D. Sarygulow, A. Arlanowa, A. Annamämmedow, A. Nobatow

INTERNET-MARKETING

Ýokary okuw mekdepleri üçin okuw kitaby

Türkmenistanyň Bilim ministrligi
tarapyndan hödürlenildi

Aşgabat
Türkmen döwlet neşirýat gullugy
2017

UOK
S 27

Sarygulow D. we başg.
S 27 **Internet-marketing.** Ýokary okuw mekdepleri üçin okuw kitaby. – A.: Türkmen döwlet neşirýat gullugy, 2017.

Ylmyň, tehnikanyň ösýän häzirki döwründe elektron işewürliginiň pajarlamagy bilen bir hatarda marketingde täze ugruň – Internet-marketingiň peýda bolmagy möhüm wakalaryň biri boldy. Talyplary we hünärmenleri häzirki zaman halkara maglumatlaryny täjirçilik esasda ýaýratmagyň önümçiligi, maglumat marketinginiň maksatnamasy we interaktiw hyzmatyň aýratynlyklary, Internetde-marketing işleriniň guralyşynyň esaslary bilen tanyşdyrmak häzirki wagtda iň esasy mesele bolup durýar.

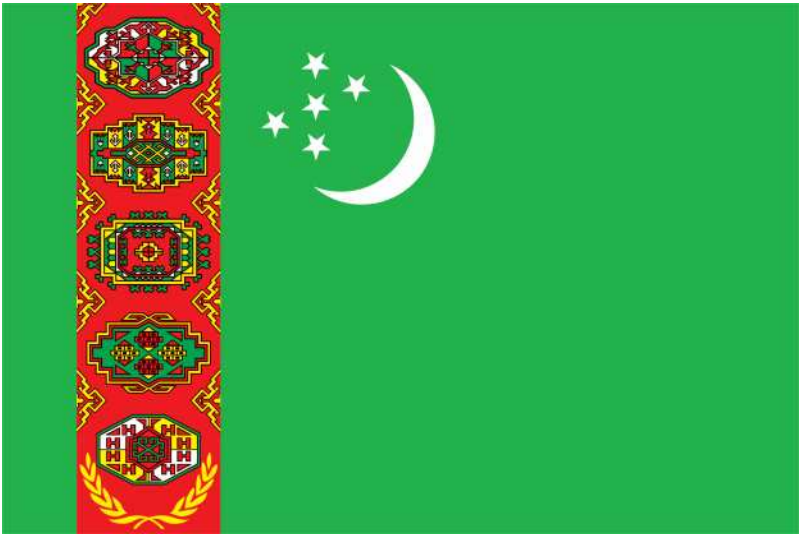
Bu okuw kitaby Türkmenistanyň ýokary okuw mekdeplerinde kompýuter tehnologiýasy, marketing boýunça bilim alýan talyplara we pudaklaryň edara-kärhanalarynyň bu ugur boýunça işleýän hünärmenlerine niýetlenendir.

TDKP № 275, 2017 KBK 73 + 32. 98 ýa 73

© D. Sarygulow we başg., 2017.

TÜRKMENISTANYŇ PREZIDENTI
GURBANGULY BERDIMUHAMEDOW

TÜRKMENISTANYŇ DÖWLET TUGRASY



TÜRKMENISTANYŇ DÖWLET BAÝDAGY

TÜRKMENISTANYŇ DÖWLET SENASY

Janym gurban saňa, erkana ýurdum,
Mert pederleň ruhy bardyr köňülde.
Bitarap, garaşsyz topragyň nurdur,
Baýdagyň belentdir dünýäň öňünde.

Gaýtalama:

Halkyň guran Baky beýik binasy,
Berkarar döwletim, jigerim-janym.
Başlaryň täji sen, diller senasy,
Dünýä dursun, sen dur, Türkmenistanym!

Gardaşdyr tireler, amandyr iller,
Owal-ahyr birdir biziň ganymyz.
Harasatlar almaz, syndyrmaz siller,
Nesiller döş gerip gorar şanymyz.

Gaýtalama:

Halkyň guran Baky beýik binasy,
Berkarar döwletim, jigerim-janym.
Başlaryň täji sen, diller senasy,
Dünýä dursun, sen dur, Türkmenistanym!

Türkmenistanyň Prezidenti
Gurbanguly Berdimuhamedow:

– Häzirki wagtda Türkmenistanda ösen tehnologiýalaryň mümkinçilik berýän täze goşmaça hyzmatlaryndan, Internetden, kompýuter ulgamlarynyň maglumatlar torlaryna çykmak hyzmatlaryndan peýdalanmak islegi barha artýar. Şonuň üçin Internetiň we aragatnaşygyň häzirki zaman tehnologiýalarynyň her bir türkmenistanla elýeterli bolmagy üçin biz ähli mümkinçilikleri döredýäris we telekommunikasiýany çalt depginde ösdürmäge uly üns berýäris.

GIRIŞ

Hormatly Prezidentimiz ýurt Baştutanlygyna geçen ilkinji günlerinden başlap Watanymyzda bilim syýasatyna uly üns berdi. Ýurdumyzda innowasion tehnologiýalar bilen enjamlaşdyrylan dünýä ülňülerine laýyk gelýän mekdepler gurulýar we öňki bar bolan mekdepler täze tehnologiýalar bilen üpjün edilýär.

Berkarar döwletiň bagtyýarlyk döwründe ilatyň döwrebap telekommunikasiýa serişdelerinden, şol sanda internet ulgamyndan peýdalanmak mümkinçiligine uly üns berilýär. Häzirki wagtda Türkmenistan Diýarymyzda «Türkmentelekom», «Altyn asyr» kärhanalary raýatlara we edara-kärhanalara internet hyzmatlaryny doly derejede hödürleýärler we üpjün edýärler. Ýurdumyzyň her bir maşgalasynda diýen ýaly kompýuter bolup, olar internet ulgamyna birikdirilendir. Şeýle-de interneti täjirçilik maksatlarynda ulanmak meselesi her bir kärhana üçin wajyp işleriň sanawynda dur.

Internetiň bütindünýä global kerebi hökmünde döremegi, ýagny *World Wide Web* gullugynyň döremegi we ösmegi bilen bellibir derejede bagly bolan bu hyzmatlar, ýagny interneti täjirçilik maksatlary üçin peýdalanmak bary-ýogy 30 ýyldan gowrak wagty öz içine alýar, ýöne şu wagtyň dowamynda dürli görnüşli örän köp wakalar bolup geçdi, dünýä hojalygynda täze kompaniýalaryň ägirt köp sanlysy emele geldi. Şu wagtyň dowamynda elektron täjirçilik bazarynyň pul-haryt dolanyşygy birnäçe esse artdy we geljekde-de has hem artar diýip hasap edilýär. Internet kompaniýalara işewürligi alyp barmagyň täze gurallaryny, çykdajylary azaltmagyň we sarp edijileriň talaplaryny has doly kanagatlandyrmagyň serişdelerini hödürledi. Sarp edijiler bolsa, öz gezeginde, harytlar we hyzmatlar barada täze maglumat çeşmelerine eýe boldular. Mundan başga-da, olar kompaniýalaryň has giň toplumy bilen özara gatnaşykda bolmak mümkinçilikleriniň hasabyna öz talaplaryny has doly kanagatlandyrmak, şeýle-de kompaniýalar bilen öz aralarynda aragatnaşyk saklamak üçin netijeli kommunikasiýa serişdelerine eýe boldular.

Elektron işewürliginiň emele gelmeginiň bu döwri iki sany esasy pursady ýüze çykardy.

Birinjiden, internet kommunikasiýa serişdesi hökmünde özüniň ýokary netijeliligini we onuň esasynda gurlan global elektron bazaryň ýokary kuwwatlylygyny görkezdi.

Ikinjiden, interneti ýa-da özleriniň adaty (*off-line*) işewürligini goşmaça bir zat hökmünde ulanmaga synanyşan ýa-da ilkibaşda öz işewürligini internetde guran kompaniýalaryň iş tejribeleri şu günki güne çenli ulanylyp gelnen täjirçilik işini alyp barmagyň tejribesini hasaba almagyň we ondan peýdalanmagyň, şeýle-de olaryň öz işlerinde marketingiň ýörelgelerini peýdalanmaklarynyň möhümdigini we zerurdygyny ýene-de bir gezek subut etdi.

Elektron işewürliginiň pajarlap ösmegi bilen bir hatarda marketingde täze ugruň – Internet-marketingiň peýda bolmagy möhüm wakalaryň biri boldy. Käbir çeşmelerde bu ugur *gipermarketing* diýlip hem atlandyrylýar. Bu ýerde «giper» sözi internet gurşawynyň gipermedia häsiýetini görkezýär. Bu atlaryň ählisini global kompýuter torunyň esasynda ýatýan bir hakykaty özüne jemleýär – ol maglumatlary ýönekeý alşyp-çalyşmakdan başlap, maliýe tranzaksiýalaryny

amala aşyrmaga, geleşikleri baglaşmaga we öýjükli önümleri ulanyjylara ýetirmäge çenli özara hereketleriň mümkinçiligini ulanyjylara hödürleýän gipermedia we multimedia global kompýuter şertleridir.

Internet-marketing iki sany şertli ugra bölmek bolar.

Birinjisi, edara-kärhanalaryň adaty marketing ulgamlaryny giňeltmek üçin olaryň internetiň gurallaryny ulanmaklary bilen baglydyr, ýagny kompaniýanyň işgärleriniň, sargytçylarynyň, hyzmatdaşlarynyň arasynda özara maglumat aragatnaşygyny guramak; marketing barlaglaryny geçirmek; internetiň üsti bilen harytlary satmak we olary bir ýerden beýleki bir ýere geçirmek, eger olar maglumat önümleri bolsa, onda ony alyjylaryň dykgatyna ýetirmek; serwis hyzmatlaryny etmek we ş.m. ýaly işleri guramak bilen bagly.

Ikinji ugur işewürligiň modelleriniň täze görnüşleriniň ýüze çykmagy bilen baglanyşykly, olaryň esasynda bolsa internetiň hut özi ýatyr we bu görnüşler üçin ol esasy roly oýnaýar: meselem, internet-dükanlar, elektron söwda meýdançalary, wirtual maglumat agentlikleri, internet-bazara gatnaşyjylar üçin hyzmatlary teklip edýän kompaniýalar we ş.m.

Bu ugurlar üçin internet diňe bir işewürlik hadysasynyň netijeliligini ýokarlandyrmagy we çykdajylary azaltmagy niýet edinýän täze gurallaryň roluny oýnamaýar, bu ýerde internetiň esasy wezipesi girdeji getirmekden ybaratdyr.

Toplanan tejribäniň görkezişi ýaly, ýokarda görkezilen ugurlara bagly bolmazdan, internetdäki üstünlikli işleriň we onuň gurallaryny täjirçilik işinde peýdalanmagyň esasynda marketingiň wajyp ýörelgeleriniň ýatmagyny dowam etdirýär. Täze şert diňe bu ýörelgeleriň iş ýüzünde ornaşdyrylmagyny biraz transformirleýär, ýagny üýtgedýär we ösdürýär.

Şeýlelikde, şu okuw kitabynyň esasy wezipesi marketingiň esaslary we bu çäklerde wezipeleriň hem-de kabul edilýän çözgütleriň düzümi barada düşünje bermekden, täze global gipermedia gurşawynda marketing gurallaryndan peýdalanmagyň aýratynlyklaryny görkezmekden, bu ýörelgeleri we usullary edaralaryň hem-de kärhanalaryň amaly işlerinde peýdalanmaga kömek etmekden ybaratdyr.

I BAP
INTERNET-MARKETINGIŇ ESASLARY

Internet-marketingiň ýüze çykmagy köpsanly garyşyk çäkleriň ösmegi bilen berk baglanyşyklydyr. Ilki bilen, özüniň dowam edip gelýän ýyllarynda ewolýusiýanyň uzak ýoluny geçen we önümçilik konsepsiýasyndan özara hyzmatdaşlyk marketingine çenli konsepsiýalaryň birnäçesini başdan geçiren marketingiň hut özi bu dersiň esasy predmeti bolup durýar. Maglumat tehnologiýalary internet-marketingiň ýüze çykmagyna düýpli öz goşandyny goşdy. Şeýlelikde, internet global kompýuter torunyň ýüze çykmagy we hemmetaraplaýyn ýaýramagy, usulyýetleriň kämilleşmegi we edara-kärhanalary dolandyrmak ulgamynyň kämilleşmegi, maglumat ulgamlarynyň özara gatnaşyklarynyň standartlarynyň ösmegi internet-marketingiň döremegine düýpli täsir etdi.

1.1. Marketingin kesgitlemesi. Marketing konsepsiyasynyn ewolyusiyasy

«Marketing» düşünjesi bazar gurşawynyň islendik çägi bilen berk baglanyşykdadyr we ol bu sözüň gönüden-göni terjimesinde hem aňladylýar (*«market» – bazar, «ing» – işjeňlik*).

1965-nji ýylda Angliýanyň marketing instituty şunuň ýaly kesgitlemäni teklip etdi: ***marketing*** – bu tejribe işdir, dolandyryş işleriniň ulgamydyr we bu ulgamyň kömegi bilen sarp edijileriň satyn alyş ukybyna baha bermek, ony harytlara we hyzmatlara bolan hakyky islege öwürmek we girdeji gazanmak üçin ýa-da haýsydyr bir başga maksat üçin önümleri we hyzmatlary alyjylara ýakynlaşdyrmak bilen bagly bolan toplumlaýyn hereketleri guramakdyr we bu hereketleri dolandyrmagy amala aşyrmakdyr.

1960-njy ýylda amerikan marketing assosiasiýasy marketing düşünjesini makullady. Bu kesgitlemä laýyklykda, marketing harytlaryň we hyzmatlaryň öndürijiden sarp edijä çenli akymynyň ugry bilen bagly bolan telekeçilik işi hökmünde häsiýetlendirildi. Ýöne, 1985-nji ýylda bu assosiasiýa tarapyndan marketinge has giň düşünje berildi. Ýagny:

Marketing – bu alyş-çalyş arkaly aýry-aýry şahsyýetleriň we guramalaryň maksatlaryny kanagatlandyrýan harytlar we hyzmatlar barada pikirler, nyrhlar, olary herekete getirmek we ýerlemek baradaky pikirleri amala aşyrmak we meýilnamalaşdyrmak hadysasydyr.

Marketingiň filosofiýasy telekeçilik işiniň, işewürligiň sarp edijiniň töwereginde bolmagyny talap edýär. Bu bolsa, hökmany suratda islege eýe bolan we bazarda hökman satyn alynjak harytlaryň öndürilmelidigini we olaryň bazara ugradylmalydygyny aňladýar. Diňe bazar tarapyndan bu önümiň ykrar edilmegi kärhananyň işiniň netijeleriniň görkezijisi we bu kärhananyň işgärleriniň görkezijisi bolup, onuň her bir agzasynyň has üstünlikli sylaglanmasy bolup durýar.

Aýry-aýry şahsyýetleriň ýa-da olaryň toparlarynyň zerurlyklaryny we isleg-arzuwlaryny kanagatlandyrmagyň we gaýtadan döretmegiň üznüksiz hadysasy bolup durýan islegiň we teklibiň hemişelik özara aragatnaşygy marketingiň ýaşamagynyň esasy bolup çykyş edýär. Şeýlelikde, marketingiň esasy bolup, biri-birini doldurýan çemeleşme hyzmat edýär. Bir tarapdan – bazary, islegi, gyzyklanmalary, isleg-arzuwlary, zerurlyklary içgin we hemmetaraplaýyn öwrenmek, bu talaplara önümçiligi gönükdirmek, öndürilýän önümiň salgylanmasy, ýagny bellibir ugra niýetlenmegi; beýleki tarapdan – bazara we bar bolan islege işjeň täsir etmek, zerurlyklaryň emele gelmegine we alyjylaryň ileri tutmalaryna işjeň täsir etmek.

Marketing bazar gatnaşyklarynyň ösüş derejesine bagly bolmazdan ulanylýar, sebäbi ol kärhananyň içerki we daşarky işlerini utgaşdyrýan hakyky ulgam hökmünde çykyş edýär, şeýle-de harytlary we hyzmatlary öndürmegiň we ýerlemegiň ulgamyna girýän ähli subýektleriň özara hereketini utgaşdyrýar.

Marketing konsepsiýalarynyň ewolýusiýasy. Özüniň dowam edýän ýyllarynda marketing ylym hökmünde ösüşiň birnäçe tapgyrlaryndan geçdi. Marketing konsepsiýalarynyň ewolýusiýasy onuň ösüşiniň esasy tapgyrlaryny aýdyň görkezýän taraplaryň biri bolup durýar. Umuman alanyňda, marketing konsepsiýasyna garaýyşlaryň ulgamy hökmünde, haýsydyr bir işi guramak we amala aşyrmak hadysasynda ol ýa-da beýleki hadysalary göz öňüne getirmegiň, adamlaryň dykgatyna ýetirmegiň usuly hökmünde düşünilýär.

Önümçiligiň ösüş derejesine we teklip edilen harytlara bolan islege baglylykda, marketingiň konsepsiýalary ewolýusion ösüşleri başdan geçirdiler. Olaryň üýtgemegi önüm öndüriji (satyjy), sarp ediji (alyjy) we döwlet (häkimiýet) ýaly subýektleriň bazar giňişliklerindäki ýagdaýy we olaryň özara gatnaşyklary bilen kesgitlenildi hem-de kesgitlenilmegini dowam etdirýär. Özüniň kämilleşmegi bütin jemgyýetiň ösüşi bilen berk arabaglanyşykly bolan tehniki serişdeleriň ösüş faktory soňky wagtlarda täsirli, has ösen faktorlaryň biri boldy.

Marketing meseleleri boýunça dünýä ylmy we tejribesi marketingiň ewolýusiýasynyň netijesinde emele gelen şu konsepsiýalary tapawutlandyrmagy maslahat berýär, olar (*1.1-nji tablisa*):

- önümçilik konsepsiýasy;
- haryt konsepsiýasy;
- harytlary ýerlemek konsepsiýasy;
- adaty marketing konsepsiýasy;
- sosial-etiki marketingiň konsepsiýasy;
- özara hereketler marketinginiň konsepsiýasy.

1.1-nji tablisa

Marketing konsepsiýalarynyň ewolýusiýasy

Ýyllar	Konsepsiýa	Esasy pikir	Esasy gurallar	Esasy, baş maksat
1	2	3	4	5
1860-1920	***Önümçilik***	Başaryp bilýän zatlarymy öndürmek	Harydyň özüne düşýän gymmaty, öndürijilik	Önümçiligi kämilleşdirmek, satuwlaryň ösüşi, iň ýokary girdejiler
1920-1930	***Haryt***	Ýokary hilli harytlary öndürmek	Haryt syýasaty	Harydyň sarp edijilik häsiýetlerini kämilleşdirmek
1930-1950	***Harytlary ýerlemek***	Ýerleýiş torlaryny, ýerleýiş kanallaryny kämilleşdirmek	Harytlary ýerlemek syýasaty	Harytlary öňe sürmegiň we satmagyň marketing tagallalarynyň hasabyna harytlary ýerlemegiň intensifikasiýalaşdyrylmagy
1950-1980	***Adaty marketing***	Sarp edijä gerek zatlary öndürmek	Marketing-miksiň toplumy, sarp edijiniň barlagy	Maksatlaýyn bazarlaryň sarp edijilik zerurlyklaryny kanagatlandyrmak

1	2	3	4	5
1980-1995	***Sosial-etiki marketing***	Jemgyýetiň talaplaryny göz öňünde tutmak bilen sarp edijä gerek zatlary öndürmek	Marketing-miksiň toplumy, öndürilýän önümleriň we harytlaryň öndürilmegi, sarp edilmegi netijesinde ýüze çykýan sosial-ekologiki ýagdaýlary barlamak	Adam, maddy serişdeler, energetiki we beýleki resurslary tygşytlamak, daşky gurşawy gorap saklamak şertlerinde maksatlaýyn bazarlaryň sarp edijilik zerurlyklaryny kanagatlandyrmak
1995-nji ýyldan şu wagta çenli	***Özara hereketleriň marketingi***	Sarp edijileri we işewürlik boýunça hyzmatdaşlarymyzy kanagatlandyrýan önümleri öndürmek	Koordinasiýanyň, integrasiýanyň we tor seljerilişiniň usullary, marketing-miksiň toplumy	Olaryň täjirçilik we täjirçilik däl özara hereketleriniň proseslerinde sarp edijileriň zerurlyklaryny, hyzmatdaşlaryň we döwletiň bähbitlerini kanagatlandyrmak

Marketing konsepsiýalarynyň ýokarda getirilen klassifikasiýasy ähli ýurtlar üçin düzgünnama, kada däldir. Düzgün bolşy ýaly, bazar gatnaşyklarynyň ösüş derejesine baglylykda, marketingiň ewolýusiýasy her bir aýratyn ýurtda aýry-aýry, kesgitli özboluşlyklara we aýratynlyklara eýedir. Ýöne şonda-da, marketingiň emele gelmeginiň dünýä tejribesi we bazar gatnaşyklarynyň ösüşi marketingiň ösüşiniň umumy depginlerini görkezýär. Bu bolsa, ünsi harytlaryň önümçiliginden sarp edijilere tarap gönükdirmekdir, sarp edijileriň gerek zatlaryna we zerurlyklaryna, talaplaryna gönükmeklikdir we bazar gatnaşyklary emele gelende hem-de aýratyn kesgitli bir ýurtda telekeçilik gatnaşyklary guralanda ýol görkeziji hökmünde peýdalanylyp bilner.

Marketingiň ahyrky konsepsiýasy, ýagny özara hereketleriň marketingi marketingiň tehnologiýasyndan başga-da kommunikatiw nukdaýnazardan seretmäge mümkinçilik berdi.

Özara hereket marketingi kommunikasiýa has giň jähtde seredýär hem-de kärhananyň girdeji gazanmaklyga kömek edýän özüniň hyzmatdaşlary bilen aragatnaşyklary saklaýar. Özara hereket marketinginiň esasy pikiri şundan ybarat – dolandyryş obýekti bolup çözgütler toplumy däl-de, eýsem, gatnaşyklar – satyn alyş,

satyş hadysasynda ähli gatnaşyjylar we alyjylar bilen kommunikasiýa özara hereket marketinginiň konsepsiýasynyň geljegi bar harytlary bir nusga getirmek bilen tassyklanylýar, bu bolsa gaýtalanyp duran marketing çözgütleriniň emele gelmegine getirýär. Şonuň üçin hem sarp edijini saklamagyň ýeke-täk usuly – bu sarp edijiniň hut özi bilen özbaşdak (ýekebara) gatnaşyklary ýola goýmak, ýagny öz gezeginde, hyzmatdaşlaryň uzak möhletli özara aragatnaşyklarynyň ösmeginiň esasynda mümkin bolar. Bu ýagdaýda gatnaşyklar maddy, maliýe, maglumatlar, adam resurslary we beýleki resurslar bilen birlikde kärhananyň eýe bolan wajyp resurslarynyň biri bolup durýar. Gatnaşyklar özara hereketiň netijeli jemi hökmünde haryda-önüme öwrülýär, bu önümde bolsa, bazar gatnaşyklarynyň üznüksiz baş ýagdaýlary bolan intellektual we maglumatlar resurslary jemlenendir.

Marketing konsepsiýalaryny gözden geçirmegiň, seljermegiň ahyrynda özara hereket marketinginiň häzirki zaman dünýäsinde kärhananyň ugur almaly ýeke-täk konsepsiýa däldigini bellemek hökmanydyr.

Ýokarda sanalyp geçilen konsepsiýalaryň haýsy hem bolsa birini saýlamak marketing işiniň esasy görnüşi, bäsdeşlik artykmaçlyklarynyň ýagdaýlary, nyrhlaryň üýtgemegine alyjylaryň duýgurlygy we beýleki ýagdaýlar bilen kesgitlenilýär. Öndürijini özara hereket marketinginiň konsepsiýasyndan ugur almaklyga kärhanalar, ilki bilen barha güýçlenýän bäsleşik we alyjylaryň barha artýan talaplary höweslendirýär. Barha artýan, güýçlenýän bäsleşik we alyjylaryň barha artýan talaplary bolsa, öz gezeginde, önüm öndürijileri özara gatnaşyklary dolandyrmagyň artykmaçlyklarynyň hasabyna häzirki wagtda bar bolan teklipleriň gurluşyna özgertmeleri, üýtgetmeleri girizmeklige ugrukdyrýarlar.

Müşderiler bilen aragatnaşyklaryň netijeli ulgamyny döretmek, guramak üçin esas bolup, maglumatlary ýygnamak, saklamak we ulanyjylaryň dykgatyna ýetirmek, maglumatlaryň seljerilişini geçirmek we kärhanalaryň menejerlerine çözgütleri kabul etmekde kömek bermek üçin niýetlenilen häzirki zaman maglumat tehnologiýalary hyzmat edýär.

1.2. Elektron işewurliginin doremegine we osmegine duypli tasir eden maglumat tehnologiyalarynyn osuş ugurlary

Häzirki döwürde işewürligi alyp barmagyň usulynda ýüze çykan düýpli özgertmeleriň hereketlendiriji güýçleriniň biri bolup maglumat tehnologiýalary çykyş edýär. Olar bazaryň ähli subýektleriniň, özara gatnaşyklarynyň çalşyryp bolmajak serişdesidir.

«Maglumat tehnologiýalary» programma-tehniki serişdeleriň, hasaplaýyş tehnikasynyň toplumyna, şeýle-de maglumatlary kesgitli bir predmet çäginde peýdalanmak, ýygnamak, saklamak, gaýtadan işlemek, bir ýerden beýleki bir ýere geçirmek işlerini ýerine ýetirmek üçin olary peýdalanmagyň usullarynyň we kodlamagyň tärleriniň toplumyna düşünilýär.

«Maglumat tehnologiýalary» düşünjesi öz düzüminde birnäçe düzüjileri saklaýar, olar: apparat platformalary, operasion ulgamlary, programmirleme dilleri we goşundylary gaýtadan işlemek serişdeleri, tor tehnologiýalary, maglumatlary we ş.m. Özleriniň ösmegi we kämilleşmegi bilen işewürligi üstünlikli alyp barmak üçin maglumat tehnologiýalary peýdalanmaklygy has ýokary derejede kesgitläp we täsir etmegi dowam etdirýän düzüjileriň birnäçesini tapawutlandyrmak mümkin:

1. Internet global kompýuter torunyň ýüze çykmagy we ähli ýere ýaýramagy;
2. Kärhanalaryň işewürlik hadysasynyň awtomatlaşdyrylmagyny üpjün edýän apparat we programma toplumynyň döremegi;
3. Maglumat ulgamlarynyň özara hereketleriniň standartlarynyň we serişdeleriniň ösüşi.

