تمكين
TAMKEEN
للمساعدة القانونية وحقوق الانسان
For legal aid and human rights

خلف الشاشات

العنف الرقمي ضد العاملات في التجارة والخدمات الإلكترونية في الأردن

© جميع الحقوق محفوظة لتمكين
للمساعدة القانونية وحقوق الإنسان

2025

الفهرس

الملخص التنفيذي	4
المقدمة	6
الإطار الدولي	8
الإطار الوطني	9
النتائج والتحليل الإحصائي	10
الملامح الديموغرافية للعينة	10
أنماط العنف الرقمي واتجاهاته في الأردن	14
الأثر النفسي والاجتماعي والاقتصادي للعنف الرقمي	18
نحو معالجة شاملة	21
آليات الدعم والحماية والاستجابة المؤسسية	21
المعرفة بالأمان الرقمي وأنماط الدعم المطلوب	24
التحليل البنيوي للعلاقات المتداخلة في ظاهرة العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي في بيئة العمل الرقمية الأردنية	26
التكلفة الاقتصادية للعنف الرقمي	32
الخلاصة	36
التوصيات	38
خاتمة	39

الملخص التنفيذي

تأتي دراسة العنف الرقمي ضد العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية في الأردن في وقتٍ يشهد تسارعًا ملحوظًا في التحول الرقمي يقابله قصور في شمول الإطار التشريعي والتنظيمي لجميع أبعاد هذا التحول، ولا سيّما ما يتعلق بحماية النساء العاملات في الفضاء الإلكتروني. فبينما تمثّل الخدمات والتجارة الإلكترونية مجالاً متناميًا في الاقتصاد الوطني، ما تزال كثير من العاملات يمارسن هذا النشاط ضمن اقتصاد رقمي غير منظَّم يفتقر إلى المظلة الحمائية الكافية. وتبرز أهمية هذه الدراسة بالنظر إلى تزايد الدور الاقتصادي للمرأة الأردنية في الاقتصاد الرقمي، سواء عبر المشاريع المنزلية الصغيرة أو التسويق الإلكتروني أو تقديم الخدمات عن بُعد، والحاجة إلى بيانات دقيقة تُمكّن من فهم حجم العنف الرقمي الذي تتعرّض له النساء العاملات، وأنماطه، وآثاره النفسية، والاجتماعية، والاقتصادية.

تكتسب الدراسة أهميتها من كونها تسعى إلى بناء قاعدة بيانات وطنية تستند إلى أدلة كمية وتحليل نوعي، توضح مدى انتشار العنف الرقمي ضد النساء العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية، وتكشف أشكاله المختلفة وآثاره على المشاركة الاقتصادية للمرأة واستقرارها المهني والاجتماعي. فمع توسّع الاعتماد على المنصّات الرقمية كوسيلة للعمل والإنتاج، ظهرت تحديات جديدة أبرزها العنف القائم على النوع الاجتماعي في الفضاء الإلكتروني، الذي يتخذ أشكالاً متعددة تشمل التحرش، الابتزاز، سرقة المحتوى، التشهير، والإساءة اللفظية، وما ينتج عنها من آثار نفسية واقتصادية مباشرة وغير مباشرة.

اعتمدت الدراسة منهجية كمية تحليلية تقوم على استبانة شاملة صُمّمت خصيصًا لقياس مدى انتشار العنف الرقمي ضد النساء العاملات في التجارة والخدمات الإلكترونية. شملت العينة (822) عاملة من مختلف محافظات المملكة.

صُمّمت الاستبانة لتجمع بين الأسئلة المغلقة والاختيارية، بما يتيح تحليلاً متكاملاً للأبعاد الديموغرافية، والنفسية، والاجتماعية، والاقتصادية، مع التحقق من مصداقية البيانات عبر مقاطعتها مع متغيرات مثل العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، ونوع النشاط التجاري والمنصّة المستخدمة.

بلغ الحجم النهائي للعينة (822) مشاركة. وتُعطي هذه العينة صورة اتجاهية موثوقة عن خصائص الظاهرة في المجتمع المدروس، لكن نتائجها لا تُعمَّم إحصائيًا على جميع النساء العاملات في الفضاء الرقمي. ولضمان جودة البيانات، جرت مراجعة التناسق الداخلي للإجابات، ومعالجة البيانات الناقصة وفق الأساليب المعتمدة في التحليل الوصفي.

وتنتمي هذه العينة إلى العينات غير الاحتمالية (القصدية/المريحة)، نظرًا لاعتماد الوصول إلى المشاركات عبر المنصّات الرقمية وقنوات التواصل الاجتماعي. وبناءً على ذلك، تُسهم نتائجها في تحليل الاتجاهات والأنماط العامة للعنف الرقمي، دون أن تمثل تقديرًا احتماليًا للسكان جميعًا.

كما التزمت الدراسة بالمعايير الأخلاقية المعمول بها في بحوث النوع الاجتماعي، من خلال الحصول على موافقة مستنيرة وطوعية من جميع المشاركات، وضمان السرية التامة وعدم جمع أي بيانات تعريفية شخصية، بما يضمن احترام الخصوصية وحماية المشاركات من أي تبعات محتملة للمشاركة في البحث.

تميّزت الدراسة بكونها لا تقتصر على الرصد الكمي لظاهرة العنف الرقمي، بل تقدّم تحليلاً نوعيًا معمّقًا للعلاقات التبادلية بين العوامل الشخصية والاجتماعية والنفسية والاقتصادية للعاملات في المنصّات الرقمية، وتربط هذه النتائج بالإطار التشريعي الوطني مثل قانون الجرائم الإلكترونية رقم (17) لسنة 2023. كما تستند إلى التصنيف الأممي للعنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي، الذي يشمل كل الأفعال المسيئة، أو المهدّدة، أو المراقِبة أو المبتزّة التي تقع عبر الإنترنت وتؤثر على النساء بصورة مباشرة أو غير مباشرة.

تُعدّ هذه الدراسة الأولى من نوعها على المستوى الوطني في تحليل ظاهرة **العنف الرقمي ضد النساء العاملات في التجارة والخدمات الإلكترونية في الأردن**. فهي تقدّم صورة شاملة حول حجم المشكلة وأنماطها والعوامل المؤثرة فيها وأبعادها النفسية والاجتماعية والاقتصادية، من خلال بيانات ميدانية موثّقة. وتُشكل مخرجاتها أداة علمية لصنّاع القرار والجهات الحكومية والمنظمات الحقوقية المعنية بتمكين المرأة وحمايتها في الفضاء الرقمي، من خلال تحديد الثغرات في القوانين وآليات التبليغ والدعم، وتوجيه السياسات الوطنية نحو توفير بيئة رقمية آمنة ومنصفة للعاملات في هذا القطاع الحيوي.

بذلك، لا تُعدّ هذه الدراسة مجرّد رصدٍ إحصائي لظاهرة العنف الرقمي، بل منصّة تحليلية متكاملة لصياغة استجابة وطنية متعددة الأبعاد تجمع بين التشريعات، والحماية التقنية، والتمكين الاقتصادي، والدعم النفسي والاجتماعي، لضمان أن يكون التحوّل الرقمي في الأردن أداة للتنمية والعدالة الجندرية، لا سببًا جديدًا لتكريس التفاوت والعنف.

المقدمة

في الأردن، تُعدّ مشاركة المرأة الاقتصادية إحدى الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة وتعزيز النمو المستدام، إذ تمثل مشاركتها في سوق العمل عنصرًا حيويًا في رفع الإنتاجية الوطنية وتحقيق العدالة الاجتماعية. مع ذلك، ما تزال هذه المشاركة محدودة مقارنة بالمستوى الإقليمي والعالمي، نتيجة قيود مؤسسية واجتماعية متشابكة تحدّ من وصول النساء إلى فرص عمل مستقرة وآمنة، وتُقيّد حضورهن في الأنشطة الاقتصادية النظامية وغير النظامية على حدّ سواء.

في السنوات الأخيرة، أسهمت التحولات الرقمية في فتح آفاق جديدة أمام النساء الأردنيات للعمل من المنزل أو عبر المنصّات الإلكترونية، بما أتاح لهنّ فُرصًا إضافية لتوليد الدخل وتحقيق قدر من الاستقلال الاقتصادي. غير أن هذه الفرص ما تزال محفوفة بالمخاطر في ظل ضعف الحماية القانونية والتنظيمية للعاملات في الفضاء الرقمي، وارتفاع معدلات العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي والتحرش والابتزاز وسرقة المحتوى. هكذا، أصبح تمكين المرأة رقميًا قضيةً متداخلة لا تنفصل عن حمايتها الاجتماعية والنفسية والقانونية، إذ يصعب الحديث عن استقلال اقتصادي في بيئة رقمية غير آمنة.

إن تحقيق مشاركة اقتصادية متكافئة للمرأة الأردنية لا يتطلب فقط توسيع فرص العمل، بل يقتضي أيضًا تهيئة بيئة رقمية آمنة ومنظّمة تُمكّن النساء من ممارسة نشاطهن التجاري والخدمي بثقة، وتضمن لهن الحماية من الانتهاكات والمضايقات التي تُقوّض استقلاليتهن الاقتصادية وتحدّ من حضورهن في سوق العمل الإلكتروني.

في هذا السياق، برزت التجارة والخدمات الإلكترونية كمسار حديث ومهم فتح أمام النساء الأردنيات آفاقًا واسعة للعمل المستقل، بعيدًا عن العوائق التقليدية المرتبطة بسوق العمل النظامي. فقد أتاحت التكنولوجيا الرقمية ومنصّات البيع ووسائل التواصل الاجتماعي فرصًا جديدة للنساء لتأسيس مشاريع منزلية، وتنمية مصادر دخل إضافية أو أساسية، وتحقيق استقلال مالي نسبي دون الحاجة إلى رأس مال كبير أو تراخيص مؤسسية معقدة.

مع أنّ هذا التحول الرقمي شكّل بوابة تمكين اقتصادي مُتنامية، إلا أنّه لم يُواكَب بتطور تشريعي أو اجتماعي كافٍ يوفّر الحماية للعاملات في الفضاء الإلكتروني. فبينما ساهمت المنصات الرقمية في خلق فرص عمل مرنة وغير تقليدية، كشفت التجربة العملية عن نمط جديد من العنف القائم على النوع الاجتماعي، يتمثل في العنف الرقمي ضد النساء العاملات عبر الإنترنت. ويتخذ هذا العنف أشكالاً متعددة، أبرزها التحرش اللفظي عبر الرسائل، والابتزاز الإلكتروني، وسرقة الصور أو المحتوى التجاري، والتهديد بالإساءة إلى السمعة. وهي ممارسات لا تقتصر آثارها على الأذى النفسي فحسب، بل تمتد إلى بنية العمل ذاتها، إذ تهدّد استقرار الدخل واستمرارية النشاط المهني للمرأة في بيئة تفتقر إلى الإطار القانوني والتنظيمي للحماية.

تشير بيانات دائرة الإحصاءات العامة الأردنية للربع الثاني من عام 2025 إلى أن معدل البطالة بين الإناث بلغ 32.8%، مقارنة بـ 31٪ في الفترة نفسها من عام 2024، مما يعكس استمرار الصعوبات البنيوية التي تواجه المرأة في الوصول إلى فرص عمل مستقرة. كما سجّل معدل المشاركة الاقتصادية المنقح للإناث 14.6% مقابل 13.9٪ في الربع الثاني من العام السابق، وهو معدل ما يزال أدنى من المتوسط العربي البالغ 18.1٪. وتُظهر هذه المؤشرات أن مشاركة المرأة الأردنية في سوق العمل تبقى من بين الأدنى عالميًا وإقليميًا، وأن التحسن الطفيف في المشاركة لا يعكس تحولاً نوعيًا في واقع التشغيل أو في البنية المؤسسية الداعمة للتمكين الاقتصادي.

في ظل هذا الواقع، أصبح العمل الرقمي خيارًا حيويًا للنساء الباحثات عن فرص اقتصادية مرنة تمكّنهن من التوفيق بين الأدوار الأسرية ومتطلبات العمل، خاصة في القطاعات التي لا تتطلب حضورًا ميدانيًا أو ترخيصًا نظاميًا. ومع ذلك، فإن هذا التحول الرقمي وضع النساء في موقف مزدوج، فمن جهة، أتاح لهنّ فرصًا جديدة لتحقيق الدخل والاستقلال المالي، ومن جهة أخرى، عرّضهنّ لأنماط متزايدة من العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي، في ظل غياب الأطر التنظيمية الشاملة وضعف آليات الحماية الرقمية.

رغم التعديلات التي أدخلها قانون الجرائم الإلكترونية رقم (17) لسنة2023 [1]، على الإطار التشريعي الناظم للفضاء الإلكتروني، ما تزال نصوصه تتركّز أساسًا على الجرائم العامة مثل: (الاحتيال، وانتحال الهوية، والاعتداء على الأنظمة المعلوماتية)، دون معالجة متخصصة للعنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي، أو إقرار آليات تبليغ وحماية تراعي خصوصية النساء العاملات عبر المنصّات الرقمية. كما يعاني التطبيق العملي من فجوة ثقة بالإجراءات الرسمية، وبطء في المسار القضائي، ونقص في الكوادر المدرَّبة على التعامل مع قضايا العنف الرقمي ذات الأبعاد الجندرية والاجتماعية.

في هذا السياق، يُعرّف العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي وفقًا لهيئة الأمم المتحدة للمرأة بأنه:

«أي فعل من أفعال العنف يُرتكب أو يُضاعف أثره باستخدام الوسائل الرقمية أو عبر الإنترنت، ويستهدف الأفراد بناءً على نوعهم الاجتماعي أو بسبب كونهم نساء أو فتيات، ويتضمن التهديد، التحرش، الابتزاز، المراقبة غير المشروعة، التشهير، أو سرقة البيانات والصور، بما يؤدي إلى أذى نفسي أو اجتماعي أو اقتصادي"[2].

يمسّ هذا العنف الحق في الخصوصية، والأمان الشخصي، وحرية التعبير والعمل في الفضاء الرقمي، ويُعدّ في السياق الأردني شكلًا حديثًا ومتناميًا من العنف القائم على النوع الاجتماعي، يتقاطع مع مسار التمكين الاقتصادي الرقمي ويهدّد الحق في العمل الكريم والكرامة الرقمية للنساء.

لقد شهد الأردن خلال السنوات الخمس الأخيرة توسعًا كبيرًا في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية، مع ازدياد الاعتماد على تطبيقات مثل واتساب وفيسبوك وإنستغرام كمنصات للبيع والتسويق، ما أتاح لآلاف النساء فرصًا جديدة لإطلاق مشاريع منزلية صغيرة وتوليد دخل إضافي أو أساسي.

1 قانون الجرائم الإلكترونية رقم (17) لسنة 2023

2 هيئة الأمم المتحدة للمرأة، "العنف ضد المرأة في الفضاء الإلكتروني: رؤى من دراسة متعددة البلدان في الدول العربية"، 2021.

