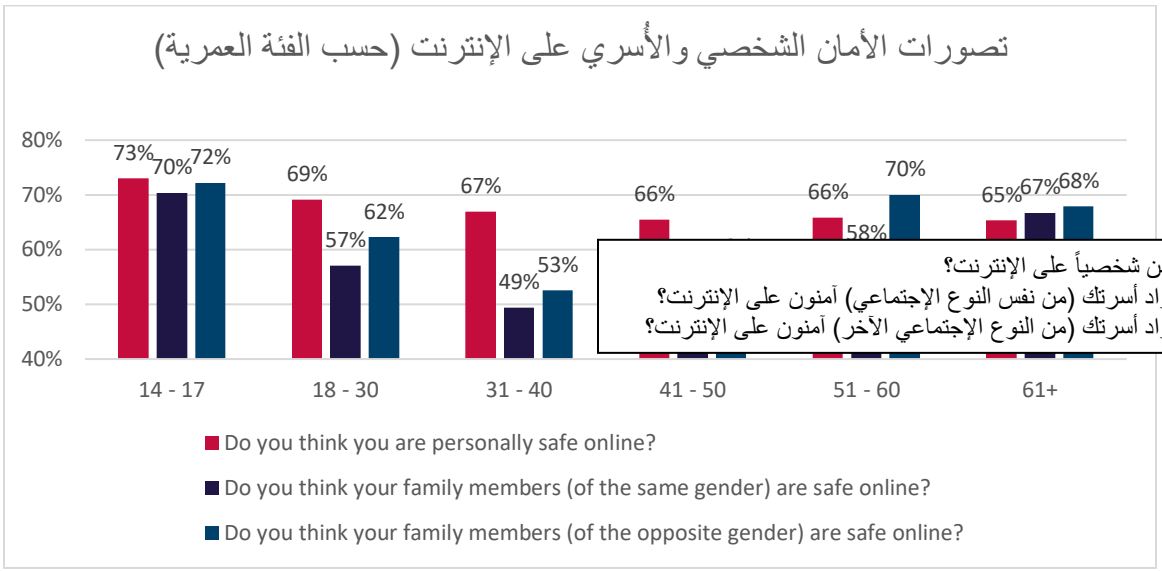
الشكل 23. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "موثوق للغاية" أو "موثوق" على السؤال التالي: "ما مدى موثوقية ما يلي بالنسبة لك للحصول على الأخبار أو المعلومات المحلية؟"



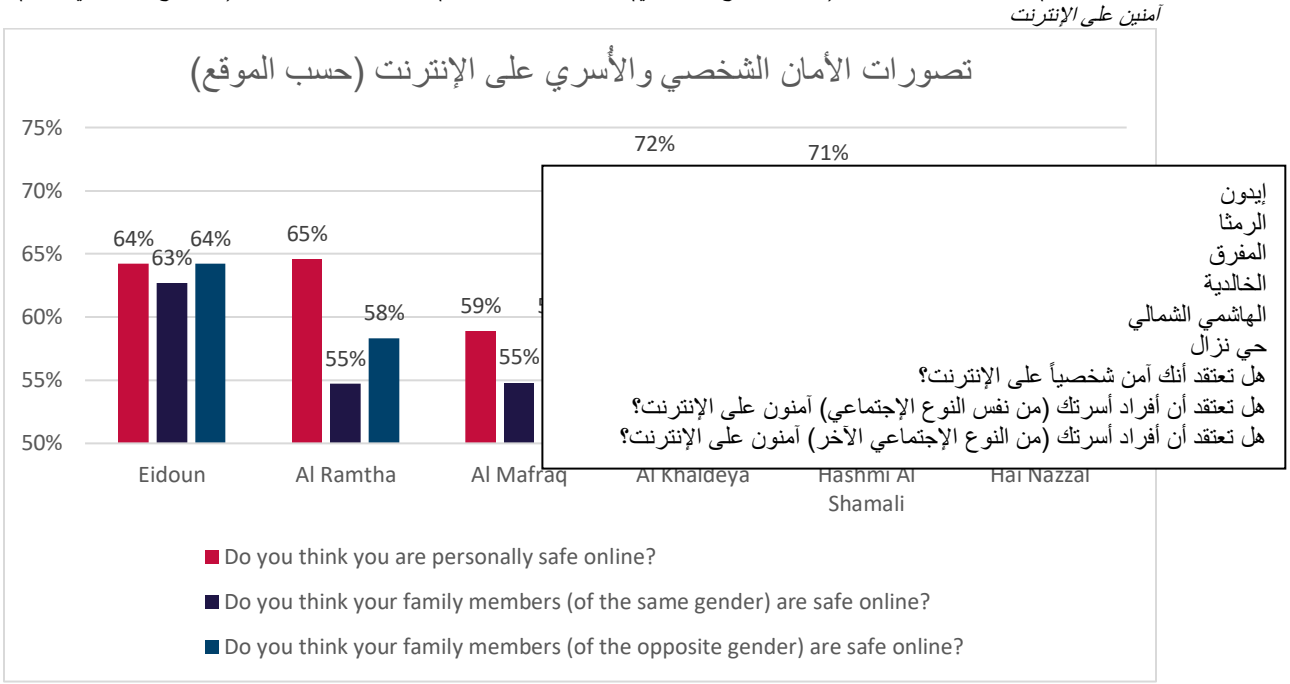
الشكل 24: النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "قلق للغاية" أو "قلق إلى حد ما " على السؤال التالي: "الأمان الرقمي: ما هو مستوى القلق الذي تشعر به بخصوص ما يلي:"



الشكل 25: النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "قلق للغاية" أو "قلق إلى حد ما " على السؤال التالي: "الأمان الرقمي: ما هو مستوى القلق الذي تشعر به بخصوص ما يلي:"

