التواصل	سجلات مراجعات المستهلكين	المنتديات
	المجموعات المستهدفة Targeted Groups	Cookies
	المقابلات مع المستهلك	المقابلات التفاعلية على شبكة الانترنت
	الإستبيانات عن طريق الهاتف أو البريد	Survey Panels
	Offline auctions	auctions
	العروض المرئية في مقر الشركة أو المؤتمرات	العروض المرئية على شبكة الانترنت
	البائع أو مندوب البيع	الوكيل التجاري

وعلى الرغم من الاختلاف الكبير والذي أوضحه الجدول السابق في أنماط التجارة التقليدية ونظيرتها الإلكترونية، إلا أن ذلك لا يمنع في الواقع أن تستعين الدراسات الخاصة بالتجارة الإليكترونية بدراسات التسويق والتجارة التقليدية.

وتتفنن الشركات التجارية في ابتكار كافة الأساليب التي تضمن ولاء عملائها، وبالنسبة لمواقعها على شبكة الإنترنت تحرص هذه الشركات على إعداد قوائم جديدة يمكن للمستخدم اختيار ما يحتاجه منها، ويكون موقع الإنترنت وبصمة العميل هو السبيل لهذا العميل بالشراء والتمتع بالمميزات الإضافية، وحتى ولم يقم هذا العميل بالشراء من موقع الشبكة فكل ما عليه الدخول للموقع وانتقاء ما يريد ليتم تسجيل ذلك في قاعدة بيانات المتجر ذاته والذي يتوجه إليه العميل ليسجل بصمته على جهاز مسح إلكتروني قائم على بصمات أصابع العملاء ليتمتع بالعروض المميزة من المتجر نظير ولائه.

وطبقا لنوعية المشتريات السابقة، يقدم موقع الشركة الإليكتروني على شبكة الإنترنت لعميله عروضا يومية أو أسبوعية أو شهرية موجهة له شخصيا ليختار من بينها. ومن الأمثلة الناجحة في التسويق الإليكتروني المعتمد على تعزيز ولاء العملاء ما قام به جاري هوكنز صاحب متاجر «جرين هيلز» في الولايات المتحدة، حيث طبق هذا الرجل مفهوم الولاء الإليكتروني لتنمية مبيعاته عن طريق برنامج يسمى «سمارت شوب» أو التسوق الذكي ليصبح المتجر مختبراً للتقنيات المتقدمة يمكن أن يحدث ثورة في التسويق القائم على الولاء لمحلات السوبر ماركت، ويساهم في تحويل صناعة تسويق المنتجات الاستهلاكية بأكملها. وتضم قاعدة زبائن «جرين هيلز» حالياً نحو ١٨ ألف أسرة تعيش في المناطق القريبة من المتجر. وهناك بعض الزبائن يقودون سياراتهم مسافة ٥٠ كيلومتراً للتسوق في هذا المتجر الذي بدأ منذ عام ١٩٩٣ في إدخال برامج لقياس وتعزيز ولاء العملاء من خلال بطاقة خاصة لهذا الغرض. ومنذ ذلك الحين أدخلت أنظمة الدفع القائمة على بصمات أصابع العملاء في مئات من المتاجر الأخرى في الولايات المتحدة، بما فيها سلسلة محلات «جيويل-أوسكو»، وهي واحدة من كبريات شركات متاجر التجزئة في منطقة شيكاغو، وأقسام أخرى من سلسلة «سوبرفاليو»، وهي ثاني كبريات شركات متاجر التجزئة في الولايات المتحدة.

ويقول هوكنز: «لدينا مكتبة من ٢٠٠ مادة ترويجية كل أسبوع، ونقيسها على قاعدة زبائننا التي تبلغ ١٨ ألف أسرة. ويحتاج برنامج الكمبيوتر إلى أقل من دقيقتين لإعداد قوائم تعطي كل عميل ٢٠ مادة من المواد التي تهمه أكثر ما يمكن، ولنلاحظ أن هذه التقنية مرنة ومتطورة، ولذلك لن يتلقى شخص نباتي عرضاً لخصم دولارين على كيلو من لحم البقر مثلا». (68)

وفي التسويق التقليدي يتضمن بناء الولاء والمحافظة عليه القدرة المستمرة على تحديد سعر مناسب للمنتج. ومن شأن هذا الولاء أن يتيح للشركات التجارية آفاقاً

68 - بيرتشول، جوناثان. المحفظة الإليكترونية تدفع الحساب: نظام التسوق الذكي في متاجر التجزئة الكبرى يعتمد على ولاء العملاء. جريدة الاقتصادية السعودية، 1427/6/18 هـ الموافق 2006/7/14م ، العدد 4659. ص16

أوسع لتقديم المزيد من العروض عبر شبكات التوزيع كما من شأنه أن يقلل تكاليف البيع ويقف كمانع قوي أمام دخول منتجات أخرى منافسة للسوق.[69] وفى تطبيقات ونماذج الولاء التقليدي يكون تركيز الشركات التجارية على تطبيق مفاهيم تتعلق بالمنتج ذاته وأهميته ومحددات تحكم البائع، بينما يكون تركيز الولاء الإليكتروني في الغالب على محددات تحكم المستهلك وتقنيات التوزيع. وكثيرا ما يكون الولاء الإليكتروني مرتبطاً بمفاهيم ولاء المتاجر التي تهتم ببناء سلوكيات تضمن إعادة زيارة المتجر فضلا عن شراء منتجات معينة منه، ولكن الولاء الإليكتروني يهتم كثيرا بالآتي:

- الدعم الجيد للمستهلك.
- توصيل المنتج في الوقت المحدد.
- عرض المنتجات بصورة مميزة.
- وجود مصاريف شحن مناسبة ومعقولة.
- وضوح سياسات الخصوصية وأمانتها.
- تحويل النية الموجودة لدى المستهلك Behavioral Intent إلى اتخاذ قرار شراء فوري Purchasing Action [70]

ولكن من الصعب في مجال الولاء الإليكتروني تحديد عما إذا كان ولاء المستهلك للشركة التجارية أم للمنتج ذاته. ولما كان تحديد هذا يحتاج إلى طرق قياس معقدة تبقى أهمية الأخذ في الاعتبار عدة عوامل قد تساعد في ذلك منها عدد مرات معاودة الزيارة للمواقع الإليكترونية والوقت الذي يقضيه المستهلك في تصفح هذه المواقع Site Stickiness.[71]

---

69 - Reichheld. F. 1996. The Loyalty Effect. Boston: Harvard Business School Press. p20--35.

70 - Schefter. P. & Reichheld. F. 2000. E-Loyalty., Harvard Business Review. 78 (1): p 40--42

71 - Smith. E. R. 2000. E-Loyalty. New York: Harper Collins.

ويهتم العاملون في مجال التجارة الإلكترونية ببناء الولاء الإليكتروني للمستهلكين وذلك رغبة منهم في زيادة مبيعاتهم وتحقيق المزيد من الأرباح. وقد أصبحت التجارة الإليكترونية في الآونة الأخيرة من أهم التعاملات الاقتصادية، فطبقاً لتقديرات الخبراء الماليين يتوقع أن ينمو حجم التجارة الإلكترونية من ٧٢ مليار دولار في عام ٢٠٠٢ ليصل إلى أكثر من ٢١٧ ملياراً في عام ٢٠٠٧. [72] وفى الولايات المتحدة وأوروبا وحدهما يزيد حجم التعامل عبر التجارة الإليكترونية بنسبة ٢٠ بالمائة تقريباً وذلك لتمتع التجارة الإليكترونية بمميزات عديدة منها استطاعة البائع عرض مجموعة كبيرة من السلع والخدمات دون الحاجة لوجود رأسمال كبير كما هو الحال في التجارة التقليدية. كما يتمتع البائع على الإنترنت بمرونة وقدرة على التكيف مع المستجدات التي قد تحدث في الأسواق ويوفر مصروفات التخزين ومصروفات العمالة والبنية التحتية. أما أكبر مميزات التجارة الإليكترونية فهي حذفها للوساطة التجارية التي تشكل ما بين ٥٠ إلى ٦٠٪ في سعر المنتج أو الخدمة.[73]

وهناك من المواقع من يقدم خدمات تجارية مثل شركات السياحة وشركات العقارات والمصارف وغيرها، فشركات السياحة على سبيل المثال تتوسع في خدماتها الإليكترونية بشكل ملحوظ للحفاظ على ولاء عملائها ولإكساب مستخدمين آخرين ولاءً جديدا. وهناك العديد من المواقع التي تقدم خدمات سياحية يمكن للجمهور أن يختار أي خط سياحي أو رحلة خاصة من بينها. ويحدد الشخص بنفسه الوقت الملائم للانطلاق لرحلته السياحية ويتعرف على كافة المعلومات المهمة والمطلوبة مثل عدد المشاركين وجدول الرحلة السياحية ومن ثم يبدأ في اختيار الفنادق التي يرغب الإقامة فيها أثناء رحلته إضافة إلى ترتيب الأعمال الضرورية الأخرى. وبعد إكمال كل هذه الأمور يمكن للشخص أن يوقع عقدا مع المواقع على شبكة الإنترنت ويدفع ثمن الخدمات المعلنة على موقع الإنترنت أيضاً ليرسل له الموقع في النهاية تذكرة الطائرة وإجراءات حجز الفندق له.

