

# طريق التجارة الإلكترونية قطعها القرصنة والعادات

كتب: مارون حداد

يبدو أن التجارة الإلكترونية في لبنان تسلك طريقاً وعراً ومحفوظة بالكثير من العقبات، في الوقت الذي تنتشر بوتيرة عالية في العديد من دول العالم. وعلى سبيل المثال فإن المبيعات للأفراد عبر الإنترنت (خارج حجز تذاكر السفر) في الولايات المتحدة تجاوزت 100 مليار دولار في العام 2006 مقابل 69 ملياراً في العام 2004. وفي فرنسا دلت دراسة إلى أن هناك 4 من كل 10 فرنسيين يتعاونون حواجزهم عبر الإنترنت. ودلت دراسة أخرى إلى أن زيادة التجارة الإلكترونية هي ضعفاً زيادة ممارسي الإنترنت، وإلى أن أكثر من 17500 موقع تجاري حققت رقم أعمال في العام 2006 فاق 12 مليار يورو.

ويؤكد صاحب موقع آخر أن معظم زبائنه غير لبنانيين ولاسيما من يعيشون في دول المنطقة، أما نسبة اللبنانيين فلا تتعدي الـ 5 في المئة، ولعل خير دليل على عدم انتشار التجارة الإلكترونية في لبنان هو أن الواقع التي تتعاطى هذه الخدمة لا تقدم سوى سلع "بلدية" أو كمالية كالحلويات العربية، والص嗣، والمكسرات، والكتب، والأسطوانات الموسيقية وغيرها، مع أن البنية التحتية الضرورية لتطوير التجارة الإلكترونية متواضعة في لبنان، خصوصاً إذا علمنا أن بطاقات الدفع بكل أنواعها، مثلاً، ارتفعت من 413 ألف بطاقة في مطلع العام 2002 إلى أكثر من 1.5 مليون في نهاية تشرين الأول الماضي. لكن ذلك، كما يقول أحد أصحاب الواقع التجاري على شبكة الإنترنت ليس مؤشراً بحد ذاته، فهناك العديد من الزبائن الذين يحظون ببطاقة مصرافية عند فتحهم حساباً مصرفيّاً لا يستعملون هذه "الهدية" على الإطلاق. أكثر من ذلك، هناك أشخاص يملكون بطاقات مصرافية عدة في آن واحد، فيما لا يستعملونها وإنما أن معظمها لا يصلح للتجارة الإلكترونية كبطاقات الدفع، مثلاً، المرتبطة بالحسابات الذائبة، التي لا يمكن استعمالها في الإنترنت على الإطلاق".

أما في لبنان، فأكيدت أكثر من دراسة أن نسبة الذين ينطاطرون التجارة الإلكترونية لا تتجاوز الـ 10 في المئة لدى بعض التجار المحليين الذين يعرضون هذا النوع من الخدمات، ومرد التلاؤ في خوض هذه التجربة إلى أربعة عوامل رئيسية:

## ١ - العامل النفسي

لا شك في أن العامل النفسي يلعب دوراً مهمأً في تباطؤ حركة التجارة الإلكترونية. فاللبنانيون لم يتآلفوا بعد مع ثقافة الإنترنت ولاسيما في مجال البيع والشراء، بل يفضلون الانتقال شخصياً لتفحص السلعة عن قرب قبل شرائها يساعدهم في ذلك قرب المسافات بين مقر السكن والمتجزء أو السوبر ماركت. ويقول أحد أصحاب موقع التجارة الإلكترونية (تأسس قبل أكثر من ثمان سنوات) أن عمليات البيع لديه بلغت نحو ألف عملية العام الماضي، بزيادة سنوية تتراوح ما بين 20 و30 في المئة ولكن 95 في المئة من المشترين يعيشون خارج لبنان و60 في المئة منهم مغتربون لبنانيون كانوا قد اعتادوا على هذه الخدمة في مفترقائهم.

» نسبة ضئيلة تتعاطى التجارة الإلكترونية  
» القرصنة طاولت الرئيس الفرنسي ساركوزي



## ٢ - القيود المصرفية

اللافت أن بعض المصارف لجأت حتى إلى فرض قيود على استخدام بطاقات الائتمان على شبكة الإنترنت، وهو أمر لا يحصل منه في أي بلد في العالم. وفي هذا المجال تقول مسؤولة قسم البطاقات المصرفية في بنك عوده رندة بدّير: "البطاقة الأكثر استعمالاً في لبنان على شبكة الإنترنت هي البطاقة المعدة خصيصاً لهذه الغاية، والتي تمتاز بخلوها من الشريط المغнет، ووجود رقم سري لها، وتاريخ صلاحية، وكمية محددة

- 3

إذا  
رئيس  
لبنان  
القرص  
السنوا  
العمليا  
بدّير  
التي يذ  
عملية.  
على أن

The screenshot shows the Exotica website homepage. At the top, there are links for About Us, Our Services, Our Branches, Special Request, Worldwide Delivery, and Venus. A banner at the top right says "SPRING IS CALLING Come out and plant". Below the banner, there's a login section for "LOGIN NAME" and "PASSWORD", and a phone number "+961 9 213323". A search bar is also present. The main content area features a "Father's day > Orange Look" offer for a bouquet of 40 orange roses. It includes a "Orange Rose Description" and "Suggested Occasions" like Love, Birthday, Missing you, etc. There are also sections for "SHOP BY OCCASION" and "SHOP BY PRICE".