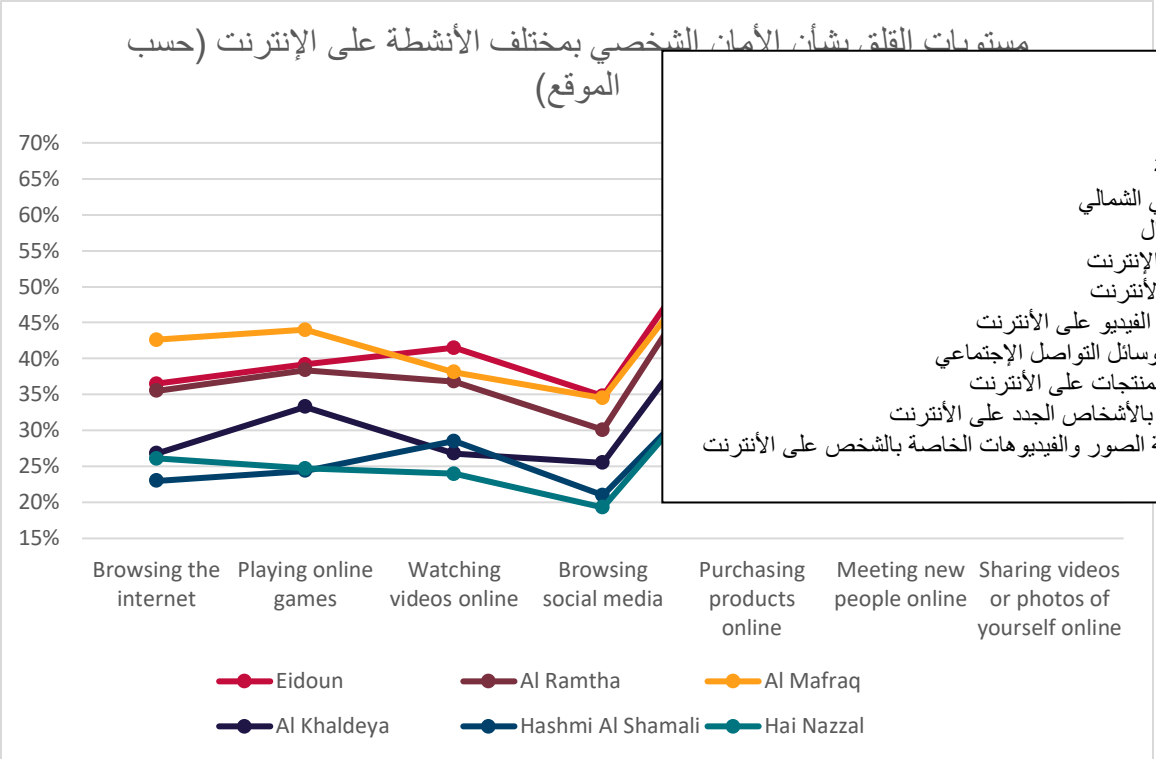


الشكل 26. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين يشعرون بأنهم "آمنون جدًا" أو "آمنون" ردًا على الأسئلة التالية: 1) "هل تعتقد أنك آمن شخصيًا على الإنترنت؟"؟ 2) هل تعتقد أن أفراد أسرتك (من نفس النوع الإجتماعي) آمنين على الإنترنت؟ 3) هل تعتقد أن أفراد أسرتك (من النوع الإجتماعي الآخر) آمنين على الإنترنت