---

72 - Johnson. C.. Delhagen. A.. & Dash. A. 2002. US E-commerce: The Next Five Years. Forrester Report (August 27)

73 - مارون، ابراهيم. 2003. التجارة الاليكترونية ومواقعها التفاعلية في لبنان عام 2001. من مرمية، فرانك وآخرون. 2003. الفضاء العربي: الفضائيات والانترنت والإعلان والنشر. ترجمة فريدريك ممتوق. بيروت: قدمس للطباعة والنشر، ص 351-376

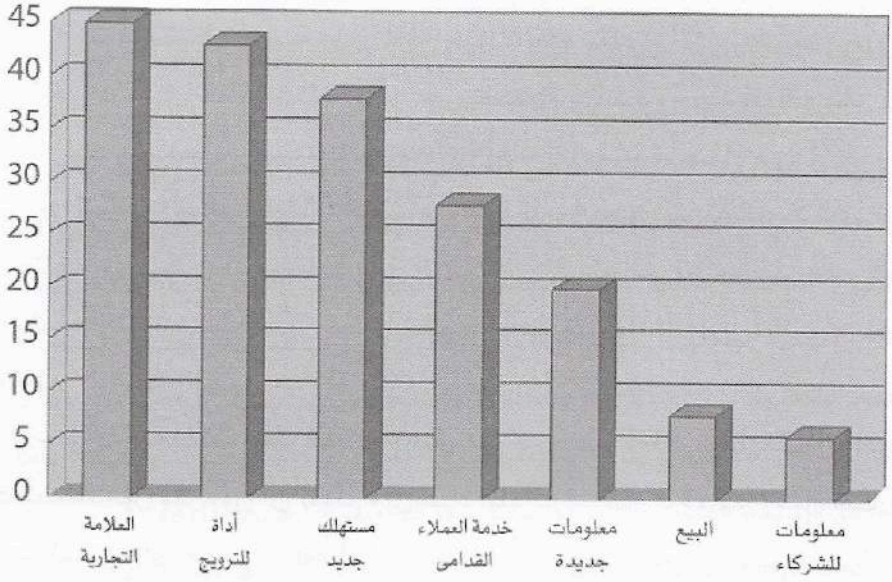
وبالطبع فان مثل هذه الخدمات تلقى رواجا أكبر في الدول الغربية المتقدمة ولكن حتى في الدول النامية بدأت حركة التجارة الإليكترونية والتعاملات التجارية تزداد نمواً. ففي دولة صاعدة مثل فيتنام، يرى أصحاب الشركات التجارية التي تتعامل عبر شبكة الإنترنت أن مواقعهم الإليكترونية تساعدهم بشكل كبير في تعزيز علاماتهم التجارية وتحسين صورة الشركة كما تساعدهم في الترويج لمنتجاتهم واكتساب المزيد من العملاء. وقسّم أصحاب هذه الشركات العوامل التي يستطيعون من خلالها تعزيز وضع علاماتهم التجارية إلى مجموعتين. وتضم المجموعة الأولي الأكثر أهمية في نظر أصحاب الشركات عوامل مثل جودة المعلومات، وشكل الموقع الإليكتروني، وسرعته، أما عوامل المجموعة الثانية الأقل أهمية فتتضمن الاتصال عبر الشبكة والإبحار والأمن المعلوماتي. غير أنه لا يزال الكثير من المعوقات أمام المسؤولين عن المواقع التجارية تقف كمانع أمام تعزيز الولاء الإليكتروني للمستهلكين ومنها التعقيدات التقنية، وبطء الاتصال بشبكة الإنترنت بصفة عامة، وقلة عدد الشركات الراغبة في الدخول كشركاء مع الشركات التي تعرض منتجاتها إليكترونياً.[74] ولعل هذه المعوقات هي الأكثر شيوعاً في دول العالم النامي كله وليس في فيتنام وحدها، ولذلك من المهم أن تعمل الدول النامية، ومنها الدول العربية، على تحسين البنية التحتية للاتصالات أولا قبل المغامرة والدخول بقوة في مجال التجارة الإليكترونية حتى لا تنهار المشروعات التجارية والاقتصادية الطموحة تحت وطأة عجز الاتصال والضعف المعلوماتي. ولنا في قصص نظام تداول في سوق الأسهم والحديث عن الضعف التقني خير دليل إضافة لضعف الاتصال بالإنترنت في كثير من الأماكن.

ويخطئ المسؤولون عن المواقع التجارية إذا عملوا على بناء الولاء الإليكتروني وتعزيزه بالنسبة لعملائهم دون أن يحددوا بدقة ما الذي سوف يستفيدونه من موقعهم هذا. فمنهم من يرى أن موقعه على الإنترنت يوفر له المجال لتعزيز علامته

74 - Huong. Thi Luc. 2005. Web Branding at Vietnamese Manufacturing Enterprises. Marketing Department Vietnam Commercial University. Hanoi. pp.1--4

التجارية، وآخرون يرون الموقع فرصة للترويج، والبعض يعتبر موقعه على الإنترنت فرصة سانحة لاصطياد عملاء جدد، والبعض يستغل موقعه الإليكتروني لخدمة عملائه القدامى. ومن أصحاب المواقع التجارية من يرى أن الحصول على معلومات حول المستهلكين هو أفضل مزايا موقعهم، وآخرون يرون في موقعهم إن البيع عبر الإنترنت هو الامتياز الأكبر، وفريق آخر يعتبر نشر المعلومات للشركاء هو الدافع الأكبر لإنشاء مواقعه. وفى استطلاع حديث للرأي شمل ٤٦ شركة تجارية قسم أصحاب مواقع هذه الشركات ما يستفيدونه من مواقعهم على النحو الآتي: [75]

شكل رقم (٩) فوائد الموقع التجاري من منظور رجال الأعمال



75 - - Ibid., p5

ونظراً لهذه الأهمية المتزايدة للتعاملات والخدمات التجارية عن طريق الإنترنت عكف المختصون على تحديد عوامل بناء الولاء الإليكتروني للمستهلك والمستخدم الذي يدلف إلى مواقع الشركات التجارية على شبكة الإنترنت ومن هذه العوامل:

١- تصميم الموقع.

٢ - مراعاة الاعتبارات الثقافية.

٣ - بناء الثقة والرضا.

٤ - تعزيز الشعور بالانتماء.

٥ - الاهتمام بجودة الخدمة الإلكترونية.

٦ - سهولة استخدام الموقع والتمتع بخدماته.

٧ - التركيز على فائدة الموقع واختلافه عن النمط التجاري التقليدي.

٨- إضفاء لمسة ترفيهية على الموقع حتى لا يبدو منفراً. (76)

وهناك عدة أخطاء شائعة تؤثر على تصميم وفائدة وجودة المواقع على شبكة الإنترنت، وحددها جاكوب نيلسن Jakob Nielsen بعشرة أخطاء هي: (77)

- **البحث السيئ**. فهناك الكثير من محركات البحث السيئة التي لا توفر لك ما تحتاجه بالضبط. وقد يرشدك دليل البحث إلى المواقع التي تحتوى على أكبر كم من الكلمات التي تستفسر عنها بغض النظر عن أهميتها، ولذلك من الضروري لمصمم الموقع الأخذ في الاعتبار هذا الموضوع.

- **وجود ملفات بصيغة أو نسق بى دى أف** PDF ضمن سياق القراءة. فالمستخدمون يكرهون أن تقطع مثل هذه الملفات تسلسل قراءتهم وحبل أفكارهم. وملفات بى دى اف هي الأفضل لطباعة المستندات ذات العدد الكبير ومن الأفضل أن تنحصر مهمتها في ذلك ونقل أي معلومات من المهم الإبحار بينها إلى صفحات ويب حقيقية.

---

76 - Gommans. Marcel. Krishnan. Krish S. and Scheffold. Katrin.B. 2001. «From Brand Loyalty to E-Loyalty: Conceptual Framework». Journal of Economics and Social Research 3(1) 2001. 43--58.

77 - Nielsen. Jakob. 2004. Top Ten Mistakes in Web Design. Available At. http://www.useit.com/alertbox/9605.html. (12 August 2006).

- **عدم تغيير ألوان روابط الصفحات التي تمت زيارتها**. فالإبحار السابق يساعدك على معرفة موقعك الحالي داخل الموقع وبالتالي يمكن لك تحديد محطتك التالية بشكل أكثر تحديداً.

- **وجود نصوص لا يمكن متابعتها** Non-Scannable Text . فالنصوص ذات الأحجام الضخمة المتتالية تصيب المستخدم بالضيق والملل، وربما الكآبة، لأنه يجد صعوبة شديدة في قراءتها والاستمتاع بها. ومن الأفضل للمصمم أن يدخل على النصوص عناوين فرعية، ويقسم الفقرات الطويلة إلى فقرات أصغر، ويستخدم التظليل للكلمات الرئيسية في النص، ويستخدم نمط الهرم المقلوب The Inverted Pyramid .

- **ثبات حجم البنط**. من المهم أن يأخذ مصمم الموقع في اعتباره خيارات وتفضيلات المستخدمين وخاصة بشأن حجم البنط فيساعدهم على الاختيار بين أحجام البنط المختلفة والمتعددة.

- **وجود عناوين للصفحات من الصعب لمحركات البحث رؤيتها**. والبحث يعتبر أكثر الوسائل أهمية بالنسبة للمستخدمين في استكشافهم للموقع وبالتالي كلما كان عنوان الصفحة متاحاً بالنسبة لمحركات البحث كلما زادت نسبة اجتذاب عدد أكبر من المستخدمين لهذا الموقع. وعنوان الصفحة هو كذلك دليل إرشاد المستخدم في قائمة التفضيلات Favorites ولذلك لا ينصح بأن يبدأ اسم الموقع باسم «The» مثلا إلا إذا كان المصمم يريد أن يصنف الموقع أبجديا تحت حرف T. وبصفة عامة من المفضل أن تكون عناوين الصفحات قصيرة وتعبر عن هدف الموقع.