## KHOURY HOME your home, your world.

[Home](#) | [About Us](#) | [Products](#) | [Customer Service](#) | [Gift Card](#) | [Jobs](#) | [Wedding List](#) | [Online Catalogue](#) | [Contact Us](#)

The screenshot shows the Khoury Home website. At the top, there are links for "ONLINE STORE" and "ONLINE CATALOGUE". The main content area features a "BUY ON CREDIT FROM KHOURY HOME" offer with "0% INTEREST" and "1ST PAYMENT ON 9/9/09". It also mentions a collaboration with "Bank Al-Maghrib". Below this, there are several product categories: "Audio & Video", "Computers & Office Products", "Cameras & Camcorders", "Big Home Appliances", "Small Home Appliances", "Outdoor Living", "Fitness & Leisure", and "Wedding List (Liste De Mariage)". Each category has a small image representing the products available.

في التجارة الإلكترونية فإن التجار أنفسهم لا يبذلون الجهد الكافي لتغيير هذا المعطى. إذ إن الكثرين منهم ينصرفون عن فكرة بيع منتجاتهم إلكترونياً، في حين أن هذا التوجه، كما تقول بديير، يتمتع بميزات متعددة، خصوصاً بالنسبة إلى التجار الصغار والحرفيين، الذين يامكانهم إنشاء مواقع خاصة بهم، باعتبار أن إنشاء الموقع الواحد يكلف ما بين 3 و5 آلاف دولار شهرياً، ولم يتوانَ عدد من تجار المدينة عن إقامة مواقعهم الإلكترونية الخاصة بهم مثل "خوري هوم"، و"إيكزوتيكا" و"ميكاندو" وسواهم.

يسدد مباشرة إما من البنك، وإما بواسطة شركة التأمين التي تقطي هذا النوع من الفش. ويعتبر أحد أصحاب الواقع الإلكتروني أن القرصنة يمكن أن توفر أحداً على الرغم من كل الضوابط المتبقية. ويدرك هنا أن الرئيس الفرنسي نيكولا ساركوزي تعرض في تشرين الأول الماضي لعملية غش حيث اقتطع مبلغ من المال من حسابه الشخصي.

## 4 - مسؤولية التجار

وإذا كان اللبناني غير متهم للانحراف



39

للصرف بمعنى أنها غير مفتوحة. لكن بعض المصارف (ليست "عوده" من بينها) قررت من تلقاء نفسها، ومن دون أي تعليمات رسمية، حصر استعمال هذه البطاقة على الإنترن特، وذلك من أجل الحد من أعمال القرصنة. وهناك بطاقة الإنترن特 ذات الاستعمال الواحد وهي غير قابلة للقرصنة بعد استعمالها.

وفي ما تشير بديير إلى أن بنك عوده رفع عدد بطاقات الإنترن特 التي سلمها إلى الزبائن من 200 بطاقة في العام 2004 إلى أكثر من 5 آلاف بطاقة في الوقت الراهن، تؤكد أن عدم توسيع لبنان في التجارة الإلكترونية مرده إلى عامل نفسي أكثر منه أي شيء آخر، فالسيدة اللبنانية والערבية لديها متسع من الوقت للتبعض واختيار المحل الذي تريده والموظفة التي تعرفها، وتفضل المقارنة بين هذه السلعة وتلك على الطبيعة، بينما السيدة الأميركي أو الأوروبية باتت أكثر تعقيداً لأنها أكثر اشتغالاً، ولذلك تقضي أن تمضي وقتاً محدوداً جداً على موقع الإنترن特 للاطلاع على السلعة التي تريدها ومقارنتها مع السلعة نفسها في موقع آخر، سواء بالنسبة لللون، أو لشكل، أو للسعر. ومن هنا يمكن القول أن التبعض بالنسبة للمرأة اللبنانية والعربية مشروع تسليمة وتمضية وقت في ما هو بالنسبة للأميركية والأوروبية حاجة قصوى".

وترى بديير أنه لا يمكن الرهان على جيل الأربعين وما فوق في تشجيع التجارة الإلكترونية، بل أن جيل العشرين والثلاثين هو المخول القيام بهذه المهمة.

## 3 - مشكلة القرصنة

إذا كانت عادات اللبنانيين وتقاليدهم عقبة رئيسية أمام تطور التجارة الإلكترونية في لبنان، فإن ثمة عقبة لا تقل أهمية وهي القرصنة. إلا أن حالات الفش المسجلة خلال السنوات الأخيرة تمثل نسبة ضئيلة من إجمالي العمليات المنفذة على الإنترن特. كما تقول بديير، وذلك بفضل الإنذارات الآوتوماتيكية التي يتلقاها صاحب البطاقة عند إجرائه أي عملية. إذ عندما يمكن الزبون من البرهان على أن السحب من حسابه تم بغيره، فإن المبلغ