غير أن هذا النمو الرقمي ترافق مع تصاعد مقلق في أنماط الانتهاكات الرقمية، أبرزها التحرش، الابتزاز، سرقة المحتوى التجاري، والتشهير بالتقييمات أو التعليقات المسيئة وهي ممارسات تُخلّف آثارًا نفسية واقتصادية جسيمة وتؤدي في كثير من الحالات إلى انسحاب النساء من النشاط الرقمي، ما يهدّد مكتسبات التمكين الاقتصادي.

تأتي هذه الدراسة لتقدّم أول دراسة تحليلية معمّقة تتناول العنف الرقمي ضد النساء العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية في الأردن، من خلال عيّنة مكوّنة من (822) عاملة. وتهدف إلى رصد أنماط العنف الرقمية الأكثر شيوعًا، وتحليل آثارها النفسية والاجتماعية والاقتصادية، وتحديد الفجوات في منظومة الحماية الرقمية والقانونية، بما في ذلك مسارات التبليغ والدعم الاجتماعي ومستوى الوعي بحقوق الأمان الرقمي.

كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية تستند إلى الأدلة والبيانات، تُسهم في تطوير سياسات وطنية متكاملة لحماية النساء في الفضاء الإلكتروني، وتعزيز بيئة عمل رقمية آمنة ومنصفة، تقوم على مبادئ العدالة والمساءلة وحماية الحقوق الرقمية للنساء.

الإطار الدولي

تُقرّ الصكوك الدولية الأساسية لحقوق الإنسان – رغم أنها صيغت قبل الطفرة التكنولوجية – بجملة من الحقوق والالتزامات التي تُشكّل إطارًا شاملًا لحماية الكرامة الإنسانية، وتشمل الحق في الحياة الخالية من العنف، والحق في الخصوصية، وحرية الرأي والتعبير، والحق في الوصول إلى المعلومات وتداولها عبر وسائل الاتصال الحديثة. وتمتد هذه الحقوق لتشمل الفضاء الرقمي، الذي بات اليوم جزءًا أساسيًا من الحياة العامة والخاصة للأفراد.

في هذا السياق، تُعرّف لجنة القضاء على جميع أشكال التمييز ضد المرأة (سيداو) في توصيتها العامة رقم (19) لعام 1992 وتوصيتها المحدثة رقم (35) لعام 2017 **العنف ضد المرأة** بأنه شكل من أشكال التمييز الجندري وانتهاك لحقوق الإنسان، ويشمل أي فعل ينتج عنه أو يُحتمل أن ينتج عنه أذى بدني أو جنسي أو نفسي للمرأة، بما في ذلك التهديد بتلك الأفعال أو الإكراه أو الحرمان التعسفي من الحرية، سواء في الحياة العامة أو الخاصة.

يمتد هذا المفهوم ليشمل الفضاء الرقمي، حيث يُعدّ **العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي** كل فعل من أفعال العنف ضد المرأة يُرتكب أو تُضاعف آثاره جزئيًا أو كليًا من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل: الهواتف الذكية، الإنترنت، البريد الإلكتروني، أو منصات التواصل الاجتماعي، ويستهدف النساء بسبب نوعهن الاجتماعي أو يؤثر عليهن بصورة غير متكافئة. ويشمل ذلك جميع الممارسات التي تمسّ حق المرأة في الأمان الرقمي، والكرامة، والمشاركة المتكافئة في الفضاء العام.

الإطار الوطني

بدأ الإطار التشريعي الناظم للفضاء الرقمي في الأردن بالتشكل مع صدور **القانون المؤقت رقم (30) لسنة 2010** المتعلق بجرائم أنظمة المعلومات، الذي وضع للمرة الأولى قواعد واضحة لتجريم الاعتداءات الرقمية مثل اختراق المعلومات، والتنصّت، واعتراض البيانات المرسلة عبر الشبكة المعلوماتية. وقد شكّل هذا القانون الأساس الأول لبناء منظومة قانونية تهدف إلى الحدّ من الجرائم الإلكترونية وحماية الأفراد من الانتهاكات التي يتيحها الفضاء الرقمي.

مع توسّع استخدام منصات التواصل وظهور أنماط أكثر تعقيدًا من الاعتداءات الإلكترونية، صدر **قانون الجرائم الإلكترونية رقم (27) لسنة 2015** ليحلّ محلّ قانون 2010، ويُشدد العقوبات ويوسّع نطاق التجريم ليشمل أفعال الذمّ والقدح والتحقير ونشر المحتوى المسيء عبر الشبكة المعلوماتية. وقد أسهم هذا القانون في تعزيز حماية الأفراد، لكنه بقي أقرب إلى معالجة الجرائم الإلكترونية التقليدية دون استيعاب التحولات الاجتماعية والاقتصادية اللاحقة، ولا سيما صعود التجارة الإلكترونية المنزلية التي تقودها النساء.

في عام 2023، أُقرّ **قانون الجرائم الإلكترونية رقم (17) لسنة 2023**، ليحلّ محلّ القانون السابق رقم 27 لسنة 2015، وليقدّم منظومة تشريعية محدّثة لتنظيم الفضاء الرقمي، مع تشديد ملحوظ في العقوبات وتوسيع لدوائر التجريم بصورة تمسّ بشكل مباشر أشكال العنف الرقمي التي تتعرض لها النساء العاملات في التجارة والخدمات الإلكترونية. فقد عزّز القانون تجريم الأفعال المرتبطة بالذمّ والقدح والتحقير، ونشر الأخبار الكاذبة، والمحتوى الذي يستهدف «اغتيال الشخصية» أو الإضرار بالسمعة، وهي أنماط تتكرر بصورة واسعة في حالات الاعتداء على الصفحات التجارية التي تديرها النساء.

كما تضمّنت أحكام القانون نصوصًا أكثر صرامة تجاه جرائم التهديد والابتزاز الإلكتروني، بما في ذلك استخدام الصور أو المعلومات الخاصة أو المهنية للضغط على الضحية أو تهديدها أو التأثير على نشاطها التجاري، وهي ممارسات تمثّل أحد أخطر أنماط العنف الرقمي التي تؤدي إلى خسائر مالية مباشرة، أو انسحاب من المنصات، أو تراجع الثقة بالعمل الإلكتروني. ويجرّم القانون أيضًا التحريض على الكراهية أو إثارة النعرات أو الدعوة إلى العنف عبر الإنترنت، وهي أفعال قد تتخذ شكل حملات جماعية منظمة تستهدف النساء العاملات بهدف الإساءة إليهن أو النيل من حضورهن المهني في المنصات الرقمية.

رغم التطوّر التشريعي الذي جاء به قانون الجرائم الإلكترونية رقم (17) لسنة 2023، لا يزال القانون إطارًا عامًا يركّز على التجريم والعقوبات دون أن يقدّم تعريفًا خاصًا بالعنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي، أو آليات تبليغ وحماية مكيّفة مع احتياجات النساء العاملات عبر المنصّات الرقمية. ويشير ذلك إلى ضرورة تطوير تشريعات أو تعليمات تنفيذية متخصصة تُعالج هذا النوع من العنف بوصفه انتهاكًا مزدوجًا؛ إلكترونيًا من جهة، وجندريًا من جهة أخرى، مع توفير ضمانات حماية فعّالة تعزّز سلامة النساء واستقرارهن الاقتصادي داخل الفضاء الرقمي.

النتائج والتحليل الإحصائي

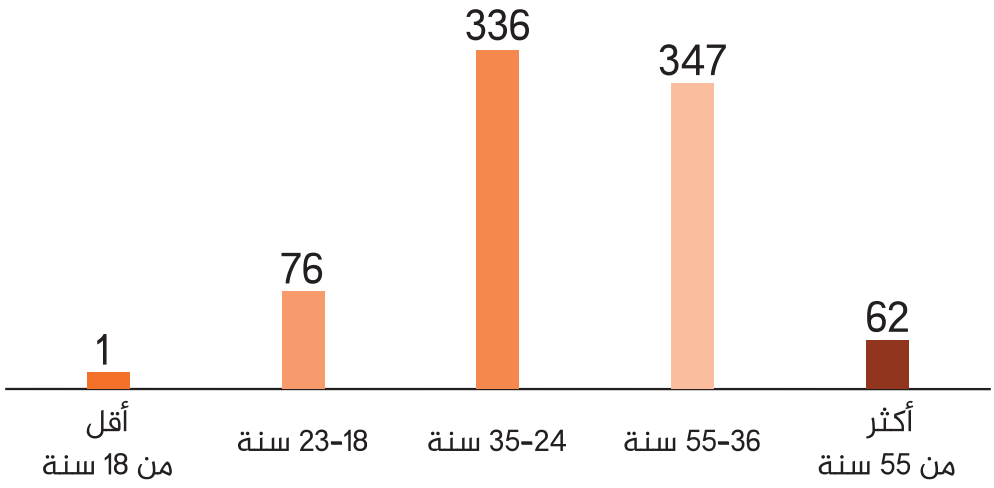
الملامح الديموغرافية للعينة

تُظهر البيانات المستخلصة من الاستبانة، التي شملت (822) امرأة عاملة في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية في الأردن، أن الخصائص الديموغرافية للعينة تعبّر بوضوح عن ملامح الفئة النسائية التي اتجهت إلى العمل الرقمي خلال السنوات الأخيرة. إذ يتبيّن أن غالبية المشاركات ينتمين إلى الفئة العمرية الأكثر نشاطًا اقتصاديًا واجتماعيًا، وأن خلفيتهن التعليمية والمهنية تعكس طابعًا مختلطًا بين التعليم المتوسط والعمل الذاتي غير المنظّم، وهو ما ينسجم مع الاتجاهات السائدة في سوق العمل الأردني خلال العقد الأخير.

1. الفئة العمرية

بيّنت النتائج أن 83٪ من المشاركات تتراوح أعمارهن بين 24 و55 عامًا، وهي الفئة التي تمثّل النواة الأكثر إنتاجية في المجتمع. وقد جاءت النسبة الأكبر (40.9٪) في الفئة العمرية 24–35 عامًا، تليها 42.2٪ في الفئة 36–55 عامًا، ما يشير إلى أن العمل الرقمي لم يعد حكرًا على الشابات الجامعيات، بل أصبح خيارًا اقتصاديًا أيضًا لغالبية النساء اللواتي يسعين إلى تحقيق دخل إضافي دون مغادرة المنزل.

هذا الاتجاه ينسجم مع التحولات في سوق العمل الأردني، حيث باتت المنصّات الرقمية تشكّل امتدادًا غير رسمي لسوق العمل التقليدي، وتوفّر للنساء فرصًا بديلة في ظل ضعف المشاركة الاقتصادية التي ما تزال دون 15٪. كما يعبّر هذا التوزيع العمري عن مرونة عالية لدى النساء الأردنيات في التكيّف مع أدوات التكنولوجيا الحديثة، حتى بين الفئات الأكبر سنًا، إذ أظهرت البيانات أن 7.5٪ من العاملات تجاوزن سن 55 عامًا وواصلن العمل في مجالات رقمية، وهو مؤشر على دمج غير تقليدي للفئات العمرية في الاقتصاد الرقمي.

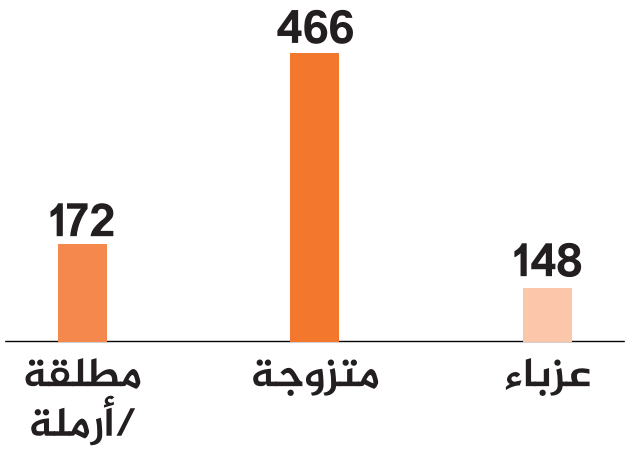


الرسم البياني رقم (1) توزيع المشاركات حسب الفئة العمرية

2. الحالة الاجتماعية

تُظهر الدراسة أن أكثر من نصف العينة حوالي 56.7٪ من النساء المتزوجات، مقابل 22.4٪ عازبات، و20.9٪ مطلقات أو أرامل. هذه التركيبة تُظهر بوضوح ازدواجية الأدوار التي تؤديها المرأة الأردنية العاملة، إذ تجمع بين مسؤوليات الأسرة والعمل المنزلي والرقمي في آنٍ واحد. كما تبرز أهمية هذا التوزيع في سياق التمكين الاقتصادي، لأن النساء المتزوجات غالبًا ما يواجهن قيودًا تتعلق بالوقت، والحركة، والالتزامات الأسرية، ما يجعل العمل الرقمي خيارًا واقعيًا ومناسبًا لهن.

من جانب آخر، فإن نسبة المطلقات والأرامل (واحدة من كل خمس مشاركات تقريبًا) تؤكد أن العمل عبر الإنترنت أصبح أيضًا وسيلة للنساء المعيلات لإعالة أسرهن، خصوصًا في ظل محدودية فرص العمل الرسمية وضعف الحماية الاجتماعية للفئات غير النظامية. هذه المعطيات تبرز الدور الاجتماعي التعويضي للاقتصاد الرقمي، حيث يُوفّر مساحة للنساء اللواتي يجدن صعوبة في دخول سوق العمل التقليدي.

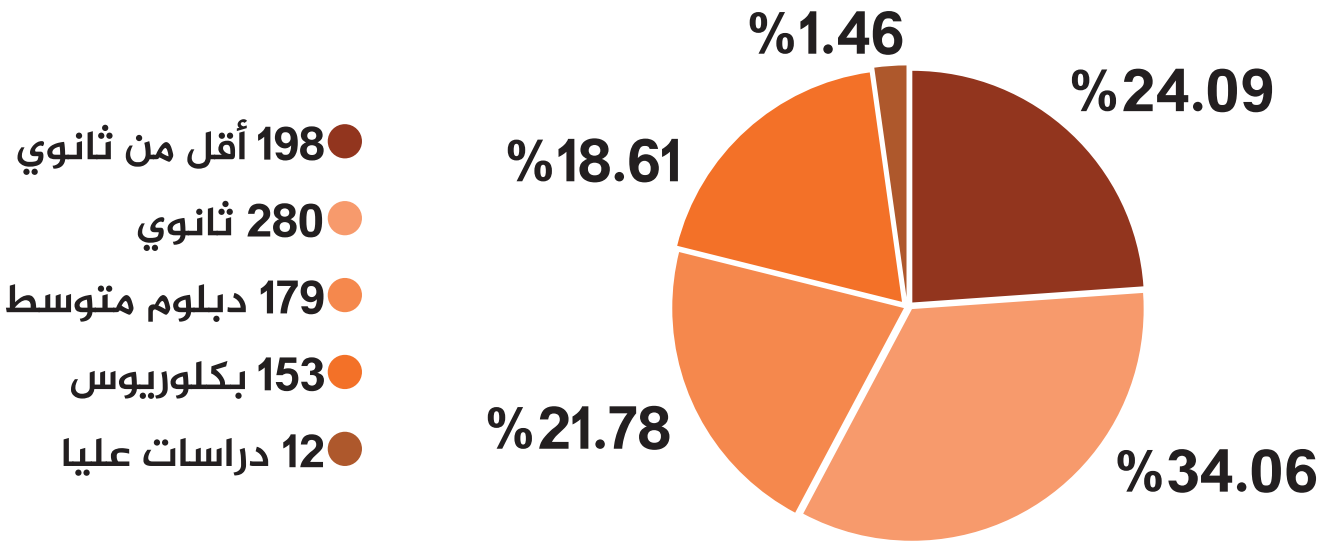


رسم بياني رقم (2) توزيع المشاركات وفق الحالة الاجتماعية

3. المستوى التعليمي

تشير النتائج إلى أن أكثر من نصف المشاركات يحملن مؤهلًا تعليميًا متوسطًا أو أقل، حيث بلغت نسبة اللواتي لم يكملن الثانوية أو يحملن شهادة ثانوية عامة 58.1٪، في حين أن 21.8٪ يحملن دبلومًا متوسطًا، و18.6٪ بكالوريوس، و1.5٪ فقط دراسات عليا.