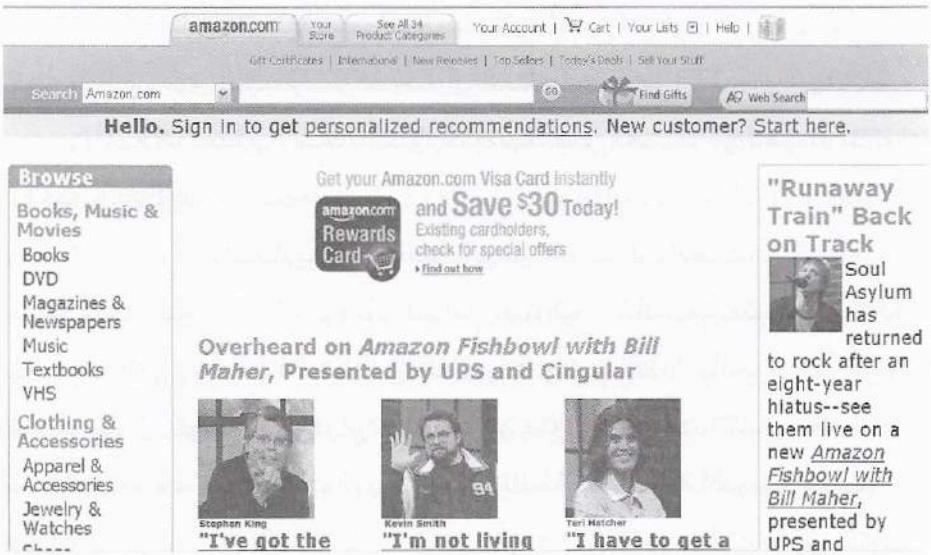
- **وجود أي شئ يشبه الإعلان**. يفضل مستخدمو الإنترنت بشكل عام تجاهل الإعلانات التي تقطع عليهم إبحارهم الموجه لغرض معين. ولذلك من المهم أن يأخذ المصمم في الحسبان عدم مطابقة تصميمه لتصميمات الإعلانات كأن يبتعد عن الإعلانات الصغيرة السريعة البانرات Banners التي ينصرف المستخدمون عنها بسبب شكلها أو موقعها على الصفحة، وأن يبتعد عن النصوص المتحركة والمحدثة وميضا في مناطق معينة في الصفحة مثل أعلى الفقرات الرئيسية، وألا يعتمد في

تصميمه على النوافذ التي تفتح تلقائيا Pop-Up Windows لأن المستخدم في الغالب ما يبتعد عنها ظنا منه أنها أقل أهمية أو أنها مخالفة لما اتفق عليه من قواعد التصميم. ويود مستخدمو الإنترنت أن يسير إبحارهم في مواقع الإنترنت على نفس طريق تجاربهم السابقة التي أكسبتهم خبرة ومقدرة اكبر على التصفح والاستزادة من محتويات الموقع، وكلما كان توقعهم من الموقع وتصميمه صائبا كلما زادت نسبة تحكمهم في الموقع واستمتاعهم به واستفادتهم منه.

- **فتح نوافذ أخرى**. يتضايق معظم مستخدمي الإنترنت بالنوافذ الكثيرة التي تفتح عند تصفحهم لموقع ما. والمصمم الذي يلجأ لهذه الطريقة مثله مثل مندوب المبيعات الذي يحاول إقناع المشتري بشراء مزيل للبقع ويبدأ في تجربته على قميص المشتري. من المهم ألا يلوث المصمم الموقع بالكثير من النوافذ.

- **عدم إجابة أسئلة المستخدمين وتجاهلها**. يعتبر تجاهل استفسارات وأسئلة المستخدمين واحداً من الأخطاء القاتلة التي يقع فيها مصمم الموقع، فالمستخدمون يكون لهم هدف واضح من إبحارهم بالموقع ولذلك فهم يتوقعون أن يلبى هذا الموقع طموحاتهم واحتياجاتهم. والشركات التجارية التي تعرض منتجاتها وخدماتها على شبكة الإنترنت مطالبة بمراعاة ذلك تماماً، فقد يهجر المستخدم الموقع بأكمله إذا وجد فيه نقصاً في المعلومات الضرورية ويؤدى ذلك إلى فقدان الشركة أرباحاً كان من السهل اكتسابها. ويعتبر سعر المنتج أو الخدمة على سبيل المثال واحداً من المعلومات الضرورية التي يحتاجها المستخدم لتقييم عروض الشركات ولذلك فإن تجاهلها يؤدى إلى انصراف المستخدمين إلى مواقع أخرى.

شكل رقم (١٠) موقع أمازون دوت كوم من أشهر مواقع بيع الكتب في العالم



والمختصون بشؤون التسويق الإليكتروني يدركون تماماً انه قد أصبح لزاماً عليهم التركيز على ما يعرفه العملاء القدامى عن شركاتهم ومنتجاتهم وبالتالي فإن المواقع الإليكترونية لهذه الشركات لابد وأن تركز على هذا الجانب لان كسب عملاء جدد ليس سهلا كما انه قد يكون مكلفاً من خمس إلى إثني عشر مرة من الحفاظ على العملاء القدامى وتنمية مظاهر الولاء لديهم. [78] ومن النصائح المهمة في هذا الخصوص:

- الولاء الإليكتروني يأتي من فهم مستخدم الإنترنت فهما جيداً.
- ضرورة التحرر من محاولات رفع نسبة الوعي لدى الجمهور إلى بناء برامج وحملات لتوطيد وزيادة ولاء العملاء.

---

78 - Henken. Deborah. 2005. Loyalty is More Than Points. iMarketing News. Available at: http://www.iconocast.com/website_design/design95.htm. (28 July 2006).

- التركيز على مسألة التواصل الإليكتروني بين الشركات التجارية ومستخدمي الإنترنت. فكلما كان هذا التواصل إيجابياً ومستمراً كلما كانت القدرة على تحديد احتياجات الفئات المستهدفة وقدراتهم الشرائية أكبر وأسهل.

- من الضروري الانتباه لسرعة تحميل الصفحات وسهولة الإبحار فيها.

- من المهم استخدام الاستبانات الإليكترونية بصورة مستمرة والاهتمام بالتغذية الراجعة Feedback للجمهور.[79]

و تبتكر الشركات التجارية في مواقعها على شبكة الإنترنت العديد من الوسائل التي تمكنها من تحقيق هدفها ومراعاة العوامل السابقة، وغالباً ما تعترضها مشكلات عدة بسب اتساع قاعدة المستخدمين للإنترنت وعدم التقيد بالحدود الجغرافية، وتضطر بعض المواقع إلى إدراج معلومات أو صور أو بيانات تتناسب مع البيئات الثقافية المختلفة. وحتى وقت قريب لم يكن للبيئة الإسلامية العربية اهتمام كبير وخاصة في مواقع الشركات التجارية الغربية أو المواقع الشهيرة التي تسوق منتجاتها عبر العالم ولكن مع مرور الوقت بدأ الاهتمام بالمستخدم والمستهلك العربي بعد ما زادت نسبة استخدام الإنترنت في العالم العربي ، فخصصت بعض المواقع مثل موقع « ياهو» Yahoo! بعض المنتجات التي تستهدف الجمهور العربي والإسلامي مثل بطاقات المعايدة المدفوعة Paid Greeting Cards الخاصة بالمناسبات الدينية مثل شهر رمضان وفترة الحج والأعياد الإسلامية وغيرها.

و نرى أيضاً أن مواقع بيع الكتب الشهيرة مثل Amazon أو موقع بارنز آند نوبل Barnes and Noble قل تركيزها على تسويق الكتب الأمريكية فقط كما كان الحال في السابق وباتت الآن تقدم خدمات تتضمن و تأخذ في الاعتبار الثقافات الأخرى.

وهناك مشاكل تعترض عمل مواقع الشركات التجارية وتحد من بنائها الولاء الإليكتروني بصورة واضحة وقد يكون البعض منها خارجاً عن إرادتها مثل سوء النظام البريدي في دولة ما، أو تعرض المنتجات القادمة من الخارج إلى المصادرة أو

79 - Ibid.

الإتلاف في البريد. وغالباً ما تعرض الشركات التجارية على موقعها قوائم بالدول التي يمكن إرسال المنتجات إليها ويصبح بالتالي من الصعب جداً أن تساعد هذه المواقع مستخدم ما من دولة ليست مدرجة بالقائمة في بناء ولاءه الإلكتروني.

وللأسف فإن بعض الشركات التجارية تسهم بنفسها في الحد من بناء الولاء الإليكتروني لدى المستهلكين بسبب عدم وجود الدراسات الكافية التي تبين الاحتياجات الفعلية لفئات الجمهور المستهدف وطلباتهم وأمنياتهم . ليس هذا فقط، وإنما قد يسهم الموقع نفسه في عزوف المستخدم عنه بسبب سوء تصميمه أو سوء خدماته أو عدم تضمينه خيارات تتيح للمستخدم إمكانية الانتقاء بينها.

فإذا أخذنا وسيلة الدفع كمثال، تعزز وسائل الدفع المتعددة من رضا المستخدم وتسهم بالتالي في بناء ولائه الإليكتروني، فلابد أن تأخذ الشركات التجارية التي تعرض منتجاتها وخدماتها على شبكة الإنترنت في اعتبارها أن الكثير من المستخدمين قد لا يفضلون استخدام بطاقتهم الإليكترونية للشراء من على الشبكة، وهذا ليس طعناً في الشركة أو في كفاءتها أو مصداقيتها، وإنما الخوف منبعه ما يشاع عن عمليات القرصنة وسرقة أرقام البطاقات التي يقوم بها قراصنة الإنترنت فيفاجئ المستخدم بعد ذلك بأن حسابه قد فرغ تماماً من الأموال التي أودعها فيها ويكون ضحية لعملية نصب قد تكون سبباً في هجره استخدام الإنترنت للشراء أو التسوق من الأساس.

وعلى الرغم من البرامج والاحتياطات الأمنية التي تحد كثيراً من عمليات سرقة أرقام البطاقات الالكترونية، إلا أن المشتري البسيط لا يعلم كثيراً عن إجراءات الأمن الإلكترونية ولا يفهم كيف يمكن لها أن تحمي أمواله. ومثل هذا المشتري قد يفضل أن يدرج الموقع خيارات أخرى للدفع مثل الشيكات أو الحوالات البريدية أو البنكية.

- المشاكل السياسية عقبة كبيرة:

تتأثر المواقع التجارية على شبكة الإنترنت بالمشاكل السياسية والأزمات التي قد تنشب بين الشركة ودولة المستخدم وقد تسهم التعبئة والشحن التي يتعرض لها

المستخدم في انهيار الولاء الإليكتروني لديه تجاه الموقع الذي بات ملازماً لصورة الدولة السيئة. وتلعب الأيدلوجيا السياسية والأفكار والمعتقدات في زيادة أو نقصان الدرجة التي يشعر بها المستخدم بالغضب من الدولة الأخرى وشركاتها التجارية الخاصة و العامة.