Internet global torunyň ýüze çykmagy we ösmegi. Internetiň ýüze çykmagy we ösmegi beýleki örän köp garyşyk çäkleriň gazananlary bilen berk baglanyşyklydyr. Bular tor tehnologiýalarynyň ösüşi, operasion ulgamlaryň kämilleşdirilmegi, programmirleme dilleriniň ösmegi we ş.m. Özüniň döreýiş taryhynyň dowamynda internet köp wakalary başdan geçirdi. Şolaryň esaslary aşakda beýan edilýän, global internet torunyň dörän wagtyndan onuň telekeçilik esasyna geçirilişi baradaky döwürleri öz içine alýan gysgaça taryhynda getirilip görkezildi.

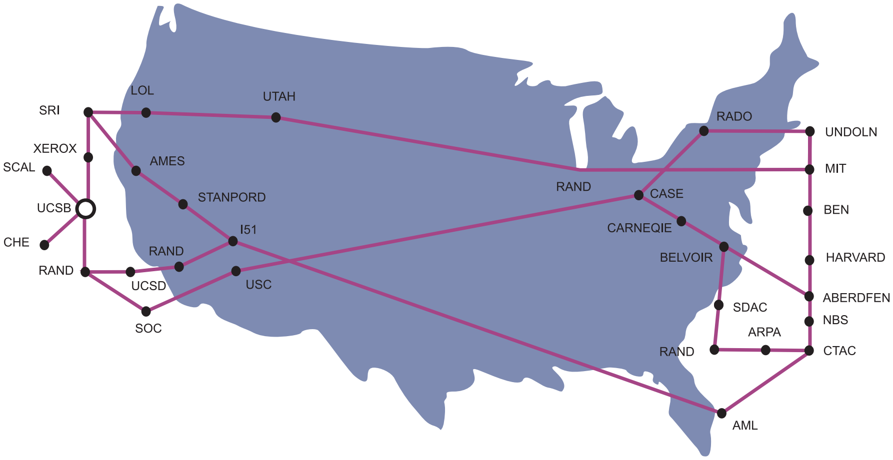
Internetiň watany ABŞ-dyr. Onuň döremegi XX asyryň 60-njy ýyllarynyň ahyrynda bu toruň taslamasyny ARPANET (*Advanced Research Project Agency Network*) paketleri bilen kommutasiýasy esasynda bolup geçdi.

Ilkibaşda internet biri-birinden uzak aralyklarda ýerleşen kompýuterleriň özara gatnaşyklaryny üpjün etmek maksady bilen işlenilip düzüldi we maglumatlary saklamaýan we ýaýraýyş ýollarynyň örän köpsanly alternatiw nokatlary bolan merkezleşdirilmedik territorial paýlaýjy tor hökmünde işlenilip düzüldi. Bu bolsa, harby hereketleriň, meselem, ýadro partlamalarynyň netijesinde bu toruň bellibir böleginiň hatardan çykan ýagdaýynda-da ABŞ-nyň Goranmak ministirliginiň kompýuterleriniň ygtybarly özara hereketlerini üpjün etmäge mümkinçilik berer diýip hasap edildi.

Özüni döreden ARPA gullugynyň hormatyna ARPANET diýlip atlandyrylan hem-de Los-Anjelesdäki we Santa-Barbaradaky (Kaliforniýa ştaty) uniwersitetleri Stendford uniwersiteti bilen, Solt-Leýk-Siti-däki Ýuta ştatynyň uniwersiteti bilen birikdirilen ilkinji paket kommutasiýaly kompýuter tory 1970-nji ýylda peýda boldy. Bu toruň esasynda *Bolt Beranek and Newman* (BBN) kompaniýasy tarapyndan döredilen paketler kommutasiýa protokoly goýuldy. Netijede, eýýäm 1972-nji ýyla çenli 40-dan gowrak kompýuter merkezleri öz aralarynda elektron poçta arkaly maglumat alyş-çalşygyny amala aşyrdylar, biri-birinden ýüzlerçe kilometr uzaklykda ýerleşen kompýuter bilen özara iş amallaryny ýola goýdular we özlerinde maglumatlary saklaýan faýllary biri-birine geçirip bildiler.

1.1-nji şekilde ARPANET torunyň 1971-nji ýylyň sentýabr aýy boýunça ýagdaýynyň kartasy görkezilendir.

Internetiň ösmeginiň indiki tapgyry örän arzan kiçi kompýuterleriň we maşyna garaşsyz bolan UNIX operasion ulgamynyň işlenip düzülmegi bilen bagly boldy. Ilkinji ýagdaý hökmünde örän gymmat bahaly IBM we *Control Data* uniwersal hasaplaýyş maşynlaryna bäsdeş hökmünde *Digital Equipment Corporation (DEC)* kärhanasynyň sarp edijiler köplügine niýetlenen arzan we ykjam kompýuterleri çykyş etdiler.



1.1-nji şekil. ARPANET torunyň kartasy

XX asyryň 70-nji ýyllarynyň başlarynda VAX maşgalalar toplumynyň maşynlary peýda boldy. Bu örän kuwwatly kompýuterler köp möçberde kollejler, uniwersitetler we orta ölçegli korporasiýalar tarapyndan satyn alyndy. Ilkinji element bolup, *AT&T Bell Labs* kompaniýasy tarapyndan işlenilip düzülen we UNIX diýlip at alan köp meseleli, köp wezipeli operasion ulgamy çykyş etdi. Şol döwürlerde ýönekeý ulanyjy bilen hereketleriň erkinligi bu täze ulgam üçin häsiýetli zatlaryň biridi. Ýöne, iň esasy möhüm zat, özüniň ornaşdyrylyp başlanan döwrüniň ilkinji gününden başlap, UNIX torda işlemek üçin ugrukdyrylan we munuň üçin goşmaça düzüjileri talap ediji ulgam boldy.

1976-njy ýylda *AT&T Bell Labs* kompaniýasyny Mike Lesk *UNIX-to-UNIX Copy Program*, gysgaça UUCP diýlip atlandyrylan programmany döretdi. Netijede, modem bilen üpjün edilen we UUCP programmasy ornaşdyrylan islendik kompýuter adaty telefon tory arkaly islendik kompýuter bilen aragatnaşyk saklap bilýärdi we özlerinde maglumatlary saklaýan faýllary alyş-çalyş edip bilýärdi. Şol wagtlarda bolup geçen, DEC minikompýuterleriniň ýaýramagy we UNIX operasion ulgamynyň ýaýramagy fiziki şert hökmünde adaty telefon torlaryny peýdalanan we geljekki garaşsyz, merkezleşdirilmedik toruň, ýagny internetiň öňki görnüşi, ata-ba-

basy hökmünde ýüze çykan örän uly we ýokary derejede guramaçylykly UUCP kompýuter torunyň döremegine esas boldy.

UUCP-niň has giňden peýdalanylmagy «elektron gazeti» döretmek pikirine getirdi. «Elektron gazet» bolsa, öz gezeginde, giň okyjylar köpçüligine elýeterlidi we makalalaryň awtorlary bilen okyjylaryň arasynda tematiki hat ýazyşmalary goldamak we neşir etmek mümkinçiligini döretdi.

UseNet diýlip atlandyrylan bu ulgamyň ilkibaşdaky nusgasynda, täzelikleri toparlara bölmek konsepsiýasy ulanyldy (*newsgroups*), hereket ediji bazasy hökmünde bolsa UUCP paketi alyndy. UseNet ulgamy ýönekeý okyjylara, ulanyjylara öz ýazýan hat-habarlaryny tory ulanyjylaryň ählisine elýeterli bolar ýaly etmek üçin serişdeleri berdi we şunuň bilen birlikde olara özlerini gyzyklandyrýan tematikalary saýlamaga mümkinçilik berdi.

Ilkibaşda diňe iki sany köpbasgançaklyk bardy:

a) ***mod*** – bu köpbasgançaklygyň düzümine programma üpjünçiliginiň modifikasiýalaryny ara alyp maslahatlaşmak we täzeden işlenip düzülýän programmalaryň synag nusgalarynyň näsazlyklaryny ýüze çykarmak üçin niýetlenilen toparlar girdiler;

b) ***net*** – tor meselelerine bagyşlanan.

Kompýuter torlarynyň ösüşi 1979-njy ýylda ABŞ-nyň birnäçe uniwersitetleriniň, ARPA gullugynyň we ABŞ-nyň Milli ylmy fondunyň *(National Science Foundation, NSF)* gatnaşmagynda bolan duşuşykdan başlandy. Bu duşuşykda CSNet *(Computer Science Research Network)* toruny döretmek karar edildi, bu tory maliýeleşdirmegiň çeşmesi bolup hem NSF çykyş etdi. 1980-nji ýylda CSNet torlarynyň köplükleri ARPANET-däki şlýuzlara aralaşyp biler ýaly, TCP/IP protokolyny ulanmak bilen şlýuz arkaly ARPANET we CSNet torlaryny bilelikde birikdirmek teklip edildi. Bu wakany internetiň torara aragatnaşygynyň usullaryna görä, ylalaşyga gelen garaşsyz torlaryň arkalaşygyna öwrülmegi diýip hasap edip bolar.

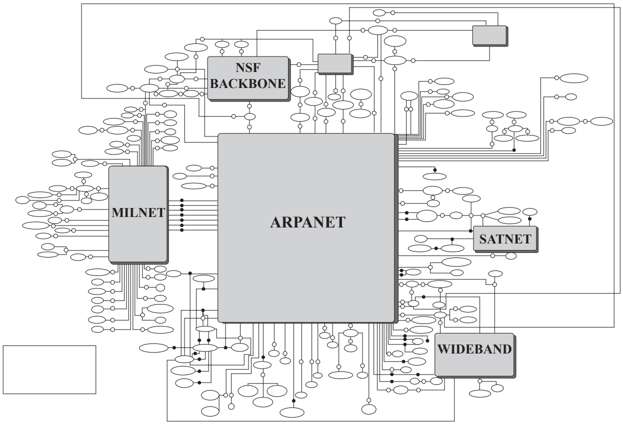
Internetiň indiki düzüm bölegi bolup BitNet *(Because It's Time Network)* atly tor boldy. Bu tor hat-habarlary we täzelikleri alyş-çalyş etmegi paýlamagyň, dargatmagyň *Listserv* sanawynyň

mehanizmi arkaly amala aşyrýan şertden ybaratdyr. BitNet-iň ulanyjylary özlerine gerekli sanawlary saýlap alýarlar we olara abuna ýazylýarlar. Täzelikleri we hat-habarlary täzelikleriň bir serwerinden beýleki serwerine geçirýän UseNet-den tapawutlylykda, makalalar we hat-habarlar diňe abuna ýazylanlara ugradylýar.

1984-nji ýylda San-Fransiskoda başga bir möhüm tor – FidoNet ýüze çykdy. Bu wakadan bir ýyl öň Tom Jennings programma ýazdy, bu programma bolsa Fido BBS diýlip atlandyrylyp, personal kompýuterde BBS ulgamyny ornaşdyrmaga mümkinçilik berdi. Paket örän çalt meşhurlyga eýe boldy we tiz wagtdan *«Fido bulletin boards»* ähli ýere ýaýrady. Ýene-de birnäçe wagtdan *«Fido bulletin boards»* tor paketini goýberdi, bu paketiň kömegi bilen bolsa Fido BBS-niň iki ulgamy, ýagny modem we telefon simleri arkaly öz aralarynda birleşip bildiler. Bu paketde ARPANET, UseNet we beýleki torlaryna garanyňda has kämilleşdirilen paket kommutasiýasynyň tehnologiýasy ulanyldy.

Netijede, Fido BBS-iň abonentleri biri-birlerine elektron poçtanyň üsti bilen hat-habarlaryny iberip bilýärdiler we UseNet ýa-da BitNet ýaly, ara alyp maslahatlaşmak toparlaryny döredip bilýärdiler. 1987-nji ýylda, ilkibaşda UNIX gurşawynda peýdalanmak üçin işlenilip düzülen UUCP paketi IBM personal kompýuterlerine birikdirildi, bu bolsa UseNet-i we FidoNet-i biri-birine utgaşdyrmaga mümkinçilik berdi.

XX asyryň 80-nji ýyllarynda ABŞ-nyň Milli fondy uly kompýuter merkezlerini birleşdirýän torlarda aragatnaşygyň hil standartlarynyň talaplaryny goldamak maksady bilen özüniň hususy ýokary tizlikli toruny döretdi. NSFNet häzirki wagtda internetiň jemgyýetinde iň iri torlaryň biri bolup durýar. NSF-den soň NASA we DOE (ABŞ-nyň energetika ministrligi) NSINet we ESNET torlary hökmünde internete goşuldylar. 1983-nji ýylda ARPANET-iň harby guramalara hyzmat edýän bölegi aýratyn MilNet tory hökmünde bölünip aýryldy, tiz wagtdan bolsa, bu tor gözden ýitdi. ARPANET-iň galan bölegi ýuwaş-ýuwaşdan NSFNet bilen çalşyryldy we 1990-njy ýylda bu hadysa doly tamamlandy. 1.2-nji şekilde 1987-nji ýylyň awgust aýyndaky ýagdaýy boýunça internet torunyň kartasy görkezilýär.



1.2-nji şekil. 1987-nji ýylyň awgust aýyndaky ýagdaýy boýunça internet torunyň kartasy

Ähli özgerişleriň netijesinde NSFNet toruny dolandyrmak bilen baglanyşykly doly artykmaçlygyny ANS korporasiýasy aldy. Şeýle-de *NSF backbone* ýokary tizlikli magistral ulgamyny elýeterli peýdalanmak *(acceptable-use policy)* ýörelgelerini beýan edýän resminama çap edildi. Bu ýörelgelere laýyklykda, islendik ulanyjy NSF *backbone*-den, eger ol täjirçilik gyzyklanmalary ýa-da şahsy bähbitler bilen gönüden-göni bagly bolsa, *NSF backbone*-den peýdalanylyp bilýärdi.

1990-njy ýylda Maglumat torlary boýunça Federal Geňeş (*Federal Networking Council*) internete birikmek üçin haýsydyr bir döwlet agzasynyň hödürnamasynyň bolmalydygyny talap edýän düzgünnamany ýatyrdy. Bu karar dürli möçberli telekeçilik guramalarynyň internete tarap giň akymynyň başlangyjy bolup hyzmat etdi, sebäbi indi internete aralaşmak haýsydyr bir düşündirişleri ýa-da esaslandyrmalary talap etmeýärdi.

NSF-iň statistikasyna laýyklykda, IP-salgylaryň hasaba alynýan umumy göwrüminde *com* bilen gutarýan (*commerce – täjirçilik*) salgylaryň tutýan orny 51,3%; ylmy we aň-bilim, ylym-bilim guramalarynyň tutýan orny 32,7%; harby guramalaryň we döwlet edara-kärhanalarynyň tutýan orny bolsa 16% boldy.

Işewürligiň, esasanam, elektron täjirçiligiň ösmeginiň nukdaýnazaryndan seredeniňde, internetiň taryhyndaky iň möhüm

wakalaryň biri «*Bütindünýä kerebi*» diýlip atlandyrylýan *World Wide Web* (WWW) gurşawynyň döredilmegi boldy, WWW-niň esasynda bolsa gipertekst tehnologiýasy ýatyr.

World Wide Web-iň taryhy 1989-njy ýylyň mart aýynda başlandy. Şol wagt Tim Berners Li (*Tim Berners Lee*) ýokary energiýalaryň fizikasy ugrunda bilelikdäki barlag işlerini geçirmek üçin telekommunikasiýa gurşawynyň taslamasy bilen çykyş etdi, soňra bolsa 1991-nji ýylda Şweýsariýada ýerleşýän amaly fizikanyň Ýewropa laboratoriýasy (CERN) *World Wide Web* täze global maglumatlar gurşawynyň döredilendigini bütin Ýer ýüzüne jar etdi, şondan hem (1991ý.) *World Wide Web*-iň taryhy başlandy.

Özi bilen resminamalary emele getirmek üçin görkezmeleriň toplumyny aňladýan giperteksti belgilemegiň HTML diliniň (*Hypertext Markup Language*) *HTML* kömegi bilen WWW kerebi internetde tekstler, şekiller we sesli görnüşde ýerleşdirilen maglumatlaryň ägirt uly möçberli ähli göwrüminiň umumy häsiýetine getirdi we biri-biri bilen baglanyşdyrdy.

WWW-niň we web-sahypalaryň gözlegini geçirmegiň programmasynyň – brauzerleriniň ýüze çykmagy öň MS Windows görnüşli grafiki «gabyklar» bilen işlemegiň personal kompýuterlerde alnan tejribeligine esaslanyp, ulanyjylara internetde işlemeklige mümkinçilik berdi. Şunuň bilen birlikde, işläp düzüjilere ähli grafiki, tekstli we beýleki maglumatlaryň ählisini tutuşlygyna bir resminama ýerleşdirmek asla zerur bolmady. Resminamalaryň düzüm bölekleri, şeýle-de onuň bölümleri düýbünden aýry-aýry web-serwerlerde saklanyp bilýärler, resminamalaryň gurluşyna ýerleşdirilýän URL-görkezijileriň kömegi bilen bolsa, bu bölümleriň (bölekleriň) ählisi tutuşlygyna özara baglanyşyp gipertekst resminamany emele getirýärler.

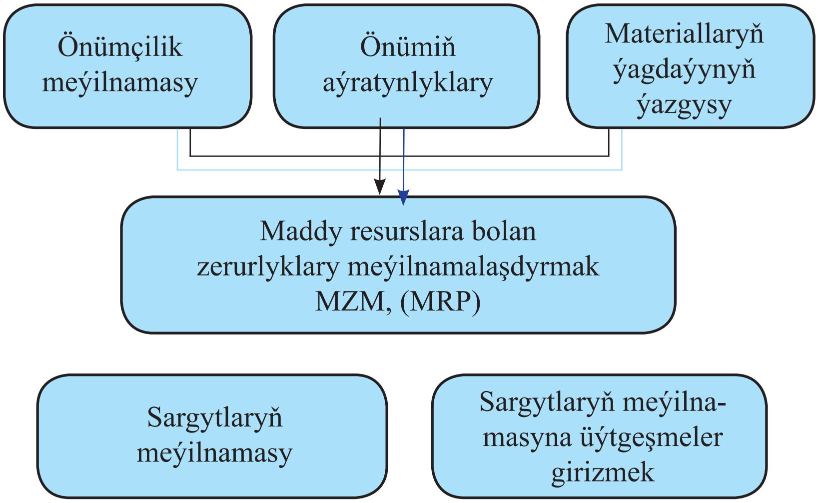
Maglumat ulgamlaryny guramagyň standartlarynyň ösüşi. Maglumat infrastrukturasynyň ösüşiniň we ýokary galmagynyň indiki düzüm bölegi maglumat ulgamlarynyň ösüşi we ilkinji nobatda edara-kärhanalary dolandyrmagyň maglumat ulgamlarynyň ösüş hadysasy boldy. Bu çäkde üç sany esasy ugry tapawutlandyrmak mümkin:

- edara-kärhanalary dolandyrmagyň usulyýetiniň ösüşi;

- kompýuter ulgamynyň umumy mümkinçilikleriniň ösüşi;
- maglumat ulgamlaryny tehniki taýdan we programmalaýyn amala aşyrmaklyga çemeleşmeleriň ösüşi.

Häzirki zaman maglumatlar ulgamy menejmentiň nazaryýetinde we tejribesinde bolup geçýän ähli täze özgerişliklere jogap bermelidir, ýagny laýyk gelmelidir. Elbetde, bu iň esasy ýagdaý, sebäbi tehniki nukdaýnazardan ösen ulgamy guramak, diňe, eger ol funksionallyk boýunça häzirki zaman talaplaryna laýyk gelýän bolsa mümkindir.

XX asyryň 70-nji ýyllarynda peýda bolan ilkinji standart – maddy resurslara bolan zerurlygy meýilnamalaşdyryş standarty bolan MRP (*Material Requirements Planning*) standartydyr. MRP usulyýetiniň çäklerinde çözülýän esasy mesele maddy gorlaryny netijeli dolandyrmagyň kömegi bilen çykdajylary azaltmakdan ybaratdyr. MRP standart ulgamynyň işleýiş logikasyny şu aşakdaky şekilde görmek bolar (*1.3-nji şekil*).



1.3-nji şekil. MRP standart ulgamynyň strukturasy

Ýokarda görkezilen diagrammada MRP standart ulgamynyň esasy maglumat elementleri görkezilendir. Onuň ilkibaşky elementleri şular bolup durýar:

1. Materiallaryň ýagdaýynyň ýazgysy. Ol MRP programmasynyň esasy giriş elementi bolup durýar. Onda ahyrky önümi

öndürmek üçin zerur bolan ähli materiallar we düzüjiler barada doly maglumatlar berilýär.

2. Önümçilik meýilnamasy. Bu meýilnamalaşdyrylan wagtyň dowamynda täze önümiň zerur bolan tapgyryny öndürmek üçin wagty böleklere bölmegi amatlaşdyrýan grafiginden ybaratdyr.
3. Ahyrky önümi düzüjileriň sanawy (*Bills of Material File, BOM*). Ahyrky önümi öndürmek üçin gerek bolan materiallaryň sanawy we olaryň sany.

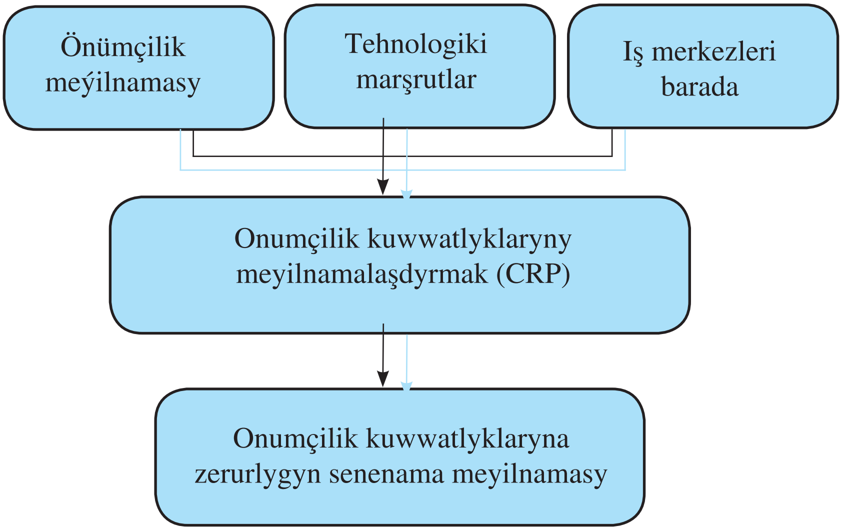
MRP standart ulgamyny peýdalanmagyň esasy netijesi hökmünde şu aşakdakylary bellemek bolar:

1. Sargytlar meýilnamasy. Meýilnamalaşdyrmak möhletiniň dowamynda her bir seredilýän wagt aralygynda her bir materiallaryň näçe mukdarynyň sargyt edilmelidigini kesgitleýär. Sargytlar meýilnamasy iberijiler (üpjün edijiler) bilen geljekki işleri alyp barmak üçin gollanma, ýol görkeziji bolup durýar, hususan-da, eger olar bar bolsa, onda önümi düzüjileri kärhananyň özünde öndürmek üçin önümçilik maksatnamasyny kesgitleýär.
2. Sargytlar meýilnamasyna üýtgeşmeler girizmek – öň meýilnamalaşdyrylan sargytlaryň täzelenmesi bolup durýar. Sargytlaryň birnäçesi ýatyrylyp, üýtgedilip ýa-da saklanylyp bilner, şeýle-de başga wagta geçirilip bilner.

Şeýlelikde, önümçilik zerurlyklaryny meýilnamalaşdyrmak üçin MRP standart ulgamynyň ulanylmagy olary öndürmek, taýýarlamak üçin bellenilen möhletlerde we mukdarda ahyrky önümi çykarmagyň meýilnamasyna laýyklykda zerur bolan önümçilik düzüm bölegi bilen üpjün etmeklige mümkinçilik berýär. Şeýlelikde, ammar çykdajylaryny ep-esli azaltmak we önümçilik hasabatyny alyp barmagy ýeňilleşdirmeklige mümkinçilik berýär.

MRP standartynyň binýadynda döredilen ulgamlar soňky – indiki ädimi önümçilik kuwwatlyklaryna ýüzlenmek meselesiniň we önümçiligiň resurs çäklendirmeleriniň hasabyna ýöretmegiň meseleleriniň çözülmegi boldy. Bu usulyýet «*Önümçilik kuwwatlyklaryna zerurlygy meýilnamalaşdyrmak*» (*Capacity Requirements Planning*) *CRP* adyny aldy.

CRP standart ulgamynyň işleýiş logikasy 1.4-nji şekilde görkezilýär.



1.4-nji şekil. CRP standart ulgamynyň gurluşy

Ýokarda görkezilişi ýaly, CRP standart ulgamynyň esasy maglumat elementleri şulardyr:

1. Önümçilik meýilnamasy. Şeýle-de ol MRP üçin başlangyç element bolup durýar.
2. Iş merkezi barada maglumatlar. Içerki iş merkezleri bu ýerli önümçilik meýdançalarynda ýerleşen iş guralydyr.
3. Nomenklatura pozisiýalaryny taýýarlamagyň tehnologik marşrutlary baradaky maglumatlar. Tehnologik amallary amala aşyrmagyň tertibi we bu tehnologik amallaryň häsiýetnamalary baradaky ähli maglumatlary özünde saklaýar. Bu işiň netijesi bolsa, kuwwatlyklara zerurlygyň senenama meýilnamasy bolup durýar.

CRP gerekli sazlaýjy hereketlerini ulanmaga mümkinçilik berip, iş ýüzünde bar bolan kuwwatlyklaryň arasyndaky ähli näsazlyklar barada habardar etmek üçin niýetlenendir. Şunlukda, özi hem öndürilýän her bir önüme bu önüm üçin her bir amalda we her bir iş merkezinde zerur bolan resurslaryň ýazgysy bolan degişli tehnologik marşrut bellenilýär.

Şeýle bir gymmat bolmadyk hakyky wagtyň hasaplaýyş ulgamlarynyň oýlanyp tapylmagy we meýilnamalaşdyrylmagynyň netijeliligini ýokarlandyrmaga edilen synanyşyk XX asyryň 70-nji

ýyllarynyň ahyrynda ýapyk sikl boýunça işlenýän MRP standartynyň ulgamlarynyň döredilmegine getirdi.