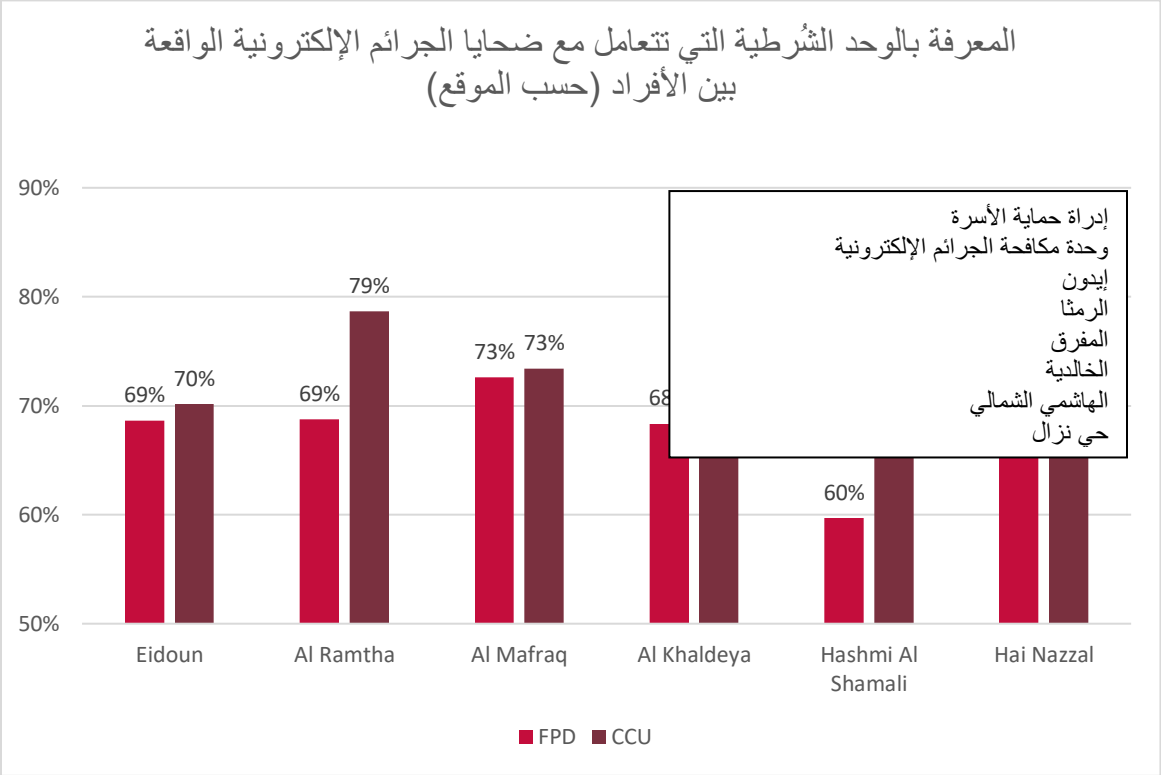


الشكل 27. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين يشعرون بأنهم "آمنون جدًا" أو "آمنون" ردًا على الأسئلة التالية: 1) "هل تعتقد أنك آمن شخصيًا على الإنترنت؟"؟ 2) هل تعتقد أن أفراد أسرتك (من نفس النوع الإجتماعي) آمنين على الإنترنت؟ 3) هل تعتقد أن أفراد أسرتك (من النوع الإجتماعي الآخر)

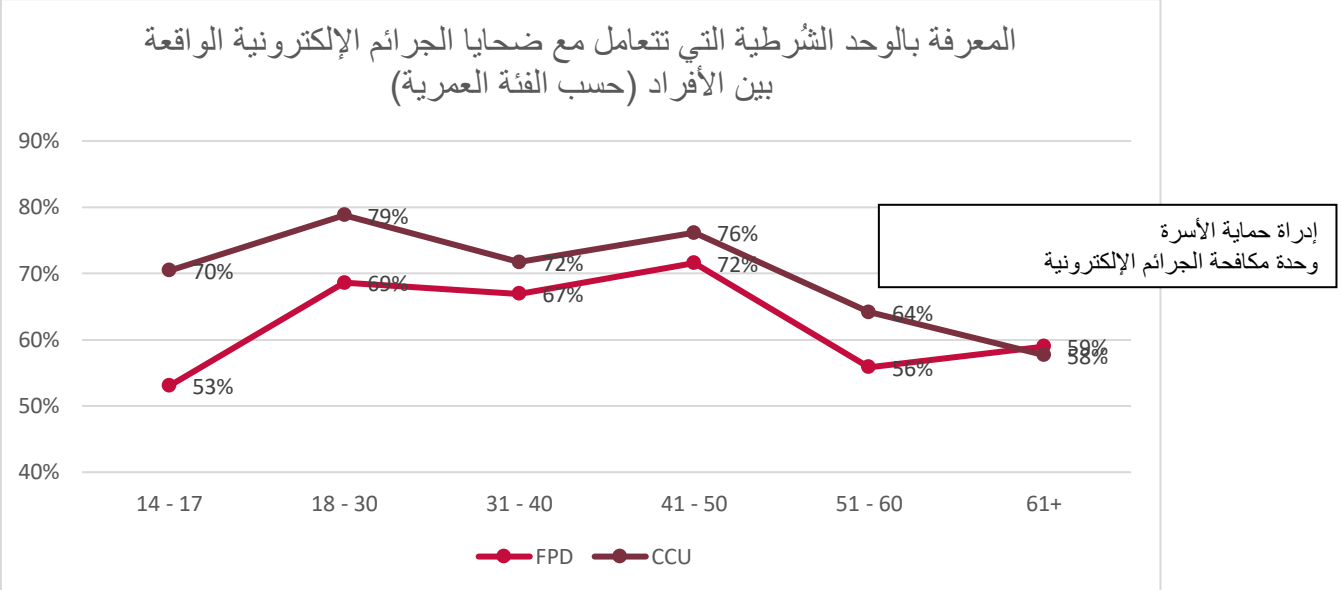
آمنين على الإنترنت



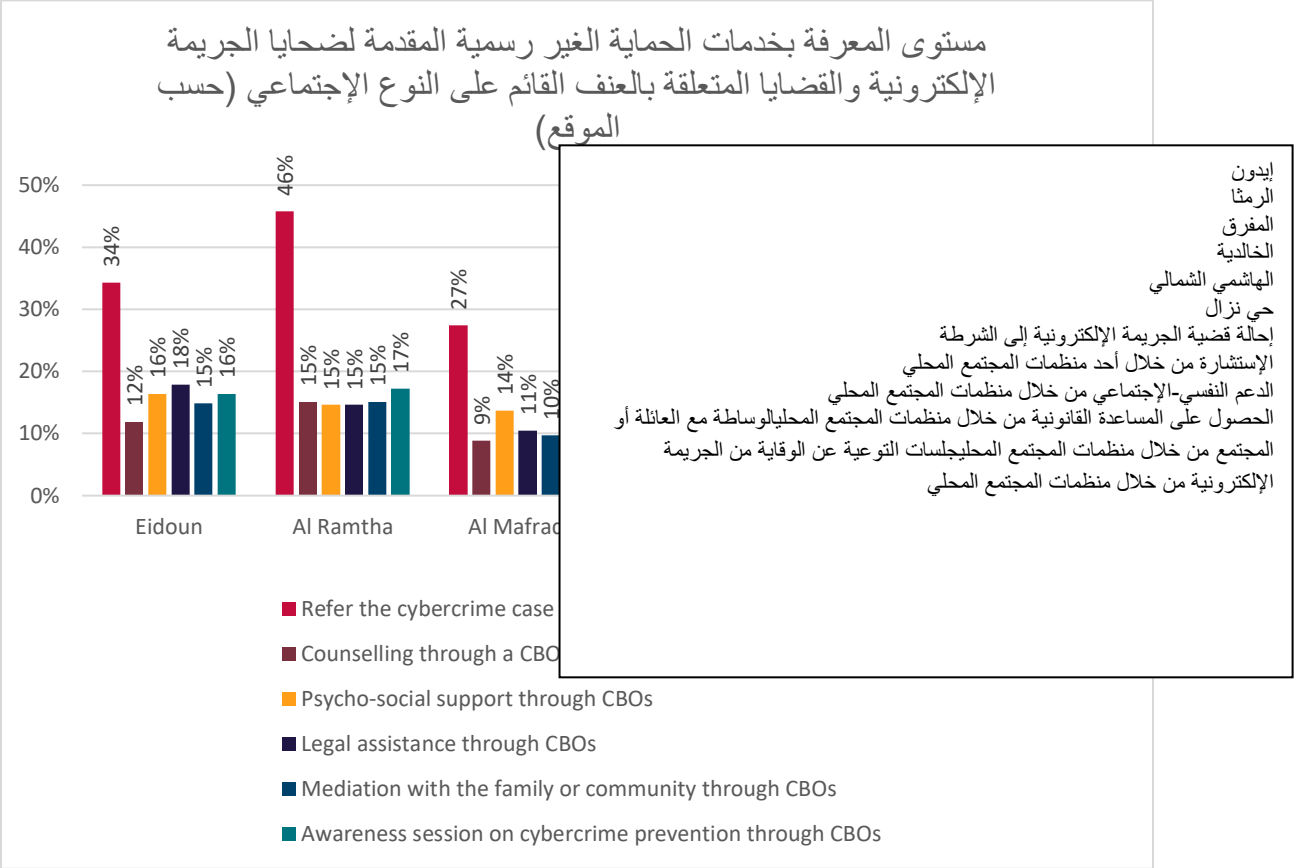
الشكل 28. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح، حسب الموقع، الذين أجابوا بـ "قلق للغاية" أو "قلق إلى حد ما" على السؤال التالي: "الأمان الرقمي: ما هو مستوى القلق الذي تشعر به حيال ما يلي :"