ومن هذا المنطلق من الصعوبة يمكن أن تستطيع المواقع التجارية الإسرائيلية على سبيل المثال بناء الولاء الإليكتروني عند المستخدمين العرب. وخلال أزمات معينة مثل أزمة الرسوم المسيئة للرسول صلى الله عليه و سلم والتي تسببت فيها إحدى الصحف الدنماركية كان من الصعب بناء أو تعزيز الولاء الإليكتروني لدى المستخدمين في أرجاء العالم الإسلامي تجاه المواقع الدنماركية التي تعرض و تبيع منتجاتها على مواقعها الإليكترونية.

وعلى الرغم من اهتمام الدراسات الخاصة بموضوع الولاء الإليكتروني بالعوامل المحددة لهذا الولاء، إلا أن الشركات التجارية تعلم تماماً أن مواقعها على شبكة الإنترنت تواجه مشكلات كبيرة و تعلم أن الاستحواذ على المستهلكين ليس سهلاً و لا رخيصاً. فالمستهلكون لديهم القدرة الكاملة على التقييم ومقارنة الخدمات وأسعار المنتجات المنافسة، كما أن انتقالهم لإجراء مثل هذه المقارنات ليس مكلفاً كما هو الحال في حالات التسوق التقليدي.

الولاء الإليكتروني للمواقع السياسية:

تلعب التقنية ووسائل الاتصال الحديثة دوراً مهماً في المجتمعات الحديثة، وامتد هذا التأثير ليشمل النواحي السياسية والتي كثيراً ما ارتبطت في السابق بالقيود والحدود الجغرافية. فعلم الاتصال كما يراه الأكاديمي «لوشيان باي» Lucian Pye هو تلك الشبكة التي تكون مجتمعاً إنسانياً ناجحاً يمثل نظامها العمود الفقري لتقدم هذا المجتمع ورفعته وتقدمه، بل أنه قد يكون أحد الأسباب الجوهرية لانهيار نظم المجتمعات التقليدية في الماضي وبروز مجتمعات واقتصاديات أكثر خبرة ونضجاً وتكيفاً مع الظروف المحيطة بها، ولذلك فان علم الاتصال يمثل انعكاسا لهيكل المجتمع ككل وتطوره. فتطور هذا العلم ومن ثم تقدم المجتمع هو في الواقع سلسلة من التفاعلات لعوامل مثل المشاركة السياسية ونظم التعليم والإعلام والصناعة وغيرها حفزت كل منهما الأخرى بهدف الرقي بالمجتمع الإنساني. فرغبة الناس في المشاركة السياسية مثلاً تدفعهم إلى مزيد من التعلم ومزيد من الرغبة للحصول على معلومات من الجهات الإعلامية المختلفة لدعم وتأكيد مشاركتهم. (80)

ويري «ولبر شرام» Wilbur Shramm إن فاعلية نظم الاتصال والمعلومات تؤثر إيجابياً على زيادة الوعي وتنمية الحس الوطني لدى أفراد الشعب وتزيد من قدرتهم على الدفاع عن وطنيتهم وكيانهم كما أنها تساعدهم على اكتساب المهارات التي تعينهم على العمل وبالتالي فكلما ازدادت فاعلية نظم الاتصال في الدولة كلما ازداد تفهم الشعب لظروفه السياسية وكلما ازدادت فرص تعبير هذا الشعب لآرائه السياسية والدفاع عنها. (81)

ويؤيد «دانيال ليرنر» Daniel Lerner ما ذهب إليه «شرام» عن أهمية تطور نظم الاتصال والمعلومات ويضيف أن فاعلية هذه النظم تؤدي إلى زيادة الطموح

---

80 - Pye. W. Lucian. 1963. Communication and Political Development . New Jeresey: Princeton University Press. pp20--35.

81 - Schramm. Wilbur and Lerbner. Daniel. ed. 1976. Communication and Change. The Last Ten Years and the Next. Honolulu: The University Press of Hawii. pp3--28

السياسي للفرد ورغبته في إثبات ذاته وبالتالي فإن عدم إشباع هذه الرغبة يؤدي لحدوث القلاقل والفوضى السياسية. كذلك فمن أهم مزايا عصر الاتصالات والمعلومات الذي نعيشه الآن إن كثيراً من النزاعات الدولية بات من الممكن حلها عن طريق الاتصال المستمر بين الدول وتبادل المعلومات فيما بينهم بأقل كلفة وبأكثر سرعة، فيشير الكاتب «جوزيف شيمتز» Joseph Scmitz إلى أن فاعلية نظم الاتصال والمعلومات الحديثة تؤدي إلى قدرة الدول والمجتمعات على إزالة الحدود الجغرافية والنفسية وتبادل الخبرات والمعلومات فيما بينها. (82)

ودور وسائل الاتصال في هذا العصر –عصر المعلومات– بات أكثر أهمية لدرجة أن تحول الاعتقاد من اعتبار المشكلة السياسية الملحة تكمن في كيفية توزيع وادارة الثروات إلى كونها تكمن في قدرة نظم الاتصال والمعلومات على خلق مثل هذا التوزيع. فوسائل الاتصال والمعلومات تلعب في القرن الحادي والعشرين ما سبق أن لعبته الثورة الصناعية في أوروبا والتي غيرت ملامح القرن التاسع عشر تغييراً كلياً، ولذلك بات من الصعوبة أن يستمر بقاء النظامين الاقتصادي والسياسي للدولة ما لم يستجيبا لمعطيات هذا العصر وما لم تنشئ الدولة بنية اتصالات قوية تمكنها من خدمة مصالحها الوطنية.

وتؤثر وسائل الاتصال الحديثة مثل شبكة المعلومات العالمية –الإنترنت– على المجتمع وتطوره السياسي، فظهرت بعض الدراسات الحديثة التي تؤكد قدرة الإنترنت على إحداث تغييراً ملحوظاً في عمليات التنمية والمشاركة السياسية. فالإنترنت كوسيلة من وسائل الاتصال والمعلومات الحديثة، كما يشير الباحث «بروس بيمبر» Bruce Bimber ، يسهم بفاعلية في تدعيم المشاركة السياسية للأفراد. فهي أولاً تمثل مجالاً مؤثراً وفعالاً يمكن من خلاله مخاطبة حكوماتهم بآرائهم وشكاواهم. فمواقع الخدمة المتعددة التي تنشئها الحكومات على الشبكة تسمح أغلبها بالتواصل بين المستخدمين و منشئي الموقع عن طريق البريد الإليكتروني E-mail أو حلقات

82 - Scmitz, Joseph. 1997. „Structural Relations, Electronic Media, and Social Change: The Public Electronic Network and the Homeless". In: Virtual Culture: Identity and Communication in Cyberspace; ed. Steven Jones. London: Sage Publications.

النقاش الإلكترونية Electronic Discussion Forums. ويمنح الإنترنت من جهة ثانية فرصا جديدة للأفراد في استثمار مشاركتهم السياسية في تنظيم عملهم السياسي ودعوة الآخرين إلى إثراء مشاركاتهم وبث روح المشاركة الإيجابية في أعماقهم. [83] ويشير بعض الباحثين مثل «ايتزوني» Etzioni و«بوتر» Porter و «رانجهولد» Rheingold إلى نجاح الإنترنت، والذي لا يتعرض للرقابة غالبا، في إقامة جسور من الثقة لم تبن على التقارب الجغرافي أو الطبيعي بين الأفراد. وينبع من تلك الثقة الإقناع الذي هو حجر الزاوية في السلوك السياسي ومن ثم يصبح للإنترنت دورا في استبقاء أو تغيير فكراً سياسياً محدداً يتبناه الأفراد ويحلمون بالمشاركة في تحقيقه بأفضل الوسائل الممكنة. [84]

ويساهم الإنترنت أيضاً مساهمة فعالة في توسيع قاعدة المعلومات والتي بدورها للتعلم ولإدراك أفضل للشخصيات والأحداث السياسية المحيطة كما أنه يساهم في زيادة خيارات المشاركة السياسية المتاحة للأفراد لقدرته على تلبية مطالبهم وعرضة لنماذج وتطبيقات إليكترونية تساهم في هذه المشاركة كحلقات الدردشة Chatting والرسائل Message Boards واستطلاعات الرأي الإليكترونية E-surveys and Polls بل والتصويت أيضاً في الانتخابات Online Voting.

والواقع أن الديمقراطية التي يقوم أساسها على الحرية السياسية والمشاركة الفعالة يتطلب وجودها قاعدة كبيرة من المعلومات تتيح للأفراد والمؤسسات تبادل المعلومات والآراء بحرية وشفافية كاملين دون تدخل أو تأثير من أحد. ويتطلب وجودها كذلك وجود وسائل اختيارية متعددة للتعبير عن الآراء وتدعيمها بالحجج والبراهين. وتبدو شبكة المعلومات العالمية الأكثر قدرة على تدعيم فكرة الديموقراطية ودعمها وبث روح الحرية والمشاركة والاختيار بين أفراد المجتمع.

وفى عالمنا العربي امتد تأثير الإنترنت ليشمل توسعاً في مفاهيم المشاركة السياسية والتي ظلت لردح طويل من الزمن عاجزة عن القيام بدورها ومن ثم غياب الوعي

83 - Bimber Bruce. 1999. The Internet and Citizen Communication with Governments. Does The Medium Matter? Political Communication 16. no.4 (October - December) : 409

84 - Schramm. Wilbur and Lerbner. Daniel. ed. 1976. Op.Cite..

الديمقراطي عند قطاع عريض من الشعب. فطبقا لآخر الإحصاءات فإن هناك أكثر من ٦ مليون و ٥٠٠ ألفا من المستخدمين العرب للشبكة وهو وإن كان رقما ضئيلا بالنسبة إلى مجموع المستخدمين في العالم (حوالي ٦٠٠ مليون مستخدم) إلا أنه يعبر في النهاية عن ظهور جيل جديد من المستخدمين أكثر قدرة علي التكيف مع التغيرات السياسية والاجتماعية واكثر قدرة على التعبير عن حقوقه المشروعة ومطالبه. فهؤلاء المستخدمون يبتعدون عن المصادر التي تتعرض للرقابة أو المنع ويشاركون بإيجابية في المواقع الإلكترونية التي تعرض المواد بكل حرية ودون أدني تدخل.