Önümçilik kuwwatlyklaryny we maddy resurslara bolan zerurlygy meýilnamalaşdyrmagyň binýatlaýyn funksiýalaryna birnäçe goşmaçalar, meselem, öndürilen önümiň mukdaryny ýygnamak hadysasynda peýdalanylan jemleýjileriň sanyna gabat gelşini barlamak, sargytlaryň saklanylýandygy, önüm öndürilişiniň mukdary we önümleri ýerlemegiň dinamikasy, çig mallary iberijiler we ş.m. baradaky yzygiderli hasabatlary düzmek ýaly birnäçe goşmaça funksiýalary goşmak teklip edildi.

«*Ýapyk sikl*» adalgasy modifisirleme ulgamynyň esasy aýratynlygyny görkezýär. Bu ulgam bolsa şundan ybarat, ýagny bu ulgamyň işiniň dowamynda döredilen hasabatlar seljerilip bilner, gerek bolsa, önümçilik maksatnamasyny we degişlilikde sargytlaryň beýanyny üýtgedip meýilnamalaşdyrmagyň indiki tapgyrynda hasaba alnyp bilner.

Başga söz bilen aýtsak, goşmaça funksiýalaryň isleginiň derejesi, çig maly iberijileriň işleriniň ýagdaýy we ş.m. ýaly daşky şertlere görä meýilnamalaşdyrmagyň çeýeligini üpjün edýän ulgamynda ikitaraplaýyn aragatnaşygy amala aşyrýar.

MRP standartynyň ulgamlaryny kämilleşdirmek işleriniň yzygiderli geçirilmegi abbrewiaturalarynyň meňzeşligi sebäpli MRP-II (*Manufactory Resource Planning* – önümçilik kärhanasynyň resurslaryny meýilnamalaşdyrmak) diýlip atlandyrylýan giňeldilen modifikasiýanyň döredilmegine getirdi.

MRP-II konsepsiýasy MRP-niň has kämil ösüşi bolup, ol önümçilik kärhanasynyň ähli resurslaryny netijeli dolandyrmaga gönükdirilendir.

APICS-a laýyklykda, «Önümçilik resurslaryny meýilnamalaşdyrmak» (*Manufacturing resource planning*) – bu «önümçilik kärhanasynyň ähli resurslaryny netijeli meýilnamalaşdyrmagyň usulydyr. Geljekde ol önümçilik meýilnamalaşdyrylyşy hasaplamagyň, ölçegini natural birliklerde amala aşyrmaga, maliýe meýilnamalaşdyrylyşy ölçemegiň baha birliklerinde amala aşyrmaga mümkinçilik berýär. Ol biri-biri bilen bagly bolan funksiýalaryň köplüginden ybaratdyr:

- işewürlik-meýilnamalaşdyrylyşy;

- satuw işlerini we amallary meýilnamalaşdyrmak (*Sales and operations planning*);
- önümçiligi meýilnamalaşdyrmagyň meýilnamasyny döretmek;
- materiallara we kuwwatlyklara zerurlygy meýilnamalaşdyrmak;
- önümçilik kuwwatlyklary we materiallar üçin meýilnamalaryň ýerine ýetirilişini goldamak ulgamy.

Bu ulgamlardaky çykyş maglumatlary işewürlik-meýilnamasy, satyn alyşlaryň ýerine ýetirilişi baradaky hasabat, önümleri ugratmagyň (ýüklemegiň) meýilnamasy (býujeti), baha görkezişine geçirilen gorlaryň çaklamasy we ş.m. ýaly maliýe işleriniň hasabatlary we resminamalar bilen birleşdirilýär. Önümçiligiň resurslaryny meýilnamalaşdyrmak ýapyk sikl boýunça işleýän MRP-niň gönüden-göni dowamydyr we giňeltmesidir.

MRP-II tutuşlygyna häsiýetlendirip, onuň mehanizminiň üç sany binýatlaýyn ýörelgelerine: iýerarhiýalaýyn (köpbaskançaklaýyn), integrirlenip bilmek we interaktiwlik ýörelgelerine daýanýandygyny aýdyp bolar.

Köpbasgançaklaýyn meýilnamalaşdyryşy edara-kärhanalaryň dolandyryş basgançagynyň dürli derejeleriniň jogapkär zolaklaryna laýyk gelýän derejelere (*satuw işlerini we amallary meýilnamalaşdyrýan top-menejmentden başlap, iş orunlaryndaky maddy akymlarynyň giriş-çykyş ugurlaryny we tizliklerini meýilnamalaşdyrmak, önümçilik sargytlaryny amala aşyrýan we iş orunlaryny ýüklemek boýunça operatiw kararlary kabul edýän sargytlara artykmaçlyk bermekligi dolandyrmagy, ýerine ýetirilen sargytlaryň hasabat maglumatlaryny emele getirmegi meýilnamalaşdyrýan önümçilik meýdançalaryndaky we sehlerdäki ussalara çenli*) bölmelidigini aňladýar. Dürli derejede jogapkärçilik zolaklary dürli-dürlüdir. Edara-kärhanalaryň meýilnamasy şol bir wagtyň özünde garşylyklaýyn aragatnaşygyň ygtybarly mehanizmi bilen, ýokardan aşaklygyna tarap işlenilip düzülýär.

Integrirlenip bilmek edara-kärhanalardaky maddy we maliýe akymlary bilen bagly bolan operatiw derejede edara-kärhanalaryň işleriniň ähli esasy funksional çäkleriniň birleşmegi bilen üpjün edilýär. MRP-II edara-kärhanalaryň önümçiligini meýilnamalaşdyrmaklygy üpjün etmek, önümleri ýerlemek, önümçilik meýilnamasyny ýerine ýetirmek, çykdajylaryň hasabaty, ammar hasabaty, islegi dolandyrmak we ş.m. ýaly funksiýalaryny öz içine alýar.

MRP-II konsepsiýasynyň mundan beýläk-de ösmegi maglumat ulgamlarynyň funksiýalaryny we mümkinçiliklerini maksimal derejä giňeltmek ýoly bilen gitdi. Netijede, ERP (*Enterprise Resource Planning*) konsepsiýasy, ýagny kärhananyň resurslaryny meýilnamalaşdyrmak konsepsiýasy emele geldi.

ERP ulgamy önümçilik, meýilnamalaşdyryş, maliýe işi we buhgalteriýa, maddy-tehniki üpjünçilik we işgärleri dolandyrmak, önümleri ýerlemek, gorlary dolandyrmak, önümleri öndürmeklige (ýa-da ibermeklige) we hyzmatlary amala aşyrmaklyga bolan sargytlary ýöretmek ýaly edara-kärhanalarynyň önümçilik we täjirçilik işleriniň esasy jähtlerini gozgaýan edara-kärhanalaryny dolandyrmak ulgamynyň iýerarhiýasynda «ýokary derejäni» görkezýär.

ERP konsepsiýasyna esaslanan ulgamlaryň özlerinden öňki ulgamlardan esasy tapawudy – onuň maliýe ulgamçalaryna has köp üns bermegidir hem-de «wirtual edara-kärhanalary» dolandyrmak mümkinçiligidir.

Wirtual kärhana önümçiligiň, iberijileriň, hyzmatdaşlaryň we sarp edijileriň özara hereketlerini şöhlelendirýär, ol korporasiýalardan ybarat bolup biler, geografik taýdan paýlanylyp bilner ýa-da haýsydyr bir taslamanyň üstünde işleýän kärhanalaryň wagtlaýyn birleşmesinden ybarat bolup biler. Şeýle-de ERP-ä birnäçe sagat guşaklyklaryny, dilleri, walýutalary, buhgalteriýa hasabynyň we hasabatynyň ulgamlaryny goldamagyny hem-de transmilli korporasiýalary dolandyrmak mehanizmi goşulýar. Bu tapawutlar şeýle bir uly bolmadyk derejede ulgamlaryň logikasyny we funksionallygyny goldaýarlar, has ýokary derejede bolsa olaryň infrastrukturasyny we masştabirlenişini kesgitleýärler. Şeýle-de olara has ýokary çeýelik, ygtybarlylyk we öndürijilik mahsusdyr.

Maglumat ulgamlarynyň özara hereket standartlaryny kämilleşdirmek. Edara-kärhanalaryň işewürlik proseslerini awtomatlaşdyrmagy üpjün edýän korporatiw maglumat tehnologiýalarynyň kämilleşmegi, tor tehnologiýalarynyň ösmegi we internet torunyň ýaýbaňlanmagy bilen bilelikde, deň derejede bu ulgamlara öz aralarynda maglumat alyş-çalşygyny amala aşyrmaga mümkinçilik berýän standartlary döredildi.

Ilkinji maglumat ulgamy XX asyryň 60-njy ýyllarynda peýda boldy. Ilkibaşda olaryň arasynda maglumatlary alşyp-berişmek internete girmeýän torlar arkaly amala aşyrylýardy.

Alyş-çalyş proseduralaryny unifikasiýalaşdyrmak üçin guramalaryň arasynda maglumatlary elektron görnüşde alyş-çalyş etmegiň standarty (*Electronic Data Interchange) EDI*, ýagny tipli iş resminamalaryny, buýurmalary, gümrük deklarasiýalaryny, ätiýaçlandyryş formalaryny, hasaplary we ş.m. elektron görnüşde bezemegiň düzgünnamalarynyň toplumy işlenip düzüldi.

XX asyryň 60-njy ýyllarynyň ahyrlarynda ABŞ-da awiasiýa, demirýol, awtomobil ulaglaryny dolandyrmak ulgamlarynda eýýäm dört sany senagat standarty bardy. Şeýle köplükleriň (köp sanlylygyň) ykdysadyýetiň ösüşine ýardam etmeýändigi sebäpli formatlary birleşdirmek üçin *maglumatlaryň koordinasiýasy boýunça Komiteti (Transportation Data Coordination Committee) TDCC* döredildi. Onuň zähmetleri EDI-niň täze standartynyň ANSI X. XII-niň esasyna goýuldy.

Işlenilip düzülen spesifikasiýalaryň *Tradacoms* toplumy BMG-niň Ýewropa ykdysady kommissiýasy tarapyndan (*United Nations Economic Commission for Europe*) *UNECE* halkara söwda guramalarynyň arasynda maglumat alyş-çalşygyny amala aşyrýan standart hökmünde kabul edildi. Formatlaryň we protokollaryň bu toplumy *Umumy-maksatly täjirçilik maglumatlaryň alyş-çalşygy (General-purpose Trade Data Interchange) GTDI* diýlip atlandyryldy.

XX asyryň 80-nji ýyllarynda Ýewropa we Amerikan spesifikasiýalaryny birleşdirmek boýunça işler başlandy. Standartlaşdyrmak boýunça halkara ISO guramasy GTDI-niň bazasynda transport protokoly hökmünde elektron poçtanyň X. 400 protokolyny ulanýan täze (*Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport*) EDIFACT, ISO 9735 standartyny döretdi. Şol bir wagtyň özünde ýokarda sanalyp geçilen standartlary peýdalanmak bilen elektron tranzaksiýalaryň dolanyşygynyň has güýçli ösüşi bolup geçdi. 1996-njy ýylda internetiň üsti bilen söwdanyň ýaňy döräp başlan wagtynda EDI standartyndaky tranzaksiýalaryň kömegi bilen 300 milliard amerikan dollaryna deň bolan amallar amala aşyryldy.

XX asyryň 90-njy ýyllarynda internetiň pajarlap ösmegi we bu gurşawda maglumatlary bir ýerden beýleki bir ýere geçirmegiň

bahasynyň arzan bolmagy EDI ulgamyny täze kommunikasiýa gurşawynda peýdalanmak üçin onuň modernizasiýalaşdyrylmagyny wajyp edip goýdy. XX asyryň 90-njy ýyllarynyň ortalarynda ýene-de bir standart tranzaksiýalary elektron poçtanyň SMTP/S-MIME howpsuz protokollaryň kömegi bilen nähili geçirilmelidigini ýazyp beýan edýän *EDIFACT Over* internet (EDIINT) standarty işlenip düzüldi.

Ýöne, elektron täjirçiliginiň ösüşiniň ähli üstünliklerine seretmezden, kompaniýalar öňden dowam edip gelýän tehnologiýalardan ýüz öwürmäge, esasanam, täjirçiligiň umumy pul dolanyşygynyň bary-ýogy 12%-i internetiň üsti bilen bolýan EDI standartynyň tranzaksiýalarynyň paýyna düşdi.

Elektron täjirçiliginiň maglumat ulgamlaryny integrirlemek boýunça gazanylan uly ösüş resminamalary belgilemegiň täze, ýagny (*eXtensible Markup Language*) XML dili bilen baglanyşdyrylýar, bu diliň esasynda bolsa kompaniýalaryň elektron özara hereketleriniň täze standartlary formirlenýär. Bu diliň ulanylmagy edara-kärhanalaryň maglumat ulgamlarynyň arasynda özara hereket proseslerini ep-esli ýönekeýleşdirmäge mümkinçilik berýär we şonuň bilen birlikde orta we kiçi göwrümli kompaniýalary elektron täjirçiliginiň dünýäsine çekip bolýar. Standartlaryň biri bolan XML/EDI EDI standartynyň iň esasy ýetmezçiligini, ýagny içerki hödürlenişden korporatiw maglumatlary EDI formatynda görkezilişiniň çylşyrymlylygyny aradan aýyrýar. XML/EDI standarty korporatiw maglumatlar EDI standartynyň strukturalarynda görkezmegiň uniwersal usullaryny üpjün edýär. Bu şablonlaryň, ýagny habarlaryň strukturasyny resmi kesgitlemegiň hasabyna amala aşyrylýar. Şol şablonlaryň kömegi bilen habarlaryň strukturasy we onda bar bolan işjeň maglumatlar böleklere bölünýär, bu bolsa müşderi – programmanyň kömegi bilen maglumatlary awtomatiki usulda interpretirlemegi ýönekeýleşdirmäge mümkinçilik berýär.

XML/EDI standartynda habarlaryň gaýtadan işlenilişi müşderiniň görnüşine bagly. Meselem, iri kompaniýada ýaýbaňlandyrylan we XML/EDI-ni goldaýan ERP konsepsiýanyň ulgamy ähli zerur hereketleri adam gatnaşmasa-da amala aşyryp biler. Eger habarlar

kärhanany dolandyryş ulgamynyň ýok ýeri bolan haýsydyr bir ownuk kiçi kärhana gelen bolsa, onda bu habar menejeriň iş ornunda ornaşdyrylan brauzerde web-forma görnüşinde görkezilip bilner. Bellemeli esasy zat, ol hem tranzaksiýalary tanaýan, inisiirleýän ulgam görkezilen usullaryň ikisinde hem birmeňzeş işleýär (hereket edýär).

XML/EDI-den başga-da, häzirki döwürde maglumatlary we resminamalary alyş-çalyş etmeklige mümkinçilik berýär we XML-iň bazasynda esaslanan tehnologiýasynyň örän köp görnüşi işlenilip düzülýär. Bu işläp düzmeleriň ählisi elektron täjirçilik ulgamlarynyň özüne düşýän gymmatyny mundan beýläk-de azaltmagy üpjün etmelidirler. Mundan başga-da, bu tehnologiýalar kompaniýalara harytlary eltip bermegiň çäklerinde kärhananyň resurslaryny dolandyrmak ulgamyny integrirlemäge mümkinçilik berýär, kompaniýalara öz hyzmatdaşlarynyň işleri baradaky maglumatlaryna we olaryň meýilnamalaryna aralaşmaga mümkinçilik berýär. Şuňa laýyklykda, olar özleriniň bilelikdäki işewürliklerini has gowy çaklap we islegleri has netijeli öwrenip bilerler.

Şeýle-de ýokarda aýdylanlar, elektron täjirçiligi alyp barmak üçin kompaniýalaryň öz işewürlik proseslerini tertipleşdirmegiň bellibir kesgitli derejesine hökman ýetmelidiklerini aňladýar. Häzirki zaman maglumat tehnologiýalarynyň peýdalanylmagy, ulanylmagy kompaniýalara çykdajylaryny azaltmagyna getirýär.

Web-brauzer arkaly özara hereketler. Internetiň durmuşa ornaşdyrylmagy maglumatlaryň alyş-çalşygynyň, elektron täjirçiligi alyp barmagyň bahasyny arzanlatdy we hil taýdan täze formalaryň emele gelmegine getirdi. Şol formalaryň biri bolup «*işewürlik-işewürlik*» («*business-to-business*» – *B2B*) we «*işewürlik-sarp ediji*» («*business-consumer*» *-to- B2C*) derejesiniň ulgamlary peýda boldy, bu ulgamlarda esasy pursat web-brauzer arkaly özara hereketidir. EDI tehnologiýalary ulanylmaýar ýa-da olary peýdalanmak ikinji derejeli häsiýet hasaplanylýar. Olar şeýle funksionirlenýärler, ýagny satyjy-kompaniýa öz web-saýtyna interfeýsi (*açyk ýa-da çäkli aralaşmak mümkinçiligi*) ýerleşdirýär, bu interfeýsiň kömegi bilen ahyrky sarp ediji ýa-da kärhana, meselem, satyjy-kompaniýanyň maglumatlar ulgamynda öz sargydyny formirläp we ýerleşdirip biler. Mundan soň, ýörite programma üpjünçiligi we satyjy

kompaniýanyň ERP ulgamynyň özi sargytlary gaýtadan işleýär, harytlary sarp edijilere eltip bermek bilen meşgullanýan kompaniýalarada sargytlary formulirlemek ýa-da bir hasaplaşyk hasabyna pullary geçirmek we ş.m. üçin zerur bolan ilkinji tranzaksiýalary geçirip, buýurmalary gaýtadan işleýär.

Elektron täjirçiligiň ulgamlary alyjylara satyjy bilen ýüzbe-ýüz bolmazlyga, dükanlara aýlanmak üçin öz wagtyny sarp etmezlige mümkinçilik berýärler. Satyjy bolsa islegleriň üýtgemegine has çalt seslenip biler, alyjylaryň tertibini we özlerini alyp barşyny seljerip biler, işgärleri saklamakda, iş jaýlaryny kärendesine alanda we ş.m. öz serişdelerini tygşytlap biler.

Satyjy üçin esasy artykmaçlyklar şulardyr:

a) alyjylaryň gerimini giňeltmek, muňa bolsa özüne düşýän gymmatynyň aşa ýokary bolmagy sebäpli özlerinde EDI standartyny ornaşdyryp bilmeýän kompaniýalar düşýärler;

b) ahyrky sarp edijilere önümleri satmagy amala aşyrmak üçin maglumat tehnologiýalaryny peýdalanmak mümkinçiligi, ýagny «işewürlik-sarp ediji» (B2C) bazaryna çykarmak, şeýle-de söwdada mümkin bolan araçylary aradan aýyrmak mümkinçiligidir. Muňa has aýdyň mysal hökmünde *Dell* korporasiýasyny görkezmek bolar, ol ilkinjileriň biri bolup, işewürligi alyp barmagyň wirtual formasyna ýykgyn etdi hem-de örän çalt üstünlik gazandy.

1.3. Elektron işewurligi we elektron tajirçiligi. Olaryn çakleri we osuş gelejegi

Internet torunyň ýüze çykmagy we ösmegi, maglumat tehnologiýalarynyň we ulgamlarynyň, olaryň özara hereket standartlarynyň kämilleşmegi häzirki zaman işewürliginiň täze ugrunyň, ýagny elektron täjirçiliginiň döremegine getirdi.

«Elektron işewürligi» düşünjesiniň örän köp kesgitlemesi bar. Gartner Group kompaniýasynyň kesgitlemesine görä, ***«Elektron işewürlik guramanyň önümleriniň we hyzmatlarynyň üznüksiz optimallaşdyrylmagy» hökmünde kesgitlenilýär, şeýle-de «öýjükli tehnologiýalary ulanmak arkaly we ilkinji kommunikasiýa serişdeleri***

hökmünde interneti peýdalanmak arkaly önümçilik gatnaşyklarynyň üznüksiz optimallaşdyrylmagy» hökmünde kesgitlenilýär.

Elektron işewürligine biziň kesgitlemämiz – bu telekeçilik işini alyp barmak üçin global maglumat torlarynyň mümkinçiliklerinden peýdalanylýan islendik işdir.

Elektron işewürliginiň esasy düzüm bölegi elektron täjirçilik bolup durýar. ***Elektron täjirçilik*** diýlende, taraplaryň özara hereketleri elektron usulda amala aşyrylan geleşikleriň islendik formasyna düşünilýär.

Elektron täjirçilik global masştabda işewürligi alyp barmagyň serişdesini aňladýar. Ol kompaniýalara iberijiler bilen has doly özara hereket etmäge we buýrujylaryň ýüz tutmalaryna we garaşýan zatlaryna has çalt seslenmäge mümkinçilik berýär. Kompaniýalar geografiki taýdan nirede ýerleşýändiklerine garamazdan iberijileri saýlamak mümkinçiligine eýe bolýarlar, şeýle-de özleriniň harytlary we hyzmatlary bilen global bazara çykmak mümkinçiligine eýe bolýarlar.

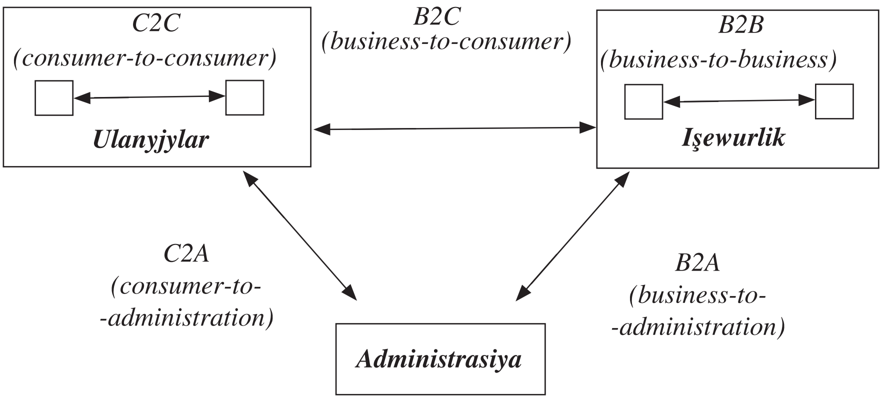
Iki sany girizilen düşünjeleriň arasyndaky tapawudy ýene-de bir gezek tekrarlaýarys. **Elektron işewürlik** has umumy düşünje bolup, oňa öýjükli tehnologiýalaryň kömegi bilen bazaryň subýektleriniň arasyndaky özara gatnaşyklaryň islendik formalary girýärler, şeýle-de maglumatlary alyş-çalyş etmek, marketing barlaglaryny geçirmek, potensial buýrujylar bilen iberijileriň arasyndaky aragatnaşygy ýola goýmak, satuwdan öňki we satuwdan soňky goldawy, ýagny hyzmatlary teklip etmek, elektron töleg, şol sanda elektron töleg ulgamlaryny peýdalanmak, harytlary alyja eltip bermegi dolandyrmak we fiziki önümleri üçin ony yzarlamak we elektron görnüşinde ýaýradyp bolýan önümleri gönüden-göni eltip bermek ýaly, önümleri ýaýratmak, wirtual kärhanalaryň täjirçilik işini bilelikde alyp barmaklary üçin aýry-aýry kompaniýalaryň toparlaryny guramak mümkinçiligi bilelikde dolandyrylýan işewürlik proseslerini amala aşyrmak degişlidir.

Elektron täjirçilik elektron işewürliginiň düzüm böleginiň diňe biri bolup durýar. Ol bary-ýogy elektron ulgamlaryň kömegi bilen gepleşikleri geçirmek, meselem, ol internet arkaly harytlary satmak ýa-da hyzmat etmek bilen çäklenilýär.

Özara hereket edýän subýektleriň görnüşleri boýunça elektron işewürligi şu aşakdaky esasy kategoriýalara bölüp bolar (*1.5-nji şekil*):

1. Işewürlik – işewürlik (*business-to-business, B2B*);

2. Işewürlik – sarp ediji (*business-to-consumer, B2C*);
3. Sarp ediji – sarp ediji (*consumer-to-consumer, C2C*);
4. Işewürlik – administrasiýa (*business-to-administration, B2A*);
5. Sarp ediji – administrasiýa (*consumer-to-administration, C2A*).



1.5-nji şekil. Elektron işewürligiň kategoriýalary

«Işewürlik – işewürlik» (B2B) ugry şu günki günde iň bir meşhur we ösen ugurdyr. Ol kompaniýalaryň arasyndaky özara hereketleriniň ähli derejelerini özünde jemleýär, bu derejelere esas bolup hem ýörite tehnologiýalar ýa-da elektron maglumatlary elektron alşyp berişmegiň, meselem, (*Electronic Data Interchange*) EDI ýaly standartlara ýa-da resminamalary belgilemegiň (*eXtensible Markup Language*) XML diliniň bazasynda döredilen ulgamlar bolup biler.

«Işewürlik – sarp ediji» B2C – bu ugruň esasyny ownuk elektron söwdasy düzýär. Bu kategoriýanyň has giň ýaýran elementleri internet-dükanlardyr. Internet-dükanlar häzirki wagtda ahyrky sarp edijilere harytlaryň we hyzmatlaryň has giň gerimini teklip edýärler.

Häzirki wagtda B2C sektor elektron täjirçiliginiň umumy göwrüminiň agramly bölegini eýeleýär.

«Sarp ediji – sarp ediji» (C2C). Sarp ediji – sarp ediji ugry has ýokary derejäni eýeläp başlady. Ol täjirçilik maglumatlaryny alyş-çalyş etmek üçin sarp edijileriň özara hereket etmek mümkinçiliklerini özünde jemleýär. Bu ol ýa-da beýleki harydy edinmek üçin tejribe alyşmak bolup biler. Bu ugurda, şeýle-de özleriniň isleýän zatlaryny internet-auksionlardan tapýan fiziki şahsyýetleriň arasyndaky söwdasynyň formasy hem degişlidir.

3. Sargyt № 2801

Söwdanyň internetdäki auksion formasy – bu elektron täjirçiligiň ýaş, ýöne geljegi bar bolan gurşawydyr, onuň pul dolanyşygy şu günki günde internetiň üsti bilen geçirilýän ownuk söwdalaryň ählisiniň bilelikdäki pul dolanyşygyna deňdir. Şu günki günde internet-auksionlardan haryt satyn alýan ulanyjylaryň sany millionlarçadyr. Has meşhur internet-auksionlaryň biri bolan eBay (www.ebay.com) auksionyna dürli kategoriýalarda harytlaryň takmyman 3,5 milliondan gowrak görnüşi çykaryldy.

«Işewürlik–administrasiýa» (B2A) we «sarp ediji–administrasiýa» (C2A) – işewürligiň iň soňky kategoriýalary bolup durýar. Işewürligiň we administrasiýanyň özara hereketleri, ýerli häkimiýetlerden başlap, halkara guramalaryna çenli döwlet guramalary bilen täjirçilik strukturalarynyň işjeň özara gatnaşyklaryny guramak üçin elektron serişdeleri peýdalanmak ýüze çykýar. Bu ugur harytlary we hyzmatlary satyn almak üçin ösen döwletleriň hökümetleriniň interneti peýdalanmaklarynda has işjeň durmuşa geçýär.