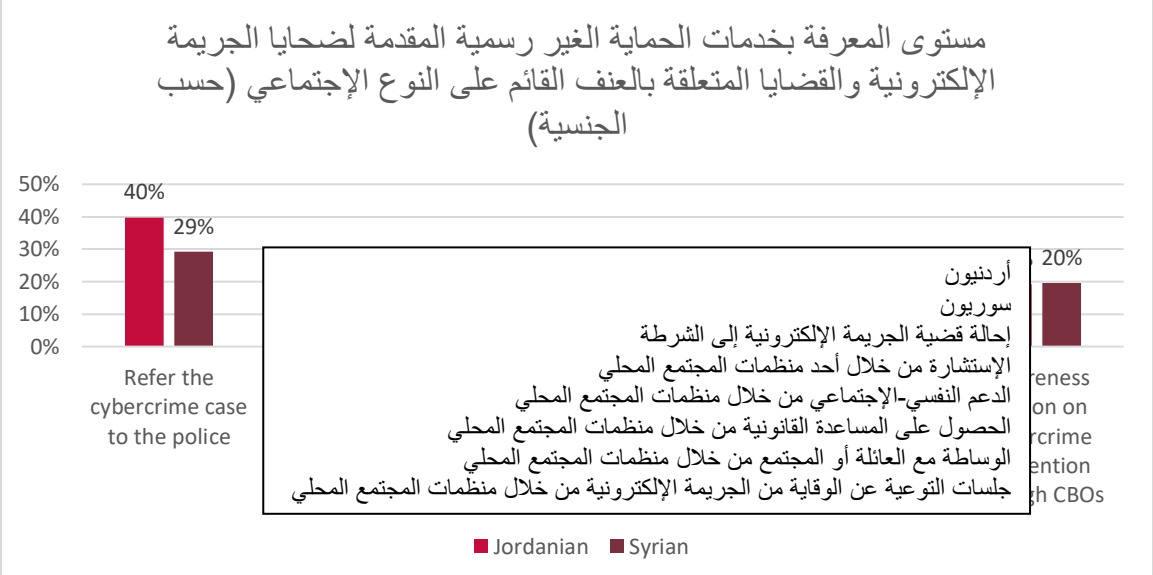
الشكل 29. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "نعم" أو "يبدو مألوفًا" على السؤال التالي: "هل تعرف أو سمعت عن الخيارات التالية للإبلاغ عن الجريمة الإلكترونية أو طلب المساعدة بشأنها؟"



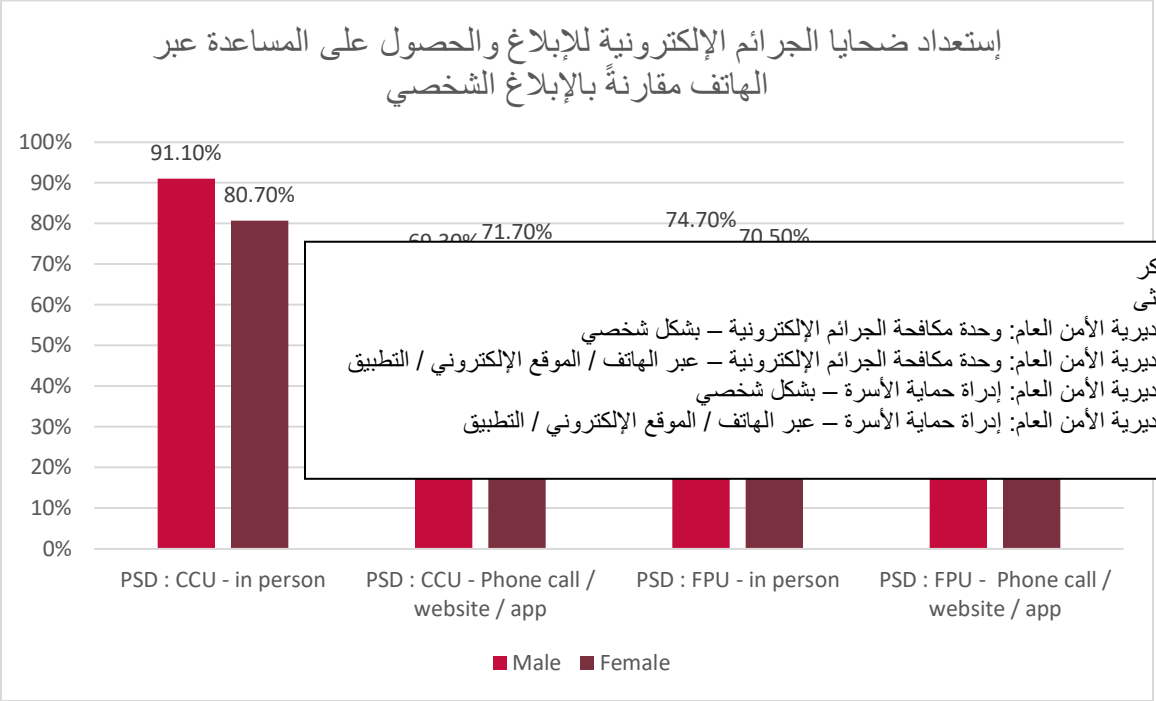
الشكل 30. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "نعم" أو "يبدو مألوفًا" على السؤال التالي: "هل تعرف أو سمعت عن الخيارات التالية للإبلاغ عن الجريمة الإلكترونية أو طلب المساعدة بشأنها؟"