وقد لعب الإنترنت دورا فاعلا في إحداث بعض التغييرات السياسية حول العالم، ففي المكسيك نجحت جماعات «زابتستا» Zapatistas في تأكيد وجودها على الساحة السياسية للبلاد من خلال استخدامها المكثف ودعايتها المتكررة عبر الإنترنت. فقد نجحت تلك الجماعات في كسب تعاطفاً دولياً واسعاً والهجوم على المواقع الرسمية المكسيكية بمساعدة من قراصنة الكمبيوتر المحترفين بل إنها نجحت في حملتها الإليكترونية لجمع آلاف الدولارات من جهات وأفراد ومؤسسات تؤيد حملاتها ضد الإصلاحات الاقتصادية في البلاد. وفي إندونيسيا كان من أهم الأسباب لتهاوي نظام الرئيس «سوهارتو» هو الاتصالات الناجحة التي قامت بها الجماعات الديمقراطية مع أعداد كبيرة من مستخدمي الإنترنت وتشجيعهم للقيام بمظاهرات ضد الحكومة والرئيس في قلب العاصمة «جاكرتا». ويعلق «جون ماكدوجال» John MacDougall أحد الخبراء في مجال الاتصالات والمعلومات بقوله إن سقوط نظام «سوهارتو» حدث نتيجة لعدد من العوامل كان «الانفجار المعلوماتي» Information Explosion الذي يتحدث عن قضايا الفساد علي شبكة الإنترنت هو أقواها علي الإطلاق. وللمرة الأولي أتاح الإنترنت لسكان إندونيسيا مناقشة الأمور السياسية التي لم يكن يسمح بها في الماضي مثل قضايا الفساد في الجيش، كما أتاح الفرصة للمعارضين الذين تعرضوا للقهر من جانب السلطات أن يعبروا عن آرائهم بحرية تامة بالإضافة إلى ظهور العديد من المواقع التي تحمل اسم صحفا ومجلات سياسية أوقفتها الحكومة بشكل أو بآخر. (85)

85 - Engardio. Pete. 1999. Activists Without Boarders. The Net is Changing the Rules of Power Politics. Business Week (April10) : 144

وفى الوطن العربي تزداد ظاهرة استخدام الإنترنت لتجاوز الحواجز السياسية، ففي مصر مثلاً شكل الإنترنت في السنوات الأخيرة أداة مهمة من أدوات الرأي العام وقياساته وتشكيله ليتعمق حضوره أيضاً في فضاء قوى الضغط الفاعلة في مصر، وأصبح مستخدمو الإنترنت الذين تجاوز عددهم ٢،٥ مليون مصري تقريباً، قوة نشطة في مجالات عدة مؤثرة مثل الانتخابات الرئاسية والدعاية الحزبية والمعارضة وانتخابات المجالس وغيرها. ومثل ظهور الإنترنت بكل ما يتيحه من قيم وأدوات تتسم بالحرية شبه المطلقة، نقلة كيفية وكمية في آن واحد لنشطاء ومؤسسات المجتمع المدني، فلم يعد تنظيم حملة شعبية من خلال الإنترنت في قضية معينة يستهلك تلك الأوقات الطويلة التي كان ينفقها هؤلاء النشطاء في الواقع لتنظيم حملاتهم، كما قلت تكلفة النشاط نفسه وزادت فعاليته، فإذا أرادت منظمة ما إعلام مليون شخص بأنها تنظم برنامجا لجمع التبرعات، فهذا لن يكلفها الكثير بالمقارنة إذا أرادت التواصل مع هؤلاء الناس أنفسهم في الواقع من خلال وسائل الاتصال التقليدية. وارتبط ظهور «نشطاء الإنترنت» في مصر باتساع استخدام خدمة الإنترنت الذي انتشر بشكل محدود في عام ١٩٩٦ حيث وصل آنذاك عدد مستخدمي الإنترنت إلي ١٠٠ ألف مشترك وفقا لإحصاءات رسمية، وتضاعف هذا العدد في الأعوام التالية ليصل في عام ١٩٩٩ إلي ٤٠٠ ألف مشترك رغم أن سعر الاشتراك في الإنترنت كان مرتفعاً. غير أن الطفرة الحقيقة التي حدثت في استخدام الإنترنت في مصر جاءت عام ٢٠٠٢ في أعقاب إطلاق ما يسمي « بالإنترنت المجاني» الذي جعل تعريفة استخدام ساعة الإنترنت بنفس قيمة ساعة الهاتف المحلي، ووصل عدد المستخدمين للإنترنت إلى ٢,٥ مليون مستخدم في ٢٠٠٣ وفقاً لإحصاءات رسمية، لكن تقديرات غير رسمية ترفع هذا الرقم إلي ستة مليون مصري حاليا. واستطاعت الأنماط المختلفة للنشطاء إجادة استخدام أدوات الإنترنت المختلفة وتطويرها بحسب القضية التي يروجونها أو الطريقة التي يعبئون بها لقضاياهم وابرز هذه الأدوات ما عرف بالميل الدوار، وهو رسالة (خبر، تعليق، مقالة..) يتم تبادلها بين أعضاء مجموعة معينة، كما يقوم كل فرد من أفراد المجموعة بإرسالها إلي قائمته البريدية

في مختلف دول العالم، وقد يصل حجم دوران البريد الإليكتروني إلي مليون شخص. وأهم ما يميز هذا البريد السرعة التي لا يتمتع بها مستخدم البريد العادي، كما أنه أقل تطفلاً من المكالمة التليفونية، ويعتبر أيضا أكثر تفاعلية من الأوراق التقليدية، ولا ينقل البريد الإليكتروني العواطف كما أنه يقضي على فروق الزمان والمكان. (86)

ومن نفس المنطلق بدأت مواقع سياسية معارضة ومستقلة تستقطب أعدادا كبيرة من المصريين وبدأت في التفكير في كيفية بناء ولاء المستخدم لمواقعهم والأفكار التي يروجون لها، ومن هذه المواقع موقع حركة كفاية المصرية ومواقع صحف سياسية مثل الشعب والمصري اليوم والمصريون وغيرها. كما اهتم المسؤولون عن هذه المواقع بإقامة منتديات تسهم في تعميق الولاء الإليكتروني عند المستخدمين وخاصة إذا كانت الفرصة سانحة لهم للمشاركة وإبداء الرأي وانتقاد أوضاعا معينة. وكجزء من قياس حجم الإقبال على مثل هذه المواقع يستخدم معدوها تقنية قياس أعداد الزائرين التي تسمح لهم بالتعرف على أعداد الزائرين لمواقعهم، وهناك بعض البرامج التي يستعين بها البعض لمعرفة الوقت الذي يقضيه كل مستخدم في تصفح الموقع، وأكثر صفحات الموقع زيارة والنطاق الجغرافي للمستخدم والكثير من الإحصائيات الأخرى.

وفي الصين، باتت جماعات «الفالون جانج» Falun Gong مصدراً لقلق الحكومة الصينية لقدرة الأولي على خلق وتنظيم جماعات تنظيمية وتبادل المعلومات فيما بينها عن طريق الإنترنت فأصبح المستخدمون الصينيون يخاطبون المواقع التي تعرض المعلومات والوثائق دون رقيب داخل وخارج الصين. وفي فيتنام كان تأسيس حزب «نهان دان» Nhan Dan الشيوعي (الشعب) من خلال الإنترنت في يونيو ١٩٩٨ حدثاً كبيراً حيث لعب الحزب دورا هاماً ومؤثراً في مخاطبة المهاجرين الفيتناميين في مختلف أنحاء العالم وتطالب العديد من الجماعات الفيتنامية المهاجرة بتطبيق فعلي للديمقراطية في فيتنام فتستخدم مواقعها على الإنترنت كوسيلة لفضح

86 - قضايا النشطاء المصريين على الإنترنت. متاح عبر: http://www.alarabiya.net/Articlep.aspx?P=4390 (19 July. 2006)

الممارسات غير الديمقراطية في البلاد ودعوة الفيتناميين للمطالبة بمزيد من الحريات. فلم تجد هذه الجماعات كجماعة «ضوء فيتنام» The Vietnam Insight http://www.vinsight.org ومقرها «سان خوزيه» بكاليفورنيا بالولايات المتحدة وجماعة «الاتحاد الفيتنامي» Free Vietnam Alliance http://www.fva.org ومقرها باريس بفرنسا غير مواقع الإنترنت كوسيلة سريعة ورخيصة وفعالة لنشر وترويج أفكارها الطامحة لمزيد من الديموقراطية. كذلك مثل الإنترنت في كمبوديا ورقة ضغط مؤثرة في صالح المرشح الديموقراطي «سام رانسي» Sam Rainsy إبان الانتخابات الرئاسية في يوليو ١٩٩٨ فكان موقع المرشح http://www.kreative.net/kup يحتوي على العديد من الصور الفوتوغرافية التي تبرز المظاهرات الشعبية المناهضة للحكومة والمذابح التي اتهم الموقع السلطات الحكومية بالقيام بها خلال فترة الانتخابات. (87)

ولم يقتصر استخدام الإنترنت من قبل جماعات المعارضة فقط وإنما امتد إلى الحكومات أيضاً بهدف زيادة التأثير علي الشعب وتأكيد مشروعيتها ومصداقيتها وتحجيم دور المعارضة. ففي بورما استخدمت المليشيات الحكومية في عام ٢٠٠٠ عددا من الفيروسات مثل Happy 99 ونشرها على البريد الإليكتروني الموجه لمواقع جماعات المعارضة في البلاد. فأحيانا تستخدم الحكومة مزايا الإنترنت كجزء من دبلوماسيتها لعرض وجهة نظرها والضغط على المجتمع الدولي لتقبل أفكارها وتصوراتها حول المشاكل السياسية التي تتعرض لها معتمدة في ذلك على أن ديموقراطية النظام الدولي سوف يسمح لها بكسب الدول إلى صفها. ففي سبيل ذلك تخوض الدول ما يسمي بحروب الإنترنت Cyber Wars في محاولة للتأثير على الرأي العام العالمي. ففي أذربيجان مثلا ساندت الحكومة جماعات من قراصنة الإنترنت Web Hackers مثل «الانتقام الأخضر» The Green Revenge و«الاختطاف» Hijack لتخريب العديد من المواقع الأرمينية. وفي يناير ٢٠٠٠ تمكن