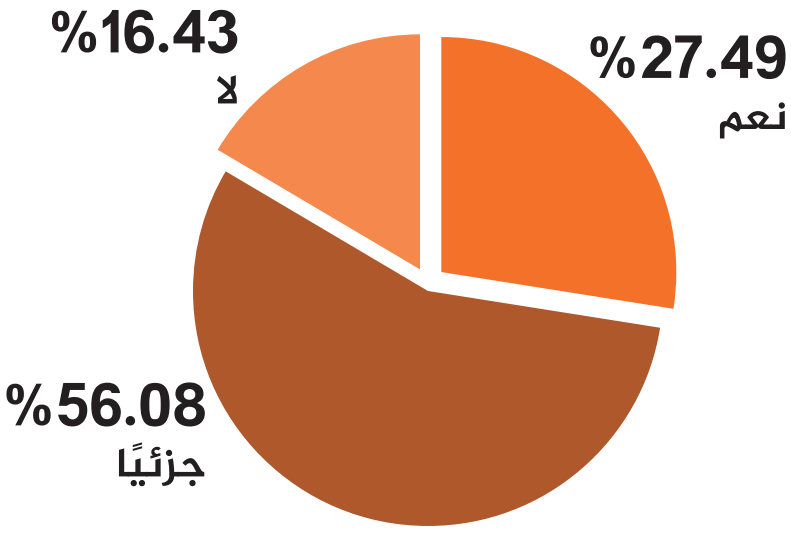
هذه البيانات تسلط الضوء على أن الاقتصاد الرقمي في الأردن أصبح متاحًا لفئات واسعة من النساء ذوات التعليم المتوسط اللواتي يوظفن مهارات مكتسبة ذاتيًا في التجارة الإلكترونية أو التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي. كما أن محدودية المؤهل الجامعي بين العاملات تطرح أيضًا تساؤلات حول القدرة على إدارة المشروعات الرقمية من منظور قانوني وتسويقي احترافي، مما يجعل هذه الفئة أكثر هشاشة أمام الاستغلال أو العنف الرقمي.



رسم بياني رقم (3) توزيع المشاركات وفق المستوى التعليمي

4. طبيعة الاعتماد على العمل الإلكتروني

تُظهر البيانات أن 56.1٪ من النساء يعتمدن على العمل الرقمي كمصدر دخل جزئي، في حين أن 27.5٪ يعتمدن عليه كمصدر أساسي، و16.4٪ لا يعتمدن عليه فعليًا كمصدر دخل. ويعكس هذا التوزيع أن الاقتصاد الرقمي في الأردن لا يزال مكمّلًا وليس بديلًا لسوق العمل التقليدي، وأن أغلب النساء يستخدمنه لزيادة الدخل أو للموازنة بين متطلبات الحياة. هذا النمط من الاعتماد الجزئي يشير إلى عدم استقرار سوق العمل الرقمي، نتيجة غياب الضمان الاجتماعي، والتشريعات الخاصة، والتقلبات في الطلب الإلكتروني، ما يجعل العاملات عرضة لتقلبات السوق وللعنف الرقمي دون حماية مؤسسية.



رسم بياني رقم (4) توزيع المشاركات وفق الإجابة على سؤال هل العمل عبر الإنترنت مصدر دخلكِ الأساسي؟

5. الخبرة وساعات العمل

تشير النتائج إلى أن 46.7٪ من المشاركات يعملن منذ سنة إلى ثلاث سنوات في مجال التجارة الإلكترونية، و32.6٪ لأكثر من ثلاث سنوات، ما يعني أن نحو ثماني نساء من كل عشر يمتلكن خبرة عملية تفوق العام الواحد. هذا يعكس استمرارية في الانخراط بالاقتصاد الرقمي وليس مجرد تجربة عابرة، ويؤكد أن النساء طورن مهارات عملية ومهنية في هذا القطاع. أما من حيث عدد ساعات العمل اليومية، فتظهر البيانات أن 45.4٪ يعملن أقل من أربع ساعات يوميًا، و39.3٪ بين أربع وثمان ساعات، بينما 15.3٪ يعملن أكثر من ثمان ساعات يوميًا.

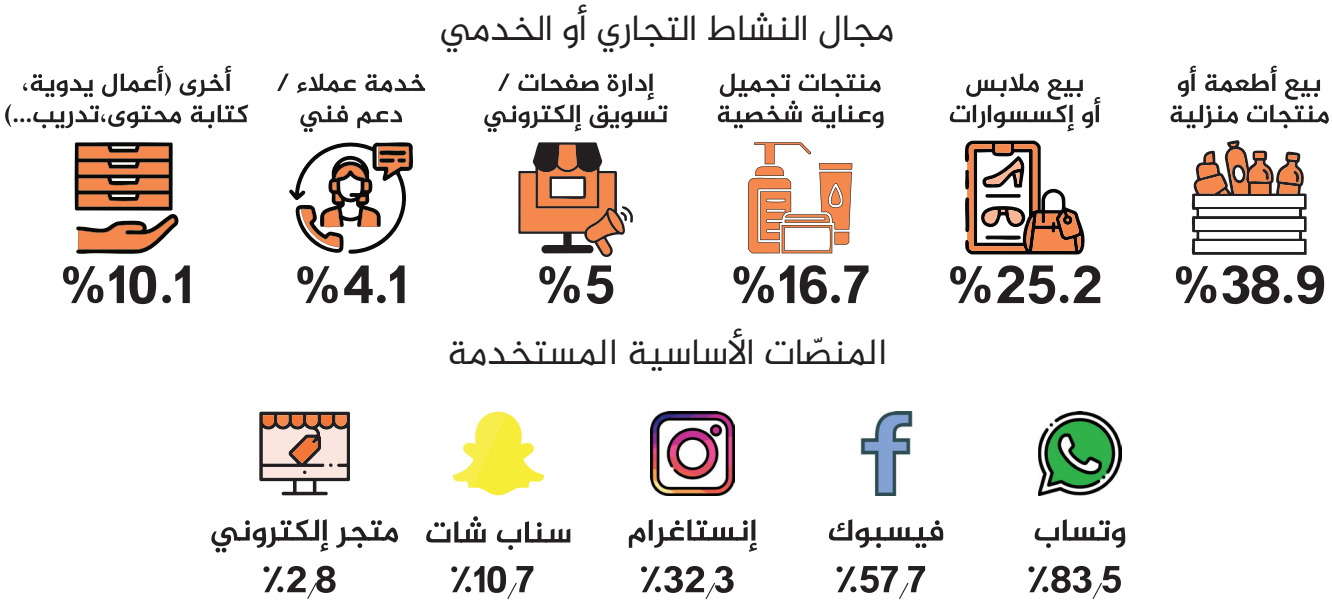
المحور	الفئة	العدد	النسبة ٪
عدد سنوات العمل	أقل من سنة	170	%20.6
	من 1 إلى 3 سنوات	384	%46.7
	أكثر من 3 سنوات	268	%32.6
عدد ساعات العمل اليومية	أقل من 4 ساعات يوميًا	373	%45.4
	من 4 إلى 8 ساعات يوميًا	323	%39.3
	أكثر من 8 ساعات يوميًا	126	%15.3
إجمالي حجم العينة	—	822	100%

جدول رقم (1) توزيع المشاركات حسب سنوات الخبرة وساعات العمل اليومية في التجارة الإلكترونية

6. مجالات العمل والمنصات الرقمية

تتوزّع مجالات النشاط التجاري بين بيع الأطعمة والمنتجات المنزلية (38.9%)، والملابس والإكسسوارات (25.2%)، ومنتجات التجميل والعناية الشخصية (16.7%)، إلى جانب فئات أصغر مثل إدارة الصفحات والتسويق الإلكتروني (5%) وخدمة العملاء (4.1%). هذه الأنشطة ذات الطابع المنزلي واليدوي تؤكد أن غالبية العمل النسائي الرقمي في الأردن ينتمي إلى الاقتصاد غير النظامي، القائم على الإنتاج الفردي والبيع المباشر للمستهلك عبر تطبيقات التواصل الاجتماعي.

وتؤكد الأرقام أن المنصّات الأكثر استخدامًا هي واتساب (83٫5٪)، فيسبوك (57٫7٪)، وإنستغرام (32.2%)، في حين لم تتجاوز نسبة استخدام المتاجر الإلكترونية الرسمية (2٫8٪)، و(22٫7٪) يستخدمون مواقع وطرق أخرى، هذا يعني أن النساء يعتمدن على تطبيقات التواصل الاجتماعي لا على المنصات المؤسسية، ما يزيد من تعرضهن للعنف الرقمي والتحرش أو الابتزاز من الزبائن الذكور، خاصة أن 70 ٪ من العاملات يتعاملن مع زبائن ذكور دائمًا أو أحيانًا. كما أن 93٪ من هذه المشاريع غير مسجّلة رسميًا، ما يضعها خارج نطاق الحماية القانونية المنصوص عليها في قوانين العمل أو الضمان الاجتماعي أو حتى قوانين حماية البيانات الشخصية.

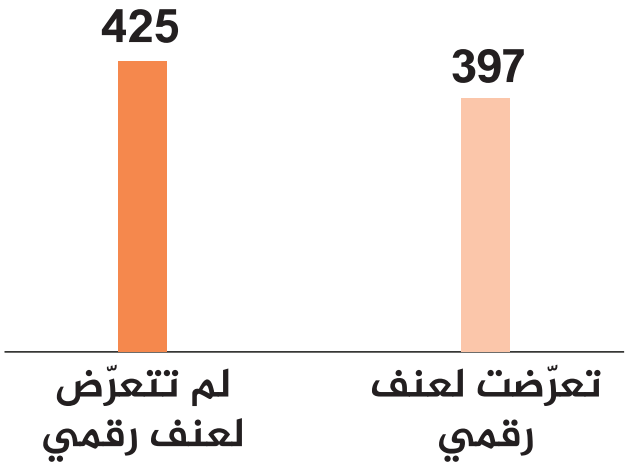


رسم بياني رقم (5) توزيع المشاركات حسب مجال النشاط التجاري والمنصّات الرقمية المستخدمة

أنماط العنف الرقمي واتجاهاته في الأردن

تُظهر نتائج الدراسة أن العنف الرقمي ضد النساء العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية في الأردن لم يعد سلوكًا استثنائيًا، بل أصبح ظاهرة متكرّرة ومتعددة الأوجه تتجاوز حدود المضايقات الفردية لتشكّل نمطًا بنيويًا من التمييز والعنف القائم على النوع الاجتماعي داخل بيئة العمل الرقمية.

خلال تحليل بيانات العينة البالغة 822 عاملة، تبيّن أن 48.3٪ منهنّ (397 امرأة) قد تعرّضن فعليًا لشكل واحد على الأقل من أشكال العنف الرقمي، أي أن امرأة من كل اثنتين تقريبًا واجهت تجربة إساءة رقمية أثناء عملها، ما يجعل هذه الظاهرة موازية في شدّتها وانتشارها لأشكال العنف التقليدي ضد النساء في بيئات العمل غير المنظمة.



رسم بياني رقم (6): التعرض للعنف الرقمي بين العاملات في التجارة الإلكترونية

1. أنماط العنف الرقمي الأكثر شيوعًا

أبرزت الدراسة أن التحرش اللفظي والمراسلات غير اللائقة هي الشكل الأكثر شيوعًا للعنف الرقمي، حيث أبلغت 55.7٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي عن تلقيهن رسائل أو تعليقات غير لائقة عبر المنصات التي يعملن من خلالها. كما أشار 53.4٪ منهن إلى أن زبائن أو متابعين طلبوا التواصل على رقمهن الخاص خارج نطاق العمل، وهو ما يعكس تداخلًا بين الفضاء الشخصي والمهني في حياة المرأة العاملة، ويشكّل أحد أبرز مداخل التحرش أو الابتزاز الإلكتروني.

يأتي التشهير والانتقام الاقتصادي ضمن أكثر أنماط العنف شيوعًا، إذ أفادت 31.5٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي بتلقي تعليقات مسيئة علنية على صفحاتهن، بينما تعرّضت 27.5٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي لتقييمات سلبية انتقامية من زبائن أو منافسين، في محاولة لتشويه السمعة المهنية أو التأثير على مبيعاتهن. هذا النوع من العنف يؤدي إلى خسائر مالية ملموسة، كما أكدت نسبة 29.3٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي عن خسارة زبائن أو دخل فعلي.

أما سرقة الصور والمحتوى التجاري فتمثّل شكلًا آخر من أشكال العنف الرقمي الاقتصادي، حيث أبلغت 36٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي عن سرقة صور منتجاتهن أو استخدام محتواهن دون إذن، في حين ذكرت 8.1٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي أن صورهن استُخدمت بطريقة مسيئة أو في حسابات وهمية. هذا النوع من الانتهاك يسلب النساء نتاج عملهن، ويُضعف الثقة في حماية الملكية الفكرية عبر الإنترنت.

كما كشفت النتائج عن حالات ابتزاز إلكتروني مباشر، إذ أفادت 8.8٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي بتلقي محتوى جنسي أو صور غير لائقة، فيما أبلغت 3 ٪ فقط عن تهديد صريح بنشر صور خاصة، وهو شكل خطير من الابتزاز الذي غالبًا ما يدفع النساء إلى السكوت أو الانسحاب من العمل خوفًا من الوصمة الاجتماعية. كما ذكرت 20.4٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي، أنهن أُضيفن إلى مجموعات غير مناسبة، و22.7٪ من المتعرضات للعنف الرقمي أفدن بتعرّضهن لـ»مراقبة رقمية» من قبل عملاء أو متابعين، وهي أشكال تُضاعف الشعور بفقدان السيطرة على الخصوصية الشخصية.