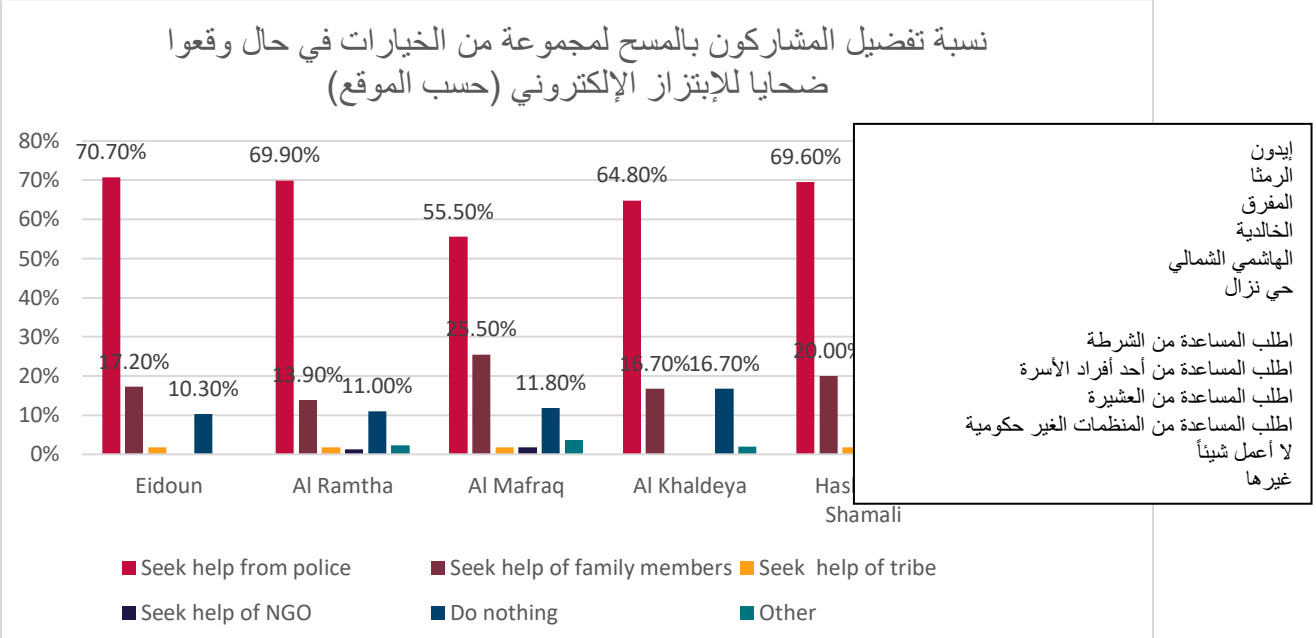
الشكل 31. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "نعم" أو "يبدو مألوفًا" ردًا على السؤال: "هل تعلم أو سمعت بالخيارات التالية للإبلاغ عن الجريمة الإلكترونية أو التماس المساعدة بشأنها (الخيارات الغير رسمية)"



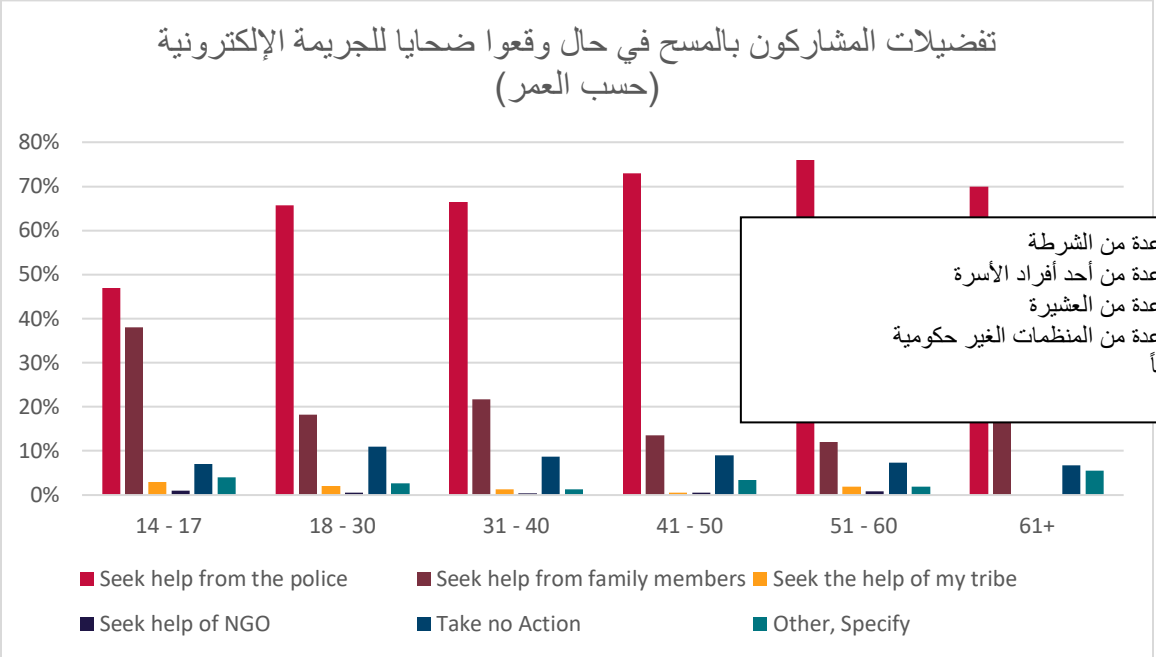
الشكل 32. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين أجابوا بـ "نعم" أو "يبدو مألوفًا" ردًا على السؤال: "هل تعلم أو سمعت بالخيارات التالية للإبلاغ عن الجريمة الإلكترونية أو لإلتماس المساعدة بشأنها (خيارات غير رسمية)"