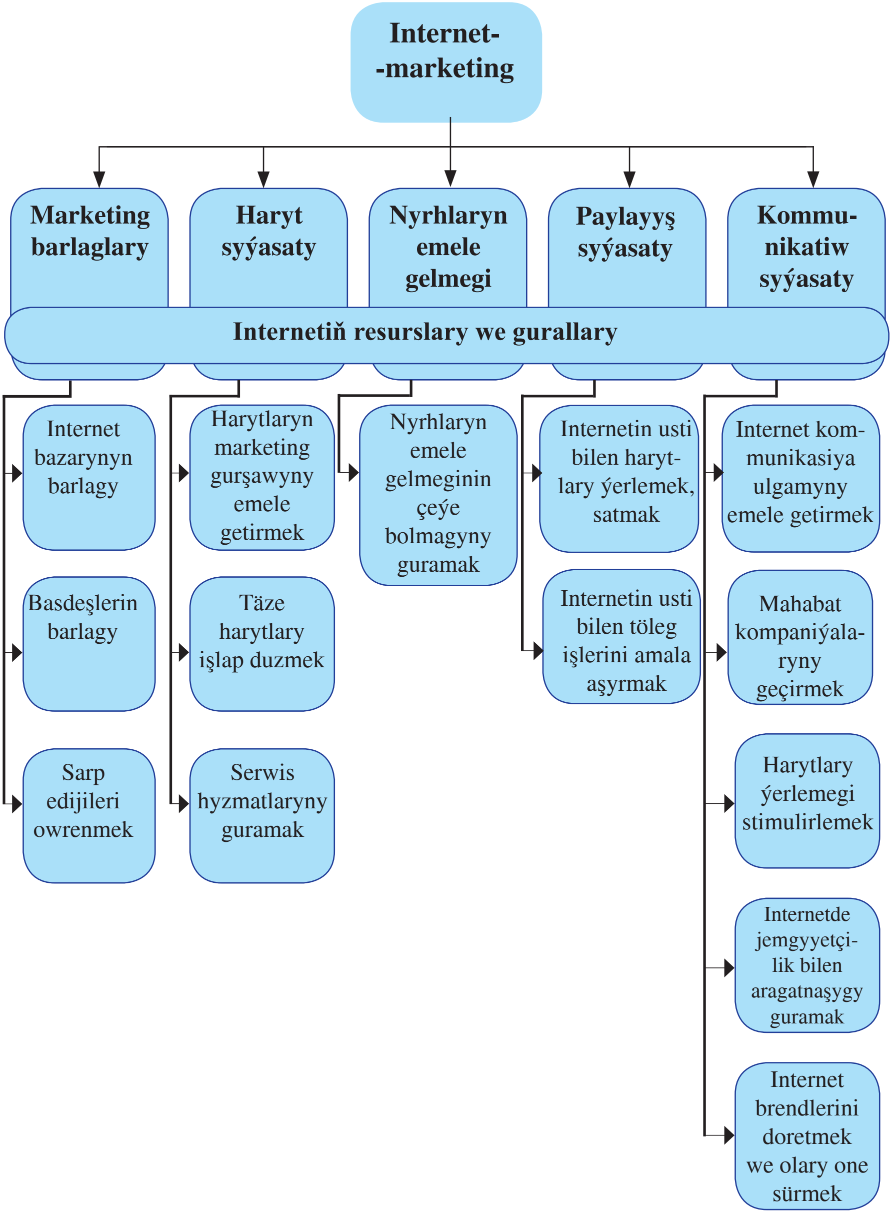
1.4. Internet-marketing: adaty marketingden ayratynlygy we tapawudy

Maglumat tehnologiýalarynyň ösüşinde esasy orunlaryň birini internet eýeleýär. Elektron täjirçiligiň ýüze çykmagy we ösmegi özara hereketleriň marketinginiň emele gelmegine esas bolup hyzmat edýär.

Internet-marketing diýlende internetiň gipermedia gurşawynda marketingi guramagyň nazaryýetine we usulyýetine düşünilýär. Internet-marketingiň adaty gurallarynyň häsiýetnamalaryndan düýpli tapawutlanýan uniwersal, özboluşly häsiýetnamalara eýedir. Internet gurşawynyň esasy häsiýetleriniň biri-de – maglumatlar ulanyjylaryň dykgatyna ýetirilende we özleşdirilende ýokary netijeleri bilen häsiýetlendirilýän onuň gipermedia tebigatydyr, bu bolsa kärhanalaryň we sarp edijileriň özara gatnaşyklaryny güýçlendirmekde marketingiň mümkinçiliklerini ep-esli ýokarlandyrýar.

Mundan başga-da, internetiň häsiýetleri ýerine ýetirýän kommunikatiw funksiýalary bilen çäklenmeýär, ol şeýle-de geleşikleri baglaşmak, harytlary satyn almak we tölegleri geçirmek ýaly mümkinçilikleri hem-de muňa global elektron bazarynyň çäklerini we häsiýetlerini berip özünde jemleýär.

1.6-njy şekilde häzirki zaman kärhanasynyň marketing ulgamynda interneti peýdalanmagyň mümkinçilikleri görkezilýär.



1.6-njy şekil. Kärhananyň marketing ulgamynda interneti peýdalanmagyň mümkinçilikleri

Internet-marketingiň aýratynlyklary. Adaty tehnologiýalara esaslanan marketing bilen deňeşdireniňde, interneti peýdalanmak täze aýratynlyklary we artykmaçlyklary berýär.

Olardan birnäçesi: aşakda gysgaça teswirlenýär:

Häzirki zaman täjirçilik dünýäsine internet tarapyndan getirilen has düýpli aýratynlyklaryň biri-de – öndürijiden sarp edijä esasy rolunyň geçirilmegidir. Internet kompaniýalara kompýuteriň ekranynyň öňünde geçiren on sekundynyň dowamynda täze müşderiniň ünsüni özüne çekmäge hakyky mümkinçilik berdi. Şu ýagdaýda alyjylaryň şoňa bolan ünsi iň uly gymmatlyk bolup durýar, müşderiler bilen ýola goýlan özara gatnaşyklar bolsa kompaniýanyň esasy maýasy (kapitaly) bolup durýar.

Işi globallaşdyrmak we tranzaksiýa çykdajylaryny azaltmak. Internet täjirçiligi alyp barmagyň giňişlik we wagt ölçeglerini (masştablaryny) ep-esli üýtgedýär. Ol nähilidir bir terminal çäklendirmeleri bolmadyk kommunikasiýasynyň global serişdeleri bolup durýar, şunlukda maglumatlara aralaşmagyň bahasy, özüne düşýän gymmaty maglumatlaryň ondan uzak aralyklarda ýerleşdirilendigine bagly däl; adaty serişdeler ulanylanda bolsa, bu baglylyk göni proporsionaldyr, ýagny ara näçe daş boldugyça hyzmatyň bahasynyň hem, özüne düşýän gymmaty şonça ýokary bolar. Şeýlelikde, elektron täjirçilik, hatda iň bir ownuk iberijilere hem global torunyň işine gatnaşmaga we işewürlik bilen bütindünýä masştabynda, derejesinde meşgullanmaga mümkinçilik berýär. Degişlilikde, buýrujylar hem geografiki taýdan nirede ýerleşýändigine bagly bolmazdan, talap edilýän harytlaryň we hyzmatlaryň teklip edýän ähli potensial iberijilerden gereklilerini global derejede saýlap almaga mümkinçilik alýarlar. Satyjy bilen alyjynyň arasynda uzak, aralyk diňe harytlar alyja getirilende ulag çykdajylarynyň nukdaýnazaryndan ähmiýete eýe bolýar.

Internet gurşawynda wagta laýyk masştab hem adaty masştabdan göz-görtele tapawutlanýar. Internetiň kommunikatiw häsiýetleriniň ýokary netijeliligi hyzmatdaşlary gözlemek baradaky çözgütleri kabul etmeklige, geleşikleri amala aşyrmaga, täze önümi işläp düzmeklige we ş.m. sarp edilýän wagty tygşytlamaklyga mümkinçilik berýär. Internetiň maglumatlary we hyzmatlary ulanyjylara gije-gündiz

elýeterlidir. Mundan başga-da, onuň kommunikatiw häsiýetleri hödürlemekligi maglumatlarda zerur bolan üýtgemeleri ýeňil amala aşyrmaga, şonuň bilen birlikde-de maglumatlary ýaýratmak üçin çykdajylary we wagtlaýyn saklamaklary bolmazdan, onuň aktuallygyny goldamaga mümkinçilik berýän ýokary çeýelige eýedir.

Ýokarda aýdylan effektler (netijeler), şeýle-de tranzaksiýalar çykdajylary ep-esli azaltmagyna getirýär, ýagny kompaniýa bilen onuň buýrujylarynyň we iberijileriniň arasyndaky özara hereketlerini ýola goýmak we goldamak bilen baglanyşykly çykdajylaryny ep-esli azaltmagyna getirýär. Şunlukda, adaty serişdeler bilen deňeşdirilende kommunikasiýalaryň özüne düşýän gymmaty has az bolýar, onuň funksionallygy we masştablylygy bolsa ep-esli artýar.

Özara hereketleri personallaşdyrmak we «bir-bire» marketinge geçirmek. Elektron özara hereketiň serişdelerini peýdalanyp, kompaniýalar her bir özbaşdak buýrujynyň ýüz tutmalary baradaky takyk, doly maglumatlary alyp bilerler we özbaşdak talaplara laýyk gelýän önümleri we hyzmatlary ulanyjylaryň dykgatyna awtomatiki usulda ýetirip bilerler. Munuň ýönekeý mysallarynyň biri – kompaniýanyň her bir müşderisi ýa-da hyzmatdaşy üçin web-saýtyň personallaýyn görkezilmegidir. Netijede, internet köpçülikleýin marketingden «bir-bire» marketingine geçmäge mümkinçilik berýär.

1.2-nji tablisada köpçülikleýin marketing bilen «bir-bire» marketinginiň häsiýetnamalaryny deňeşdirmek boýunça maglumatlar getirildi.

1.2-nji tablisa

Köpçülikleýin marketing bilen «bir-bire» marketingini deňeşdirmek

Köpçülikleýin marketing	«Bir-bire» marketingi
1	2
Ortaça alyjy	Aýratyn alyjy
Alyjynyň anonimligi	Alyjynyň häsiýetnamasy
Standart önüm	Ýörite marketing teklibi
Köpçülikleýin önümçilik	Ýöriteleşdirilen önümçilik
Köpçülikleýin paýlaşmak	Ýekebara paýlaşmak
Köpçülikleýin mahabat	Ýekebara ýüzlenme
Köpçülikleýin herekete getirmek	Ýekebara höweslendirme

1	2
Birtaraplaýyn ýüzlenmek	Ikitaraplaýyn ýüzlenme
Giň gerimli ykdysadyýet	Maksatly ykdysadyýet
Bazaryň paýy	Alyjynyň paýy
Ähli alyjylar	Girdejili, gurply alyjylar
Alyjylary çekmek	Alyjylary saklamak

Tranformasiýa harajatlaryny azaltmak

Tranformasiýa harajatlaryny azaltmak haryt assortimentiniň strukturasyny optimal saýlamagyň, täze önümi işläp düzmeklige we ornaşdyrmaklyga sarp edilýän wagty gysgaltmagyň, nyrh emele getirmegiň esaslandyrylan syýasatynyň, araçylaryň sanyny azaltmagyň we ş.m. hasabyna gazanylyp bilner. Meselem, transformasiýa harajatlaryny azaltmak usullarynyň biri harytlary ýaýradyş ýollarynyň azaldylmagydyr. Ýaýradyş ýollaryny azaltmagyň sebäbi bolup, kärhanalar üçin özleriniň üstüne, adatça, aralyk halkalaryň hünärmenleri tarapyndan ýerine ýetirilýän işleri almak mümkinçiligi çykyş edýär, çünki internet sarp edijiler bilen özara hereketleriň has netijeli mümkinçiliklerine eýedir we şol bir wagtyň özünde sarp edijiler baradaky maglumatlary ýygnamaga mümkinçilik berýär.

Önümleriň we hyzmatlaryň elektron usulda gowşurylmagy – bu aýratyn ýagdaýdyr. Şunda önümi we hyzmaty eltmegiň ýoly maksimal gysgalýar. Elektron usul şowhun-şagalaň industriýasynyň öýjükli önümleri bilen üpjün etmek üçin (filmleri, sazlar, gazetler we žurnallar) giňden peýdalanylýar, maglumatlary okamak serişdelerini işläp düzmek we ulanyjylara ugratmak bilen meşgullanýan kompaniýalar tarapyndan netijeli peýdalanylýar.

II BAP
INTERNET-MARKETINGIŇ INFRASTRUKTURASY

Bu bap «Internet näme?» diýen soraga jogap berýär.

Maglumat nukdaýnazaryndan, **Internet** – bu web-saýt diýlip atlandyrylýan we dürli görnüşli maglumatlaryň terabaýtlaryny özünde saklaýan hem-de «*Bütindünýä kerebi*» emele getirýän köpsanly özara gatnaşyklar bilen berk bagly bolan millionlarça maglumat merkezleriniň jemidir.

Durmuş-ykdysady nukdaýnazardan, **Internet** – bu söhbetdeşligiň, kommunikasiýalaryň, güýmenjeleriň we işewürligi alyp barmagyň bitewi gurşawydyr.

Tehniki nukdaýnazardan, **Internet** – bu onlarça müň sany garaşsyz torlaryň we millionlarça kompýuterleriň bilelikdäki toplumydyr.

Onda Internet näme?

Maglumatlar torlary boýunça Federal Geňeşiň (*Federal Networking Council*) 1995-nji ýylyň 24-nji oktýabrynda internete beren kesgitlemesinde şeýle diýilýär: «***Internet*** – bu global maglumat ulgamydyr, onuň bölümleri (*Internet Protocol*) IP protokolyna ýa-da onuň soňky giňeltmelerine esaslanan, özboluşly salgylar giňişliginiň kömegi arkaly biri-birleri bilen logiki özara baglanyşan, (*Transmission Control Protocol/Internet Protocol*) TCP/IP protokollaryň torlarynyň, olaryň soňky giňeltmeleriniň ýa-da IP protokollary bilen utgaşyp bilýän beýleki protokollaryň kömegi bilen aragatnaşyk saklamaga ukyply bolan we ýokary derejedäki kommunikasiýa gullugyny aç-açan ýa-da şahsy, bölek ýagdaýda elýeterli edýän, ony doly dolandyrmagy üpjün edýän we peýdalanýan ulgamdyr».

Başga sözler bilen aýtsak, interneti TCP/IP bitewi kommunikasiýa protokollaryna esaslanýan torlaryň özara aragatnaşygy hökmünde kesgitläp bolar.

Şeýlelikde, Internet torunyň esasyny TCP/IP protokollar maşgalasy düzýär. Ýöne, internetiň marketingde, elektron täjirçilikde ýa-da iki sany adam üçin ulanylmagy ýeterlik bolarmyka?

Elbetde, ýok. Munuň üçin ahyrky netijede ulanyjylara hereketleriň örän uly giňişligini berýän we özüniň döreýiş taryhynyň do-

wamynda meşhurlyk hem-de bütin Ýer ýüzünde millionlarça adamlaryň ykrar etmegini gazanan gurşawy düzýän komponentleriň ägirt köp sanlysy bar. Şonuň üçin mundan beýläk internet-marketingiň ähli düzüjilerine gönüden-göni seretmäge girişer ýaly, bu bapda biz Internet torunyň binýatlaýyn elementleriniň birnäçesiniň işleýşini açyp görkezýän soraglaryň toplumyna seredip geçeris.

2.1. Internet torunyn gurluş prinsipleri

Ilki bilen Internet torunyň gurluşynyň umumy shemasyna seredip geçeliň (*2.1-nji şekil*).

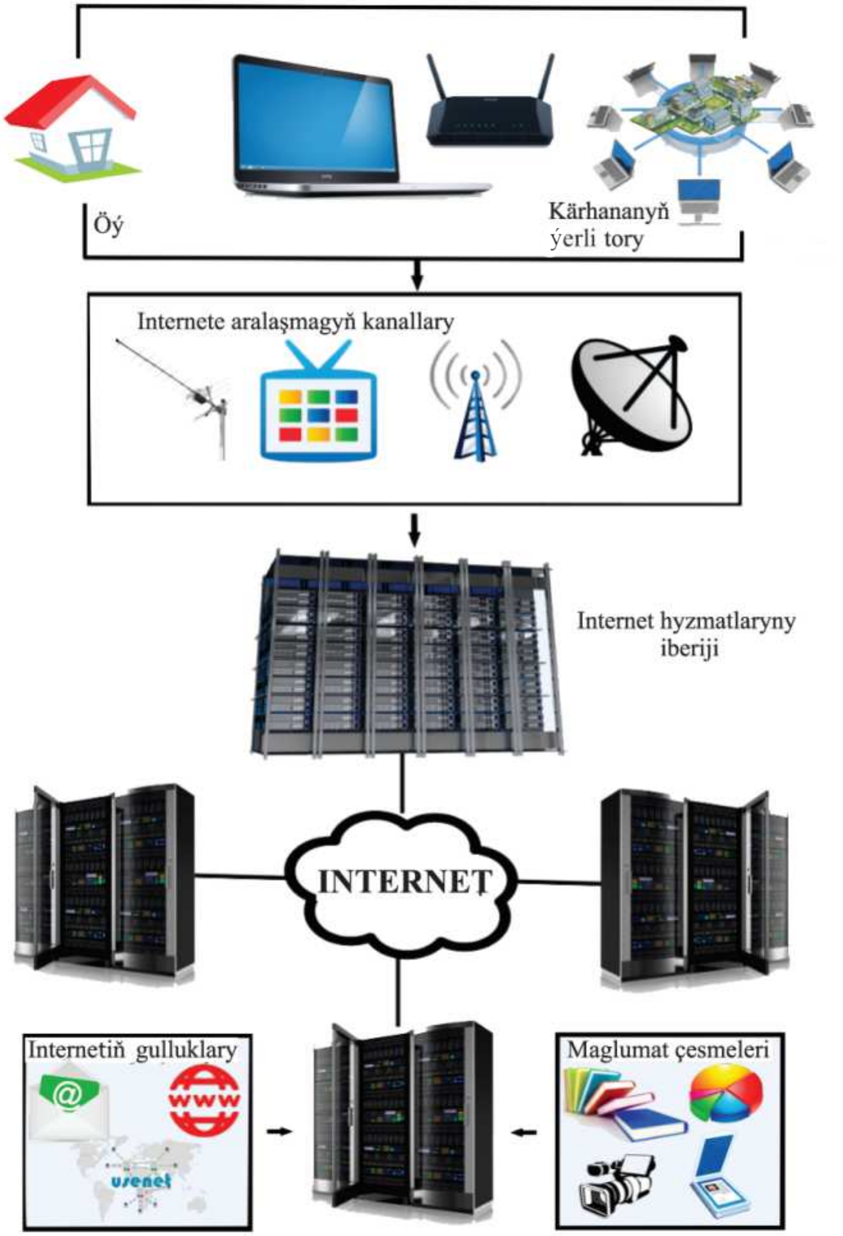
Ahyrky ulanyjy üçin internete girmäge esasy we has giň ýaýran gurluş bolup kompýuter hyzmat edýär. Mümkinçilikleri giňelmek üçin ol multimedia merkezine öwürýän mikrofon, wideokamera, ses kolonkalary we beýleki gurluşlar bilen üpjün edilip bilner. Kompýuter häzirki zaman kommunikasiýa serişdeleriniň bar bolan islendik ýerlerinde, öýlerde ýa-da kärhanalaryň ofislerinde ýerleşip biler.

Internet hyzmatlaryny üpjün edijiler (*Internet Service Provider*) *ISP* ýa-da prowaýderler diýlip atlandyrylýan guramalar tarapyndan amala aşyrylýan hyzmatlara, ýagny internete ulanyjylaryň öz öýünden modem arkaly ýa-da edaranyň ofisinde ýerli tory (LAN) arkaly birikmäge we aralaşmaga mümkinçilikleri bardyr. Internet hyzmatyny üpjün edijilere birikmek üçin adaty telefon ulgamlary, telewideniýäniň kabel torlary, aragatnaşygyň radio kanallary ýa-da hemra aragatnaşygy ulanylyp bilner.

Prowaýderleriň, adatça, internetiň esasy ulgamlaryny emele getirýän magistral kanallara (*backbones*) ýa-da iri torlara bir ýa-da birnäçe birikmeleri bar.

Internetiň serhetleri ýeterlik derejede dagynykdyr. Internete birikdirilen islendik kompýuteri onuň bir bölegi diýip hasaplap bolar, bu bolsa oňa çykyp bilýän kärhanalaryň ýerli torlaryna hem degişlidir.

Özlerinde maglumat resurslary saklaýan web-serwerler internetiň islendik böleginde: hyzmatlary üpjün edijileriň ýanynda, kärhanalaryň ýerli torunda we ş.m. ýerleşip biler, ýöne bu ýerde diňe bir şertiň ýerine ýetirilmegi gerek, ýagny tory ulanyjylar onuň gulluklaryna aralaşyp biler ýaly bu web-serwerleriň internete birikdirilen bolmagydyr.



2.1-nji şekil. Internetiň gurluşynyň umumy yzygiderli shemasy

Dürli görnüşli çeşmeler internetiň gulluklarynyň maglumat düzüjileri bolup durýarlar. Olar habarlar agentliklerinden (gulluklaryndan) we maliýe bazarlaryndan gelip goşulýan maglumatlar, şeýle-de ulanyjylar tarapyndan ugradylýan suratlar, maglumatlar we ş.m. bolup biler.

Özleriniň maglumat düzüjileri bilen birlikde, internetiň gulluklary ulanyjylaryň ymtylýan esasy baş maksatlary bolup durýar, olar bolsa bu maksatlaryna internete birikmek arkaly ýetýär.

TCP/IP protokollarynyň maşgalasy.

TCP/IP protokollar maşgalasynyň interneti gurnamagyň esasy bolup durýandygy sebäpli, olara has jikme-jik seredip geçeliň.

Her bir fiziki kompýuter torunyň çäklerinde bu tora birikdirilen kompýuterler ol ýa-da beýleki tehnologiýalardan: Ethernet-den, Token Ring-den, FDDI-den, ISDN-den, «nokat-nokat» görnüşli birikmelerden peýdalanýarlar, soňky döwürlerde bolsa bu sanawa ATM tory we simsiz tehnologiýalar goşuldylar. Fiziki torlaryň maglumatlaryna bagly bolan, kommunikasiýa mehanizmleri bilen amaly programmalaryň arasynda biri-birinden tapawutlanýan fiziki torlaryň birikdirilmegini mümkin eden programma üpjünçilikleri ýerleşdirilýär. Şunlukda, şunuň ýaly birikmeleriň gurallary ulanyjylardan «gizlenýär», olar üçin haýsydyr bir uly torda işläp oturan ýaly mümkinçilik döredilýär.

Iki ýa-da birnäçe tory birikdirmek üçin kompýuterler – marşrutizatorlar (*routers*) ulanylýar. Olar torlary biri-birleri bilen fiziki birikdirýärler we ýörite programma üpjünçiliginiň kömegi bilen bir tordan beýleki tora paketleri geçirýärler.

Internetiň tehnologiýasy torara birikmeleriniň haýsydyr bir kesgitli topologiýasyny ulanmaga borçly etmeýär.

Internete täze torlaryň goşulmagy olaryň kommunikasiýasynyň haýsydyr bir merkezi nokadyna birikdirilmegini ýa-da internete eýýäm girýän torlar bilen gönüden-göni fiziki birikmeleriniň guralmagyny talap etmeýär. Marşrutizator özüniň birikdirýän torlarynyň çäklerinden daşarda ýerleşýän internet topologiýasyny «bilýär», barmaly tordaky salga esaslanyp, paketi ol ýa-da beýleki marşruta geçirýär.

Internetde oňa birikdirilen kompýuteri tanamak üçin identifikatorlar (salgylar) peýdalanylýar, şonuň üçin iki sany islendik kompýuter biri-birleri bilen özara hereket etmäge mümkinçilik alýar. Onda ulanyjynyň interfeýsiniň fiziki tordan garaşsyzlyk ýörelgesi amala aşyrylandyr, ýagny ähli fiziki tor tehnologiýalary üçin birmeňzeş bolan birikmeleri guramak we maglumatlary bir ýerden beýleki bir ýere geçirmek üçin usullaryň örän köp görnüşi bar.

Ahyrky ulanyjylaryň nukdaýnazaryndan, internet olaryň hakyky fiziki birikmelerine bagly bolmazdan, kompýuterleriň birikdirilen bitewi wirtual toruny emele getirýär.

Internetiň kömegi bilen birikdirilen ähli torlaryň deň derejeliligi onuň fundamental ýörelgesi bolup durýar: kommunikasiýalaryň islendik ulgamyna, onuň fiziki parametrlerine, bir ýerden beýleki bir ýere geçirýän maglumatlar paketleriniň ölçegine we onuň geografiki ölçegine bagly bolmazdan, internetiň komponenti hökmünde seredilýär.

TCP/IP protokollar maşgalasy ýokarda görkezilen ýörelgeleri amala aşyrýan köptaraply tory gurmaga mümkinçilik berýär. Ol kommunikasiýalaryň 4 sany derejesiniň protokollaryny özünde jemleýär (*2.1-nji tablisa*).

2.1-nji tablisa

TCP/IP protokollarynyň goşulyşmak derejeleri

Amaly dereje	WWW, FTP, Telnet, e-mail we başg.
Ulag derejesi	TCP, UDP
Tor derejesi	IP, ICMP, IGMP
Kanal derejesi (tor interfeýsi)	Gurluşyň draýweri we tor platasy

Tor interfeýsiniň derejesi kesgitli bir fiziki torda, tor birikmesiniň gurnalmagy üçin jogap berýär. Bu derejede operasion ulgamdaky gurluşyň draýweri we kompýuteriň degişli tor platasy işleýär.