87 - Eng. Peter. 1998. A New Kind of Cyber war. Columbia JournalismReview 37. no.3 (Sep/Oct): 20

القراصنة من تحويل موقع خاص بالمعهد الوطني الأرميني Armenian National Institute (http://www.armenian-genocide.org إلى موقع آخر يحمل المعلومات عن الرئيس الأذربيجاني. (88)

ولم تخل منطقة الشرق الأوسط من تلك الحروب وكان للصراع العربي الإسرائيلي النصيب الوافر منها، ففي نوفمبر ٢٠٠٠ اتهمت الحكومة الإسرائيلية السلطات الإيرانية بدعم جماعات ادعت إسرائيل أنها خربت العديد من المواقع الإسرائيلية وعلى رأسها موقع وزارة الخارجية كما اتهمت لبنان الحكومة الإسرائيلية بتقديمها الدعم المالي لأنشطة بعض القراصنة الإسرائيليين الذين تمكنوا من النفاذ إلى الموقع الخاص بحزب الله اللبناني وعرض السلام الوطني والعلم الإسرائيلي علي صفحته الرئيسية. ومنذ بداية العدوان الإسرائيلي على لبنان في يوليو عام ٢٠٠٦ بدأ مئات «الهاكرز» الإسرائيليين في شن هجمات على المواقع الإلكترونية التابعة لحزب الله ومؤسساته الإعلامية والسياسية في نفس الوقت الذي قامت بوارج إسرائيلية بعمليات تشويش على هوائيات الإنترنت اللبنانية. ومع أن هذه المواجهات ليست جديدة بين الحزب والإسرائيليين، إذ دارت في السابق مئات المعارك الإلكترونية بين الطرفين، وتبادلا فيها إحراز الانتصارات وتلقي الهزائم الصغيرة، إلا أن تزامن المعركة مع معارك أخرى على الأرض جعل الأمور مختلفة، حيث تصاعد معدل الهجمات وكثافتها بموازاة الحرب على الأرض. وامتدت المواجهة إلى الساحة العربية فقامت مجموعة مغربية أطلقت علي نفسها «فريق الشر» بالاستيلاء على مواقع إنترنت إسرائيلية من بينها موقع مستشفى داميام وقامت باستبدال الصفحات الرئيسية بصور ومقالات تدين إسرائيل. كما قام فريق يدعى «ايلديز» بعرض صور لأمهات يندبن أبناءهن على مواقع إسرائيلية تمت مهاجمتها وعلق اسفل الصور بـ «انتم تقتلون الأطفال - هل ترضون أن يكون أطفالكم بدلا عنهم؟». (89)

---

88 - Engardio, Pete. 1999. Activists Without Boarders. The Net is changing the Rules of Power Politics. Business Week (April 10):144

89 - بوارج إسرائيل تشوش على هوائيات الإنترنت اللبنانية: «هاكرز إسرائيليون يكثفون هجماتهم على مواقع الانترنت لحزب الله» 22 يوليو 2006 موقع قناة العربية (http://www.alarabiya.com (19 July, 2006

وامتدت المواجهات الإليكترونية لمن يدينون بالولاء للطرفين إلى الصفحات الشخصية والمدونات أو ما يطلق عليها اسم البلوجز Blogs ، حيث خاض البلوجرز اللبنانيين والإسرائيليون معارك إلكترونية شرسة، فنددت المُدوّنة الإلكترونية اللبنانية «ليبوب» lebop.blogspot.com بالهجوم الوحشي الإسرائيلي على لبنان، واعتبر أنها انتقمت من الشعب اللبناني بأسره، ولم تأبه للتطلعات الديموقراطية الصاعدة في ذلك البلد. وردت المُدوّنة الإسرائيلية «إسرائيلي بانكر» israelibunker. blogspot.com بالإشارة إلى أن صواريخ «حزب الله» وضعت الشعب الإسرائيلي في الملاجئ. واستخدمت المُدوّنة الإلكترونية «بيروت نوتس» beirutnotes.blogspot. com الصور لتظهر الدمار الذي ألحقته إسرائيل بالعاصمة اللبنانية، مع التركيز على صور استهداف المباني السكنية والبنية التحتية المدنية. وأشار تجمع للمدوّنين اللبنانيين في موقع «ليبانيز بلوغرز» في محرك «جوجل» lebanesebloggers. blogspot.com إلى الرغبة القوية بالسلام العادل عند الشعب اللبناني. وفي المقابل، أبدى المدوّنون الإسرائيليون نبرة متشددة، كمثل تلك التي تظهر في مدوّنة ontheface.blogware.com. في تأييدهم العدوان الإسرائيلي.

وربما كانت الحملة الدعائية السودانية عبر الإنترنت هي مثال حي عن استفادة الدول من الإنترنت لكسب الرأي العام العالمي إلى صفها فبعد مرور سنوات علي ضرب الولايات المتحدة لمصنع الشفاء السوداني للأدوية بحجة تورطه في إنتاج مواد كيماوية محظورة استطاعت الحكومة بالإضافة إلى الجهود الفردية للسودانيين من خلال الإنترنت في كسب تعاطفا دولياً واسعاً بل أنها، كما يقول الكاتب «جامي ميتزل» Jamie Metzl. قد وضعت الإدارة الأمريكية في موقع المتهم الذي يحاول جاهداً الدفاع عن نفسه. (90)

أما في العالم العربي، وكما أشرنا سابقاً، فيمتد تأثير الإنترنت ليشمل توسعاً في مفاهيم المشاركة السياسية والتي ظلت لردح طويل من الزمن عاجزة عن القيام

90 - Metzl. Jamie Frederic. 1999. The International Politics of Openness. Washington Quarterly 22. no.3 (Summer 99): 11

بدورها ومن ثم غياب الوعي الديمقراطي عند قطاع عريض من الشعب. فطبقا للإحصائيات فإن مستخدمي الإنترنت في العالم العربي في ازدياد، وتشكل السعودية حال كثير من الدول النشطة حيث تجاوز عدد المستخدمين في السعودية الملايين الأربعة والنصف، وهذه الأرقام تعبر عن ظهور جيل جديد من المستخدمين اكثر قدرة علي التكيف مع التغيرات السياسية واكثر قدرة علي التعبير عن حقوقه المشروعة ومطالبه وبث مشاركاته السياسية. فهؤلاء المستخدمون يبتعدون عن المصادر التي تتعرض للرقابة أو المنع ويشاركون بإيجابية في المواقع الإليكترونية التي تعرض المواد السياسية بكل حرية ودون أدني تدخل. فمثلا رغم وقف جريدة «الشعب» التابعة لحزب العمل المجمد في مصر، إلا أن موقع الجريدة الرسمي على شبكة الإنترنت قد شهد إقبالاً من المستخدمين العرب وخاصة خلال الأحداث السياسية الساخنة مثل تلك التي شهدت اعتقالات لصحفيي الجريدة والتي زارها على الموقع www. elshaab.com ما يقرب من مائة ألف زائر. وكذلك يزور موقع جريدة Middle East Times والتي تعرض المقالات التي رفضتها الرقابة المصرية www.metimes.com أكثر من ١٥٠ ألف زائر يومياً. ولا تقاس بالطبع مشاركة مستخدمي الإنترنت فقط بأعدادهم ولكن أيضا بمدى مشاركتهم وإسهامهم في المواقع التي يزوروها فموقع حزب الوفد المصري مثلا www.alwafd.org طور موقعا للحوار والمشاركة وإبداء الرأي في مختلف القضايا وخاصة السياسية منها ووصل هذا الموقع منذ إنشائه العام الماضي فقط أكثر من ٤ آلاف رسالة من اكثر من ألف مشترك.

كما أن مرشحي الانتخابات البرلمانية والبلدية في دول مجلس التعاون الخليجي واليمن، والتي تعتبر مجتمعات محافظة لها طبيعتها القبلية أكثر من غيرها، وجدوا في الإنترنت الأداة التي توصل أصواتهم وآرائهم للجمهور. بل إن المشاركات السياسية والاجتماعية والثقافية في المنتديات المتنوعة تجتذب المشاركات من هذه الدول بشكل كبير يعزز مكانة هذه الأداة في الحياة السياسية في هذه المجتمعات.

شكل رقم (١١) موقع صحيفة ميدل ايست تايمز
يعرض مقالات ممنوعة النشر في مصر

ومحاولة الحكومات بناء الولاء الإليكتروني لمواطنيها عبر المواقع الحكومية، الدعائية منها والخدمية لا يبدو سهلاً، بل تعترضه صعاب جمة وخاصة في الدول العربية رغم أن مفهوم الشفافية بين الحكومات والشعوب قد وجد طريقاً له على الإنترنت. ذلك لأن استمرار الأوضاع الحالية لا يؤكد على استخدامات صحية فاعلة كما هو الحال في بعض الدول الغربية، فاستراتيجية الرقابة على المواقع تضعف تأثيرها على المستخدم رغم أن التواصل الإليكتروني مهم ومطلوب بين الحكومات والشعوب لتخفيف وطأة السلطة [91] وهذه النقطة تحتاج لشروحات وفهم في كل بيئة، فمفهوم الرقابة والحرية مطاط تبعاً للثقافة والمجتمع حيث أن ما تقبله المجتمعات الغربية لا يمكن مساواته بما تقبله المجتمعات العربية المحافظة. والحكومات

91 - Makdisi. Karim. 2002. The Globalization of Intellectual property'. Conference prononcee lors du symposium Globalization. Culture and Power. Beirut: The American University of Beruit.