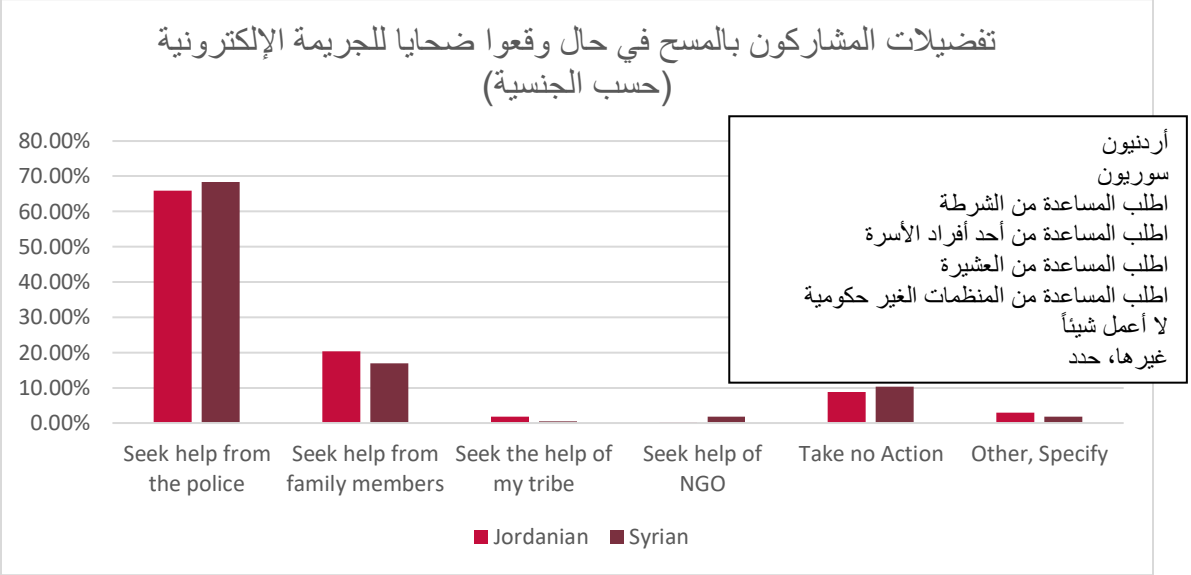
الشكل 33.النسبة المئوية للأشخاص الذين أفادوا بأنهم "مستعدون تمامًا" أو مستعدون" ردًا على السؤال: "إذا وقعت أنت أو أحد أفراد أسرتك ضحية لجريمة إلكترونية ، فما مدى استعدادك للإبلاغ عنها / أو اطلب المساعدة من: "



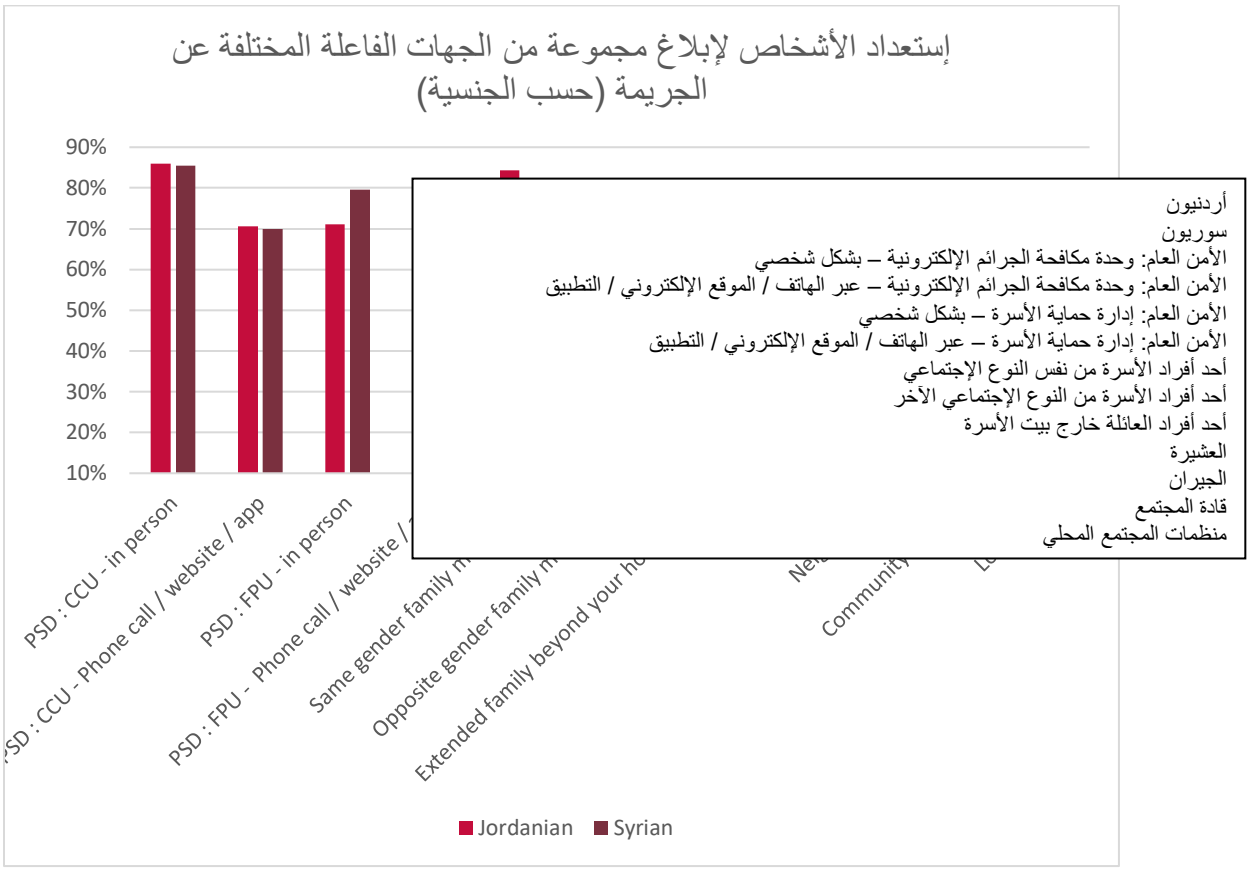
الشكل 34. النسبة المئوية للأشخاص الذين اختاروا أحد الخيارات المتاحة عند طرح السؤال: "إذا وقعت أنت أو أحد أفراد أسرتك، لا سمح الله ، ضحية للمضايقات عبر وسائل التواصل الاجتماعي، فماذا ستفعل؟"