الشكل	العدد	النسبة من 397 (المُتعرضات للعنف)	النسبة من 822
رسائل أو تعليقات غير لائقة	221	55.7 %	26.9 %
طُلب التواصل على الرقم الخاص	212	53.4 %	25.8 %
تهديد أو ضغط للحصول على خصم	71	17.9 %	8.6 %
إرسال صور أو محتوى جنسي	35	8.8 %	4.3 %
تعليق مسيء على الصفحة	125	31.5 %	15.2 %
تقييم سلبي انتقامي	109	27.5 %	13.3 %
تهديد بنشر صور خاصة	12	3 %	1.5 %

سرقة صور أو محتوى	143	36 %	17.4 %
استخدام الصور بطريقة مسيئة	32	8.1 %	3.9 %
إنشاء حساب وهمي باسمها	32	8.1 %	3.9 %
إضافتها لمجموعات غير مناسبة	81	20.4 %	9.9 %
مراقبة نشاطها أونلاين	90	22.7 %	11 %
تهديد بإغلاق الصفحة	43	10.8 %	5.2 %
شعرت بالخوف من عميل	70	17.6 %	8.5 %

جدول رقم (2) توزيع المشاركات وفق أنماط العنف الرقمي الأكثر شيوعًا

2. أشكال العنف الرقمي في بيئة العمل الإلكترونية

إلى جانب التعرّض المباشر للعنف الرقمي، تكشف البيانات عن بُعد إضافي مهم في فهم انتشار الظاهرة، إذ أبلغت نسبة كبيرة من المشاركات عن مشاهدة أشكال متعددة من العنف الموجّه ضد عاملات أخريات في الفضاء الرقمي. وقد صرّحت 48,9٪ من المشاركات بأنهن شاهدن قيام آخرين بسرقة محتوى أو صور دون إذن، فيما أفادت 45,1٪ منهن بمشاهدتهن رسائل أو تعليقات غير لائقة موجّهة إلى نساء يعملن في التجارة والخدمات الإلكترونية. كما شاهدت 40,9٪ من المشاركات حالات تشهير أو إساءة سمعة، في حين رصدت 35,3٪ حالات ابتزاز إلكتروني بشكل مباشر أو غير مباشر.

ولا تقتصر المشاهدات على التحرش والمضايقات، بل تمتد إلى ممارسات مراقبة الحسابات والتتبّع بنسبة 28,2٪، والتهديد أو الضغط مقابل خدمة بنسبة 14,2٪، إضافة إلى اختراق الحسابات (10,5٪) أو استخدام الصور بطريقة مسيئة (9,4٪) أو إنشاء حسابات وهمية بأسماء نساء (7,9٪).

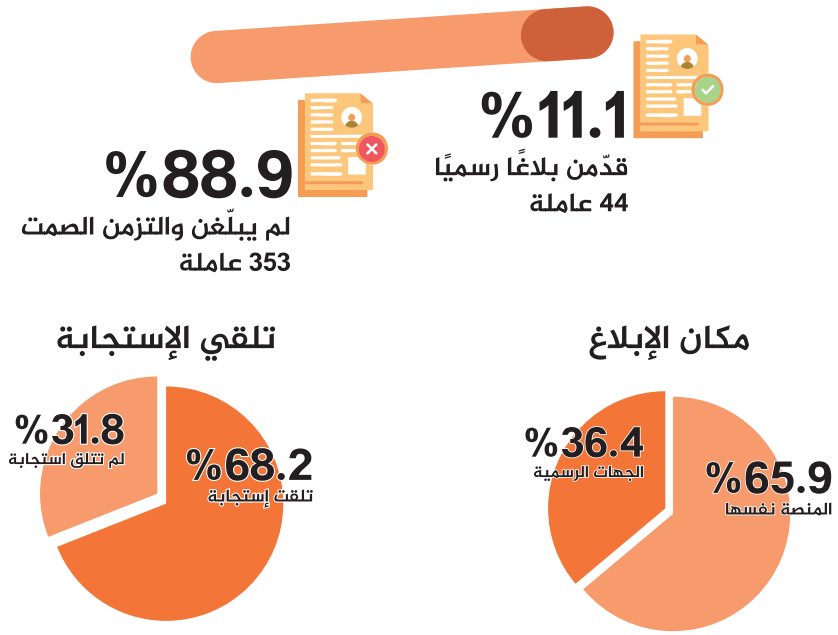
تؤكّد هذه المؤشرات أن العنف الرقمي أصبح سلوكًا شائعًا ومرئيًا على نطاق واسع في بيئة العمل الإلكتروني، حتى بين من لم يتعرّضن له شخصيًا.

رسم بياني رقم (7): أشكال العنف الرقمي التي شاهدتها المشاركات (من أصل 822 مشاركة)

3. العنف الرقمي كامتداد للعنف القائم على النوع الاجتماعي

من خلال هذه الأرقام، يتضح أن العنف الرقمي في الأردن ليس ظاهرة تقنية فحسب، بل امتداد مباشر للعنف القائم على النوع الاجتماعي الذي يأخذ في البيئة الرقمية طابعًا أكثر تعقيدًا. فبحسب النتائج، 70 ٪ من المشاركات يتعاملن مع زبائن ذكور دائمًا أو أحيانًا، ما يعني أن احتمالات التعرّض لسلوكيات غير لائقة أو استغلال جنسي أو لفظي تتزايد كلما زاد التفاعل المباشر عبر المنصات.

في المقابل، ما تزال ثقافة الإبلاغ محدودة للغاية، إذ لم تتجاوز نسبة المبلّغات عن حوادث العنف الرقمي ٪11,1 من المتعرّضات للعنف، في حين امتنعت ٪88,9 عن التبليغ لأي جهة رسمية أو منصّة. ومن بين المبلّغات، كانت ٪65,9 قد أبلغن المنصة نفسها، مقابل ٪36,4 فقط لجأن إلى الجهات الرسمية، ما يشير إلى فجوة عميقة في الثقة بالإجراءات القانونية، أو إلى غياب مسارات تبليغ ميسّرة تراعي النوع الاجتماعي.



رسم بياني رقم (8): الإبلاغ والاستجابة للعنف الرقمي بين العاملات المتعرّضات للعنف الرقمي

4. أثر العنف الرقمي على المشاركة الاقتصادية

يُظهر التحليل الكمي أن العنف الرقمي يفرض خسائر اقتصادية مباشرة وغير مباشرة على العاملات في التجارة والخدمات الإلكترونية. فمن بين المتعرّضات للعنف الرقمي اللواتي أجبن عن سؤال تأثير الحادثة على العمل، أفادت ٪44,1 بأنهن فقدن الرغبة في الاستمرار، و٪29,3 بأنهن خسرن جزءًا من دخلهن أو زبائنهن، بينما ذكرت ٪31 أنهن اضطررن إلى تقليل استخدام المنصّات الرقمية بعد الواقعة. هذه المؤشرات تشير بوضوح إلى أن العنف الرقمي لا يضرّ النساء فرديًا فحسب، بل يؤثر أيضًا على حجم مشاركتهن في الاقتصاد الرقمي الأردني من خلال الحد من نشاطهن واستمراريتهن على المنصات.

هذا التأثير لا ينحصر في المشاريع الفردية، بل يمتد إلى الإنتاجية العامة في الاقتصاد الوطني، إذ يفقد السوق كفاءات نسائية كانت تجد في المنصّات الرقمية وسيلة للوصول إلى الدخل والعمل المستقل. من المهم الإشارة هنا أن الانسحاب أو الانكماش في النشاط الرقمي يُفاقم الفجوة الجندرية في سوق العمل التي ما تزال محدودة أصلًا (14٪ فقط من النساء في القوى العاملة).

السؤال	الإجابة	العدد	النسبة من 397
أثر العنف الرقمي على رغبتكِ في الاستمرار بالعمل	نعم	131	44.1%
قلّلْتِ استخدام المنصّة	نعم	91	31%
خسرتِ زبائن أو دخلًا	نعم	86	29.3%

جدول رقم (3) توزيع المشاركات من المتعرضات اللواتي أجبن على السؤال أثر تعرضهن للعنف الرقمي على العمل

- ٪48,3 من العاملات (397 امرأة) تعرضن فعلياً لشكل واحد على الأقل من أشكال العنف الرقمي.
- عاملة من كل عاملتين واجهت تجربة عنف رقمي أثناء عملها.
- ٪88,9 من المتعرضات للعنف الرقمي لم يبلّغن عن الحوادث لأي جهة رسمية.

الأثر النفسي والاجتماعي والاقتصادي للعنف الرقمي

لا يمكن النظر إلى العنف الرقمي ضد النساء العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية في الأردن بصفته سلوكًا معزولاً أو مجرد تجربة نفسية عابرة؛ بل هو ظاهرة مركّبة تتقاطع فيها الأبعاد النفسية والاجتماعية والاقتصادية، وتنعكس بصورة مباشرة على استدامة تمكين المرأة الأردنية في سوق العمل الرقمي. فحين تُصبح المنصّات التي تمثّل مصدر رزق للنساء فضاءً محتملاً للتهديد أو الابتزاز أو التشهير، يتحوّل العمل الرقمي من وسيلة تمكين إلى عبء نفسي واقتصادي، ويُعيد إنتاج الهشاشة التي تسعى النساء إلى تجاوزها.

1. البعد النفسي

تُظهر نتائج الدراسة أن الأثر النفسي للعنف الرقمي بالغ الحدة والامتداد؛ إذ عبّرت ٪47,1 من المتعرّضات للعنف الرقمي عن شعور بالغضب، و٪40,3 بالقلق المستمر، و٪24,4 بالخوف، و٪15,6 بفقدان الثقة بالنفس. هذه الأرقام تُشير إلى أن النساء العاملات في الفضاء الرقمي يعشن تحت ضغط نفسي متواصل ناتج عن التهديد المستمر بفقدان الأمان الشخصي، سواء عبر الرسائل المسيئة أو مراقبة الحسابات أو التهديد بنشر الصور. وتؤدي هذه الحالات إلى ما يمكن تسميته بـ «القلق المزمن الرقمي»، وهو شكل من أشكال الإجهاد النفسي طويل الأمد الذي يُضعف التركيز والإنتاجية ويؤثر على العلاقة بالعمل.

في هذا السياق، تُبرز نتائج تحليل الاستبانة أن الخوف من التهديد أو التشهير يُشكّل دافعًا قويًا للانعزال الرقمي أو الامتناع عن النشر، خصوصًا في مجتمع محافظ يُقيِّم سلوك المرأة من منظور السمعة والاحترام العام. وهكذا يتحوّل القلق النفسي من تجربة فردية إلى حاجز جماعي يحدّ من حرية النساء في التعبير والعمل، ويُكرّس تبعية اقتصادية غير مباشرة ناتجة عن الخوف من العلن.

2. البعد الاجتماعي

من الناحية الاجتماعية، لا تزال بيئة العمل الرقمي الأردنية تتأثر بثقافة اللوم الاجتماعي التي تضع عبء الحذر والضبط على المرأة لا على الجاني. إذ تُظهر البيانات أن واحدة تقريبًا من كل أربع نساء متعرّضات للعنف الرقمي لم تتحدث عن الحادثة مع أي جهة، بينما اكتفت 38.5٪ بإخبار العائلة و33٪ بصديقة، وفقط 3.4٪ توجهن إلى جهة رسمية. هذه النسب تعبّر عن فجوة حقيقية في الدعم الاجتماعي والمؤسسي، وتكشف عن استمرار وصمة العنف الرقمي كموضوع «خاص» لا يُتداول علنًا خوفًا من الإدانة أو التشكيك.

تتعمّق هذه الثقافة حين يُلقى اللوم على المرأة ذاتها بدلًا من المعتدي؛ إذ تشير النتائج إلى أن 14.8٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي وُجِّه إليهن اللوم من المحيط الاجتماعي بعد الحادثة. هذا النمط من ردود الفعل الاجتماعية يُضاعف من أثر الإساءة. ومع مرور الوقت، تتحوّل التجربة من حادثة فردية إلى حاجز اجتماعي ممنهج يمنع النساء من الاستمرار في العمل الرقمي أو التوسع فيه.

على مستوى الثقة الذاتية، أظهرت النتائج أن 46.2٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي أفدن بتأثر ثقتهن بالنفس (كثيرًا أو قليلًا) بعد الحادثة، وهو مؤشر خطير على أثر العنف الرقمي في إضعاف مشاركة النساء في بيئة العمل الرقمية.

3. البعد الاقتصادي

اقتصاديًا، لا يقف أثر العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي عند حدود الاضطراب النفسي والاجتماعي، بل يمتدّ ليشكّل عاملًا مباشرًا في تراجع المشاركة النسائية في الاقتصاد الرقمي. إذ أفادت 44.1٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي اللواتي أجبن بأن الحوادث أثرت على رغبتهن في الاستمرار بالعمل، فيما أكدت 31٪ أنهن قللن من استخدام المنصّات بعد الحادثة، وأشارت 29.3٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي إلى أنهن خسرن دخلًا فعليًا أو زبائن. هذه الأرقام تُظهر أن العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي ليس فقط إساءة أخلاقية، بل خطر اقتصادي حقيقي يعوق استدامة المشاريع النسائية الصغيرة، ويقوّض فرص النمو في قطاع التجارة الإلكترونية.

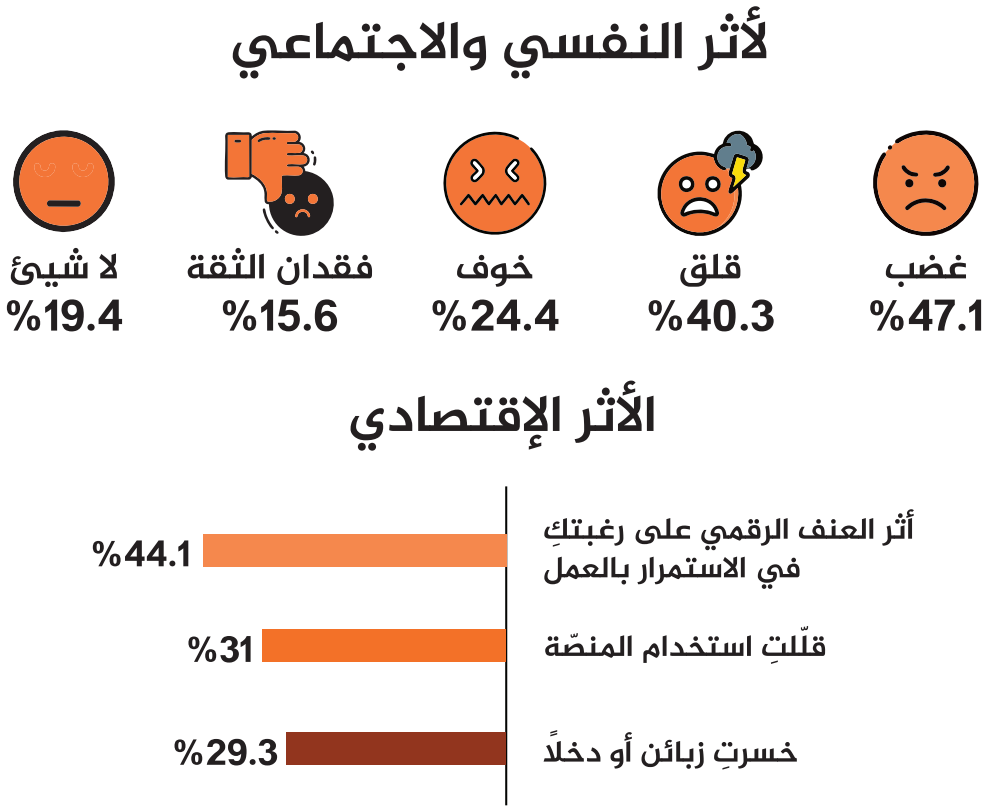
في بلدٍ لا تتجاوز فيه مشاركة المرأة في سوق العمل 14٪، فإن انسحاب النساء من الفضاء الرقمي يعني خسارة موردٍ استراتيجي في تحقيق أهداف التمكين الاقتصادي الوطني. كما أن هذا التراجع ينعكس على مؤشرات النمو الشامل، إذ يؤدي إلى انخفاض مساهمة النساء في الناتج المحلي الإجمالي، ويحدّ من فاعلية برامج ريادة الأعمال النسائية التي تدعمها وزارة العمل ووزارة الاقتصاد الرقمي.