الغربية ونُظمها تختلف عن الحكومات والأنظمة العربية. ومع هذا نعرف أنه في أكبر الديمقراطيات الغربية تفرض الحكومة نظماً على المراقبة والمتابعة التي تشل الحريات ومنها متابعات الهاتف والبريد الإليكتروني وغيره. والحقيقة إن الحديث عن تأثير الإنترنت علي السياسة ومفهوم الديموقراطية التخيلية لم يعد ترفاً أو مثارة للتندر كما كان الحال في الماضي بل أثبت الواقع العملي أن تأثير الإنترنت على جميع النواحي وخاصة السياسية في ازدياد مستمر وخاصة إن محاولات تحجيم دوره قد أجهضتها وسائل فك الشفرات Anti-Proxy Tools وكثرة المواقع وتنوعها. وإذا كان الإنترنت قادراً على خلق الثقة وخلق مبررات الإقناع عند قطاع عريض من الجمهور وخاصة الشباب بكونه وسيلة مناسبة للتعبير عن الآراء والتفاعل مع القضايا الوطنية والدولية بحرية، فإن هذا الواقع الافتراضي الجديد قد يساعد على إحداث تغييرات سلوكية من شأنها إعادة تشكيل الملامح السياسية والاقتصادية والاجتماعية داخل الدول. وربما كان أكثر المستفيدين من هذا الواقع التخيلي الجديد هم دعاة حقوق الإنسان والديموقراطية حيث يمثل لهم الإنترنت مسرحاً مفتوحاً لعرض آرائهم وأفكارهم على الجمهور وبقدر أدائهم وصدق رؤيتهم بقدر ما كانت استجابة هذا الجمهور لهم إما بالتصفيق الحاد والتواصل معهم والاقتناع برؤيتهم أو الانصراف عنهم والتهكم عليهم ومقاطعتهم.

- الإرهـــاب والـــولاء الإليكـــتروني:

تلعب الإنترنت دورا مركزيا إن لم يكن الدور الأهم في الحرب من أجل استمالة القلوب والعقول، حيث انتشرت في الفترة الأخيرة وخاصة بعد هجمات الحادي عشر من سبتمبر في الولايات المتحدة مئات المواقع على شكل منتديات أو مجموعات بريدية تعد متشددة في طبيعتها وتوجهاتها وباتت هذه المواقع تتنافس فيما بينها على استمالة الشباب الفاقد لهويته في الولايات المتحدة وأوروبا وفى أماكن كثيرة من العالم. وقد خلقت هذه المواقع طريقة جديدة لتجنيد الشباب في أي مكان لكنها أعادت أيضا تنظيم حدود المجموعات والمجتمعات، حيث تعد الطريقة التي ارتبط بها المنتمون لأفكار بعينها من كل العالم بالمواقع على شبكة الإنترنت، وفي الدول

العربية تحديدا لهذا العمل، وتقديم التوجيهات مباشرة من خلالها أكثر تأثيراً مع تحرك الجماعات الإرهابية في الغرب. والمثير في معركة الإرهاب «الإليكتروني» إن صعوبة ملاحقة أصحاب الآراء المتطرفة والجماعات اليسارية واليمينية ومنهم الإرهابيين عبر الشبكة تتأتى من أن الإرهابيين لم يصبحوا في حاجة للتدرب في أماكن محسوسة على الأرض مثل صحاري أمريكا أو بورما أو استراليا أو إسرائيل أو العراق أو غيرها، فكل ما ينبغي عليهم أن يتعلموا ما يحتاجونه من خلال شبكة الإنترنت، إضافة إلى أن التواصل بين هذه المجموعات وبثها لأفكارها وأنشطتها أصبح أكثر حضوراً بوجود الإنترنت.

مـــدونات الإرهـــــاب:

بما أن الشركات المضيفة لا ترحب بالمواقع المشبوهة والمتطرفة، فإن ناشطي الإنترنت يلجؤون لمواقع الاستضافة المجانية، وتتنقل هذه المواقع الإليكترونية من خادم لآخر ومن عنوان لغيره مرات ومرات لتجنب هجمات القراصنة (Hackers) الحكوميين والمتطوعين، أو بعد وقوع الهجمات على مواقعهم فعلاً، لكنهم سرعان ما يخبرون جمهورهم بموقعهم الجديد بواسطة القوائم البريدية التي تؤمن خارج السيرفرات Servers (الأجهزة الخادمة لمواقع الإنترنت). وربما كان انتشار مدونات الإنترنت بصورة مذهلة في الفترة الأخيرة كجزء من منظومة المواقع المجانية سبباً في تزايد القلق لدى المهتمين بشؤون مكافحة الإرهاب، فهذه المواقع التي لا يقل عددها عن خمسة ملايين موقع تتخذ أشكالاً متنوعة تتراوح بين أناس يرغبون في عرض أفكارهم أو نشر صورهم أو اقتراحاتهم لمتصفحين آخرين بزيارة مواقع معينة.

فالمدونة في أبسط تعريف لها هي موقع شخصي يستطيع من خلاله صاحبها كتابة ما يشاء ولا يخضع لرقابة أو إشراف أو إجازة من أحد.

وإذا كان هذا الابتكار يستخدم في الأساس لأغراض تجارية من قبل شركات ترغب في الوصول إلى عملائها بهذه الطريقة فإنه قد أفسح المجال أيضاً للإرهابيين والمتطرفين ودعاة العنف إلى التواصل مع أنصارهم. ويشير أندرو ناكيسون وهو مدير

مركز إعلامي مقره واشنطن يقوم بدراسة قضايا إعلامية واجتماعية أن مدونات الإنترنت أصبحت مصادر مستقلة للأفكار والصور تحاصر المصادر التقليدية كالصحف والتلفزيون والراديو. والمثير في الأمر أن مواقع البحث تسهل عملية إنشاء موقع خاص وتشهد الشبكة ظهور موقع جديد كل أقل من ٦ ثواني، ولكن أقل من ٤٠٪ من تلك المواقع يجري تحديثها مرة واحدة على الأقل كل شهرين. وإذا كانت شبكة الإنترنت قد أضحت وسيلة تعبير واتصال شائعة الاستخدام بين المجموعات النشطة ومنها المتطرفين، فإنه ليس من الصعب معرفة السبب الكامن وراء هذه الشعبية الفائقة للإنترنت في أوساط الإرهابيين، فالإنترنت يوفر مساحة حرة للاتصال، تربط ما بين الجماعات المتعددة في شتى الأرجاء. ويعد هذا في حد ذاته عامل جذب للإرهابيين المطاردين، ولكن الإنترنت يلعب أيضا دورا فائق الأهمية في صنع وتجنيد المتطرفين من الشباب وتحريضهم على الانضمام لأعمال هذه الجماعات في الدول الغربية أيضا. ولعل قضية «محمد بويري» قاتل المخرج السينمائي الهولندي «ثيو فان خوخ» الذي كان ناشطا جدا على الإنترنت في فترة ما قبل الاعتداء مثال ساطع على دور الإنترنت المتنامي كأداة للمتطرفين، وكذلك نشر موقع «القلعة» الادعاءات حول المسئولية عن تفجيرات لندن الإرهابية في يوليو الماضي. بل أن الحكومة الأمريكية المتعاطفة مع اليهود والإسرائيليين قد أدرجت للمرة الأولى مواقع يهودية على شبكة الإنترنت بقائمة المنظمات الإرهابية الأجنبية، وأكدت أن تلك المواقع تحرض على شن هجمات إرهابية ضد المسلمين والفلسطينيين. فقد أعلنت وزارة الخارجية الأمريكية في العاشر من أكتوبر عام ٢٠٠٣ عبر موقعها الإليكتروني أن مواقع يهودية أدرجت على تلك القائمة، وهي: newkach.org. و kahane.org و kahane.net و kahanetzadak.com مشيرة إلى أن تلك المواقع هي أسماء مستعارة لجماعة كاهان اليهودية التي تسعى لتدبير هجمات ضد الفلسطينيين والمدرجة أصلاً على قائمة الإرهاب الأمريكية. وبموجب القانون الأمريكي، يحظر تقديم أي أموال أو مساعدات مادية أمريكية إلى تلك المواقع، كما يمنع حصول المسؤولين عن إدارة المواقع على تأشيرات لدخول الأراضي الأمريكية، ويجمد أرصدتها في البنوك

الأمريكية. غير أن القانون لا يعطي الولايات المتحدة حق حظر المواقع نفسها على شبكة الإنترنت. ويروج موقع www.kahanetzadak.com لآراء اليميني المتطرف رابي كاهان، ويفخر ذلك المتشدد عبر الموقع بأنه تقدم إلى الكنيست عام ١٩٨١ باقتراح تهجير منظم للفلسطينيين من إسرائيل إلى الأردن على أن تمنح كل عائلة مبلغًا ماليًا على سبيل التعويض.

ويدرك الخبراء تماماً وجود عدد كبير من المواقع الإليكترونية التي توفر كتابات نظرية متنوعة واجتهادات فقهية لكبار منظري التطرف. كما أن هناك فئة من الكتابات الغزيرة مخصصة للتصدي والرد على المعتدلين الذين يعارضون العنف كلياً أو جزئياً أو يعارضون الفكر الآخر. كما يوجد مواقع أخرى تركز على الجوانب العملية والفنية للقتال، فيمكن للمتصفح بسهولة أن يجد كتيبات تحوي تفاصيل عن إنتاج المتفجرات والسموم إضافة إلى قضايا خاصة بالأمن مثل كيفية حفظ الأسرار والتعامل مع المحققين في حال القبض عليك أو طرق التدريب على القتال تحت ظروف مختلفة.