الشكل 35. النسبة المئوية للأشخاص الذين اختاروا أحد الخيارات المتاحة عند طرح السؤال: "إذا وقعت أنت أو أحد أفراد أسرتك، لا سمح الله ، ضحية للمضايقات عبر وسائل التواصل الاجتماعي ، فماذا ستفعل؟"

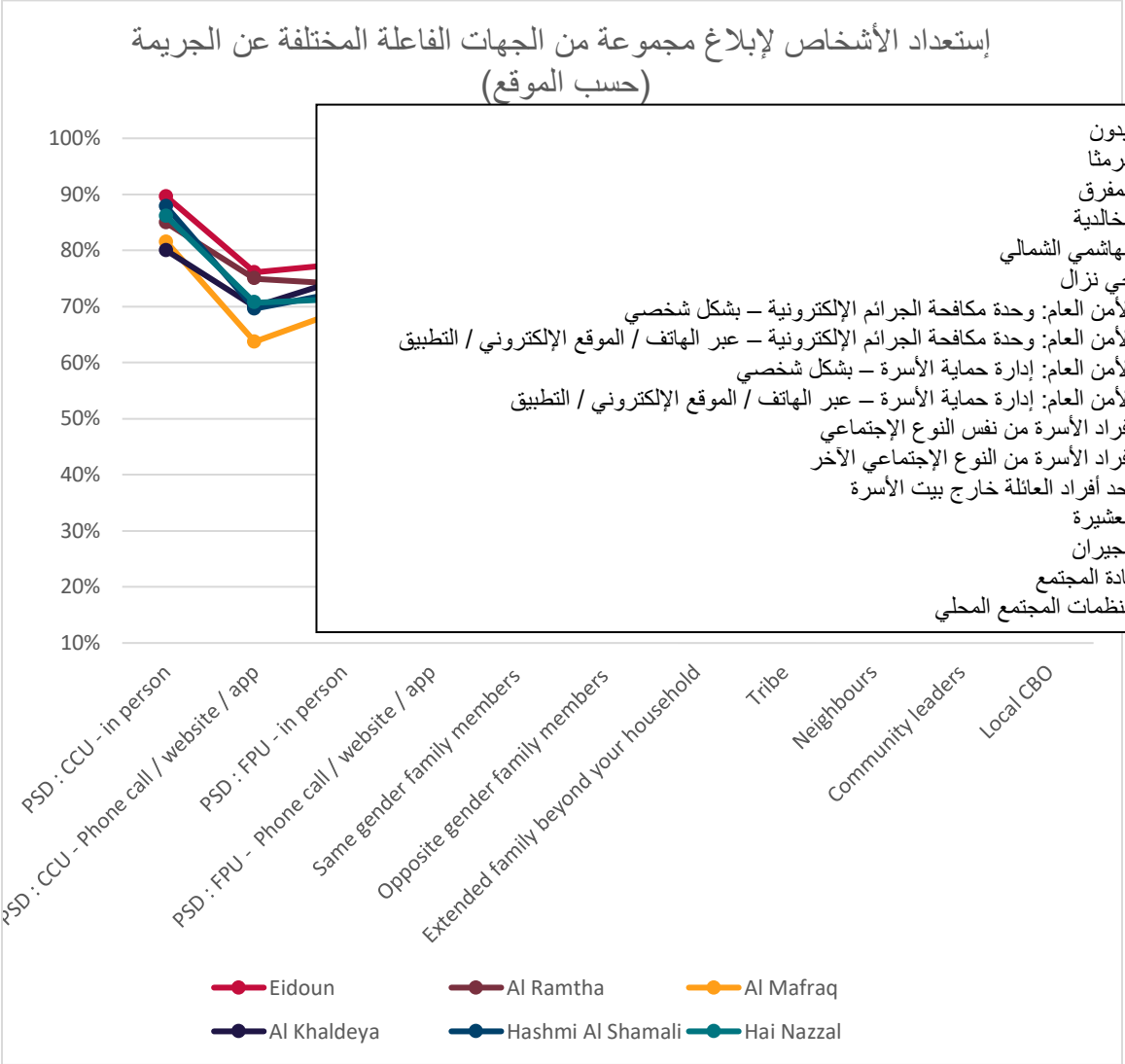


الشكل 36. النسبة المئوية للأشخاص الذين اختاروا أحد الخيارات المتاحة عند طرح السؤال: "إذا وقعت أنت أو أحد أفراد أسرتك، لا سمح الله، ضحية للمضايقات عبر وسائل التواصل الاجتماعي ، فماذا ستفعل؟"