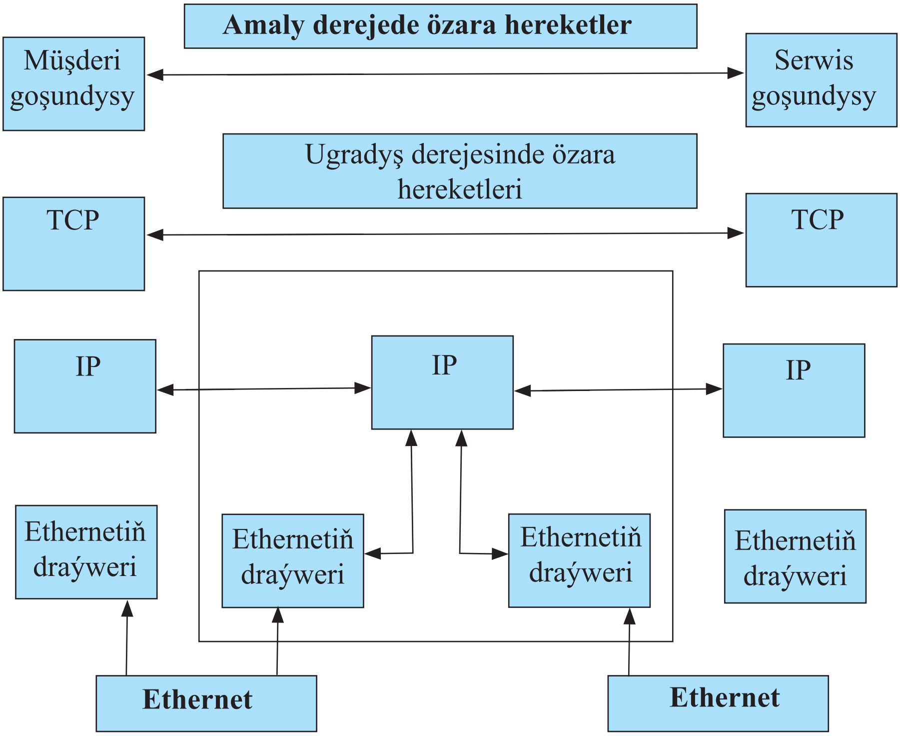
Tor derejesi TCP/IP protokollarynyň esasydyr. Hut şu derejede torara birikmesiniň ýörelgesi, has takygy, internetiň üsti bilen paketleri marşrutlaşdyrmak işi amala aşyrylýar. Tor derejesinde protokol birikmesini ýola goýmazdan, paketleri tor boýunça bir ulgamdan

beýleki ulgama gowşurmagyň ygtybarly bolmadyk gullugyny *(Connectionless packet delivery service)* amala aşyrýar. Bu bolsa paketleri gowşurmak üçin ähli zerur amallaryň ýerine ýetiriljekdigini aňladýar, ýöne paketleriň barmaly ýerine gowşuryljakdygyna kepil geçmeýär, ýagny paketleriň gowuşjagy ýa-da gowuşmajagy gümanadyr. Paketler ýolda ýitirilip, nädogry tertipde bir ýerden beýleki bir ýere geçirilip, biri-birlerini gaýtalap bilerler we ş.m. Birikmegi gurnaman işleýän gulluk paketleri biri-birine bagly bolmazdan, garaşsyz ýagdaýda täzeden işleýär. Ýöne iň esasy zat, ol hem edil şu derejede torara birikmeleri boýunça paketleri ugrukdyrmak barada kararlar kabul edilýär.

Maglumatlary ygtybarly geçirmek indiki derejede – ugradyş derejesinde amala aşyrylýar. Onda iki sany esasy protokol, ýagny TCP we UDP protokollar bar, olar maşyn bilen paketleri ugradyjylaryň arasynda we maşyn bilen paketleri alyjylaryň arasynda aragatnaşygy amala aşyrýar.

Ahyr soňunda üçünji dereje – bu pes derejeli protokollaryň bazasynda ýerleşýän müşderi-serwer tipli goşundylardyr. Galan üç sany derejäniň protokollaryndan tapawutlylykda, amaly derejäniň protokollary anyk bir goşundynyň gurallary bilen meşgullanýarlar we olar üçin, adaty, tor boýunça maglumatlary geçirmegiň usullary möhüm zat däldir. Durmuşa geçirilýän her bir işde TCP/IP-niň hakykatda bar bolan goşundylarynyň arasynda iň esasylary Telnet terminalynyň emulýasiýa protokoly, faýllary geçirmegiň FTP protokoly, elektron poçtanyň SMTP protokoly, SNMP toruny dolandyrmagyň protokoly, *World Wide Web* ulgamynda ulanylýan gipertekstleri geçirmegiň HTTP protokoly we beýlekiler bolup durýarlar.

2.2-nji şekilde TCP/IP protokollarynyň goşulyşmagyny ulanmak bilen dürli torlarda ýerleşýän iki sany kompýuteriň özara hereketiniň nähili amala aşyrylýandygy görkezilen. IP-protokolynyň programma üpjünçiligi marşurtizatorlaryň kömegi bilen paketleri Ethernet torunyň birinden beýlekisine geçirýär. Ýokary derejeleriň – amaly we ugradyş derejeleriniň protokollary, IP protokoly ahyrky we aralyk ulgamlaryň arasynda aragatnaşygy üpjün edýärkä, kompýuteriň, müşderiniň we goşundynyň serweriniň arasynda birikmegi amala aşyrýarlar.

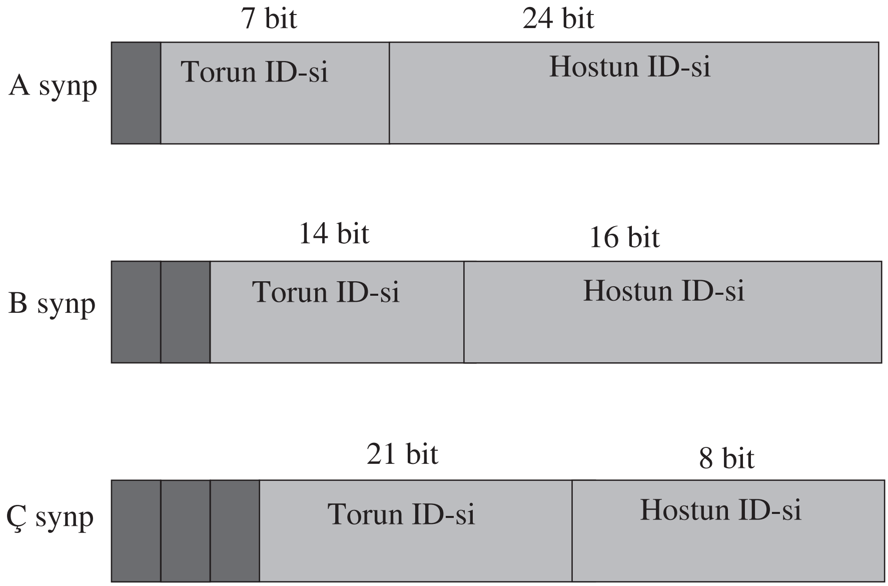


2.2-nji şekil. TCP/IP protokollarynyň goşulyşyny ulanmak bilen iki kompýuteriň özara hereketi

Internetde birikmeleriň fiziki gurallarynyň goşundylardan gizlenendigi sebäpli, amaly dereje müşderi bilen goşundynyň serweriniň dürli torlarda işleýändigi, iki torda hem kanal (akaba) protokoly hökmünde Ethernet protokolynyň ulanylýandygy barada asla «aladalanmaýar». Ahyrky ulgamlaryň arasynda birnäçe onlarça marşrutizator we dürli görnüşli aralyk fiziki torlaryň köp sanlysy bolup biler. Goşundy bu konglomeraty (tertipsiz garyndy, aýry-aýry böleklerden ybarat bolan goşulmalar) islendik ýagdaýda bir bitewi fiziki tor hökmünde kabul eder. Bu bolsa internet tehnologiýasynyň esasy güýjüni we özüne çekijiligini şertlendirýär.

Eger kommunikasiýa ulgamynyň kömegi arkaly iki sany islendik kompýuter biri-birleri bilen özara hereket edip biljek bolsalar, onda bu ulgam köptaraply hasap edilýär. Şonuň ýaly köptaraplylygy gazanmak üçin, kompýuterlere aralaşmak üçin paýlanan ulgamda olary

tanamagyň global usulyny gurnamak gerek. TCP/IP-de tanamagyň (identifikasiýalaşdyrmagyň) adaty torlardaky salgylara meňzeş shemasy saýlanyp alnandyr. Her bir tor interfeýsine özboluşly 32 bitli salgy (IP-salgy) berilýär. Kompýuteriň IP-salgysynyň kesgitli gurluşy bar. Ol kompýuteriň birikdirilen torunyň identifikatoryny we kompýuteriň hut özüniň özboluşly identifikatoryny berýär. 2.3-nji şekilde IP-salgylaryň dürli synplary gözkezilendir.



2.3-nji şekil. IP-salgylaryň synplary

32 bitli IP-salgylar üçin onluk notasiýa (*bir zadyň kabul edilen şertli ýazuw bellikleriniň ulgamy*) kabul edilendir, onda salgynyň dört sany baýtynyň her biri onluk san görnüşinde ýazylýar. Meselem, Ç synpyň salgylary 192.0.0.0. sanlardan 223.255.255.255 sanlara çenli aralygy öz içine alýar. Dürli synplaryň salgylarynyň strukturalary bu salgylary ulanmagy ýeterlik derejede aýdyň edýär. Özlerindäki bitleriň 21 sanysy toruň identifikatory üçin we diňe 8 sany bit toruň ahyrky düwüniň (hostuň) identifikatory üçin bölünip berlen Ç synpyň salgylary özlerinde 255-e çenli maşynlary birleşdirýän uly bolmadyk guramalaryň ýerli torlarynyň kompýuterlerine berilýär. Has iri guramalaryň düzüminde 64 müňe çenli işçi stansiýalar bolan 256-a

çenli tora hyzmat etmäge ukyply bolan B synpyň salgylaryny alyp bilerler. Ahyr soňunda, A synpyň salgylary örän uly ölçegli global torlaryň çäklendirilen sanyna, ýagny tora birikdirilen kompýuterlere berlip bilner.

Fiziki torlaryň birnäçesine (*multihomed*) birleşdirilen kompýuterleriň birnäçe – tor interfeýsiniň her biri üçin bir-birden – IP-salgysy bar. Degişlilikde, bu IP-salgylar öz tor identifikatorlary bilen tapawutlanýar. Şeýlelikde, salgy aýratyn kompýuteri däl-de, onuň tor birleşmesini häsiýetlendirýär.

Bir host (*unicast*) üçin niýetlenen salgylaryndan başga-da, giňden alyp eşitdiriş (*broadcast*) we toparlaýyn (*multicast*) salgylar bar.

Özboluşly IP-salgy her bir tor interfeýsine berilýär. Hostlaryň identifikatorlaryny bellemek, adatça, ulgam administrasiýasynyň ýa-da internet hyzmatlaryny üpjün edijileriň, internete birleşdirilen torlara salgylary bermek bolsa ýörite guramanyň – (*Internet Network Information Center*) **InterNIC-iň** garamagynda bolýar.

Internetiň möwç alyp ösmegi bilen baglylykda, salgylandyrmanyň häzirki IP görnüşiniň 32 bitli shemasy – IPv4 eýýäm bütindünýä torunyň talaplaryny kanagatlandyrmaýar. Taslamasy 1991-nji ýylda yglan edilen täze, IPv6 görnüşi, IP-salgynyň 128 bitli formatyny üpjün edýär we salgylaryň awtomatiki usulda bellenmegini goldaýar.

TCP/IP ulanyjylara diňe bir kompýuterleriň salgysy bilen däl-de, eýsem, olaryň atlary bilen hem işlemäge mümkinçilik döredýär. Ol paýlanan maglumat bazalarynyň – domen ulgamynyň (*Domain Name System) DNS* kömegi bilen berjaý edilýär, ol bolsa IP-salgylary hostlaryň atlarynda görkezilmegini üpjün edýär. Bular paýlanan maglumat bazalary bolup durýar, sebäbi internetde ýekeje obýekt hem kompýuterleriň atlary hakyndaky ähli maglumatlara eýe däldir. Her bir obýekt öz maglumat bazasyny goldaýar we onuň öz serwer programmasy bar, olara tordaky beýleki ulgamlar (müşderiler) ýüz tutup bilerler.

Açyklyk, aýdyňlyk, masştabirlenmek, uniwersallyk (köptaraplylyk) we peýdalanmagyň ýönekeýligi – bular TCP/IP-niň jedel edip bolmajak artykmaçlyklarydyr, ýöne protokollaryň bu maşgalasynda gözgörtele ýetmezçilikler hem bar. Bütindünýä torunyň elektron täjirçilik

üçin has işjeň peýdalanylýan şu günki günlerinde internete girmegiň aşa özüne çekiji ýönekeýligi ondaky maglumatlary goramagyň aýratyn ýiti häsiýete eýe bolmagyna getirdi we internet üçin çynlakaý meselä öwrüldi. Öň ýatlanyp geçilişi ýaly, IP protokolynyň häzirki görnüşi bilen berilýän salgylar giňişliginiň göwrümi, aýratyn hem onuň netijesiz ulanylmagy bilen baglylykda, ägirt uly we barha ulalýan toruň talaplaryny has kynlyk bilen kanagatlandyrmaga mümkinçilik berýär.

Bu görkezilen meseleleriň köpüsi eýýäm ýatlanyp geçilen IPv6 protokolynyň durmuşa geçirilmegi bilen aradan aýrylar. Salgylaryň möçberiniň 4 esse ulalmagyndan başga-da, bu häzirki döwürdäki dört milliard sany salgylar bilen deňeşdireniňde 4 kwadrillion töweregi bolan salgylar giňişligini üpjün eder, täze standart rugsatsyz (sanksionirlenmedik) aralaşmakdan goraýan ornaşdyrylan programmanyň funksiýalaryny ýerine ýetirmegi, multimedia maglumatlaryny hakyky wagt aralygynda bir ýerden beýleki bir ýere geçirmegi goldamagy we salgylary awtomatiki ýagdaýda rekonfigurirlemek mümkinçiligini üpjün edýär.

Şu günki günde birnäçe guramalar TCP/IP-niň ulanylyşyna gözegçilik etmek, ösüşiň esasy ugurlaryny kesgitlemek, standartlary işläp düzmek we tassyklamak bilen meşgullanýarlar. Olardan iň esasy ISOC (*Internet Society*) – professional jemgyýet bolup durýar, ol barlag kommunikasiýalarynyň global infrastrukturasy hökmünde internetiň ösüşiniň we ewolýusiýasynyň umumy meseleleri bilen meşgullanýar.

ISOC-yň ýolbaşçylygy astynda (*Internet Architecture Board*) IAB guramasy hereket edýär, internetiň tehniki gözegçilik meseleleri onuň garamagynda dur. IAB barlaglaryň ugruny koordinirleýär we TCP/IP üçin täze standartlary kesgitlemekde ahyrky basgançak bolup durýar.

IAB-e iki sany esasy topar: («*Internet Engineering Task Force*» IETF – «*Интернет-Целевая группа Разработки*») we («*Internet Research Task Force*» IRTF – «*Интернет-Целевая группа Исследования*») girýär. ***IETF*** – Internetiň golaýdaky tehniki meselelerini çözmek bilen meşgullanýan inženerçilik

toparydyr. Ol esasy ugurlara (goşundylar, marşrutizatorlar we salgylanmalar, maglumatlary gorap saklamak we ş.m.) degişlilikde, dokuz sany toparçalara bölünýär we soňra internetiň standartlary bolup galýan spesifikasiýalary kesgitleýär. Hususan-da, IPv6 we DHCP protokollary IETF-iň edýän tagallalarynyň miweleri bolup durýar. Öz gezeginde, ***IRTF*** TCP/IP protokollary we internetiň tutuş tehnologiýasy boýunça uzak möhletli barlag taslamalaryny koordinirleýär.

Internet bilen bagly bolan dürli görnüşli resminamalar TCP/IP protokollarynyň standartlary boýunça teklip edilen we onuň resmi standartlarynyň hut özleri tehniki habarlaryň *Internet Request for Comments* seriýasynda ýa-da RFC-da çap edilýär. RFC uzyn ýa-da gysga bolup biler, global konsepsiýalary hem-de şol ýa-da beýleki taslamanyň aýratynlyklaryny ýazyp beýan edip biler, resmi standartlary formulirläp ýa-da täze protokollar boýunça teklipleri berip biler.

Domen atlaryň ulgamy.

Öň ýatlanyp geçilişi ýaly, internetiň ähli resurslaryna ýüz tutmagyň ulanyjynyň nukdaýnazaryndan has ýönekeý we aýdyň bolmagy üçin, internet torunda domen atlarynyň ulgamy (*Domain Name System*) *DNS* hereket edýär. Ol islendik resursyň IP-salgysyndan başga-da, ýeňil ýatda galan domen adynyň hem bolmagy üçin niýetlenendir.

Islendik resursyň domen ady şu aşakdaky esasy böleklerden: zolagyň adyndan, domeniň öz hususy adyndan we maşynyň adynyň atlandyrylyşyndan ybarat. Meselem **www.rbc.ru.** Bu domen ady resursyň **ru** geografiki domende ýerleşýändigini we onuň rbc hususy adynyň hem-de **www** funksional adynyň bardygyny aňladýar, ýagny başgaça aýtsak, WWW-serweriň wezipesini ýerine ýetirýär.

Zolaklarynyň atlaryny şertli «guramaçylyk» we «geografiki» zolaklara bölmek mümkin. Uly zolakda (birinji derejeli domenlerde) şu aşakdaky guramaçylyk zolaklary bellige alnandyr:

- com – *commercial* (täjirçilik);
- edu – *educational* (aň-bilim);
- gov – *government* (hökümet edaralary);

- mil – *military* (harby edaralar);
- net – *network* (toruň işini üpjün edýän guramalar);
- org – *organization* (täjirçilik däl guramalar).

Soňky döwürlerde birinji derejeli täze domen atlaryny girizmek giňden ara alnyp maslahatlaşylýar. Eýýäm, iki sany täze zolakda: *biz* we *info* zolaklarynda domenleri bellige almak mümkinçiligi girizildi we olar hereket edýär. *Info* zolagy isleg bildirýänleriň ählisi üçin açykdyr, *biz* zonasy bolsa, täjirçilik guramalaryny bellige almak üçin niýetlenendir. Şeýle-de, *name* we *pro* ýaly umumy domenleri, *museum*, *coop, aero* ýaly ýöriteleşdirilen domenleri we beýlekileri girizmek teklip edilýär.

Her bir ýurduň (döwletiň) iki harpdan ybarat bolan öz geografiki domeni bar. Käbir ýurtlaryň domenleri şulardyr:

- tm – Turkmenistan (Türkmenistan);
- jp – Japan (Ýaponiýa);
- ca – Canada (Kanada);
- ru – Russia (Russiýa);
- de – Germany (Germeniýa);
- fi – Finland (Finlýandiýa);
- fr – France (Fransiýa);
- ua – Ukraine (Ukraina);
- uk – United Kingdom (Angliýa).

Döwletleriň zolaklarynda hem guramaçylyk we geografik zolaklar bar. Guramaçylyk zolaklary, köplenç ýagdaýlarda ýokary derejeli guramaçylyk zolaklarynyň strukturasyny gaýtalaýarlar, meselem, *com* adynyň deregine *co* ady ulanylyp bilner. Geografiki zolaklar şäherler, welaýatlar we beýleki çäkler boýunça tapawutlandyrylýar. Olarda guramalaryň ýa-da personal ulanyjylaryň domenleri gönüden-göni ýerleşdirilýär.

Domen adynyň çep tarapynda, ýagny adyň başlanýan ýerinde maşynlaryň atlary ýerleşýär. Olar hususy we funksional atlar bolýar. Hususy atlary her kim öz islegine görä oýlap tapýar, funksional atlar bolsa, kompýuteriň ýerine ýetirýän funksiýalaryndan gelip çykýar, meselem:

- www – HTTP-serwer (WWW-serwer);

- ftp – FTP-serwer.

Ýöriteleşdirilen guramalaryň birnäçesi domen atlaryny resmileşdirmek we goldamak bilen meşgullanýar. ABŞ-da **www.internic.net** salgysy boýunça ýerleşýän (*Internet Network Information Center*) InterNIC guramasy *com* (täjirçilik guramalar), *edu* (aň-bilim edaralary), *org* (täjirçilik däl guramalar), *net* (tor taslamalary) ýaly zolaklardaky domenleri bellige almak bilen meşgullanýar. Ýewropada bu funksiýany **www.ripe.net** salgysy bolan *RIPE* guramasy öz üstüne aldy. **www.ripn.net** salgysy bolan *RIPN* guramasy Russiýada *ru* zolagynda domenleri bellige almak bilen meşgullanýar.

Öz domenini bellige aldyrmakçy bolýan her bir gurama ýa-da şahsyýet ilki bilen eýýäm bar bolan domeniň administratoryna ýüz tutmaly.

Islendik ýagdaýda, siziň dakmakçy bolýan adyňyzyň eýýäm bellige alnandygyny ýa-da alynmandygyny ilkibaşda hökman barlamaly. Muny **www.register.com** (*com, org, net we edu*) we **www.ripn.net/nic/whois** (*ru zolagy üçin*) salgylary boýunça edip bolar. Eger siziň saýlan adyňyz eýýäm bellige alnan bolsa, onda täze ady oýlap tapaýmak galýar. Şeýle-de bu ady ulanýan gurama ýa-da adam bilen duşuşyp, ony satyn almaga synanyşmak bolar.

ru zolagynda ikinji derejeli domeni almak prosedurasy örän ýönekeý, ýöne ol kabul edilen dünýä ülňülerine laýyk gelýän talaplaryň birnäçesini berjaý etmegi talap edýär. Bellige almagyň we delegirlemegiň tertibi «*ru* zolagynda administrirlemegiň düzgünnamalary we maslahatlary» («*Правила и рекомендации администрирования домена ru*») düzgünnamasynda doly ýazylandyr. Mysal üçin, РосНИИРОС ikinji derejeli domenleri bellige almagy amala aşyrýar we sargydyň esasynda olary administrirlemäge hukugy delegirleýär.

Sargyt bellenilen forma boýunça doldurylmalydyr. Bu formada domeniň bir ady, domeni administrirlejek we onuň tehniki ýagdaýy bilen gyzyklanjak adamlar, şeýle-de domeniň eýesi barada maglumatlar saklanýar.

Ýokarda agzalyp geçilen serwerlerdäki görkezmeleri öwrenip, domen adyny özbaşdak bellige almak mümkin. Domen adyny bellige almak bilen bagly bolan hysyrdylary öz üstüne alýan internet hyzmat-

laryny üpjün edijä ýüz tutmagyň ikinji mümkinçilik bolmagy mümkin. Şu ýerde esasy üns bermeli zat, ol hem domen adynyň üpjün edijiniň adyna däl-de, hut siziň öz adyňyza ýa-da siziň kompaniýaňyzyň adyna bellige alynmagydyr.

2.2. Internet gulluklary

Internet gulluklary – bu interneti ulanyjylara hyzmatlary teklip edýän ulgamdyr. Internet gulluklaryna elektron poçta, WWW, telekonferensiýalar, ýollaýyş sanawlary, FTP, IRC we internet maglumatlary bir ýerden beýleki bir ýere geçirmegiň gurşawy hökmünde ulanylýan beýleki önümler degişlidir.

Internetiň hödürleýän hyzmatlaryny iki sany esasy kategoriýa bölmek mümkin:

1. Aýrylyp goýlanlar (*off-line*) – ýüz tutma bilen maglumatlaryň alynmagynyň arasyndaky wagtlaýyn arakesme bu toparyň esasy nyşany bolup durýar.
2. Göni (*on-line*) – ýüz tutma boýunça maglumatlaryň haýal etmän yzyna dolanyp gelýändigi bilen häsiýetlendirilýär. Eger alyjydan alnan maglumata çalt seslenme gerek bolsa, onda bu hili hyzmat interaktiw häsiýete eýedir.

Elektron poçta.

Internetiň iň ilkinji we has giň ýaýran gulluklarynyň biri – elektron poçtadyr (*e-mail*). Bu gulluk elektron hatlary *off-line* düzgüninde ugratmak we kabul etmek, islendik wagtda okamak mümkinçiliklerini üpjün edýär. Ulanyjy öz hat-habarlaryny ugradýar, haty alyjy bolsa ony sähel wagtyň dowamynda (dessine) öz kompýuterinde alýar. Elektron hat özünde gulluk maglumatlaryny (*hatyň awtory, haty alyjy, hatyň tor boýunça geçiş ýollary we ş.m.*) saklaýan sözbaşylardan we bu hatyň hut öz mazmunyndan ybaratdyr.

Elektron haty öýjükli gol bilen tassyklap we şifrläp bolýar. Haty bir ýerden başga bir ýere geçirmegiň tizligi ortaça birnäçe sekunda (minuta) deňdir. Şunuň bilen birlikde elektron poçtanyň bahasy örän pesdir we ol aralygyň uzaklygyna bagly däldir. Ýönekeýlik, arzanlyk we köptaraplylyk elektron poçtanyň esasy artykmaçlyklarydyr.

Telekonferensiýalar.

Telekonferensiýa – hasaplaýyş tehnikasynyň apparat-programma serişdeleriniň kömegi bilen hakyky wagt düzgüninde daş aralyga maglumatlaryň ikitaraplaýyn geçirilişini üpjün edýän maglumat tehnologiýalarynyň ugry bolup, ol özüniň ýaýraýşy boýunça internetiň ikinji ornunda durýan gullugydyr.

Telekonferensiýalaryň gullugy tematiki telekonferensiýalaryň köplüginden – täzelikler serwerleri tarapyndan goldanylýan täzelikleriň toparlaryndan (*newsgroup*) ybaratdyr.

Täzelikleriň serweri – bu dürli tematikaly täzelikler toparlarynyň müňlerçesini özünde saklap bilýän kompýuterlerdir. Täze hat-habarlary alan her bir täzelikler serweri özüniň täzelikleri alşyp-berişýän ähli düwünlerine bu täzelikleri ugradýar.

Täzelikleriň topary – bu bellibir kesgitlenen tema boýunça hat-habarlaryň toplumy. Täzelikler basgançakly gurnalan tematiki toparlar boýunça böleklere bölünmelidir, her bir toparyň ady bolsa aşaky derejäniň adyndan ybaratdyr. Meselem, **comp.sys.linux.setup** konferensiýasy «kompýuterler» toparyna, «operasion ulgamy» topar-çasyna, has takygy, Linux ulgamyna ýa-da has takyklap aýtsak, onuň gurnalmagyna (oturdylmagyna) degişlidir.

Haýsydyr bir gurama, ýurt ýa-da tor üçin lokal (ýerli) iýerarhiýalar, şeýle-de global iýerarhiýalar bar. Telekonferensiýalar serweri tarapyndan alynýan toparlaryň toplumy onuň administratory tarapyndan kesgitlenilýär we olaryň bu serwerleriň täzelikleri alşyp-berişýän serwerlerinde bar bolmagy onuň administratory tarapyndan kesgitlenilýär.