كما تؤكد النتائج أن العديد من النساء العاملات في التجارة الإلكترونية أوقفن نشاطاتهن مؤقتًا بعد التعرض لتهديد أو ابتزاز إلكتروني، لتجنّب الفضيحة أو لحماية الأسرة، وهو ما يُظهر الأثر التراكمي للعنف الرقمي على الاستدامة المالية والمهنية للنساء.

4. الترابط بين الأبعاد الثلاثة

تكشف النتائج أن الأبعاد النفسي والاجتماعي والاقتصادي متداخلة ومتبادلة التأثير، بحيث يُغذّي كلّ منها الآخر في حلقة مغلقة من التهميش. فالتجربة النفسية للعنف تؤدي إلى انعزال اجتماعي، والعزلة الاجتماعية تؤدي إلى خسارة اقتصادية، والخسارة الاقتصادية تُكرّس بدورها التبعية المالية والخوف من الإبلاغ. بهذا الشكل، يصبح العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي عامل إقصاء هيكلي يعيد إنتاج الفجوة الجندرية التي تحاول السياسات الوطنية تقليصها.

يتعزز هذا الترابط في ظل ضعف البنية القانونية والمؤسسية الداعمة. فالقانون الأردني، رغم تعديله الأخير (قانون الجرائم الإلكترونية رقم (17) لسنة 2023)، لم يقدّم حتى الآن آليات حماية أو إبلاغ مكيّفة للعاملات في المنصات الرقمية، كما لم يتناول صراحة العنف القائم على النوع الاجتماعي في الفضاء الإلكتروني. وفي غياب منظومة حماية اجتماعية وقانونية فعّالة، تتحول التجارب الفردية للعنف إلى ظاهرة بنيوية صامتة تُهدد حق النساء في العمل الكريم والأمان الرقمي.



رسم بياني رقم (8) : الأثر النفسي والاجتماعي والاقتصادي للعنف الرقمي على العاملات

*في مؤشرات الأثر النفسي والاجتماعي، النِّسَب محسوبة من إجمالي المتعرّضات للعنف الرقمي (397)، أما مؤشرات الأثر الاقتصادي (44.1٪، 31٪، 29.3٪) فهي محسوبة من المتعرّضات اللواتي أجبن عن سؤال أثر العنف على العمل.

نحو معالجة شاملة

تؤكد النتائج أن معالجة العنف الرقمي ضد النساء في الأردن تتطلب مقاربة شاملة تدمج بين الجوانب القانونية، والنفسية، والاجتماعية، والاقتصادية. فمن جهة، ينبغي تطوير تشريعات متخصصة تُعرّف العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي وتضع آليات واضحة للإبلاغ والحماية. ومن جهة أخرى، يجب تمكين النساء العاملات في المنصات الرقمية عبر برامج توعية وتدريب في الأمان الرقمي وإدارة المخاطر الإلكترونية. كما يجب على مؤسسات الدعم الاجتماعي أن توفّر خدمات استشارة نفسية وقانونية آمنة وسرّية تشجّع النساء على الإبلاغ دون خوف من الوصمة.

إلى جانب ذلك، من الضروري أن تتبنّى الحكومة والمجتمع المدني حملات توعية وطنية تكرّس مفهوم «العنف الرقمي كجريمة اجتماعية واقتصادية» وليس مسألة شخصية. إذ لا يمكن تحقيق تمكين حقيقي للمرأة الأردنية ما لم يتحوّل الفضاء الرقمي من ساحة هشّة للمضايقات إلى بيئة آمنة ومنتجة، تكفل للنساء حقّهن في العمل والكرامة والأمان.

آليات الدعم والحماية والاستجابة المؤسسية

تكشف نتائج الدراسة بوضوح أن الاستجابة المؤسسية للعنف الرقمي ضد النساء العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية في الأردن ما تزال محدودة، وأن منظومة الدعم الاجتماعي والقانوني لا تواكب حجم الظاهرة ولا طبيعتها المستجدة. فالعنف الرقمي، بصفته شكلًا جديدًا من العنف القائم على النوع الاجتماعي، يحتاج إلى مقاربة مختلفة عن تلك المطبقة في قضايا العنف التقليدي، تأخذ في الاعتبار طبيعة الفضاء الإلكتروني، وخصوصية السياق الاجتماعي، والهشاشة الاقتصادية للعاملات في الاقتصاد الرقمي غير المنظّم.

1. محدودية الإبلاغ وضعف الثقة بالجهات الرسمية

تُظهر البيانات أن 88٫9٪ من المتعرّضات للعنف الرقمي لم يُقدمن على الإبلاغ عن الحادثة، بينما اقتصر عدد المبلّغات على 11٫1٪ فقط، وهي نسبة ضئيلة جدًا مقارنة بانتشار الظاهرة (48٫3٪ من مجموع العاملات). ومن بين من قدّمن بلاغات، لجأت 65٫9٪ منهن إلى المنصة نفسها (مثل فيسبوك أو إنستغرام أو واتساب) عبر خاصية «الإبلاغ عن الإساءة»، في حين توجهت 36٫4٪ فقط إلى الجهات الرسمية مثل وحدة الجرائم الإلكترونية في مديرية الأمن العام.

هذه الأرقام تعبّر عن فجوة ثقة واضحة بين النساء والمؤسسات الرسمية، وترتبط بعوامل متعددة منها: الخوف من الفضيحة، ضعف الوعي بالحقوق القانونية، بطء الإجراءات الرسمية، أو الخشية من إعادة نشر المعلومات أو استدعاء العائلة في أثناء التحقيق. كما تشير النتائج إلى أن غياب مسار تبليغ مُراعٍ لاحتياجات العاملات في الفضاء الرقمي يجعل عملية الإبلاغ محفوفة بالرهبة الاجتماعية، حيث تخشى العاملة أن تُساء معاملتها أو أن تُعتبر هي المسؤولة عن الحادثة.

2. استجابة المنصّات وضعف الأثر

على الرغم من أن معظم النساء المبلّغات لجأن إلى الإبلاغ عبر المنصّات نفسها، إلا أن فعالية هذه الإجراءات محدودة. فقد ذكرت 68٫2٪ من المبلّغات أنهن تلقّين استجابة من المنصة بعد البلاغ، مقابل 31٫8٪ لم يتلقين أي رد. ورغم أن هذه النسبة تشير إلى نوع من التفاعل، إلا أن طبيعة الاستجابات غالبًا ما تقتصر على إغلاق الحساب أو حذف التعليق، دون تقديم دعم نفسي أو قانوني أو مسار متابعة حقيقي.

كما أن الاعتماد على المنصّات العالمية لحماية العاملات الأردنيات يُظهر مفارقة هيكلية؛ إذ أن آليات هذه المنصات لا تراعي الخصوصيات الثقافية أو القانونية المحلية، ولا توفر ضمانات ضد إعادة الإساءة أو إنشاء حسابات بديلة. بالتالي، يبقى الأمن الرقمي للنساء رهينًا بخوارزميات شركات خاصة، وليس بنظام حماية وطني مؤسسي.

3. المعرفة بالأمان الرقمي

تشير البيانات إلى وجود فجوة كبيرة في وعي النساء العاملات بالأمان الرقمي وآليات الحماية القانونية. فبينما قالت 55٫3٪ من المشاركات إنهن يعرفن أن العنف الرقمي يُعد جريمة في القانون الأردني، فإن 44٫6٪ من المشاركات لا يدركن ذلك بعد. أما القدرة العملية على التوثيق، فكانت أضعف إذ إن 68٫5٪ من المشاركات لا يعرفن كيف يوثّقن الإساءة الرقمية.

كما أظهرت الدراسة أن 70٫7٪ من المشاركات لم يفعّلن المصادقة الثنائية لحماية حساباتهن، و64٫3 من المشاركات لا يملكن حسابًا منفصلًا لأغراض العمل، ما يزيد من احتمالات الاختراق أو سرقة المحتوى. إضافة إلى ذلك، فإن 77٫4٪ من المشاركات لا يتابعن أي صفحات أو حملات توعوية حول الأمان الرقمي.

هذه المؤشرات تعكس أن نقص المعرفة التقنية يتقاطع مع غياب التمكين القانوني، وأن برامج التدريب الرقمية الحالية تركز على الجوانب التقنية والتجارية دون دمج كافٍ لمفهوم «الأمان الرقمي القائم على النوع الاجتماعي».

السؤال	نعم (عدد)	نعم (٪)	لا (عدد)	لا (٪)
هل تعرفين أن العنف الرقمي يُعد جريمة في القانون الأردني؟	455	%55.3	367	%44.6
هل تعرفين كيف توثّقين الإساءة الرقمية؟	259	%31.5	563	%68.5
هل تستخدمين كلمات مرور قوية ومختلفة؟	431	%52.4	391	%47.6
هل فعّلتِ المصادقة الثنائية؟	241	%29.3	581	%70.7
هل تملكين حسابًا منفصلًا للعمل؟	293	%35.6	529	%64.3

هل تعرفين آلية التبليغ أو الحظر في المنصة؟	325	%39.5	497	%60.5
هل تتابعين صفحات توعية حول الأمان الرقمي؟	186	%22.6	636	%77.4
هل تتمنين وجود جهة مختصة بالحماية الرقمية للنساء العاملات؟	733	%89.18	89	%10.8

الجدول رقم (4): مستوى المعرفة بالأمان الرقمي لدى المشاركات (822)

4. الدعم الاجتماعي والمؤسسي

تُظهر البيانات أن 58٫8٪ من النساء المتعرّضات للعنف الرقمي واللواتي أَجَبْن عن السؤال تلقّين نوعًا من الدعم الاجتماعي بعد الحادثة، سواء من العائلة أو الأصدقاء، إلا أن 24٫4٪ لم يتلقين أي دعم، و14٫8٪ تعرّضن للّوم، ما يُظهر هشاشة شبكات الدعم غير الرسمية. في المقابل، فإن الدعم المؤسسي الرسمي يكاد يكون غائبًا؛ فعدد من لجأن إلى مؤسسة رسمية لم يتجاوز 3٫4٪ من إجمالي المتعرّضات.

هذا الضعف في الدعم المؤسسي يعكس غياب آليات تنسيق فعّالة بين الجهات ذات الصلة مثل وزارة العمل، وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، ومديرية الأمن العام لتقديم حماية شاملة للنساء العاملات في المنصات الرقمية. كما يكشف عن فراغ مؤسسي في التعامل مع قضايا العنف الرقمي من منظور النوع الاجتماعي، رغم وجود أطر قانونية عامة مثل قانون الجرائم الإلكترونية رقم (17) لسنة 2023، وقانون الحماية من العنف الأسري رقم (15) لسنة 2017.

الفئة / المؤشر	العدد	النسبة من المتعرّضات (٪)
جهات أو أشخاص تم التحدث إليهم بعد الحادثة		
تحدّثت مع العائلة	112	%38.5
تحدّثت مع صديقة	96	%33
لم تتحدث مع أحد	73	%25.1
جهة رسمية	10	%3.4
طبيعة الدعم وردود الفعل الاجتماعية		
تلقّت دعمًا	171	%58.8
لم تلقَ دعمًا	71	%24.4
لامها البعض	43	14.8%
تأثرت الثقة بالنفس (كثيرًا/قليلًا)	135	46.2%

الجدول رقم (5): الدعم الاجتماعي والمؤسسي للعاملات المتعرّضات للعنف الرقمي

5. فجوة السياسات والحماية القانونية

على الرغم من أن قانون الجرائم الإلكترونية الأردني نصّ في مادته (11) على «يعاقب كل من قام قصدا بإرسال أو إعادة إرسال أو نشر بيانات أو معلومات عن طريق الشبكة المعلوماتية أو الموقع الإلكتروني أو أي نظام معلومات تنطوي على ذم أو قدح أو تحقير أي شخص بالحبس مدة لا تقل عن ثلاثة أشهر وبغرامة لا تقل عن (100) مئة دينار ولا تزيد على (2000) ألفي دينار، إلا أن القانون لم يُفصّل في التمييز القائم على النوع الاجتماعي، ولم يربط نصوصه بسياق العمل الرقمي أو حماية الفئات العاملة في المنصّات الإلكترونية. كما أن نظام العمل المرن رقم (22) لسنة 2017، رغم تشجيعه على العمل عن بعد، لم يتضمن أي نصوص تتعلق بالأمان الرقمي أو التحرش الإلكتروني في بيئة العمل الافتراضية.

هذا الغياب التشريعي يجعل النساء العاملات في التجارة الإلكترونية خارج مظلة الحماية العمالية، إذ لا يمكنهن الاستفادة من آليات التفتيش أو الشكاوى التي تتيحها وزارة العمل للعمال النظاميين، ما يترك الفضاء الرقمي مجالاً مفتوحًا للإساءة دون ردع كافٍ.

تُظهر هذه النتائج أن مواجهة العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي في الأردن تتطلب مقاربة مؤسسية متكاملة، تبدأ بتعزيز الوعي وتنتهي بتأسيس منظومة حماية وطنية تُدمج فيها الأبعاد القانونية والاجتماعية والتقنية.

المعرفة بالأمان الرقمي وأنماط الدعم المطلوب

تُظهر نتائج الدراسة أن الفجوة في المعرفة بالأمان الرقمي لدى النساء العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية في الأردن تمثّل أحد أهم العوامل التي تُضعف قدرتهن على الحماية الذاتية والاستجابة الفعّالة للعنف الإلكتروني. فعلى الرغم من أن التحول الرقمي وفّر فرصًا اقتصادية جديدة للنساء، إلا أن ضعف الوعي بالسلامة الإلكترونية والقانونية جعل الكثير منهنّ عرضة للاختراق أو التحرش أو الابتزاز، في غياب المهارات الأساسية لإدارة الحسابات وحماية البيانات أو توثيق الإساءة. وتبرز هذه الفجوة كأحد أهم محاور السياسات الوطنية التي ينبغي معالجتها لضمان تمكين المرأة في بيئة رقمية آمنة ومستدامة.

1. الوعي بالأمان الرقمي

تشير البيانات إلى أن 55.3٪ من النساء المشاركات يعرفن أن العنف الرقمي يُعد جريمة بموجب القانون الأردني، بينما 44.6٪ لا يدركن ذلك بعد، رغم تعديلات قانون الجرائم الإلكترونية رقم (17) لسنة 2023 الذي شدّد العقوبات على الأفعال المسيئة عبر الوسائل الإلكترونية. وهذا يعني أن قرابة نصف العاملات لا يملكن معرفة قانونية كافية بحقوقهن في الحماية أو بآليات التبليغ والإثبات.