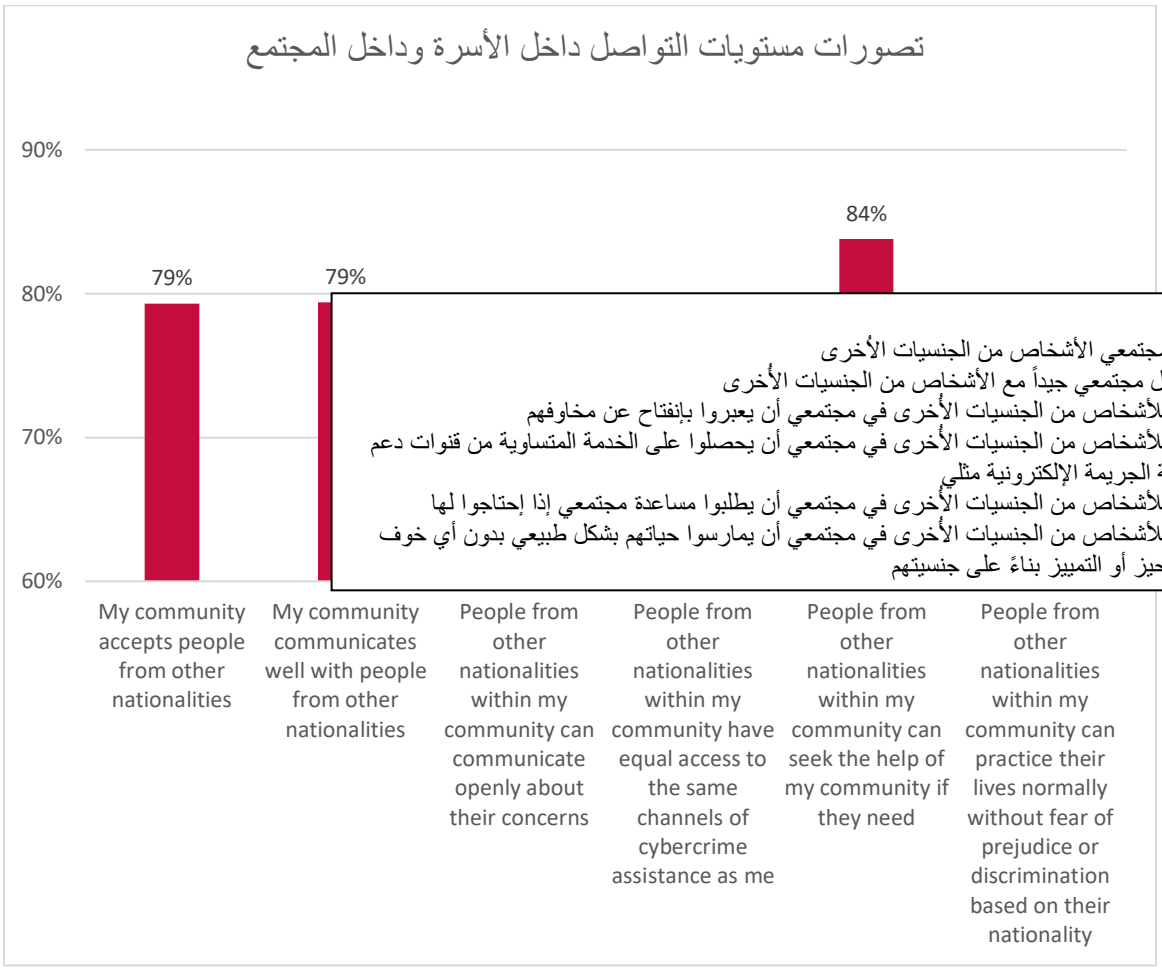


الشكل 37. النسبة المئوية للأشخاص الذين أفادوا بأنهم "مستعدون تمامًا" أو "مستعدون" ردًا على السؤال: "إذا وقعت أنت أو أحد أفراد أسرتك ضحية لجريمة إلكترونية، فما مدى استعدادك للإبلاغ عنها / أو اطلب المساعدة من: "

الشكل 38. نسبة الأشخاص الذين أفادوا بأنهم "مستعدون تماماً" أو "مستعدون" بالإجابة عن السؤال: في حال وقت أنت أو أحد أفراد أسرتك كضحية لجريمة إلكترونية، ما هي درجة إستعدادكم للإبلاغ عنها لـ / أو طلب المساعدة من:"



الشكل 39. النسبة المئوية للأشخاص الذين أفادوا بأنهم "مستعدون تمامًا" أو "مستعدون " ردًا على السؤال: "إذا وقعت أنت أو أحد أفراد أسرتك ضحية لجريمة إلكترونية، فما مدى استعدادك للإبلاغ عنها / أو اطلب المساعدة من: "



الشكل 40 . النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين قالوا إنهم "يتفقون بشدة" أو "يتفقون" على السؤال التالي: "إلى أي مدى تتفق مع العبارة (العبارات) التالية:"

الشكل 41. النسبة المئوية للمشاركين بالمسح الذين قالوا إنهم "يتفقون بشدة" أو "يتفقون" على السؤال التالي: "إلى أي مدى تتفق مع العبارة (العبارات) التالية":