وفي المنتديات وغرف الدردشة المتطرفة يتم تبادل وجهات النظر، ومناقشة الموضوعات العملية المتعلقة بالقتل والتدمير، ويعد الإنترنت وسيلة ينشر من خلالها المئات من الأشرطة المسموعة والمرئية التي تحوي أشرطة عمليات قتل، وهنا اختلطت أعمال المقاومة بأعمال إرهابية، فالكثير من العمليات في العراق وأماكن أخرى تسجل على أشرطة فيديو ويتم بثها على الإنترنت بما فيها أشرطة تتضمن صورا لأشخاص يتم اختطافهم وذبحهم، وهذه بالتأكيد مرفوضة أما مقاومة المحتل في أي مكان فهو حق بالتأكيد ولسنا بصدد تعريف الإرهاب هنا ولكننا نشير إلى إمكانات الإنترنت في بث رسائل الجماعات وإيصال أصواتهم للآخرين، وتصل هذه المنتجات السمعية والبصرية إلى درجة شبه احترافية من الجودة والبراعة في الإخراج.

ولا يقتصر دور الإنترنت في الغالب في توصيل المعلومات للأعضاء في الجماعات أو الإعلان عن مسؤولية عمل من الأعمال وبث أفلام أو بيانات أو صور فيه، بل أن الأمر يتعدى حدود ذلك فنجد أعضاء الجماعات يتبادلون التهاني في بعض المواقع

وغرف الدردشة لنجاحهم في تنفيذ عملية من العمليات. كما يلقى موضوع «تجاوز الحجب» (البروكسي) الذي تلجأ إليه الدول الكثير من العناية في المواقع المتطرفة التي توفر برامج لتجاوز الحجب ومواقع بديلة ووسيطة لتلك التي يتم حجبها.

تجربة من الواقع:

وفي خطوة تهدف إلى تفادي تكرار الحادث الإرهابي الذي أودي بحياة ٥٢ شخصا على الأقل فضلا عن إصابة المئات في تفجيرات لندن الإرهابية في يوليو عام ٢٠٠٦ م تقدمت لندن بطلب رسمي إلى دول الاتحاد الأوروبي تطالب فيه بتطبيق إجراء أمني عام في كل دول الاتحاد من شأنه وضع مواقع الإنترنت تحت الرقابة الأمنية، وتسجيل كل الاتصالات بين المواطنين سواء من خلال الشبكة أو غيرها وتصنيف نوعيتها وتحديد مواعيدها والفترة التي تستغرقها، وكذلك تسجيل زوار مواقع الإنترنت، والمعلومات التي تتوافر عن هؤلاء الزوار، وتسجيل المعلومات لدى الشركات المعنية بالاتصالات والإنترنت لمدة عام؛ لتكون على أهبة الاستعداد لتقديمها للجهات الأمنية وقت اللزوم. وأشارت بريطانيا إلى أن مثل هذه الإجراء لو طبق من قبل لكان من شأنه منع حدوث الاعتداءات الإرهابية في لندن، وأكدت أن كشف اتصالات الإرهابيين والمتطرفين برصد الهواتف والإنترنت من شأنه منع تكرار هجمات لندن في المستقبل في دول أوروبية أخرى. وتطالب بريطانيا ورئيس وزرائها المستقيل تونى بلير بإلغاء مبدأ الحصول على تصريح مسبق من النيابة العامة لمراقبة أو تسجيل المكالمات الهاتفية للأفراد أو لزوار المواقع الإليكترونية ورسائلهم المتبادلة عبر البريد الإلكتروني، وذلك على النقيض مما يحدث الآن، حيث تقتضي المراقبة الأمنية لمواقع الإنترنت الحصول على إذن مسبق من النيابة. غير أن هذا المطلب قد لقي معارضة من بعض الدول الأوروبية التي ترى في هذه الإجراءات انتهاكا صارخا للحريات الشخصية بجانب الكلفة المالية العالية لهذه الإجراءات على الشركات والدول، حيث سيتطلب مراقبة وتسجيل وتخزين المعلومات لمدة عام أموالا طائلة وإمكانيات فنية وتقنية عالية، كما سيؤثر ذلك سلباً على إقبال المواطنين على شركات الإنترنت خوفاً من فضح معلوماتهم الشخصية. ورغم هذه

الاعتراضات، فإن المنسق الأوروبي لشؤون الإرهاب « خيس دي فريز » وافق على بحث المقترح بجدية، وكذلك عرضه على البرلمان الأوروبي، إضافة إلى أن هناك إمكانية لتمرير هذا الموضوع بعيداً عن البرلمان الأوروبي، كإجراء أمني محض لا يخضع لتصويت أعضاء البرلمان، على غرار جملة الإجراءات السابقة التي أقرها الاتحاد الأوروبي لمكافحة الإرهاب دون الرجوع للبرلمان.

التأثير الأقوى لمواقع الاستمالة السياسية :

ويذهب بعض الخبراء إلى القول بأن مواقع الجماعات لا تفلح في تجنيد المناهضين بالقدر الذي قد تفلح معه تصرفات الأمريكيين والأوروبيين ذاتهم في ذلك. فعندما بدأت صور الجنود الأمريكيين وهم ينتهكون حقوق الأسرى العراقيين في الظهور، كان من الواضح أن الكثير منها من تصوير جنود هواة التقطوها بكاميراتهم الرقمية الشخصية ولعبت الإنترنت دورا في نشر هذه الصور التي أثارت استياء العالم وأشار وزير الدفاع الأمريكي في ذلك الوقت دونالد رمسفيلد في شهادته أمام لجنتي الدفاع في الكونجرس إلى أن تدفق هذه الصور أصبح خارج سيطرة السلطات الأمريكية. وقال رامسفيلد: «هناك الكثير من الصور والشرائط، وإذا تم عرضها على الجمهور ستجعل الأمور أسوأ بكثير... لقد رأيتها وهي مؤلمة للغاية». ولطالما كانت الإنترنت بمثابة مكان لنشر الصور غير المرغوب فيها عن النزاع في العراق، ولم يتم نشر صور نعوش الجنود الأمريكيين القتلى خلال إعادتهم إلى الوطن على شبكة الإنترنت إلا بعد أن رفع الناشطون قضية للاعتراض على رفض البنتاجون مستندين في ذلك إلى قانون حرية المعلومات، كما نشر موقع إنترنت واحد على الأقل فيلما تم تصويره من مروحية عسكرية أمريكية تبين مقتل أحد المسلحين الجرحى بدم بارد. ويقول الملازم أول «نيك باليس» المتحدث باسم القيادة المركزية الأمريكية إن استخدام الكاميرات الرقمية والإنترنت لم يكونا من وسائل الاتصال في الماضي بالتأكيد. وحسبما أعلم، لا توجد سياسة تحكم ذلك. ويعتمد الأمر على المنطقة التي يوجد فيها الجنود، ربما كانت هناك قيود، مثل خطوط الطيران أو المناطق الأمنية». ولدى القوات الأمريكية معسكرات متقدمة لإقامة جنودها وعادة ما تكون هذه المعسكرات متصلة بشبكة

الإنترنت وهو أمر قانوني أن يتمكن الجنود من الاتصال بعائلاتهم ومن الصعب التحكم في محتوى ما يقولونه أو يرسلونه.

ولأن منطقة الشرق الأوسط هي الأكثر سخونة فقد تم طرح تجارب منها، ولكننا نؤكد على استخدام الجماعات اليهودية المتطرفة والجماعات اليسارية والجماعات الانفصالية في أوروبا وأمريكا الجنوبية وآسيا، وتجار المخدرات ومناصريهم للإنترنت استخداماً سيئاً. وعلى الجانب الآخر نؤكد أن أعمال المقاومة والتحرر كما هو الحال لمجاهدي فلسطين والشيشان على سبيل المثال هي أعمال شريفة في مجملها استفادت من الإنترنت كثيرا وطوعته في جهادها.

الولاء الإليكتروني للمواقع الترفيهية:

بانتشار استخدامات شبكة الإنترنت في جميع أنحاء العالم بشكل واسع، وجدت أنواعاً مختلفة من المحتويات الترفيهية من أشهرها الألعاب الإليكترونية، حيث يستطيع المستخدم اللعب ليس فقط مع جهاز الحاسب ولكن مع مستخدمين آخرين متصلين بالشبكة. وقد أوضحت دراسة حديثة ناقشت استخدامات الإنترنت أن مستخدمي الشبكة يقضون نحو عشرين ساعة بالمتوسط في الأسبوع على الإنترنت من أجل استخدامات شخصية وبينت أن ٤٨٪ من هؤلاء المستخدمين يخصصون وقتهم لممارسة الألعاب على الشبكة. (92)

وعلى الرغم من أهمية وجود الألعاب على شبكة الإنترنت فهناك القليل جدا من الدراسات التي أجريت للكشف عن دور التقنيات الحديثة وأثرها على استخدام مثل هذه الأنواع من الألعاب. والدراسات في هذا الخصوص تنتقى عوامل عشوائية يرى معدوها أنها تمثل أساساً نظرياً يمكن الاعتماد عليه لتحليل مظاهر الولاء الإليكتروني لمستخدمي المواقع الترفيهية، الأمر الذي ترتب عليه تطوير الكثير من الألعاب على الإنترنت باستخدام تقنيات مكلفة وباهظة الثمن ولكن القليل منها حاز على رضا المستخدم وولائه.

وقد اتسع سوق الألعاب بسرعة هائلة حيث ارتفعت قيمتها من ٧٧٠ مليون دولار في عام ١٩٩٨ إلى ٢,٠٦ بليون دولار في عام ٢٠٠١ لتصل إلى أكثر من ٦ بلايين دولار في عام ٢٠٠٥. وبسبب هذا الارتفاع الكبير في عوائد مواقع الألعاب واستمرار المستخدمين في دفع رسوم معينة لممارسة تلك الألعاب حاول مطورو مواقع الألعاب زيادة الفترة التي يقضيها المستخدم في ممارسة الألعاب عن طريق ابتكار ألعاب جديدة تستخدم تقنيات حديثة مبهرة. كما تم إعداد العديد من الدراسات لتحديد تأثير الجرافيكس المستخدم في الألعاب على الوقت المستخدم في اللعب، وتأثير

92 - - Pastore. M. 1999. Half of PC Time spent online. CyberAtlas. Internet Statistics and Market Research for Web Marketers. Available at: http://www.cyberatlas.com/big_picture/demographics/article/0.1323.5931_211381.00.html. (9 July 2006)