Täzelikler toparyna aralaşmak abuna ýazylmak prosedurasy arkaly amala aşyrylýar, ol bolsa täzelikler serweriniň koordinatalaryny görkezmekden we ulanyjyny gyzyklandyrýan täzelikler toparynyň saýlanyp alynmagyndan ybaratdyr. Täzelikler serweriniň her birinde konferensiýalaryň kesgitli toplumynyň bardygyny we eger onda sizi gyzyklandyrýan tematika tapylmasa, başga serwerlerden peýdalanmaga synanyşmak mümkinçiliginiň bardygyny belläp geçmeli. Görkezilen bu prosedura, şeýle-de täzelikler tory bilen işlemek bu funksiýalary goldaýan programma üpjünçiliginiň, meselem, Microsoft kompaniýasynyň has giň ýaýran goşundysynyň – Outlook Express-iň kömegi bilen amala aşyrylýar.

Telekonferensiýalaryň temalary ara alyp maslahatlaşylanda, oňa iş ýüzünde nirede ýerleşýändiklerine garamazdan, örän köp adam gatnaşyp biler. Adatça, bu düzgünnama bolmaýan hem bolsa, konferensiýalardaky tertip-düzgüne *moderatorlar* diýlip atlandyrylýan ýörite adamlar gözegçilik edýär. Konferensiýalarda ornaşdyrylan tertip-düzgüne we olaryň tematikasyna laýyklykda, tertip-düzgüni berjaý etmek moderatorlaryň wezipesine girýär.

Telekonferensiýalaryň gulluklarynyň ýokarda ýazylyp beýan edilen formalaryndan başga-da, **forumlar** diýlip atlandyrylýan WWW-telekonferensiýalar hem has giňden ýaýradylýar. WWW-telekonferensiýalaryň öňki telekonferensiýalardan tapawudy olaryň web-interfeýsiň üsti bilen işleýändigi we täzelikleriň serwerlerinde merkezleşdirilen görnüşde däl-de, web-saýtlarda ýerleşýänligidir.

Ýollaýyş sanawlary.

Ýollaýyş sanawlary (*mail lists*) öz hususy protokoly we müşderi-programmasy bolmadyk hem-de diňe elektron poçta arkaly işleýän gullukdyr.

Ýollaýyş sanawlarynyň maksady elektron poçtanyň bir salgysynda köp adamlaryň – ýollaýyş sanawlarynyň abunaçylarynyň salgylaryny birleşdirmekdir. Hat bu salga ugradylanda, ýollaýyş sanawynyň ähli abunaçylary bu barada habar alýarlar. Ýollaýyş sanawlarynyň tematikasyndan oňat baş çykarýan adamlar, adatça, onuň alyp baryjylary bolýarlar. Olar nobatdaky goýberilişleriň taýýarlanyşyna we abunaçylara ugradylyşyna jogap berýärler. Bu sanawa hut öz elleri bilen ýazylan adamlar hatlary alyjylar bolýarlar. Ondan başga-da, olaryň islendik wagtda öz abuna ýazylyşyklaryny bes etmäge, ýagny sanawdan çykmaga hukuklary bardyr.

Ýollaýşyň açyk (*isleýänleriň hemmesi üçin*), ýapyk (*adamlaryň aýry-aýry toparlary üçin*), mugt (*döredijileriň entuziazmynyň, howandarlaryň goldawlarynyň, tölegli mahabat berijileriň hasabyna amala aşyrylýar*) we tölegli görnüşleri bar.

Abunaçylaryň sanyna baglylykda, ýollaýyş sanawlaryna serwerde çylşyrymlylygy dürli-dürli bolan programmalar tarapyndan hyzmat edilýär. Bu programmalar müşderileri abuna awtomatiki usulda ýazmakdan we olaryň abuna ýazylmakdan ýüz öwürmeklerini kabul etmekden, elektron salgylaryň anyklygyny (korrektligi-

ni) barlamakdan, hat-habarlaryň arhiwlerini alyp barmakdan, poçta ýalňyşlyklaryny gaýtadan işlemekden, işi daýjest (*«digest» iňlis sözünden «klassifisirlemek, ulgamlaşdyrmak, tertibe getirmek» diýmekligi aňladýar, başgaça aýdylanda, abunaçynyň her bir hat-habary aýratyn hat görnüşinde däl-de, haýsydyr bir wagt aralygyndaky ähli hat-habarlary bir hatda alyp bilýän ýagdaýlarynda*) düzgüninde goldamakdan, hat-habarlar ugradylmazdan öň sanawyň administratory tarapyndan barlanylmagyndan we ş.m. ybarat bolan doly funksionallygy üpjün edip ýa-da üpjün etmän hem bilerler.

Çatlar.

Çat («*chat*» iňlis sözi) diýlende internetiň hakyky wagt düzgüninde tekstli pikir alyşmalary geçirmäge, galyberse-de, häzirki wagtda wideoşekilli habarlaşmaga mümkinçilik berýän gulluklaryna düşünilýär. Gürrüňdeşligiň adaty formasyndan olary tapawutlandyrýan zat – olaryň tekst görnüşinde, ýagny teksti klawiaturadan ýazmak ýoly bilen alnyp barylýandygydyr. Çatlaryň esasynda ýatan iň bir meşhur açyk standart (*Internet Relay Chat*) **IRC** bolup durýar. **IRC** – bu köp ulanyjysy bolan, çat üçin niýetlenen köp kanally tordyr. Ulanyjylar özleriniň nirede ýerleşýändiklerine garamazdan, onuň kömegi bilen hakyky wagt düzgüninde özara gürleşip bilýärler. IRC-nyň köp ýyllardan bäri bardygyna garamazdan, häzirki zaman kompaniýalaryň täjirçilik işlerinde, meselem, sarp edijilere hyzmat etmek boýunça merkezleriň işlerinde, bu standart iş ýüzünde asla ulanylmaýar. Onuň esasy niýetlenen ýeri interneti ulanyjylaryň arasynda giň möçberli meseleleri ara alyp maslahatlaşmak bolup durýar.

IRC standarty ýatan çatlar öz wagtynda ýeterlik derejede giň ýaýrady. Ýöne häzirki wagtda aýry-aýry web-saýtlarda geçirilýän we HTML diline ýa-da Java diline esaslanan çatlar has meşhur bolup başladylar. Bu bolsa interneti ulanyjylara goşmaça programma üpjünçiligini öz kompýuterlerine goýmazdan, diňe standart brauzerleri ulanyp, bu çatlara gatnaşmaga mümkinçilik berýär. Şeýlelik bilen, potensial gatnaşyjylaryň sany iň ýokary derejede bolýar. Beýleki tarapdan, kompaniýanyň korporatiw saýtynda çatyň işini üpjün edýän ulgamy ornaşdyrmagyň mümkinçiligi bu gullugy täjirçilik maksatlary bilen, meselem, sarp edijiler bilen kärhananyň işiniň ol ýa-da beýleki meselelerini, önümi, hyzmat ediş ulgamyny we ş.m. ara alyp

maslahatlaşmak üçin örän giň möçberde peýdalanmaga mümkinçilik berýär.

Internet-peýjerler.

Söhbetdeşligiň dinamikligi we interaktiwligi boýunça elektron poçta bilen çatlaryň arasyndaky aralyk ýagdaýy internet-peýjerler ýa-da göz açyp ýumasy salymdaky habarlaryň gullugy eýeleýär. Internet-peýjerler ýuwaş-ýuwaşdan internetde söhbetdeşligiň iň bir meşhur serişdesi bolup barýar we özüniň peýdalanyşynyň giňligi boýunça elektron poçtanyň yzyndan örän çalt ýetip biler. Göz açyp ýumasy salymdaky habarlaryň gullugy hakyky wagt düzgüninde söhbetdeş bolmaga mümkinçilik berýär, ol özünde elektron poçtanyň we telefonyň artykmaçlyklaryny jemleýär. Tekstli gepleşigi, grafikany bir ýerden beýleki bir ýere geçirmek, ses we wideo aragatnaşyklary, faýllary alyş-çalyş etmek şuňa meňzeş ulgamlarda alyş-çalyş prosesleriniň bölegi bolup bilerler. Şeýle programmalaryň mysallary ICQ, MSN, AOL Instant Messenger we beýlekiler bolup durýarlar.

FTP.

FTP (*File Transfer Protocol*) – faýllary bir ýerden beýleki bir ýere geçirmegiň protokoly. FTP protokolyna internetiň gullugy hökmünde seredilende, ýönekeý bir protokol däl-de, eýsem, faýl arhiwlerinde faýllara elýeterlik gullugy göz öňünde tutulýar. Onuň ýeterlik derejede has ýokary meşhurlygynyň birinji sebäbi kompýuter ulgamlarynyň ulanylmagynyň onýyllyklarynyň dowamynda FTP-arhiwlerde ýygnalan maglumatlaryň ägirt uly köplügi bilen düşündirilýär. Meşhurlygyň ikinji sebäbi oňa aralaşmak mümkinçiliginiň, FTP boýunça faýllary ugrukdyrmagyň we geçirmegiň ýönekeýligi bolup durýar.

Umuman, **FTP** – bu gönüden-göni aralaşmak gullugy, ol internete doly derejede birikdirilmegi talap edýär.

World Wide Web.

WWW (*World Wide Web*) – bu internete doly derejede birikdirilmegi talap edýän we *Web*-saýtlarda berlen maglumatlar bilen interaktiw özara hereket etmäge mümkinçilik berýän gönüden-göni aralaşmak mümkinçiliginiň gullugy. Ol internetiň iň häzirki zaman we amatly gullugydyr. Ol gipertekst ýörelgelerine esaslanýar we ähli mümkin bolan multimedia resurslaryny: wideony, audiony, grafikany, teksti we ş.m. peýdalanyp, maglumatlary bermäge ukyplydyr.

Özara hereket gipertekstleri bir ýerden beýleki bir ýere geçirmegiň protokollaryny (*Hyper Text Transfer Protocol*) HTTP peýdalanmak bilen müşderi-serwer ýörelgesi boýunça amala aşyrylýar. HTTP protokolynyň kömegi bilen WWW gullugy gipertekstleri belgilemegiň – HTML diliniň formasynda resminamalary alyş-çalyş etmäge mümkinçilik berýär. Ol bolsa, öz gezeginde resminamalaryň mazmunynyň ulanyjylaryň brauzerlerinde ýeterlik derejede berilmegini üpjün edýär.

WWW-niň esasynda ýatan gipertekstiň prinsipi ýagny HTML resminamanyň her bir elementi başga bir resminama ýa-da onuň bölegine salgylanma bolup biler, şunda bu resminama edil şu serwerde ýa-da internetiň beýleki serwerlerinde ýerleşýän resminamalara salgylanyp biler. WWW salgylanmalar diňe bir WWW gullugyna häsiýetli bolan resminamalary görkezmän, eýsem, internetiň beýleki maglumat resurslaryny we gulluklaryny hem görkezip biler. Mundan başga-da, WWW – brauzerleriň programma-müşderileriniň, synçylaryň ýa-da ugrukdyryjylaryň köpüsi munuň ýaly salgylanmalara diňe bir düşünmek bilen çäklenmän, eýsem, degişli gulluklaryň: FTP-niň, Usenet tor täzelikleriniň, elektron poçtanyň we ş.m. programma-müşderileri bolup durýarlar.

Şeýlelikde, WWW-niň programma serişdeleri internetiň dürli gulluklary üçin köptaraply bolup durýarlar, WWW maglumat ulgamynyň özi bolsa, olara gatnaşygy boýunça integrirleýji funksiýany (wezipäni) ýerine ýetirýär.

Internetiň we WWW-niň şol bir deň derejeli düşünje däldigini belläp geçmeli. Internetiň ýöriteleşdirilen kesgitlemesi ony TCP/IP protokolynyň maşgalasynyň esasynda kompýuter torlarynyň özara aragatnaşygy hökmünde getirip görkezýär, bu özara aragatnaşygyň giňişliginde bolsa has ýokary derejeli protokolyň, şol sanda *World Wide Web-iň* protokolynyň – giperteksti bir ýerden beýleki bir ýere geçirmek (HTTP) protokolynyň, uzakda ýerleşen maglumatlara girmegiň gipertekst serweriniň funksionirlenmegi mümkin bolup durýar. WWW-den başga-da, bu derejede, ol amaly dereje ýa-da goşundylaryň derejesi – diýlip atlandyrylýar. Beýleki protokollar, meselem, elektron poçtanyň (POP3, SMTP, IMAP), hakyky wagt düzgüninde söhbetdeşligiň (IRC) we täzelikler toparynyň (NNTP) protokollary hem hereket edýärler.

Şeýlelikde, **World Wide Web** – bu ulanyjylara peýdalanmak üçin ýönekeý bolan interfeýsi teklip edýän, hatda kompýuteri entek gaty gowy bilmeýän hem bolsa, olara internetiň islendik böleginde ýerleşýän web-gulluklara aralaşmaga mümkinçilik berýän Internet gulluklarynyň biridir.

Internetiň täze gulluklary.

Öň ýokarda aýdylyp geçilen internet gulluklary ýaly, entek kän-bir giň ýaýramadyk we hemmeler tarapyndan ykrar edilen bitewi standartlary bolmadyk internet gulluklarynyň birnäçesini aýratyn bir topara bölüp aýyrmak mümkin. Olaryň esasynda hem maglumatlary bir ýerden beýleki bir ýere geçirmek gurşawy hökmünde interneti peýdalanmak ýatyr. Hususan-da, bu topara şulary degişli etmek mümkin:

- telefon we faksimil aragatnaşygyň hyzmatlaryny amal edýän we internetiň aragatnaşyk kanallary boýunça sesleri bir ýerden beýleki bir ýere geçiriji serişdeler;
- internetiň üsti bilen audio we wideokonferensiýalary geçirmek üçin programma serişdeleri;
- multimedia maglumatlaryny giňden alyp eşitdiriş ulgamlary.

Maglumatlary gözleýji gulluklar.

Internete gatnaşyjy toparlaryň biri tarapyndan goldanylýan we maglumatlary gözlemek boýunça teklip edýän hyzmatlarynyň global häsiýetlere eýedigi sebäpli, bu kategoriýalaryň hataryna goşulan internet gulluklary aýratyn topary düzýärler. Maglumatlary gözlemek şu günki günde internetiň esasy meseleleriniň biri bolup durýar, sebäbi onda görkezilen web-sahypalaryň sany şu günki gün birnäçe ýüz milliondan hem gowrakdyr.

Mundan başga-da, maglumatlary gözlemegiň meseleleriniň esasynda çeşmeleriň köplügi we bölekleýinligi, maglumatlary saklamagyň dürli usullarynyň uly möçberi, maglumatlary saýlamaga, tertipleşdirmäge we gaýtadan işlemäge wagtyň juda az bolmagy, maglumatlary almagyň bahasy, olaryň ygtybarly däldigi, hemişe täzelenip durulýandygy we täze maglumatlaryň gelýändigi ýaly sebäpler ýatyr.

Ýokarda görkezilen kynçylyklary bellibir derejede ýeňip geçmegi başarýan internetiň maglumatlary gözlemegiň esasy gurallary aşakda sanalyp geçilýär:

- ***Gözleg maşynlary*** (*spiders, crawlers*). Gözleg maşynlarynyň esasy wezipesi internetde bar bolan web-saýtlardan gerekli maglumatlary ýygnamak maksady bilen internetde barlag işlerini geçirmekden we ulanyjylaryň ýüz tutmasy boýunça ony has doly derejede kanagatlandyrýan maglumatlary bermekden ybaratdyr.
- ***Kataloglar.*** Olar basgançak görnüşinde guralan tematiki strukturadan ybaratdyr. Bu struktura gözleg maşynlaryndan tapawutlylykda, maglumatlar ulanyjylaryň inisiatiwalary boýunça girizilýär. Goşulýan sahypa katalogda kabul edilen kategoriýalara örän berk baglanýar.
- ***Gözlegiň meta-serişdeleri.*** Olar birbada birnäçe gözleg serişdelerini işe goýbermek ýoly bilen gözleg prosesini kämilleşdirmäge mümkinçilik berýär. Bu usul gözlegiň tizligini ep-esli derejede çaltlandyrýar, ýöne häzirki zaman gözleg ulgamlarynyň aglabasy tarapyndan teklip edilýän çylşyrymly ýüz tutmalary guramak mümkinçiliklerinden peýdalanmaga mümkinçilik bermeýär.

Gözleg ulgamlary we kataloglar barada indiki «Özbaşdak sarp edijiler bilen özara hyzmatdaşlyk (hereketler)» babynda has jikme-jik durlup geçilýär.

2.3. Internet torunda howpsuzlygy upjun etmegin usullary

Interneti giňden ulanmagyň esasy şertleriniň biri onuň üstünden geçirilýän ähli tranzaksiýalar üçin howpsuzlygy üpjün etmek bolupdy we bolmagynda galýar. Bu ulanyjylaryň özara biri-birlerine geçirilýän maglumatlaryna, söwda ulgamlarynyň maglumatlar bazalarynda saklanýan maglumatlara, maliýe tranzaksiýalaryny ugradyjy maglumatlara degişlidir.

Maglumat howpsuzlygy düşünjesini maglumatyň eýesini ýa-da ony ulanyjyny material ýitgilere getirýän maglumatlaryň ýok edilmegi, many-mazmunynyň ýoýulmagy we açylmagy ýaly tötänleýin ýa-da öňden hasaplanylan ýolberilmesiz töwekgelçilikleri aradan aýyrýan täsirlere maglumatlaryň durnuklylyk ýagdaýy hökmünde kesgitlemek bolar. Internet torunyň daşky aralaşmalar üçin açyklygy sebäpli, bu

usullaryň tutýan orny örän ýokarydyr. Howpsuzlyk şertiniň ýokary wajyplygy internetde geçirilýän köpsanly barlaglarda hem bellenilip geçirilýär.

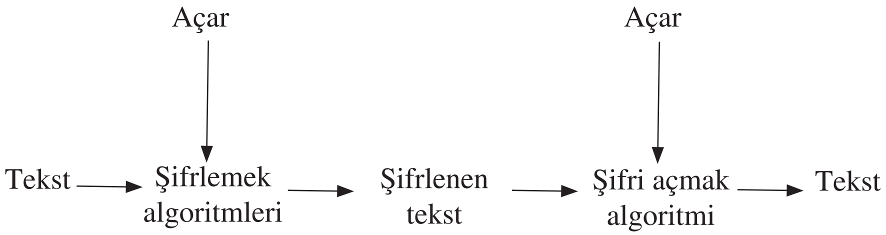
Howpsuzlyk meselesini çözmek bilen kriptografiýa – maglumatlaryň howpsuzlygyny üpjün etmek baradaky ylym meşgullanýar. Kriptografiýa we onuň esasynda gurlan ulgamlar şu aşakdaky meseleleri çözmek bilen meşgullanýar.

- **Konfidensiallyk.** Maglumatlar ýygnalyp saklananda, bir ýerden beýleki bir ýere geçirilende oňa rugsatsyz aralaşmakdan goralyp saklanylmalydyr. Maglumatlar kime niýetlenen bolsa, diňe şol adamyň hem bu maglumatlara aralaşmaga mümkinçiligi bolmalydyr. Bu bolsa şifrlemek arkaly amal edilýär.
- **Autentifikasiýa.** Haty ugradyjyny birmanyly identifisirlemek hökmanydyr, şeýle edilende ol ugradyjy haty ugratmakdan ýüz öwrüp bilmeýär. Ol elektron sanlaýyn gol we sertifikat bilen amal edilýär.
- **Bitewülik.** Maglumat ýygnalyp saklananda, bir ýerden beýleki bir ýere geçirilende-de, olaryň rugsatsyz üýtgedilmeginden goralyp saklanylmalydyr. Ol elektron öýjükli gol bilen amal edilýär.

Ýokarda sanalyp geçilen meselelere laýyklykda, şifrlemek, sanlaýyn gol we sertifikatlar maglumatlary gorap saklamagyň esasy serişdeleri bolup durýarlar.

Şifrlemek. Internet torunda geleşik amala aşyrylanda, ilkinji nobatda, möhüm maglumatlaryň keseki adamlardan ygtybarly gizlenilendigine göz ýetirmelidir. Şifrlemek tehnologiýasy bu wezipäni ýerine ýetirmäge hyzmat edýär. Şifrlemek diýmek bolsa ýönekeý teksti ýörite forma öwürmek diýmekdir, ýörite şifrleýji açar bolmasa, ol maglumatlary okamak mümkin däldir. Şu görkezilen tehnologiýalaryň kömegi bilen internetiň hemmelere elýeterli kanallary boýunça howpsuz aragatnaşygy guramak mümkin.

Şifrlemegiň islendik ulgamy şifrlemek algoritmleriniň (matematik formulalaryň) birini ýa-da birnäçesini, olaryň ulanýan açarlaryny, şeýle-de açarlary dolandyryş ulgamlaryny özüne birleşdirýän kesgitli usulyýet boýunça işleýär (*2.4-nji şekil*).



2.4-nji şekil. Şifrlemegiň shemasy

Şifrlemek usulyýetine laýyklykda, ilki bilen şifrlenilýän tekstden şifrlenen teksti almak üçin teksti şifrlemek algoritmi we açar ulanylýar. Soňra şifrlenen tekst özüniň niýetlenen ýerine ugradylýar, ol ýerde bolsa, ilkibaşdaky teksti almak üçin şifrleri açmagyň şol başdaky algoritmi we şol açar ulanylýar. Şifrlemek usulyýetine, şeýle-de açarlary döretmek we olary ýaýratmak proseduralary girýär.

Açar bilen teksti birleşdirýän şifrlemek algoritmleri has giňden ýaýrandyr. Şunuň ýaly görnüşli ulgamlaryň howpsuzlygy şifrlemek algoritminde ulanylýan açaryň konfidensiallygyna baglydyr. Bu howpsuzlyk hemmelere elýeterli bolmagy mümkin bolan we şuňa laýyklykda, oňat barlanan algoritmiň özüniň konfidensiallygyna bolsa bagly däldir. Ýöne, bu usullar bilen baglanyşykly bolan esasy mesele generasiýa prosedurasyndan we özara hereketiň beýleki gatnaşyklaryna açarlary geçirmegiň howpsuz prosedurasyndan ybaratdyr.

Häziki wagtda kriptografiki algoritmleriň iki sany esasy görnüşi bar:

- şifrlemek hem-de şifri açmak – edil şol bir açaryň kömegi bilen amala aşyrylanda, ýapyk, gizlin açarlaryň ulanylmagyna esaslanýan klassyky ýa-da simmetriki algoritmler.
- açyk açarly algoritmler, olarda bir açyk we ýapyk açar ulanylýar, ýagny şifrlemek amaly dürli açarlaryň kömegi bilen amala aşyrylýar. Bu algoritmler, şeýle-de asimmetriki algoritmler diýlip hem atlandyrylýar.

Her bir usulyýet açarlary paýlamagyň öz hususy usullarynyň we açarlaryň öz hususy tipleriniň, şeýle-de şifrleýji algoritmleriň we şifrleri açyjy hususy açarlaryň bolmagyny talap edýär.

Şifrlemegiň simmetriki usullary.

Gizlin açar bilen şifrlemegiň tehnologiýasy (*simmetriki algoritm*) şifrlenen hat alyş-çalşygyna gatnaşýan iki gatnaşyjynyň hem edil şol bir açary ulanyp bilmeklerini talap edýär. Bu örän möhümdir, sebäbi ugradyjy haty şifrlemek üçin bir açary ulanýan bolsa, haty kabul ediji hem edil şol açary şifri açmak üçin ulanýar. Bu ýerden bolsa, bir ýerden beýleki bir ýere bu açary howpsuz geçirmegiň meselesi ýüze çykýar. Simmetrik şifrlemek algoritmleri känbir uzyn bolmadyk açarlary peýdalanýar we maglumatlaryň uly göwrümini çalt şifrläp biler. Simmetrik açarlary bolan ulgamlardan peýdalanmagyň tertibi şunuň ýaly görnüşe eýedir:

1. Simmetrik gizlin açar howpsuz döredilýär, ýaýradylýar we ýatda saklanýar.
2. Haty ugradyjy şifrlenen teksti almak üçin gizlin simmetrik açar bilen birlikde şifrlemegiň simmetrik algoritminden peýdalanýar.
3. Haty ugradyjy bir ýerden beýleki bir ýere şifrlenen teksti geçirýär. Simmetrik gizlin açar hiç wagt aragatnaşygyň goralmaýan kanallary boýunça bir ýerden beýleki bir ýere geçirilmeýär.
4. Ilkibaşdaky teksti gaýtadan dikeltmek üçin, haty alyjy özünde eýýäm bar bolan şifrlemegiň şol bir simmetriki algoritmini edil şol bir simmetriki açar bilen birlikde şifrlenen tekst üçin peýdalanýar.

Şifrlemegiň simmetriki ulgamlarynyň algoritmleriniň käbirleri: GOST №28147-80, DES (*Data Encryption Standard*), üç gatly DES algoritmi, şifrlemegiň IDEA, RC2, RC3, RC5, CAST halkara algoritmleri.

Şifrlemegiň asimmetriki usullary.

Şifrlemegiň simmetrik usullary ulanylanda ýüze çykýan açarlary ýaýratmak meselelerini çözmek üçin klassyky we häzirki zaman algebrasy tarapyndan alnan netijeleriň esasynda açyk açarly ulgamlar ýa-da asimmetrik kriptoulgamlar teklip edildi. Olaryň manysy şundan ybarat, ýagny her bir salgy tarapyndan bellibir kesgitlenen düzgün boýunça özara baglanylan iki sany açar generirlenýär. Bu jübütdäki açarlaryň her birini şifrlemek hem-de şifri açmak üçin ulanyp bolýan

hem bolsa, bir açar bilen şifrlenen maglumatlary diňe beýleki açar bilen açyp bolýar.

Açarlaryň biri açyk, beýlekisi bolsa ýapyk diýlip yglan edilýär. Açyk açar çap edilýär we haty alyja habar ibermek isleýän ähli ulanyjylar üçin açykdyr. Gizlin açar gizlinlikde saklanýar. Ilkibaşdaky tekst haty alyjynyň açyk açary bilen şifrlenýär we oňa ugradylýar. Şifrlenen teksti edil şol açyk açar bilen açyp bolmaz. Diňe haty alyjynyň özüne belli bolan ýapyk açary ulanyp, şifri açmak mümkindir.

Açyk açarly kriptografiki ulgamlary öwrülişiksiz ýa-da birtaraplaýyn diýlip atlandyrylýan funksiýalar ulanýar.