عند الانتقال من الوعي القانوني إلى المهارات التقنية العملية، يتضح أن الفجوة أكبر. إذ أظهرت النتائج أن 68.5٪ من المشاركات لا يعرفن كيف يوثّقن الإساءة الرقمية، سواء عبر لقطات الشاشة أو حفظ الرسائل أو الاحتفاظ بالأدلة الرقمية بطريقة مقبولة قضائيًا. وهذا الضعف يحدّ من قدرتهم على إثبات الاعتداءات أو الدفاع عن حقوقهن أمام الجهات الرسمية.

كما تبين أن 70.7٪ من المشاركات لم يفعّلن خاصية المصادقة الثنائية في حساباتهن، وهي من أبسط أدوات الحماية التقنية، وأن 64.3٪ من المشاركات لا يملكن حسابًا منفصلًا لأغراض العمل، بل يستخدمن الحساب الشخصي ذاته للتجارة والتواصل، مما يزيد من احتمالية التعرض للاختراق أو تسريب البيانات. أما فيما يتعلق بآليات الإبلاغ أو الحظر، فقد أفادت 60.5٪ من المشاركات بأنهن لا يعرفن كيفية استخدامها بشكل صحيح، في حين ذكرت 77.4٪ من المشاركات أنهن لا يتابعن أي صفحات توعية متخصصة بالأمان الرقمي.

هذه الأرقام تُظهر أن الوعي الرقمي لدى النساء العاملات في التجارة الإلكترونية لا يزال وعيًا جزئيًا وشكليًا، وأنه لم يتحول بعد إلى ممارسات واقعية للحماية الذاتية. وهذا ما يجعل غالبية العاملات يعتمدن على «ردود الفعل اللحظية» في مواجهة التهديد، مثل حذف الحساب أو تجاهل الرسائل، بدلًا من التعامل مع الإساءة كجريمة تستوجب التوثيق والتبليغ.

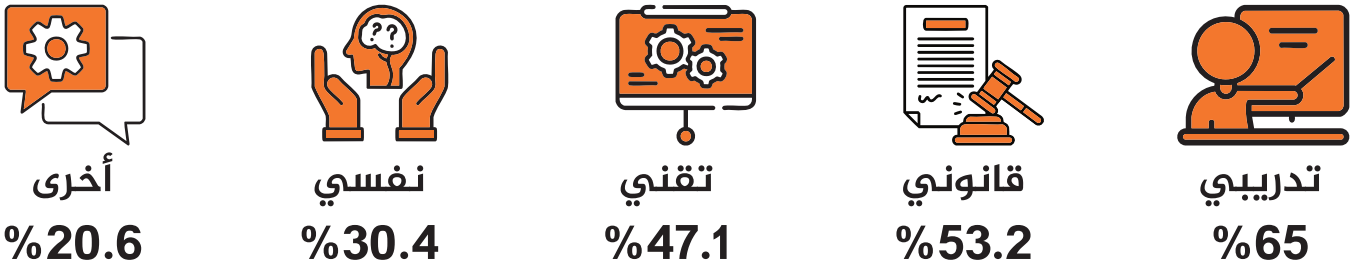
2. أنواع الدعم المطلوب

تُظهر البيانات أن النساء حددن بشكل واضح طبيعة الدعم الذي يحتجن إليه لمواجهة العنف الرقمي:

- **65٪ من المشاركات** أكدن حاجتهن إلى **دعم تدريبي**، سواء في مجالات التوعية بالأمان الرقمي، أو إدارة الحسابات التجارية، أو حماية البيانات الشخصية.
- **53.2٪ من المشاركات** طالبن بدعم **قانوني متخصص** يساعدهن على فهم القوانين وتقديم البلاغات ومتابعة القضايا.
- **41.7٪ من المشاركات** أبدين حاجة إلى دعم **تقني** لمواجهة الاختراقات أو استعادة الحسابات المسروقة.
- **30.4٪ من المشاركات** احتجن إلى دعم **نفسي واجتماعي** للتعامل مع آثار الخوف والقلق الناتجة عن التعرض للعنف الرقمي.
- **20.6٪** أشرن إلى حاجتهن إلى أشكال دعم أخرى، مثل الحملات الإعلامية، أو خدمات استشارية متخصصة.

يُلاحظ من هذه الأرقام أن أكثر من نصف النساء العاملات في الفضاء الرقمي يرين في التدريب القانوني والتقني المفتاح الأساسي للحماية، بينما تُظهر الحاجة العالية للدعم النفسي والاجتماعي أن العنف الرقمي يُخلّف آثارًا نفسية طويلة الأمد لا تقلّ خطورة عن الأذى المادي.

هذه المعطيات تُبرز الحاجة إلى مقاربة متعددة القطاعات تجمع بين الجهات القانونية والتقنية والاجتماعية، لتأسيس منظومة حماية شاملة تُعنى بالعاملات في المنصات الرقمية، وتدمج التوعية والدعم مع آليات الاستجابة القانونية.



رسم بياني رقم (9): طبيعة الدعم الذي يحتجن إليه المشاركات لمواجهة العنف الرقمي

التحليل البنيوي للعلاقات المتداخلة في ظاهرة العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي في بيئة العمل الرقمية الأردنية

تكشف القراءة التحليلية المتقدمة لنتائج الدراسة أن العنف الرقمي ضد النساء العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية في الأردن ليس ظاهرة عابرة، بل هو منظومة اجتماعية وسلوكية مركّبة تتقاطع فيها المتغيرات الديموغرافية، والتقنية، والنفسية، والاجتماعية. هذه العلاقات التبادلية تُظهر أن احتمالية التعرّض للعنف ليست صدفة، بل نتيجة بنية هشّة في الحماية الرقمية، وضعف التنظيم التشريعي، واستمرار الصور النمطية عن المرأة في الفضاء العام.

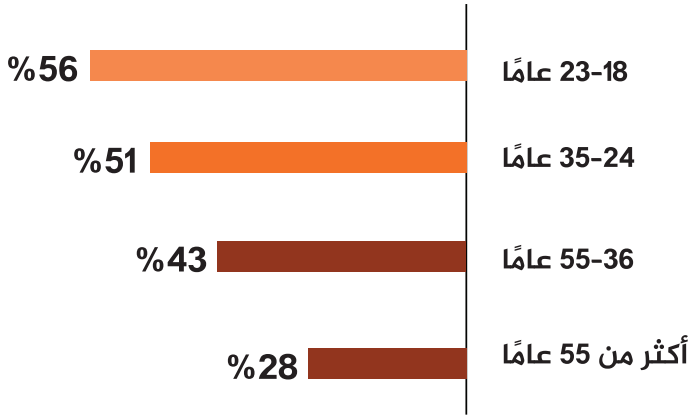
تجدر الإشارة إلى أن هذه العلاقات تُمثل ارتباطات وصفية مستمدة من الجداول التقاطعية، ولا تعبّر عن علاقة سببية مباشرة.

أولًا: العلاقة بين العمر والتعرّض للعنف الرقمي

تُظهر البيانات أن العلاقة بين العمر واحتمالية التعرض للعنف الرقمي عكسية؛ أي كلما كانت المرأة أصغر سنًا، ارتفعت احتمالات تعرضها للعنف.

فالفئة العمرية 18–23 عامًا سجّلت أعلى نسب التعرض (56٪)، تلتها فئة 24–35 عامًا بنسبة (51٪)، بينما انخفضت النسبة إلى (43٪) في الفئة 36–55 سنة، وبلغت أدنى مستوياتها بين النساء فوق 55 عامًا (28%).

هذا النمط يعكس حقيقة أن النساء الأصغر سنًا أكثر انخراطًا في الفضاء الرقمي، وأكثر تفاعلاً مع الجمهور، وأقلّ خبرة في حماية الخصوصية. كما أن حضور النساء الشابات على المنصّات يُقابَل في بعض الحالات بتصورات مجتمعية سلبية أو متحيّزة تربط النشاط الرقمي بالتحرّر المفرط أو بالسلوك غير «المألوف»، ما يجعل النساء الشابات أكثر عرضة للتحرّش والمضايقات الرقمية. هذه العلاقة تُظهر أن العمر ليس مجرد متغير بيولوجي، بل مؤشر سلوكي واجتماعي على نمط التفاعل الرقمي، ومستوى الوعي بالأمان والحقوق الرقمية.



رسم بياني رقم (10): توزيع المشاركات وفق العمر والتعرّض للعنف الرقمي

ثانيًا: العلاقة بين الحالة الاجتماعية والتعرّض للعنف الرقمي

تُظهر النتائج أن الحالة الاجتماعية ترتبط ارتباطًا وثيقًا بمستوى التعرض للعنف، إذ سُجلت أعلى النسب بين العازبات (59٪)، تليهن المطلقات والأرامل (53٪)، بينما كانت النسبة بين المتزوجات (46٪).

التحليل الاجتماعي لهذا النمط يُبرز أن العنف الرقمي انعكاس للهيكل الاجتماعي نفسه:

- العازبات أكثر تواجدًا في المنصات العامة والتجارية، وأكثر تفاعلاً مع العملاء من الجنسين، ما يزيد فرص تعرضهن للتحرش أو الرسائل المسيئة.
- المطلقات والأرامل يواجهن وصمًا اجتماعيًا مزدوجًا في الثقافة المحلية، حيث يُحمّلهن البعض مسؤولية وجودهن في الفضاء العام، ما يجعل حضورهن الرقمي هدفًا للتهديد أو التشهير.
- في المقابل، تتمتع المتزوجات غالبًا بـ شبكة دعم اجتماعي وعائلي تقلل من فرص الاستهداف، إضافة إلى نظرة اجتماعية "أكثر تحفظًا" تجاههن.

تؤكد هذه العلاقة أن العنف الرقمي يتجاوز التقنية إلى البنية الاجتماعية، ويعيد إنتاج التمييز الجندري عبر أدوات رقمية حديثة.

رسم بياني رقم (11): توزيع المشاركات وفق الحالة الاجتماعية والتعرّض للعنف

ثالثًا: العلاقة بين عدد ساعات العمل الرقمي والتعرّض للعنف

أظهرت الدراسة أن النساء اللواتي يعملن **أكثر من 8 ساعات يوميًا عبر الإنترنت** أكثر عرضة للعنف الرقمي (57٪) مقارنة بمن يعملن أقل من 4 ساعات (45٪).

يمكن تفسير ذلك من خلال ثلاث زوايا مترابطة:

1. الزمن الرقمي كعامل خطر؛ كلما زادت ساعات التفاعل، ارتفع احتمال الاحتكاك مع جمهور مجهول ومتنوّع.
2. الإرهاق الذهني الناتج عن التواجد الطويل أمام الشاشة يقلل من الحذر ويضعف الاستجابة الوقائية للمضايقات.
3. الاعتماد المهني الكامل على المنصات يجعل النساء أقلّ استعدادًا للمواجهة، خوفًا من خسارة الزبائن أو السمعة التجارية.

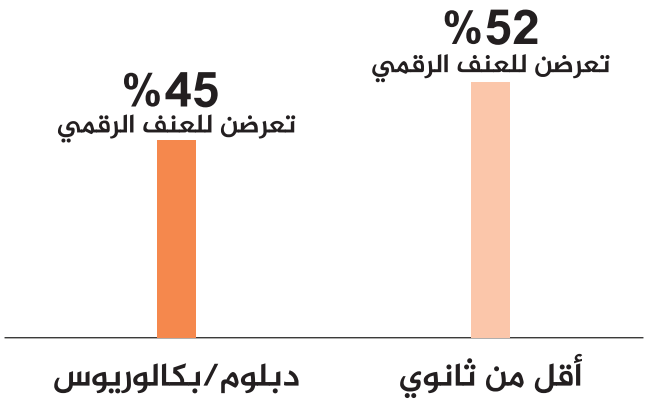
هذا النمط يُظهر أن العمل الرقمي ذاته يحمل تكلفة نفسية واجتماعية غير مرئية، ما يستدعي سياسات توعية مهنية متخصصة في «الوقاية من الإرهاق والعنف الرقمي».

رابعًا: العلاقة بين المستوى التعليمي والتعرّض للعنف الرقمي

أظهرت النتائج أن النساء ذوات التعليم الأدنى (أقل من ثانوي أو ثانوي) أكثر عرضة للعنف (52٪) مقارنة بحاملات الدبلوم أو البكالوريوس (45٪).

التعليم هنا يمثل عامل تمكين جزئي، فهو يمنح النساء أدوات للتفكير النقدي، والتمييز بين السلوك المقبول والمسيء، ومعرفة أولية بالإجراءات القانونية للحماية.

لكن اللافت أن انخفاض نسب التعرض مع ارتفاع التعليم لم يكن جوهريًا، مما يشير إلى أن العنف الرقمي لا يقتصر على الفئات الأقل وعيًا، بل يطال حتى النساء الأكثر تعليمًا، بسبب غياب منظومة الحماية المؤسسية. بعبارة أخرى، التعليم يساعد في الوعي، لكنه لا يوفّر الأمان ما لم يُترجم إلى بيئة رقمية محكومة بالقانون.



رسم بياني رقم (12) توزيع المشاركات وفق المستوى التعليمي والتعرّض للعنف

خامسًا: العلاقة بين التعامل مع الزبائن الذكور والعنف الرقمي

تُظهر النتائج أن 70٪ من العاملات يتعاملن مع زبائن ذكور (دائمًا أو أحيانًا)، وسُجلت بينهن نسبة تعرض للعنف بلغت (51٪)، مقارنة بـ(34٪) فقط بين من لا يتعاملن مع ذكور.

هذه العلاقة تُعدّ من أبرز المؤشرات على أن العنف الرقمي في الأردن جندري الطابع. ففي بيئة غير منظمة، حيث لا توجد سياسات سلوك مهني رقمي واضحة، ولا أدوات تبليغ فعالة داخل المنصات، تصبح المرأة الطرف الأضعف في معادلة القوة الرقمية.

كما تُظهر النتائج أن بعض العاملات يواجهن إساءات متكررة من عملاء ذكور، تتراوح بين التعليقات المسيئة ومحاولات التواصل الشخصي، ما يخلق بيئة عمل غير آمنة.

هذه النتائج تؤكد أن التحرش التجاري الإلكتروني يجب أن يُدرج ضمن نطاق قانون العمل والأمن الرقمي، باعتباره انتهاكًا مرتبطًا ببيئة العمل لا بمحتوى التواصل الشخصي.

رسم بياني رقم (13): توزيع المشاركات وفق التعامل مع الزبائن الذكور والتعرّض للعنف

سادسًا: العلاقة بين نوع العنف والأثر النفسي والاجتماعي

التحليل النوعي للبيانات يوضح أن لكل شكل من أشكال العنف أثرًا نفسيًا وسلوكيًا مميزًا:

- التحرش اللفظي أو الرسائل غير اللائقة، يولّد مشاعر الغضب والقلق لدى نحو نصف المتعرّضات (47٪ غضب، 40٪ قلق).
- الابتزاز والتهديد بالصور يؤدي إلى الخوف وفقدان الثقة بالنفس (25٪ على الأقل).
- التشهير والتقييم الانتقامي، ينتج عنه أثر اقتصادي مباشر، مثل خسارة الزبائن أو تقليل النشاط عبر المنصات (31٪)

يُظهر هذا التحليل أن العنف الرقمي ليس مجرد أذى نفسي، بل أداة إقصاء اقتصادي تدفع النساء إلى الانسحاب أو تقليص نشاطهن المهني. أي أن «الضرر المعنوي» يتحول إلى تهميش اقتصادي واقعي، ما يعيق تمكين المرأة فعليًا رغم ما تمنحه التكنولوجيا من فرص ظاهرية.

نوع العنف الرقمي	الأثر	النسبة
تحرّش لفظي / رسائل غير لائقة	غضب	47٪
تحرّش لفظي / رسائل غير لائقة	قلق	40٪
ابتزاز / تهديد بصور	خوف	25٪
ابتزاز / تهديد بصور	فقدان ثقة بالنفس	25٪
تشهير / تقييم انتقامي	أثر اقتصادي (خسارة زبائن أو تراجع النشاط)	31٪

جدول رقم (6): توزيع المشاركات وفق نوع العنف والأثر النفسي/الاجتماعي

سابعا: العلاقة بين الوعي الرقمي وقرار الإبلاغ

رغم أن 55٪ من النساء يعرفن أن العنف الرقمي جريمة قانونية، فإن 11٪ فقط قدّمن بلاغًا رسميًا. كما يعرف 31٪ فقط كيفية توثيق الإساءة.

هذا التناقض بين الوعي والسلوك يعكس أن المعرفة النظرية لا تُترجم إلى تمكين فعلي في غياب الثقة المؤسسية والدعم الاجتماعي. العاملات يدركن حقوقهن، لكنهن يفتقرن إلى القنوات الآمنة والفعّالة للإبلاغ، ويخشين تبعات اجتماعية كوصم السمعة أو فقدان الزبائن. بذلك يتكرّس «الصمت الرقمي» كآلية دفاع اجتماعية في ظل ضعف الأطر القانونية.

ثامنًا: العلاقة بين نوع العنف وقرار الإبلاغ

تبيّن أن غالبية المبلّغات كانت قضايا ابتزاز أو تهديد بنشر صور خاصة (68٪)، بينما كانت نسبة الإبلاغ عن التحرش اللفظي (15٪) منخفضة جدًا.

يُستنتج من ذلك أن شدة الإساءة ومستوى الخطر الفعلي هما العاملان الحاسمان في اتخاذ قرار الإبلاغ. أما المضايقات اليومية الصغيرة، فتُعتبر «أمرًا طبيعيًا» داخل الفضاء الرقمي التجاري، مما يؤدي إلى تطبيع العنف الرمزي واللفظي في بيئة العمل الإلكترونية.

تاسعًا: العلاقة بين نوع النشاط التجاري والتعرّض للعنف الرقمي

توضح نتائج الدراسة أن نوع النشاط التجاري يُعدّ عاملًا رئيسيًا في تحديد مستوى التعرّض للعنف الرقمي بين العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية. فقد سجّلت الأنشطة المنزلية والغذائية التي تشكل 38٫9٪ من العينة أعلى نسب للتعرّض، حيث تراوحت بين 55–60٪، ويرتبط ذلك بالطبيعة التفاعلية لهذا العمل واعتماده على مراسلات مباشرة عبر واتساب. كما سجل قطاع الملابس والإكسسوارات، الذي يشكل 25٫2٪ من المشاركات، نسبة تعرض مرتفعة بلغت 50–55٪، نتيجة الاعتماد الكبير على العرض البصري والصور وما يرافقه من تعليقات أو رسائل غير لائقة. أما

قطاع التجميل والعناية الشخصية 16,7٪ فقد أظهر أعلى معدل للعنف الرقمي بحدود 60٪، ويُفسَّر ذلك بطبيعة المنتج الذي غالبًا ما يستجلب تحرشًا لفظيًا أو تواصلًا غير مناسب. في المقابل، انخفضت نسب التعرض في الأنشطة ذات الطابع المؤسسي مثل إدارة الصفحات والتسويق الإلكتروني 5٪ إلى نحو 40٪، وفي خدمات الدعم الفني والعملاء 4,1٪ إلى ما بين 35–40٪ فقط، نظرًا لأن التواصل فيها أكثر رسمية وأقل شخصية. وتُظهر هذه النتائج أن الأنشطة الأكثر شعبية والأكثر تفاعلًا مثل التجميل، الأطعمة، والملابس هي أيضًا الأعلى هشاشة أمام العنف الرقمي، بسبب مزجها بين اقتصاد منزلي غير منظم، تفاعل مباشر، واستخدام منصات مفتوحة تسمح بوصول مباشر إلى العاملات.

نوع النشاط التجاري	نسبة التعرّض للعنف
منتجات منزلية / طعام	مرتفعة (55–60٪)
ملابس وإكسسوارات	مرتفعة (50–55٪)
تجميل وعناية	الأعلى (60٪ تقريبًا)
إدارة صفحات / تسويق	متوسطة (40٪)
خدمة عملاء	متوسطة (35–40٪)
أعمال أخرى	متفاوتة

جدول رقم (7): العلاقة بين نوع النشاط التجاري والتعرّض للعنف الرقمي

عاشرًا: العلاقة بين العمر والتعليم والتعرّض للعنف الرقمي

تكشف النتائج التبادلية أن عامل العمر يُعدّ المحرّك الأقوى لاحتمالات التعرّض للعنف الرقمي بين العاملات في التجارة والخدمات الإلكترونية، بينما يعمل المستوى التعليمي كعامل مساند يخفّف من درجة المخاطر لكنه لا يُلغيها. وتُظهر المقارنة بين الفئات أن النساء الأصغر سنًا خصوصًا اللواتي تتراوح أعمارهن بين 18 و23 عامًا هنّ الأكثر عرضة لكافة أشكال العنف الإلكتروني، سواء كان تحرشًا، أو تطفّلًا، أو طلبات تواصل على الرقم الشخصي، أو سرقة محتوى. ويرتبط ذلك بطبيعة حضور هذه الفئة في الفضاء الرقمي، حيث تُعدّ الأكثر اندماجًا في المنصّات والأكثر تفاعلًا مع العملاء، إلى جانب محدودية خبرتهن في إدارة المخاطر الرقمية أو التعامل مع الإساءة.

عند إدخال عنصر المستوى التعليمي في التحليل، يتبيّن أن انخفاض المستوى التعليمي ثانوي أو أقل يرفع من احتمالية التعرّض للعنف بنسبة لافتة، إذ تسجّل الفئة العمرية 18–23 سنة تعليم ثانوي أو أقل نسبة تعرض تصل إلى 60٪ إلى 62٪، يعود ذلك إلى مجموعة من العوامل المترابطة تشمل، غياب الوعي القانوني، ضعف مهارات التعامل مع الإساءة، قلة المعرفة بآليات التوثيق، والاعتماد على منصّات تواصل مفتوحة دون ضبط الخصوصية. في المقابل، ورغم أن التعليم الجامعي والدبلوم يخفّضان مستويات التعرض إلى حدود 50٪ في الفئة العمرية ذاتها، إلا أن العمر يبقى العامل الأكثر تأثيرًا، إذ يستمر الخطر مرتفعًا بسبب كثافة التواجد الرقمي لهذه الفئة.

أما الفئة العمرية 24-35 عامًا وهي الفئة الأكثر نشاطًا وإنتاجًا رقميًا فتظهر نمطًا مشابهًا وإن كان أقل حدّة. فالمتعلمات تعليمًا ثانويًا فما دون يتعرضن للعنف بنسبة تقارب 55٪، بينما تنخفض النسبة إلى حوالي 48٪ بين حاملات الدبلوم أو البكالوريوس. هذا الفارق يشير إلى أن التعليم يلعب دورًا واضحًا في تعزيز السلوك الرقمي الواعي: مثل استخدام حسابات منفصلة، تفعيل المصادقة الثنائية، أو إدارة التفاعل مع الزبائن الذكور بطريقة أكثر انضباطًا. ومع ذلك، فإن هذه الفئة العمرية تبقى الأكثر تعرضًا بعد الشابات، نظرًا لكونها الفئة الأساسية في العمل والمنصات، وتمتلك أكبر عدد من المشاريع المنزلية والتجارية الرقمية.

وتتراجع نسبة التعرض بشكل ملحوظ لدى الفئة العمرية 36-55 عامًا، إذ تسجّل العاملات ذوات التعليم الأدنى نسبة تعرض تقارب 45٪ بينما تنخفض إلى 40٪ لدى المتعلمات تعليمًا جامعيًا. ويُفسَّر هذا الانخفاض بأن حضور هذه الفئة على المنصّات أقل كثافة، وأكثر مهنية، كما تتسم استراتيجيات التواصل لديها بقدر أكبر من الحذر، إضافة إلى انخفاض مستويات التفاعل العشوائي مع الجمهور.

وتصل أدنى نسب التعرض لدى النساء فوق 55 عامًا، إذ تسجّل جميع المستويات التعليمية مجتمعة نسبة 28٪ فقط. ويرجع ذلك إلى محدودية نشاط هذه الفئة في التجارة الإلكترونية مقارنة بالفئات الأصغر، واعتمادها على دوائر تواصل ضيقة ومحدودة التفاعل.

المستوى التعليمي	الفئة العمرية	نسبة التعرّض
ثانوي أو أقل	18-23	60-62٪
دبلوم/بكالوريوس	18-23	50٪
ثانوي أو أقل	24-35	55٪
دبلوم/بكالوريوس	24-35	48٪
ثانوي أو أقل	36-55	45٪
دبلوم/بكالوريوس	36-55	40٪
كافة المستويات	55+	28٪

جدول رقم (8): العلاقة بين العمر والتعليم والتعرّض للعنف الرقمي

التكلفة الاقتصادية للعنف الرقمي

يمثّل العنف الرقمي ضد النساء العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية عبئًا اقتصاديًا مركّبًا لا يقتصر على الانخفاض المباشر في الدخل، بل يمتدّ إلى تقلص النشاط التجاري، والانسحاب من المنصّات الرقمية، وفقدان فرص التوسع، وهو ما ينتج عنه أثر اقتصادي واسع على الأسرة وعلى الاقتصاد الوطني. وتُظهر الدراسة أن ما نسبته 29٫3٪ من النساء اللواتي تعرضن للعنف الرقمي خسرن دخلًا فعليًا أو زبائن، وهو ما يجعل الخسارة الاقتصادية للعنف الرقمي ظاهرة منتظمة وليست استثناءً فرديًا. ويمكن تقدير متوسط الخسارة لكل حالة (يُشار إلى أن هذا التقدير مبني على نموذج تحليلي

افتراضي، ولا يعتمد على بيانات مالية مباشرة من العينة، ويهدف إلى توضيح حجم الأثر الاقتصادي المحتمل للعنف الرقمي). من خلال معادلة مبسّطة تستند إلى متوسط الدخل الشهري للعاملات ونسبة اعتمادهن على الدخل الرقمي، إضافة إلى نسبة التراجع في المبيعات بعد الحادثة؛ بحيث يمكن التعبير عن الخسارة المتوقعة وفق المعادلة:

متوسط الخسارة لكل حالة عنف = (متوسط الدخل الشهري × نسبة الاعتماد على الدخل الرقمي) × نسبة التراجع في المبيعات بعد الحادثة × عدد الأشهر المتأثرة.

عند تطبيق هذه المعادلة على مشروع رقمي بسيط، يفترض مثلاً أن متوسط الدخل الشهري يبلغ 250 دينارًا، وأن الاعتماد على هذا الدخل يصل إلى 70٪ من دخل الأسرة، وأن نسبة التراجع في المبيعات بعد حادثة عنف رقمي تبلغ 25٪ لمدة ثلاثة أشهر؛ فإن الخسارة المقدّرة للحالة الواحدة تصبح:

متوسط الخسارة = (250 × 0٫70) × 0٫25 × 3 أشهر = 131 دينارًا تقريبًا لكل حادثة.

ولا تتوقف التكلفة عند هذا الحد؛ إذ إن أثر العنف الرقمي يتجاوز الخسارة المباشرة نحو التراجع الهيكلي في قدرة المرأة على الاستمرار في العمل. فقد بيّنت الدراسة أن 31٪ من النساء المتعرّضات للعنف الرقمي قلّلن استخدام المنصّات الرقمية، وأن 44٫1٪ فقدن الرغبة في الاستمرار بالعمل عبر الإنترنت، وهو ما يجعل العنف الرقمي سببًا مباشرًا في تقليص الحضور الاقتصادي للمرأة. ويمكن تقدير تكلفة الانسحاب الجزئي أو الكلي (يمثل هذا السيناريو حالة الانسحاب الكامل من النشاط الرقمي، وهو أقصى أثر محتمل، ويمكن تعديله وفق مستويات مختلفة من التراجع الجزئي في النشاط)، عبر معادلة إضافية تعبّر عن الخسارة السنوية الناتجة عن توقف المرأة عن العمل الرقمي، ذلك وفق:

تكلفة الانسحاب السنوية = متوسط الدخل الشهري × 12 شهرًا × نسبة مساهمة هذا الدخل في دخل الأسرة.

بتطبيق مثال توضيحي على امرأة تحصل على 250 دينارًا شهريًا عبر مشروع رقمي، فإن الانسحاب الكامل بسبب الابتزاز أو التشهير يعني خسارة سنوية تقدّر بـ:

تكلفة الانسحاب = 250 × 12 = 3000 دينار سنويًا،

وهو رقم كبير بالنسبة للأسر التي تعتمد على دخل واحد أو دخلين محدودين.

وتتعمّق الكلفة الاقتصادية حين نوسع التحليل من مستوى الخسارة الفردية إلى تقدير الأثر الاقتصادي على مجموع العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية، يصبح بالإمكان قياس الخسارة السنوية للعنف الرقمي على مستوى القطاع ككل. ونظرًا لغياب رقم رسمي معلن لعدد النساء العاملات في التجارة الإلكترونية في الأردن، فقد تم اعتماد تقدير تقريبي يبلغ عشرة آلاف عاملة[3] باعتباره رقمًا محافظًا يمكن البناء عليه لأغراض التحليل الاقتصادي. ويجب التأكيد هنا على أن هذا الرقم تقديري، ويُستخدم لتوضيح حجم الخسارة المتوقعة، مع قابلية استبداله بأي رقم رسمي عند توفره.

من المهم الإشارة هنا إلى أن العدد التقديري البالغ (10,000) امرأة عاملة في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية ليس رقمًا رسميًا، بل تقدير تحليلي تشبيهي استُخدم لأغراض بناء نموذج الخسارة الاقتصادية على مستوى القطاع. جاء هذا الرقم كقيمة محافظة تعكس الحد الأدنى المتوقع لحجم العمالة النسائية الرقمية بالنظر إلى انتشار التجارة المنزلية الإلكترونية في الأردن، ويمكن استبداله بأي رقم رسمي عند توفره دون أن يؤثر ذلك على منهجية التحليل أو استنتاجاته العامة.

باستخدام نتائج الدراسة، التي تشير إلى أن 48.3٪ من العاملات يتعرضن للعنف الرقمي، وأن 29.3٪ من المتعرّضات يخسرن دخلًا فعليًا أو زبائن، إضافة إلى متوسط خسارة سنوية تقديرية تبلغ 3000 دينار أردني لكل عاملة متضررة، يمكن احتساب الخسارة الاقتصادية الإجمالية للعنف الرقمي وفق المعادلة التالية:

إجمالي الخسارة السنوية = عدد النساء العاملات في التجارة الإلكترونية × نسبة النساء اللواتي تعرّضن للعنف الرقمي × نسبة النساء اللواتي خسرن دخلًا نتيجة هذا العنف × متوسط الخسارة السنوية لكل عاملة متضررة.