Birtaraplaýyn funksiýalar düşünjesi hasaplaýyş ulgamlaryna girelgäni (elýeterligi) goramak baradaky nazary barlaglarda girizildi. Eger x-iň kesgitleniş ugrundaky x-leriň ähli bahalary üçin y=f(x) bahany ýeňil hasaplamak mümkin bolsa, onda f(x) funksiýa birtaraplaýyn funksiýa (*one way function*) diýlip atlandyrylýar, ýöne onuň ters bahasyny hasaplamak iş ýüzünde asla amala aşyryp bolmajak zatdyr. Ýagny berlen y^0 baha boýunça x^0-yň $f(x^0)=y^0$ bolýan bahasyny tapmak mümkin däldir. «Berlen şu ýagdaýlarda amala aşyrmak iş ýüzünde asla mümkin däl» diýmek hasaplamalaryň ägirt uly göwrümini ýerine ýetirmegiň gerekdigini aňladýar, ol bolsa tehnikanyň ösüşiniň häzirki ýagdaýynda asla amala aşyryp bolmajak zatdyr.

Öwrülişiksiz funksiýalaryň toparlarynyň köplügi açyk açarly ulgamlaryň dürli görnüşlerini döredýär.

Açyk açarlar bilen şifrlemegiň algoritmleri häzirki zaman maglumat ulgamlarynda has giňden ýaýrandyr. Häzirki döwürde açyk açarly kriptoulgamlaryň birnäçesi bellidir. 1978-nji ýylda teklip edilen RSA ulgamy şu günki günde has gaýtadan işlenen. RSA algoritmi onuň awtorlary R.L. Raýwestiň (R.L. Rivest), A. Şamiriň (A. Shamir) we L. Adiemanyň (L. Adieman) familiýalarynyň birinji harplary boýunça RSA diýlip atlandyryldy. Bu algoritm iş ýüzünde açyk ulgamlar üçin dünýäde ykrar edilen standart boldy we TTHKK (*Telefon we telegraf boýunça Halkara Konsultatiw komiteti*) tarapyndan ulanmak üçin teklip edildi. Şeýle-de, ECC (*elliptiki egri çyzyklaryň esasynda döredilen kriptoulgamlar*), El-Gamal algoritmleri ulanylýar.

Açyk açar bilen şifrlemek ulgamynyň algoritmlerini şu aşakdaky gurallar hökmünde peýdalanmagyň mümkindigini belläp geçmeli:

- bir ýerden beýleki bir ýere geçirilýän we ýatda saklanýan maglumatlary goramagyň özbaşdak serişdeleri hökmünde;
- açarlary paýlamak üçin serişde hökmünde (*adaty kriptoulgamlara garanyňda, açyk açar bilen şifrlemegiň ulgamlarynyň algoritmi zähmeti has köp talap edýär. Şonuň üçin iş ýüzünde olaryň kömegi bilen özlerinde maglumatlaryň ujypsyz bölegi bolan açarlary bir ýerden beýleki bir ýere geçirmek we soňra adaty algoritmleriň kömegi bilen maglumatlaryň ägirt uly akymlaryny alyş-çalyş etmek has oňaýly bolar*);
- ulanyjylary autentifikasiýalaşdyrmagyň serişdesi hökmünde (*elektron öýjükli goly döretmek üçin*).

Açarlary özlerinde gönüden-göni saýlap-seçýän ähli asimmetrik kriptoulgamlar hüjümleriň obýektleri bolup durýar, şonuň üçin olarda goragyň ekwiwalent derejesini üpjün etmek üçin simmetrik kriptoulgamlardaka garanyňda, olarda has uzyn açarlar ulanylmalydyr. Açarlaryň uzynlygynyň ekwiwalentlikleri baradaky şu aşakdaky takmynan maglumatlary getirmek mümkin.

2.2-nji tablisa

Şifrlemegiň simmetriki we asimmetriki usullarynyň açarlarynyň ekwiwalent uzynlyklary

Simmetriki açaryň uzynlygy	Açyk açaryň uzynlygy
56 bit	384 bit
64 bit	512 bit
80 bit	768 bit
112 bit	1792 bit
128 bit	2304 bit

Asimmetriki şifrlemegiň algoritmleriniň tizliginiň pes bolmagyndan gaçmak üçin açyk açar bilen şifrlemegiň usullaryny göwrümi uly bolmadyk maglumatlary, meselem, gizlin açary şifrlemek üçin häli-şindi peýdalanýarlar, onuň esasynda bolsa soňra simmetriki usul bilen maglumatlary kriptografiki ýapmak amala aşyrylýar.

Sanlaýyn gol.

Elektron sanlaýyn gol – bu elektron görnüşde maglumatlaryň hakykylygyna gözegçilik etmegiň, elektron maglumatlaryň bitewüligini üpjün etmegiň, olaryň awtorlygyny we wajyplygyny tassyklamagyň kuwwatly serişdesidir. Başgaça aýdanymyzda, ***Elektron sanlaýyn gol*** (*iňl. Electronic digital signature*) – bu elektron maglumatlaryň kriptografiki özgertmäniň netijesinde alnan simwollaryň yzygiderliligidir.

Elektron sanlaýyn gol hut öz eliň bilen gol çekmegiň kybapdaşy hökmünde ulanylýar. Elektron sanlaýyn gol baradaky has giňden ýaýran pikir – bu hem onuň kriptografikligidir.

Elektron sanlaýyn goluň kömegi bilen diňe bir tranzaksiýanyň kesgitli çeşme tarapyndan inisirlenendigini däl-de, eýsem, bir ýerden beýleki bir ýere geçirilende maglumatyň üýtgemändigini hem subut etmek bolýar.

Edil şifrlemekdäki ýaly, elektron goluň tehnologiýasynda hem gizlin açar (*bu ýagdaýda geleşige gatnaşyjylaryň ikisi hem edil şol bir açary ulanýar*) ýa-da açyk açar (*bu ýagdaýda jübüt açar – açyk açar we şahsy açar gerek bolýar*) ulanylýar. Açyk açarly usullar (meselem, RSA) has meşhurdyr we olar ulanmak üçin has ýönekeýdir.

Heş-funksiýalar açarlaryň esasynda döredilen kriptoulgamyň iň möhüm elementleriniň biri bolup durýar we hat-habarlaryň modifikasiýa ýagdaýlaryny ýüze çykarmak, ýagny elektron gol üçin ulanylýar. Olary ýüze çykarmak şeýle aňsat, ýöne şifrini açmak (*deşifrlemek*) asla müm-kin däl. Heş-funksiýanyň üýtgäp durýan uzynlykly ilkibaşky maglumatlary bar we fiksirlenen (*adatça, 128 bit*) ölçegdäki (*käwagtlar hat-habaryň daýjesti – MD diýlip atlandyrylýan*) setiri yzyna gaýtarýar.

Goralan heş-funksiýalaryň birnäçesi bar, olar: *Message Digest 5* (MD-5), *Secure Hash Algorithm* (SHA) we beýlekiler. Olar dürli resminamalarda dürli gollaryň boljakdygyna, hatda resminamada bolup geçýän iň bir ujypsyz özgerişleriň hem onuň daýjestiniň üýtgemegine getirjekdigine kepil geçýärler.

RSA algoritmini peýdalanýan sanlaýyn goluň tehnologiýasynyň nähili işlenýändigine seredip geçeliň, meselem, hat-habar ugratmakçy bolýarsyňyz diýip hasap edeliň. Bu ýagdaýda işiň tertibi şunuň ýaly bolar:

1. Heş-funksiýasynyň kömegi bilen siz daýjesti-ilkibaşky tekstiň özboluşly usul bilen gysylan görnüşini alarsyňyz.
2. Hat-habarlaryň daýjestini alyp, siz ony hususy RSA açaryň kömegi bilen şifrleýärsiňiz we daýjest sanlaýyn gola öwrülýär.
3. Siz hat-habarlaryň hut özi bilen sanlaýyn goly hem ugradýarsyňyz.
4. Iberilen hatlary alyp, haty alyjy siziň açyk açaryňyz bilen sanlaýyn goluň şifrini açýar (deşifrleýär) we hat-habarlaryň daýjestini çykarýar.
5. Haty alyjy hat-habarlar üçin edil siziňki ýaly, hut şol heş-funksiýasyny ulanyp, gysylan tekstiň öz görnüşini alýar we sanlaýyn goldan gaýtadan dikeldilen daýjest bilen ony deňeşdirýär. Eger olar gabat gelýän bolsa, onda bu goluň dogrudygyny we hatyň hakykatdan hem sizden barandygyny aňladýar. Eger olar gabat gelmese, onda hatyň sizden ýa-da başga çeşmeden ugradylandygyny, ýa-da gol çekilenden soň hatyň üýtgedilendigini aňladýar.

Haty ugradyjynyň şahsyýeti autentifikasiýa edilende, açyk we şahsy açarlary şifrlemekde ýerine ýetiren amallaryna garşylykly bolan amallary ýerine ýetirýärler. Meselem, şifrlemek tehnologiýasynda açyk açar şifrlemek üçin, şahsy açar bolsa şifri açmak (deşifrlemek) üçin ulanylýar. Gollaryň kömegi bilen autentifikasiýa edilende bolsa, hemmesi tersine. Mundan başga-da, gol hatlary keseki gözden goramaga däl-de, diňe hat-habarlaryň bitewüligine we asyl nusgalydygyna kepil geçýär. Munuň üçin şifrlemek algoritmleri niýetlenendir. Meselem, elektron resminamalaryň hakykylygyny barlaýan DSS (*Digital Signature Standard* – sanlaýyn gol standarty) standart tehnologiýasy ABŞ-da döwlet edaralary bilen işleýän kompaniýalar tarapyndan peýdalanylýar. Ýöne, RSA tehnologiýasynyň goly generirlemek hem hat-habarlaryň hut özüni şifrlemek üçin hyzmat edýändigi sebäpli, onuň ulanmak mümkinçilikleri has uludyr. Sanlaýyn gol haty ugradyjynyň şahsyýetiniň hakykylygyny barlamaga mümkinçilik berýär: ol hatyň awtorynyň şahsy açarynyň peýdalanylmagyna esaslanandyr we maglumatlary gorap saklamagyň iň ýokary derejesini üpjün edýär.

Sertifikatlar.

Ýokarda aýdylyp geçilşi ýaly, açarlary ýaýratmak kriptografik ulgamlaryň çözmeli esasy meselesi bolup durýar. Şifrlemegiň simmetrik usullary ulanylanda bu mesele has ýiti bolup durýar, şonuň üçin internetiň üsti bilen açarlary bir ýerden beýleki bir ýere geçirmek üçin maglumatlar şifrlenende, köplenç ýagdaýlarda şifrlemegiň asimmetriki usullary ulanylýar.

Asimmetriki usullar internetiň açyk arhitekturasy üçin has uýgunlaşdyrylandyr, ýöne bu ýerde hem açyk açarlaryň ulanylmagy gizlin açar bilen aragatnaşygy kesgitlemek üçin identifikasiýalaşdyrmagy we olaryň goşmaça goragyny talap edýär. Şunuň ýaly goşmaça gorag bolmasa, betniýet adamlar (hakerler) açyk açaryň alamatyny çalşyryp ýa-da ony identifikasiýalaşdyrmagy bozup, özüni gol çekilen maglumatlary ugradyjy ýa-da şifrlenen maglumatlary kabul ediji hökmünde görkezip biler. Bu ýagdaýda her bir adam özüni başga adam hökmünde görkezip biler. Bularyň hemmesi açyk açaryň werifikasiýalaşdyrylmagynyň zerurdygyna getirýär. Bu maksatlar üçin elektron sertifikatlar ulanylýar.

Elektron sertifikat açyk açary kesgitli bir ulanyjy ýa-da goşundy bilen baglanyşdyrýan sanlaýyn resminamadan ybaratdyr. Elektron sertifikaty tassyklatmak üçin ynanylan merkeziň – SM-iň (*Sertifikasiýa Merkeziniň*) elektron sanlaýyn goly ulanylýar. SM-iň ýerine ýetirýän funksiýalaryndan gelip çykmak bilen, ol açyk açarlaryň ähli infrastrukturasynyň (AAI-niň ýa-da PKI-niň – *Public Key Infrastructure*) esasy komponenti bolup durýar. SM-iň açyk açaryny peýdalanyp, her bir ulanyjy elektron sertifikatyň hakykylygyny barlap we onuň mazmunyndan peýdalanyp biler.

Sertifikatlara ynanyp bolar ýaly, SM-iň funksiýasyny ýerine ýetirýän we olaryň çeşmeleri bolup durýan garaşsyz guramalar hökmany suratda örän abraýly bolmalydyr. Häzirki wagtda sertifikatlaryň has belli çeşmesi Thawte **(www.thawte.com)** we VeriSign **(www.verisign.com)** kompaniýalary bolup durýar, ýöne World Registry (IBM), Cyber Trust (GTE) we Entrust (Nortel) ýaly başga ulgamlar hem bar. Russiýada «*РосБизнесКонсалтинг*» **(www.rbc.ru)** häzirki wagtda Thawte kompaniýasynyň SSL sertifikatynyň distribýuteri bolup durýar.

Sanlaýyn sertifikatlaryň tehnologiýasy şu görnüşde işleýär: sertifikatdan peýdalanmak üçin potensial satyn alyjy, ilki bilen ony ygtybarly çeşmeden almaly. Munuň üçin oňa, mümkin, bu gurama baryp we degişli resminamany görkezip, özüniň şahsyýetiniň hakykylygyny nähilidir bir usul bilen subut etmek, şeýle-de sertifikatlaryň çeşmesine özüniň açyk açarynyň nusgasyny bermegi gerek. Mundan soň internetiň üsti bilen nämedir bir zady satyn almaga islegi bar bolsa, onda oňa sargydynyň gapdalyna öz elektron goluny we sertifikatyň göçürmesini goşmak ýeterlikdir. Alyjy kimden haryt alýan bolsa, şol firmanyň alyjylara hyzmat edýän bölümi sargyda hakyky açyk açaryň goşulandygyna göz ýetirmek üçin sertifikaty barlaýar, şeýle-de sertifikatyň annulirlenmedikdigini barlaýar.

Sanlaýyn sertifikatlaryň tehnologiýasynyň iki ugurlydygyny belläp geçmeli. Bu bolsa, alyjynyň sargydynyň hakykylygyny diňe bir kärhananyň özüniň barlap bilýändigini aňlatmak bilen çäklenmän, eýsem-de, alyjynyň özüniň hut şol kärhana bilen iş salyşýandygyna göz ýetirip bilýändigini aňladýar. Özara barlagy geçirip, iki tarap hem geleşigi arkaýyn amala aşyrýar, sebäbi olar bir-birleriniň açyk hakyky açarlaryna eýe bolýar we degişlilikde, biri-birlerine geçirip we olary sanlaýyn gol bilen üpjün edip bilýärler. Şeýle mehanizm geleşigiň ygtybarlylygyny üpjün edýär, sebäbi bu ýagdaýda taraplaryň hiç biri hem öz borçnamalaryndan ýüz öwrüp bilmeýär.

Howpsuzlygyň protokollary we standartlary.

Howpsuzlygy üpjün etmegiň ýokarda sanalyp geçilen usullary internet-ulgamlarynyň aglabasyny gurnamakda esas bolup durýar. Olar maglumatlary alyş-çalyş etmek ýa-da töleg ulgamlary bolup biler. Olaryň guramalary üçin howpsuzlyk meseleleriniň möhümligi örän ýokarydyr. Mysal üçin, geçirilen barlaglara görä, hasaplaşyk işlerini geçirmekde şu günki günde internetde ulanylýan serişdeleriň ygtybarlylygyna alyjylaryň känbir ynanmaýandyklary elektron täjirçiligiň haýal ösmeginiň sebäpleriniň biri bolup durýar. Ynjalyksyzlygyň esasy sebäpleri şu aşakdaky şertler bilen baglanyşyklydyr:

- Konfidensiallyk kepilliginiň ýoklugy – kimdir biriniň bir ýerden beýleki bir ýere geçirilýän maglumatlary ýolda tutmagy we ondan gymmatly, meselem, karz kartlary baradaky maglumatlary almaga synanyşmagy mümkin. Bu maglumat-

lar bir ýerden beýleki bir ýere geçirilende hem söwda web--saýtlary arkaly haryt satyn alnandan soň ýüze çykmagy mümkin.

- Geçirilýän amala gatnaşyjylary barlamagyň (autentifikasiýalaşdyrmagyň) ýeterlik bolmadyk derejesi – alyjynyň elektron dükana gelip, onda görkezilen kompaniýanyň hut şol kompaniýadygyna ynamy ýok, satyjylaryň bolsa, harydy sargyt eden alyjynyň bu karz kartynyň hakyky eýesidigini barlamaga mümkinçiligi ýok.
- Maglumatlaryň bitewüligine kepilnama ýok – eger maglumatlary iberiji ony identifisirläp bilýän hem bolsa, üçünji tarap bir ýerden beýleki bir ýere geçirýän wagty ol maglumatlary üýtgedip biler.

Ýokarda görkezilen ýagdaýlary aradan aýyrmak we internetiň üsti bilen elektron tölegleriň howpsuzlygyny üpjün etmek üçin has giň ýaýran mehanizmler şu günki günde şular bolup durýar:

- Internetiň üsti bilen bir ýerden beýleki bir ýere geçirilýän maglumatlaryň şifrlenmegini üpjün edýän SSL (*Secure Socket Layer*) protokoly;
- Visa we MasterCard kompaniýalary tarapyndan işlenip düzülen we plastik kartlaryň kömegi bilen amala aşyrylýan geleşikleriň howpsuzlygyny we konfidensiallygyny üpjün edýän SET (*Secure Electronic Transactions*) standarty.

SSL protokoly we SET standarty.

SSL protokoly bir ýerden beýleki bir ýere geçirilýän maglumatlaryň şifrlenmegini üpjün edýän, maglumatlary alyş-çalyş etmegiň häzirki wagtda bar bolan protokollarynyň biridir. Häzirki wagtda bu internetde elektron tranzaksiýalary goramagyň has giň ýaýran usulydyr.

SSL protokoly açyk açarly kriptografiýa esaslanýan standartdyr. Bu protokol serwerleri we müşderileri autentifikasiýalaşdyrmagyň we şifrlemegiň hasabyna torlarda goşundylaryň TCP/IP protokollary boýunça bir ýerden beýleki bir ýere geçirilýän maglumatlaryň goralmagyny üpjün edýär. Bu bolsa, URL salgylary hem goşmak bilen web-brauzer arkaly alynýan we bir ýerden beýleki bir ýere geçirilýän

maglumatlaryň, ähli ugradylýan (mysal üçin, karz kartlarynyň belgileri ýaly) maglumatlaryň, ýapyk web-saýtlara aralaşmak üçin maglumatlaryň (ulanyjynyň ady we paroly), şeýle-de web-serwerlerden gelýän ähli maglumatlaryň şifrlenýändiklerini aňladýar.

SSL protokoly howpsuzlygyň ýokarda sanalyp geçilen meseleleriniň käbirini çözmäge mümkinçilik berýär, ýöne onuň edýän işi, esasanam, geçirilýän maglumatlaryň şifrlenmegini üpjün etmek bilen çäklenýär. Şonuň üçin ýokarda sanalyp geçilen meseleleri toplumlaýyn çözmek üçin ýörite spesifikasiýa we protokollaryň toplumy işlenilip düzüldi, mysal üçin SET (*Secure Electronic Transaction*) standarty ýaly ady belli howpsuz elektron tranzaksiýalar döredildi.

1996-njy ýylyň 1-nji fewraly SET standartynyň resmi taýdan dörän günüdir. Şol gün Visa International we MasterCard International kompaniýalary birnäçe tehnologik kompaniýalar bilen bilelikde plastik kartlary ulanmak bilen internet arkaly goralan hasaplaşyklaryň bitewi açyk standartynyň işlenilip düzülendigini yglan etdiler.

1997-nji ýylyň dekabrynda bu standarty ösdürmek boýunça işleri ugrukdyrmak we bazarda teklip edilýän programma üpjünçiliginiň SET-iň spesifikasiýasyna laýyk gelýändigine gözegçiligi üpjün etmek üçin bazarda teklip edilýän programma üpjünçiligini testirlemegi we sertifikasiýalaşdyrmagy, ugrukdyrmagy amala aşyrýan SETCo LLC – täjirçilik däl gurama döredildi.

Sanlaýyn sertifikatlaryň we şifrlemek tehnologiýalarynyň kömegi bilen SET satyjylara hem alyjylara geleşige gatnaşýanlaryň ählisiniň autentifikasiýasyny geçirmäge mümkinçilik berýär. Ondan başga-da, SET karz kartlaryň tertip belgilerini we internetiň üsti bilen bir ýerden beýleki bir ýere geçirilýän beýleki konfidensial maglumatlaryň ygtybarly goragyny üpjün edýär, standartyň açyklygy bolsa, işläp düzüjilere özara hyzmatdaşlyk edip biljek çözgütleri döretmäge mümkinçilik berýär.

Hukuk mehanizmli we sazlanylan tehnologiýaly adaty maliýe guraly bolan häzirki ulanylýan kartlar ulgamyna esaslanmagy SET-iň öňe hereket etmegini üpjün edýän möhüm şerti bolup duryar.

SET-iň peýdalanýan howpsuzlyk ulgamynyň esasynda DES we RSA standart kriptografiki algoritmler ýatyr. SET-iň infrastrukturasyny standartlaşdyrmak boýunça (ISO) gurama tarapyndan tassykla-

nan X.509 standartyna laýyk gelýän sertifikatlaryň bazasyndaky açyk açarlaryň (*Public Key Infrastructure*) PKI infrastrukturasyna laýyklykda guralandyr.

Halkara töleg ulgamlary tarapyndan ornaşdyrylýan howpsuzlyk ulgamyny ulanmagy reglamentleşdirmek SET-iň esasy aýratynlygydyr. SET-iň esasynda gaýtadan işlemek merkezine *Visa* we *Europay* halkara töleg ulgamlarynyň talaplary: birinjiden, plastik kartlary gaýtadan işlemäge adaty talaplar (jaýlary, otaglary goramak, resminamalara aralaşmak hukugyna gözegçilik etmek, ätiýaçlyk energiýa üpjünçiligi, apparat kriptografiýasy we ş.m.) we ikinjiden, spesifiki goşmaçalar – internetiň kanallaryny goramak üçin torara ekranlar (*firewalls*) degişlidir. Şeýle çemeleşmek müşderileri autentifikasiýalaşdyrmagyň usullaryna (magnit ýodajykly adaty kartlar, smart-kartlar ýa-da sanlaýyn sertifikat) bagly bolmazdan elektron tölegler geçirilende töwekgelçilikleri bahalandyrmagyň bitewi usulyýetini peýdalanmaga mümkinçilik berýär. Bu bolsa, töleg ulgamyna gatnaşyjylara jedelli ýagdaýlary, işlenip taýýarlanan mehanizmler boýunça çözmäge we öz elektron täjirçilik işlerini ösdürmäge, ünsi jemlemäge mümkinçilik berýär.

SET elektron täjirçilik amallarynyň goralmagynyň şu aşakdaky talaplaryny üpjün edýär:

- töleg maglumatlarynyň gizlinligi we töleg hakyndaky maglumatlar bilen bilelikde iberilen sargyt maglumatlarynyň konfidensiallygy;
- sanlaýyn goluň kömegi bilen üpjün edilýän töleg maglumatlarynyň bitewüligini ýatda saklamagy;
- autentifikasiýalaşdyrmagy geçirmek üçin açyk açarly ýörite kriptografiýany;
- sanlaýyn goly we karty saklaýjynyň sertifikatlaryny ulanmak bilen üpjün edilýän karz kartyny saklaýjyny autentifikasiýalaşdyrmagy;
- satyjyny we sanlaýyn gollar hem-de satyjynyň sertifikatlaryny ulanyp, plastik kartlar boýunça satyjynyň tölegleri kabul edip bilmek mümkinçiliklerini autentifikasiýalaşdyrmagy;
- satyjynyň bankynyň gaýtadan işleýji ulgamlar bilen aragatnaşyk arkaly plastik kartlar boýunça tölegleri kabul edip biljek, hereket edýän gurama bolup durýandygyny tassykla-

magy (ol bolsa sanlaýyn goluň we satyjynyň bankynyň sertifikatlarynyň kömegi bilen amala aşyrylýar);

- ähli taraplar üçin açyk açar bilen sertifikaty autentifikasiýalaşdyrmagyň netijesinde tranzaksiýalary tölemäge taýýar bolup durmagy;
- kriptografiýany peýdalanmagyň kömegi bilen maglumatlary geçirmegiň howpsuzlygy.

SET bankyň, kartlaryň eýeleriniň we satyjylaryň arasyndaky bar bolan gatnaşyklary saklamaga mümkinçilik berýär we onuň esasynda ýatan töleg ulgamlarynyň halkara standartlaryna hem-de hereket edýän ulgamlaryň açyklygyna, şeýle-de maliýe pudagynda bar bolan tehnologiýalara we hukuk mehanizmlerine daýanyp, hereket edýän bu ulgamlar bilen birleşýär.

SET-iň ýaýraýşy, şol sanda özlerinde *Visa*-nyň we *Europay/MasterCard*-iň sertifikatlary bar bolan banklar we SET arkaly tölegleri kabul edýän söwda-serwis kompaniýalary baradaky maglumatlary almak üçin **set-sites.com** saýtyna ýa-da halkara töleg ulgamlarynyň saýtlaryna ýüz tutmak bolar.

2.4. Internetde toleg ulgamlary

Internet diňe bir maglumatlary geçirmek ulgamy bolman, eýsem elektron töleg ulgamlarynyň funksiýasyny hem ýerine ýetirmäge giň mümkinçilikleri üpjün edýär.

Internetde töleg ulgamy – bu internet arkaly harytlary we hyzmatlary satmak (satyn almak) prosesinde täjirçilik, maliýe guramalarynyň we ulanyjylaryň arasynda hasaplaşyklary geçirmegiň ulgamydyr. Töleg ulgamynyň hut özi sargytlary gaýtadan işlemek boýunça bu gullugy ýa-da elektron witrinany ähli standart atributlary bolan doly bahaly dükana öwürmäge mümkinçilik berýär, ýagny satyjynyň saýtyndan harydy ýa-da hyzmaty saýlap alyp, alyjy kompýuteriň başyndan turman, töleg işlerini ýerine ýetirip biler.

Elektron täjirçilik ulgamynda töleg işleri birnäçe şertleriň ýerine ýetirilen ýagdaýynda amala aşyrylyp bilner:

■ *Konfidensiallygy berjaý etmek.* Internetiň üsti bilen töleg işleri geçirilende, alyjy özüniň degişli maglumatlaryň, meselem, karz kartynyň tertip belgisiniň, diňe muňa kanuny hukugy bar bolan guramalara mälim bolmagyny isleýär.