عند تطبيق هذه العلاقة على الفرضية المعتمدة، أي وجود **10,000 عاملة**، تصبح الخسارة السنوية التقديرية كما يلي:

إجمالي الخسارة السنوية = 10,000 عاملة × 48٫3٪ × 29٫3٪ × 3000 دينار = قرابة 4,245,000 دينار أردني سنويًا.

يُظهر هذا الرقم، رغم كونه مبنيًا على تقدير محافظ لحجم القطاع، أن العنف الرقمي يتسبب في خسارة اقتصادية تتجاوز **4.2 مليون دينار سنويًا**، وهو ما يؤكد أن التكلفة الاقتصادية لهذه الظاهرة ليست هامشية ولا فردية، بل تمسّ قدرة النساء على الاستمرار والإنتاج، وتنعكس على الاقتصاد الرقمي الوطني برمّته. كما يشير هذا التقدير إلى أن تحسين الأمان الرقمي وتعزيز آليات الحماية ليس فقط ضرورة اجتماعية وحقوقية، بل هو أيضًا ضرورة اقتصادية لحماية مساهمة المرأة في سوق العمل الرقمي ومنع نزيف مالي يتسع مع توسع التجارة الإلكترونية في الأردن.

3 العدد التقديري البالغ (10,000) امرأة عاملة في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية ليس رقمًا رسميًا، بل تقدير تحليلي تشبيهي استُخدم لأغراض بناء نموذج الخسارة الاقتصادية على مستوى القطاع. جاء هذا الرقم كقيمة محافظة تعكس الحد الأدنى المتوقع لحجم العمالة النسائية الرقمية بالنظر إلى انتشار التجارة المنزلية الإلكترونية في الأردن، ويمكن استبداله بأي رقم رسمي عند توفره دون أن يؤثر ذلك على منهجية التحليل أو استنتاجاته العامة.

ويمتدّ أثر العنف الرقمي إلى الناتج المحلي الإجمالي عبر تقليص مساهمة المرأة الاقتصادية. فقد أصبحت التجارة الإلكترونية منفذًا اقتصاديًا رئيسيًا لنساءٍ فقدن فرص العمل النظامي، أو وجدن في العمل الرقمي طريقة آمنة لتوليد الدخل من المنزل. وعندما يدفع العنف الرقمي نسبة كبيرة منهن إلى تقليل نشاطهن أو الانسحاب الكامل، فإن الاقتصاد يخسر جزءًا من طاقته الإنتاجية، ويخسر قطاعًا نسائيًا صاعدًا كان من الممكن أن يسهم في رفع نسبة مشاركة المرأة الاقتصادية التي لا تزال من الأدنى في المنطقة. هذه الخسارة لا تُقاس فقط بالمردود المالي المباشر، بل تُقاس أيضًا بتراجع عدد المشاريع الصغيرة، وتقلص حجم السوق الرقمية، وتباطؤ النمو في قطاع التجارة الإلكترونية.

لا تقتصر الكلفة على الاقتصاد الوطني، بل تنعكس مباشرة على الأسر، خصوصًا أن نسبة من العاملات في التجارة الإلكترونية هنّ معيلات لأسرهن أو يوفرن مصدر الدخل الأكثر استقرارًا. وبالتالي، تتحول خسارة الدخل إلى سلسلة من الآثار تشمل تراجع المستوى المعيشي، وزيادة الاعتماد على المساعدات، وارتفاع مستويات الهشاشة الاقتصادية. ومع استمرار العنف الرقمي، تصبح هذه الخسائر مترابطة ومتراكمة، وتشكل عائقًا بنيويًا أمام تمكين النساء في الفضاء الرقمي.

بذلك يتضح أن العنف الرقمي ليس حادثة عرضية، بل هو عامل اقتصادي مؤثر يُضعف الإنتاج، ويقلّص حجم السوق، ويؤثر في دخل الأسر، ويخفض مساهمة النساء في الاقتصاد الوطني. وتبرهن المعادلات السابقة أن الاستثمار في مكافحة العنف الرقمي ليس مسألة حقوقية فقط، بل هو ضرورة اقتصادية لضمان الاستفادة من إمكانات الاقتصاد الرقمي النسائي وحمايته من عوامل التآكل والانسحاب القسري.

الخلاصة

تكشف الدراسة أن العمل الرقمي أصبح اليوم منفذًا أساسيًا للنساء الأردنيات الباحثات عن دخل وفرص مرنة، لكنه يتحوّل، في غياب الحماية القانونية والتنظيمية، إلى فضاء هشّ يعيد إنتاج العنف القائم على النوع الاجتماعي بأدوات جديدة.

العاملات في التجارة والخدمات الإلكترونية ينشطن في قطاعٍ ما يزال يفتقر إلى التنظيم والحماية الكافية، حيث لا تشملهن بصورة كاملة مظلات القوانين العمالية أو أنظمة الضمان الاجتماعي أو التشريعات المتخصصة بالعنف الرقمي. هذا الفراغ التنظيمي لا يُحمِّلهن المسؤولية عن الانتهاكات التي يتعرضن لها، بل يكشف عن غياب الإطار المؤسسي الذي يُنظّم العلاقة المهنية ويحمي العاملات من الممارسات المسيئة مثل التحرش، والابتزاز، وسرقة المحتوى، والتشهير، والمراقبة الرقمية.

تُظهر النتائج بوضوح أن العنف الرقمي ليس حادثًا فرديًا ولا سلوكًا معزولًا، بل ظاهرة بنيوية ترتبط بأنماط التمييز الجندري والصور النمطية المتجذّرة في البيئة الاجتماعية، إضافة إلى اختلال موازين القوة داخل الفضاء الرقمي. وتشير المعطيات إلى أن الفئات الأكثر تعرضًا ليست نتيجة لخصائص شخصية أو خيارات فردية، بل بسبب طبيعة حضورهن في المنصّات الرقمية ومستوى التفاعل المباشر مع الجمهور، وبخاصة الزبائن الذكور.

فالفئات الأصغر سنًا، والعازبات، ومن يعملن لساعات طويلة عبر المنصّات، واللواتي يقدّمن خدمات تتطلب تواصلًا مباشرًا مع العملاء، هنّ الأكثر عرضة للانتهاكات الرقمية. ويُظهر ذلك تقاطع العوامل العمرية والاجتماعية والتعليمية مع طبيعة النشاط الرقمي في إنتاج مستويات أعلى من الخطورة. كما يعكس أن جذور المشكلة تكمن في البيئة الرقمية غير المنظمة، وغياب معايير حماية واضحة، واستمرار النظرة الاجتماعية التي تُحمّل المرأة مسؤولية الفضاء الرقمي بدلًا من مساءلة السلوك المُسيء.

هذا العنف يترك أثرًا نفسيًا واجتماعيًا عميقًا؛ إذ يخلق حالة قلق وخوف، ويدفع كثيرات إلى الصمت وعدم الإبلاغ، خشية الوصمة أو فقدان السمعة أو تعقيد الإجراءات. كما ينعكس مباشرة على الثقة بالنفس، وعلى استعداد النساء لمواصلة نشاطهن أو تطوير مشاريعهن، فيتحول الفضاء الرقمي من مساحة تمكين محتملة إلى مصدر ضغط وتهديد.

اقتصاديًا، يساهم هذا الواقع في إضعاف استدامة المشاريع النسائية الصغيرة، وتقليص حضور النساء في الاقتصاد الرقمي، عبر انسحاب تدريجي أو تقليص للنشاط، وخسارة لجزء من الدخل والزبائن. وهكذا يصبح العنف الرقمي عامل إقصاء غير مرئي، يعرقل الجهود المبذولة لرفع مشاركة المرأة في سوق العمل وتحسين مساهمتها في الاقتصاد الوطني.

في المقابل، تكشف الدراسة عن فجوة واضحة في منظومة الأمان الرقمي لدى العاملات، إذ يتبيّن أن الوعي القانوني والتقني المتوافر لدى نسبة كبيرة منهن يظلّ وعيًا نظريًا لا يتحول إلى ممارسات

واقعية للحماية. وتبرز محدودية القدرة على التوثيق والتبليغ، إلى جانب اعتماد شائع على ردود فعل فردية مثل حذف الحساب، أو تجاهل الرسائل، أو الصمت التام، بدل اللجوء إلى مسارات رسمية أو مؤسسية قادرة على التعامل مع الانتهاكات بصورة منهجية.

كما يتضح أن استجابات المنصّات الرقمية العالمية ما تزال محدودة في فعاليتها، إذ تقتصر غالبًا على إجراءات تقنية شكلية لا تراعي السياق المحلي، ولا تضمن حماية شاملة تأخذ بعين الاعتبار الأبعاد النفسية والاجتماعية والقانونية للعنف الرقمي. هذا يؤكد الحاجة إلى تطوير منظومة وطنية متخصصة في الحماية الرقمية، تتكامل فيها الأدوار بين المؤسسات الحكومية والمنظمات الحقوقية والجهات الأمنية، لضمان بيئة عمل رقمية آمنة ومستدامة للنساء.

في ضوء ذلك، تُبرز الدراسة ضرورة تبنّي مقاربة وطنية متكاملة لمواجهة العنف الرقمي ضد النساء العاملات في قطاع التجارة والخدمات الإلكترونية. فالمسألة لم تعد مجرّد تحدٍّ تقني أو سلوكي، بل قضية جندرية واقتصادية تتطلب تدخلًا تشريعيًا وتنظيميًا واضحًا. وتشمل هذه المقاربة وضع تشريعات مخصصة تُعرّف العنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي وتوفّر آليات تبليغ وحماية تراعي خصوصية العاملات في المنصّات الرقمية، إلى جانب بناء منظومة وطنية للأمان الرقمي تنسّق بين الجهات القانونية والتقنية والاجتماعية لضمان الاستجابة الفعّالة.

كما تؤكد الدراسة أهمية برامج التدريب والتمكين الرقمي التي تُراعي بُعد النوع الاجتماعي، وتزوّد النساء بمهارات الحماية التقنية، والتوثيق، وإدارة المخاطر الإلكترونية، بما يسمح لهن بالاستفادة من الفرص الرقمية دون التعرض للانتهاكات. ومن دون هذه الخطوات، سيظلّ الاقتصاد الرقمي بيئة غير مستقرة للنساء، ويستمر في إعادة إنتاج الهشاشة بدل أن يتحول إلى مساحة آمنة للتمكين الاقتصادي والاجتماعي.

التوصيات

على المستوى التشريعي

1. تعديل قانون الجرائم الإلكترونية رقم (17) لسنة 2023 لإدراج تعريف واضح للعنف الرقمي القائم على النوع الاجتماعي، وتحديد أنواعه (التحرش، الابتزاز، التشهير، سرقة المحتوى، المراقبة الرقمية).
2. إدراج مواد خاصة بحماية العاملات في المنصات الرقمية ضمن قانون العمل الأردني أو أنظمة جديدة تنظم العمل عبر الإنترنت.
3. ربط الحماية الرقمية بأحكام قانون الحماية من العنف الأسري رقم (15) لسنة 2017 لتوسيع نطاق الحماية القانونية.

على المستوى المؤسسي

1. إنشاء وحدة وطنية للأمان الرقمي للنساء داخل وزارة الاقتصاد الرقمي والريادة، تتولى رصد حالات العنف الرقمي، وتقديم الدعم التقني والقانوني والنفسي.
2. إطلاق خط وطني ساخن لتلقي بلاغات العنف الرقمي بسرّية تامة، وتدريب فرق الاستجابة على الحساسية الجندرية.
3. تطوير دليل وطني للتعامل مع العنف الرقمي، يُوزع إلكترونيًا بلغة مبسطة، يوضح خطوات التوثيق والإبلاغ والدعم.

على المستوى الاجتماعي والنفسي

1. دمج برامج الأمان الرقمي في مبادرات التمكين الاقتصادي والاجتماعي للنساء عبر وزارة العمل وصندوق المعونة الوطنية ومراكز التدريب المهني.
2. تأسيس مراكز دعم نفسي متخصصة بالتعاون مع وزارة الصحة ومنظمات المجتمع المدني.
3. إطلاق حملات توعوية تُعرّف بأن «الأمان الرقمي حق من حقوق العمل» وأن «العنف الرقمي جريمة اجتماعية واقتصادية».

على المستوى التقني والتدريبي

1. إدماج مهارات الحماية الرقمية في المناهج التعليمية الجامعية والمدرسية.
2. تنظيم ورش متخصصة للنساء العاملات في التجارة الإلكترونية حول الأمن السيبراني، إدارة الحسابات التجارية، واستراتيجيات مواجهة الابتزاز.
3. توقيع اتفاقيات تعاون مع شركات التكنولوجيا الكبرى (Meta، Google، TikTok) لضمان استجابة سريعة وفعّالة للبلاغات القادمة من المستخدمين الأردنيين.

على مستوى السياسات الوطنية

1. دمج مكافحة العنف الرقمي ضمن الاستراتيجية الوطنية للمرأة الأردنية، باعتباره أحد مؤشرات التمكين الاقتصادي والرقمي.
2. إنشاء قاعدة بيانات وطنية ترصد أنماط العنف الرقمي وتوثق حالاته بشكل دوري، لتكون مرجعًا للجهات الحكومية وصانعي القرار.

خاتمة

إنّ العنف الرقمي في الأردن هو الوجه الجديد للعنف القائم على النوع الاجتماعي، وقد اتخذ شكلاً أكثر تعقيدًا في ظل توسّع الاقتصاد الرقمي والاعتماد المتزايد على المنصّات الإلكترونية كمصدر دخل رئيسي أو جزئي للنساء.

مع أن التكنولوجيا فتحت آفاقًا غير مسبوقة للتمكين، إلا أن غياب التشريعات المتخصصة وآليات الحماية جعل النساء العاملات في الفضاء الرقمي أكثر عرضة للعنف وأقل قدرة على التبليغ أو المواجهة.

لذلك، فإن الاستجابة الوطنية المطلوبة يجب أن تقوم على الاعتراف بالعنف الرقمي كقضية عدالة اجتماعية واقتصادية، لا كمسألة تقنية فحسب.

إن تمكين النساء رقمياً لا يتحقق بمجرد توفير الإنترنت أو المنصات، بل بضمان بيئة عمل آمنة وعادلة تحمي كرامتهن وحقوقهن. فكل امرأة تُجبر على الانسحاب من الفضاء الرقمي بسبب الخوف، هي خسارة لاقتصاد وطني ومعرفي لا يمكن تعويضها. إن بناء منظومة وطنية للأمان الرقمي في الأردن لم يعد خيارًا، بل ضرورة تنموية وتشريعية لضمان أن التحول الرقمي يسير جنبًا إلى جنب مع العدالة الجندرية والكرامة الإنسانية.

E-mail: Media@tamkeen-jo.org
www.tamkeen-jo.org

Al-Madina Al-Munwra St,
Building #197 | 3rd Floor

Tel:+ 962 5539501
Mobile: + 962 797847997