■ *Maglumatlaryň bitewüligini saklamak.* Harytlaryň we hyzmatlaryň satyn alnandygy baradaky maglumatlar hiç kim tarapyndan üýtgedilip bilinmez.

■ *Autentifikasiýalaşdyrmak prosedurasyny geçirmek.* Geleşige gatnaşýan ähli taraplaryň ählisiniň hut şolardygyna alyjylar we satyjylar ynamly bolmalydyr.

■ *Awtorizasiýalaşdyrmagyň üpjün edilmegi.* Bu onuň dowamynda tranzaksiýalary geçirmäge bolan talabyň töleg ulgamy tarapyndan makullanylýan ýa-da makullanylmaýan prosesidir. Bu prosedura alyjynyň tölemek üçin serişdesiniň bardygyny ýa-da ýokdugyny kesgitlemäge mümkinçilik berýär.

■ *Satyjynyň töwekgelçiliginiň kepilnamasynyň bolmagy.* Internetde söwda işini amala aşyryp, satyjy harytlardan ýüz öwürmek we alyjylaryň ak ýürekli däldikleri bilen bagly bolan töwekgelçilikleriň köp sanlysyna gabat gelýär. Töwekgelçilikler söwda zynjyryna birikdirilen beýleki guramalar we töleg ulgamynyň hyzmatlaryny üpjün ediji bilen ýörite şertnama esasynda ylalaşylmalydyr.

■ *Tranzaksiýalar üçin iň az tölegleri almak.* Sargytlaryň tranzaksiýasy we harytlaryň bahasyny tölemegi gaýtadan işlemek üçin töleg, elbetde, olaryň öz nyrhlaryna girýär, şonuň üçin tranzaksiýalaryň nyrhlarynyň pese düşürilmegi bäsdeşlige ukyplylygyny ýokarlandyrýar. Tranzaksiýanyň islendik ýagdaýda, hatda alyjy harytdan ýüz öwren bolsa-da, hökman tölenilmelidigini belläp geçmek möhümdir.

Ýokarda görkezilen şertleriň ählisi internetiň töleg ulgamynda durmuşa geçirilen bolmalydyr. Bu talaplar adaty töleg ulgamlarynyň elektron wersiýalary bolup durýan töleg ulgamlarynyň kesgitli usullaryna seredilip geçilende has anyk ara alyp maslahatlaşylar.

Töleg ulgamlarynyň klassifikasiýasy.

Ähli töleg ulgamlaryny iki sany esasy ugra bölmek mümkin:

- karz ulgamlary ýa-da käwagt atlandyrylyşy ýaly, internetiň üsti bilen hasaplary dolandyrmak ulgamy;

- debet ulgamlary – bu ulanyjylara olary möhletsiz pul borçnamalarynyň bir görnüşi hökmünde peýdalanmaga mümkinçilik berýän elektron pul borçnamalarynyň goýberiliş ulgamy.

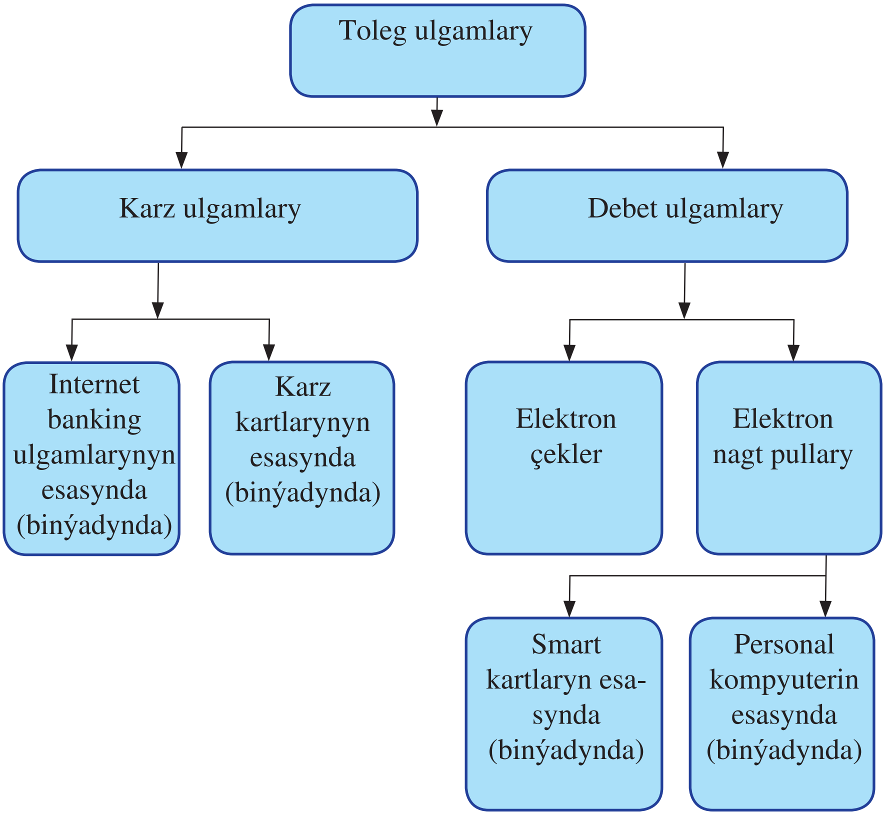
Ulgamlaryň birinji görnüşine dürli görnüşli banklar tarapyndan teklip edilýän, internetiň üsti bilen bank hasaplaryny dolandyrmagyň ulgamlary, şeýle-de karz kartlaryny ulanýan ulgamlar degişlidir. Karz kartlary hasabyň eýesine wagtlaýyn ulanmak üçin bank tarapyndan berlen hasaby dolandyrmagyň serişdesi bolup durýar.

Aslynda, hasaplary dolandyrmagyň islendik ulgamy bank edarasyna müşderiniň özüniň gelip-gitmesiniň ornuny tutýar, pul serişdelerini hakyky geçirmek bilen bagly bolan galan hereketleriň ählisi bolsa bar bolan bank kanallary arkaly amala aşyrylýar. Bar bolan ýeke-täk artykmaçlyk, ol hem şahsy gelip-gitme wagtynda töleg resminamalary diňe bankyň işleýän sagatlarynda kabul edilip bilner, internetiň üsti bilen töleg işleri geçirilende bolsa, bank gije-gündiziň dowamynda tölegleri kabul edip biler.

Ulgamlaryň ikinji görnüşine «Elektron nagt pullar» diýlip atlandyrylýan, smart-kartlaryň esasyndaky töleg ulgamlary degişlidirler.

Ulgamlaryň birinji görnüşinden tapawutlylykda, elektron pul borçnamalary ulanylanda geleşige gatnaşyjylaryň arasynda özbaşdak maliýe gymmatlygy hökmünde çykyş edýän maglumatlaryň alyş-çalşygy bolup geçýär. Tölegi kabul ediji ýa-da bu borçnamalary goýberiji tarapyndan bu maglumatyň hakykylygy we tölege ukyplylygy şol bada barlanyp bilner hem-de şol bada indiki töleg üçin ulanylyp ýa-da beýleki elektron däl töleg serişdelerine geçirilip bilner. Töleg ulgamlarynyň umumy klassifikasiýasy 2.5-nji şekilde görkezilendir.

Internetde töleg bazarlaryny ösdürmek üçin esasy mesele bolup durýan adekwat (deň derejeli) töleg gurallarynyň saýlanyp alynmagy birnäçe kriteriýalar bilen şertlendirilen bolmalydyr, bu kriteriýalaryň düzümine şular girýär: ulanmagyň amatlylygy, amallary geçirmegiň ygtybarlylygy we tizligi, guralyň howpsuzlygy we bahasynyň ýokary bolmazlygy, tölegleri gatnaşyjylaryň ählisi, ýagny alyjylar, satyjylar, banklar üçin onuň goldawy.



2.5-nji şekil. Töleg ulgamlarynyň klassifikasiýasy

Karz ulgamlary.

Ýokarda aýdylyp geçilişi ýaly, karz ulgamlaryna internetiň üsti bilen bank hyzmatlaryny amala aşyrmaga mümkinçilik berýän ulgamlar we karz kartlaryny peýdalanýan ulgamlar degişlidir.

Karz kartlarynyň esasyndaky ulgamlara syn.

Häzirki wagtda bar bolan töleg ulgamlarynyň arasynda öňdebaryjy orny plastik kartlarynyň esasyndaky ulgamlar, ilkinji nobatda bolsa, karz kartlarynyň ulgamy eýeleýär. Internetde hasaplaşyklary geçirmekde karz kartlarynyň ulanylmagynyň üstünligi tölegiň bu görnüşiniň adaty tölegler bilen, köplenç halatlarda meňzeşligi bilen baglanyşyklydyr we şu günki günde internetde

tranzaksiýalaryň köpüsi töleg serişdeleriň hut şu görnüşini ulanmak arkaly amala aşyrylýar.

Ilki bilen plastik kartlaryň esasyndaky töleg ulgamlarynyň guralyşy we işleýşi bilen bagly bolan esasy düşünjelere seredip geçeliň.

Plastik kartlar – bu plastik kartyny ulanýan adama harytlar we hyzmatlar üçin nagt däl hasaplaşygy geçirmäge we banklaryň bölümlerinden we bankomatlardan nagt pullary almaga mümkinçilik bermekden ybarat bolan personallaşdyrylan töleg gurallarydyr. Karty kabul edýän söwda ýa-da hyzmat ediş kärhanalary we banklaryň bölümleri kartlara hyzmat edýän nokatlaryň toruny emele getirýär.

Plastik kartlar mehaniki we termiki täsirlere durnukly bolan ýörite plastmassalardan taýýarlanylýan, standart ölçegleri (85,6 *mm*, 53,9 *mm*, 0,76 *mm*) bolan plastinadan ybaratdyr. Onuň esasy funksiýalarynyň biri ony ulanyjy adamyň töleg ulgamynyň subýekti hökmünde identifikasiýalaşdyrylmagyny üpjün etmekdir. Munuň üçin plastik kartyň ýüzüne emitent-bankyň we karta hyzmat edýän töleg ulgamlarynyň logotipleri, karty saklaýjynyň ady, onuň hasabynyň tertip belgisi, kartyň ulanylyş möhleti we ş.m. ýerleşdirilýär. Mundan başga-da, kartda ony saklaýjynyň suraty we goly bolup biler.

Şu günki günde karz kartlarynyň has giň ýaýranlary magnit zolakly kartlardyr – dolandyryşda şunuň ýaly kartlaryň iki milliarddan hem gowragy bar. Magnit zolagy kartyň arka ýüzünde ýerleşýär we ISO 7811 standartyna laýyklykda, üç sany ýodajykdan ybaratdyr. Olaryň ilkinji iki sanysy identifikasiýalaşdyrylan maglumatlary saklamak üçin niýetlenendir, üçünji zolaga bolsa, maglumatlary ýazmak mümkindir (meselem, debet kartynyň limitiniň häzirki bahasy). Ýöne, köp gezek ýazmak, okamak prosesiniň ýokary bolmadyk ygtybarlylygy sebäpli, magnit zolagyna ýazgy ýazylmaýar, adatça, şeýle kartlar diňe maglumatlary okamak düzgüninde peýdalanylýar. Magnit zolakly kartyň ýüz tarapynda, adatça, emitent-bankyň logotipi, töleg ulgamynyň logotipi, kartyň tertip belgisi (ilkinji 6 sany sanbelgi – bankyň kody, ondan soňky 9 sany sanbelgi – kartyň bankdaky tertip belgisi, soňky sanbelgi – barlag sanbelgisi, 4 sany soňky

sanbelgiler bolsa gologramma çaýylandyr), kartyň ulanylyş möhleti görkezilýär, kartyň arka tarapynda bolsa magnit zolagy, gol üçin ýerler görkezilýär.

Plastik kartlary çykarýan emitent-bank olara hyzmat etmek prosesinde ýüze çykýan töleg borçnamalarynyň kepili bolup durýar. Şonuň üçin hem plastik kartlar özleriniň hereket edýän möhletleriniň dowamynda bankyň hususy zady bolup durýar, müşderiler, ýagny kartlary saklaýjylar bolsa, olary diňe ulanmak üçin alýarlar. Emitent-bankyň kepilnamalarynyň häsiýetleri müşderilere berilýän we kartlaryň synpy bilen fiksirlenen töleg ygtyýarnamalaryna bagly bolup durýar.

Kartlar müşderilere berlende olar personallaşdyrylýar – onuň ýüzüne karty we ony saklaýjyny tanamaga (identifisirlemäge) mümkinçilik berýän, şeýle-de töleg almak ýa-da nagt pul bermek üçin kabul edilende bu kartyň tölege ukyplydygyny barlamaga mümkinçilik berýän maglumatlar ýazylýar.

Plastik kartlar boýunça satmak ýa-da nagt pul bermek prosesi awtorizasiýa diýlip atlandyrylýar. Awtorizasiýany geçirmek üçin hyzmat ediş nokady töleg ulgamyna karty görkezijiniň ygtyýarlyklaryny we maliýe mümkinçiliklerini tassyklamak barada ýüz tutýar. Awtomatiki awtorizasiýa has giňden ýaýrandyr, ýagny kart elektron terminala (*Point Of Sale ýa-da POS-terminal*) ýerleşdirilende, kartdaky maglumatlar okalýar, pulhana işgäri tarapyndan tölegiň möçberi, karty saklaýjy tarapyndan bolsa ýörite klawiaturadan personalyň tanalyşynyň (identifikasiýalaşdyryşyň) tertip belgisi (PIN-kod) girizilýär. Mundan soň terminal ýa-da töleg ulgamlarynyň maglumatlar bazasy bilen aragatnaşygy ýola goýup (birikmek düzgüninde awtorizasiýalaşdyrmak) ýa-da kartyň özi bilen maglumatlary goşmaça alyş-çalyş edip, awtorizasiýany amala aşyrýar (awtomatik düzgünde awtorizasiýalaşdyrylýar).

Nagt pul berlen ýagdaýynda hem bu prosedura şunuň ýaly häsiýete eýedir, onuň bir aýratynlygy bar, ýagny pullar ýörite gurluş – bankomatlar tarapyndan berilýär, bankomatlar hem awtorizasiýany geçirýär.

Hasaplaşyk işleri geçirilende karty saklaýjy talaplaryň birnäçesi bilen çäklendirilendir. Çäklendirmeleriň häsiýetleri we olary peýdalanmagyň şertleri örän köpdürli bolup biler. Ýöne köplenç, bu ýagdaý iki sany ssenariýa getirilýär.

Debet karty saklaýjy hökman öňünden emitent-bankda sçýotyna (hasabyna) puluň käbir möçberini geçirmelidir. Onuň möçberi elýeterli serişdeleriň aňryçäk bahasyny kesgitleýär. Karty peýdalanyp, hasaplaşyklar geçirilende galyndy hem deň derejede (sinhronlaýyn) azalýar. Gözegçilik awtorizasiýa geçirilende amala aşyrylýar, ol bolsa debet kartdan peýdalanylanda hökmany bolup durýar. Limiti dikeltmek (ýa-da ýokarlandyrmak) üçin karty saklaýjy öz hasabyna serişdeleri täzeden geçirmelidir.

Tölegleri üpjün etmek üçin karty saklaýjy serişdeleri öňünden geçirmän, emitent-bankdan karz pul hem alyp biler. Şunuň ýaly usul karz kartynyň kömegi bilen töleg tölenende durmuşa geçirilýär. Bu ýagdaýda limit karz berlen puluň möçberi bilen baglydyr, onuň çäklerinde bolsa karty saklaýjy gerekli çykdajylary edip biler. Karz pul bermek bir gezeklik hem bolup biler, ýene-de dowam etdirilip hem bilner. Ony täzeden dowam etmek ýa-da dikeltmek karty saklaýjy bergilerini doly ýa-da onuň käbir bölegini üzenden soň onuň bilen baglaşylan şertnama baglydyr.

Bank-emitent kartlary çykarmak we öz çykaran plastik kartlarynyň töleg serişdesi hökmünde ulanylmagy bilen bagly bolan maliýe borçnamalarynyň ýerine ýetirilişiniň kepili bolup durýar. Ýöne ol onuň söwda we hyzmat gurşawynyň kärhanalary tarapyndan kabul edilmegini üpjün edýän iş bilen meşgullanmaýar. Bu wezipäni kartlara hyzmat ediji nokatlar bilen özara hereket etmek amallarynyň giň gerimini: awtorizasiýalaşdyrmak boýunça ýüz tutmalary gaýtadan işlemegi; kartlar boýunça berlen harytlar we hyzmatlar üçin kartlara hyzmat edýän nokatlaryň hasaplaşyk hasabyna pul geçirmegi; kartlary ulanmak bilen amala aşyrylan geleşikleri fiksirlän kagyz we elektron resminamalary kabul etmegi, seljermegi, saýhallamagy, sortlamagy, geçirmegi, stop-listleri ýaýratmagy (*haýsydyr bir sebäp bilen olar boýunça amallaryň ýerine ýetirilmegi bes edilen kartlaryň sanawy*) we beýlekileri amala aşyrmagy üpjün edýän bank-ekwaýer çözýär. Ondan başga-da, bank-ekwaýer kartlar boýunça nagt pullary

öz bölüminde hem, şeýle-de özüne degişli bolan bankomatlaryň üsti bilen hem berip biler.

Bank özünde ekwaýeriň we emitentiň funksiýalaryny utgaşdyryp biler. Bank-ekwaýerleriň aýrylmaz funksiýalarynyň hyzmat ediş nokatlaryna töleg tölemek we hasaplaşyklar bilen bagly bolan maliýe funksiýalary bolup durýandygyny belläp geçmeli. Onuň ýokarda sanalyp geçilen işleriniň tehniki atributlary bolsa, ekwaýer tarapyndan ýörite serwis guramalaryna – prosessing merkezlerine ugradylyp bilner.

Ekwaýeriň öz funksiýalaryny ýerine ýetirmegi emitentler bilen hasaplaşyklary geçirmegi talap edýär. Her bir bank-ekwaýer berlen bu töleg ulgamyna girýän bank-emitentleriň kartlaryny saklaýjylaryň tölegleri boýunça hyzmat ediş nokatlaryna serişdeleri geçirmegi amala aşyrýar. Şonuň üçin degişli serişdeler (şeýle-de, mümkin, berlen nagt pullaryň öwezini dolýan serişdeler) soňra bu emitentler tarapyndan ekwaýere hökmany suratda geçirilmelidir. Ekwaýerleriň we emitentleriň arasyndaky özara hasaplaşyklary işjeň ýagdaýda geçirmek (bir ýa-da birnäçe) hasaplaşyk bankynyň töleg ulgamlarynda nagt pullaryň bolmagy bilen üpjün edilýär, bu töleg ulgamynda bolsa banklar – töleg ulgamynyň agzalary öz korrespondent hasaplaryny açýarlar.

Ýokarda aýdylyp geçilişi ýaly, karz kartlary şu gün internetde tölegleriň dominirleýji serişdeleri bolup durýar. Munuň esasy sebäbi bu töleg serişdeleriniň bütin dünýäde giň ýaryanlygy we ony adaty dünýäde ulanmakdan wirtual dünýäde ulanmaga geçirilende onuň ýörelgeleriniň üýtgemän galýanlygyndadyr. Şonuň bilen birlikde, töleg işlerini geçirmek üçin karz kartlaryny ulanmak kesgitli tehniki ýetmezçilikler bilen baglanyşyklydyr, bu bolsa hyýanatçylara kesekileriň pul serişdelerinden we harytlardan peýdalanmaga mümkinçilik berýär. Şeýlelik bilen, internetiň üsti bilen tölegleri geçirmegiň serişdesi hökmünde kart ulgamlarynyň abraýyna zyýan ýetirýär, onuň abraýyny gaçyrýar. Bu ýetmezçilikleriň esasylaryna has anyk seredip geçeliň.

Internetiň üsti bilen amala aşyrylýan geleşikler, ýagny geleşikleriň halkara klassifikasiýasynda *mo/to* (*mail order/telefone order* – ýagny poçta, telegraf ýa-da telefon boýunça amala

aşyrylýan geleşikler) tipine degişli bolan geleşikler kämil kart töleg ulgamlary bolan ýurtlarda entek internetiň döremedik wagtlarynda hem ýeterlik derejede ýaýrapdyr, ýöne internetde satuwa çykarylýan harytlaryň spesifikasiýasyna baglylykda, olar internete girizilmek bilen aldaw-hilelerden ýeterlik derejede goralmadyk bolup çykdylar.

Kartyň tertip belgisini almak arkaly internetiň daşynda *mo/to geleşikler* resminamalaşdyrylan ýagdaýynda, harydy eltip berende müşderiniň autentifikasiýasyny geçirmäge (şahsyýeti kesgitlemäge) satyjynyň hemişe mümkinçiligi bar. Kartlar boýunça söwda etmegiň düzgünnamasy görkezilen karty saklaýjy adam hökmünde alyjynyň hökmany autentifikasiýasyny geçirmegi göz öňüne tutýar, ýagny müşderi dükandan haryt alanda, elbetde, karty ulanmak bilen kassir karty saklaýjynyň hut özünden töleg alýandygyna göz ýetirýär ýa-da telefon arkaly edilen sargyt boýunça haryt eltilip berlende, harytlary eltip beriji gulluk harydyň hut sargytçynyň özüne eltip berilmegi üçin jogapkärçilik çekýär, internetde bu düzgünnamalary doly möçberde berjaý etmek mümkin däl. Internetde onuň esasy we spesifiki harydy – maglumatlar bilen bilelikde, bu maglumatlar bolsa gönüden-göni tölegiň tölenen wagtynda alnyp bilner, karty görkeziji adamy tanamak (identifikasiýalaşdyrmak) meselesi ör-boýuna galýar. Satyjy diňe kartyň awtorizasiýasyny geçirip bilýär, ýöne internetiň üsti bilen kart barada maglumatlary beren adamyň şahsyýetini tassyklap bilmez.

Karty saklaýjynyň internetde duşup biljek esasy howplary:

- internet arkaly kart barada geçirilýän maglumatlaryň keseki adamlar tarapyndan gözden geçirilmek mümkinçiligi;
- kart we onuň eýesi baradaky maglumatlaryň olary jenaýatçylykly maksatlar bilen ýygnaýan ýasama dükana görkezilmek mümkinçiligi;
- dükan talananda ýa-da başga bir sebäp bolan ýagdaýynda, karty saklaýjynyň dükana kart barada beren maglumatlarynyň ýitirilmek mümkinçilgi.

Öň ýazylyp beýan edilen SSL protokoly ýokarda görkezilen meseleleriň bölekleýin çözgüdi bolup biler. Ýöne onuň hem birnäçe ýetmezçiligi bar. Tranzaksiýa wagtynda maglumatlary ýolda tutmak iş ýüzünde asla mümkin däl hem bolsa, olaryň satyjynyň serwerinde ak ýüreklilik bilen saklanylmadyk ýagdaýynda, bu möhüm maglumatlar olara hyýanatçylaryň aralaşmak howpunyň astynda bolup biler. Şeýle-de satyjyny çalyşmak ýa-da ony ýasama, aldawçy satyjy bilen çalyşmak mümkinçiligi ýa-da ulanyjynyň şahsyýetini çalyşmagyň ýa-da ony ýasama, aldawçy alyjy bilen çalşylmagyň alyjy tarapyndan hem, satyjy tarapyndan hem mümkinçiligi bar.

Kärhana özi hakynda anyk bolmadyk maglumatlary berip biler, alyjy bolsa önümleri satyn alyp, soňra tölegden ýüz öwrüp biler – şunuň ýaly ýagdaýlarda çekilen goluň ýoklugy sebäpli, kartdan onuň hut özüniň peýdalanandygyny subut etmek iş ýüzünde asla mümkin däl.

Has ygtybarly görnüş ýörite serişdeleriň, meselem, ýokarda seredilip geçilen SET standartynyň ulanylmagy bolup durýar. Şu günki günde SET-iň bazasyndaky ulgamlary ulanmak has howpsuz görnüş bolup durýar, ýöne dürli sebäplere görä, ol entek ýeterlik derejede ýaýrap bilenok.

Plastik kartlary ulanmagyň ýene-de bir çäklendirmeleriniň biri amala aşyrylýan satyn alyşlaryň aşaky pes derejesi bolup durýar, ol bary-ýogy ABŞ-nyň 3-5 dollaryna barabar. Her bir tranzaksiýa geçirendigi üçin kartyň emitentiniň onuň bahasynyň 1,5-3%-ini alyp galýandygy, ýöne ABŞ-nyň 0,2 dollaryndan az bolmadyk puly alyp galýandygy sebäpli, aşaky nyrh diapazonynda tölegi tölemek bähbitsiz bolup çykýar.

Karz kartlarynyň kömegi bilen tölegleri geçirmegiň shemasy.

Karz kartlarynyň esasynda döredilýän karz ulgamlary olar bilen işleýän adaty ulgamlaryň analoglary bolup durýar. Olaryň tapawudy ähli tranzaksiýalaryň internetiň üsti bilen geçirilişinden ybarat we bu ýerden gelip çykyşyna görä, howpsuzlygyň we autentifikasiýanyň goşmaça serişdeleriniň zerurlygyndan ybarat.

Ýokarda ýazylyp beýan edilişi ýaly, karz kartlarynyň kömegi bilen tölegleri geçirmegiň iň bir ygtybarly standartlarynyň biri SET standartydyr. Ony ornaşdyrmak üçin ägirt köp çykdajylaryň gerek

bolýandygy sebäpli köp maliýe institutlary hususy çözgütleri işläp taýýarlamaga synanyşýarlar. Şeýle çözgütleriň biri Assist kompaniýasy tarapyndan teklip edildi.

Assist (www.assist.ru) tarapyndan işlenip düzülen internetdäki töleg ulgamy ony täjirçilik maksatlary bilen ulanmak üçin 1999-njy ýylyň mart aýynda Reksoft kompaniýasy tarapyndan işe girizildi. Bu ulgam hakyky wagt aralygynda internete birikdirilen islendik kompýuterden karz kartlaryň kömegi bilen amala aşyrylýan tölegleri we awtorizasiýany geçirmäge mümkinçilik berýär.

Ulanyjy hökmünde bu ulgam bilen işlemek üçin brauzerden başga hiç hili goşmaça programma üpjünçiligini ornaşdyrmak talap edilmeýär. DynaSite serwer programma üpjünçiligi bolup durýar. Alyjydan iberilýän maglumatlaryň howpsuzlygyny üpjün etmek üçin Assist-de SSL protokoly ulanylýar. Serwere sertifikat Verisign kompaniýasy tarapyndan berildi. Ulgam anonim däl, ýöne müşderiniň karz karty baradaky konfidensial maglumatlar (rekwizitler) internet-dükana berilmeýär.

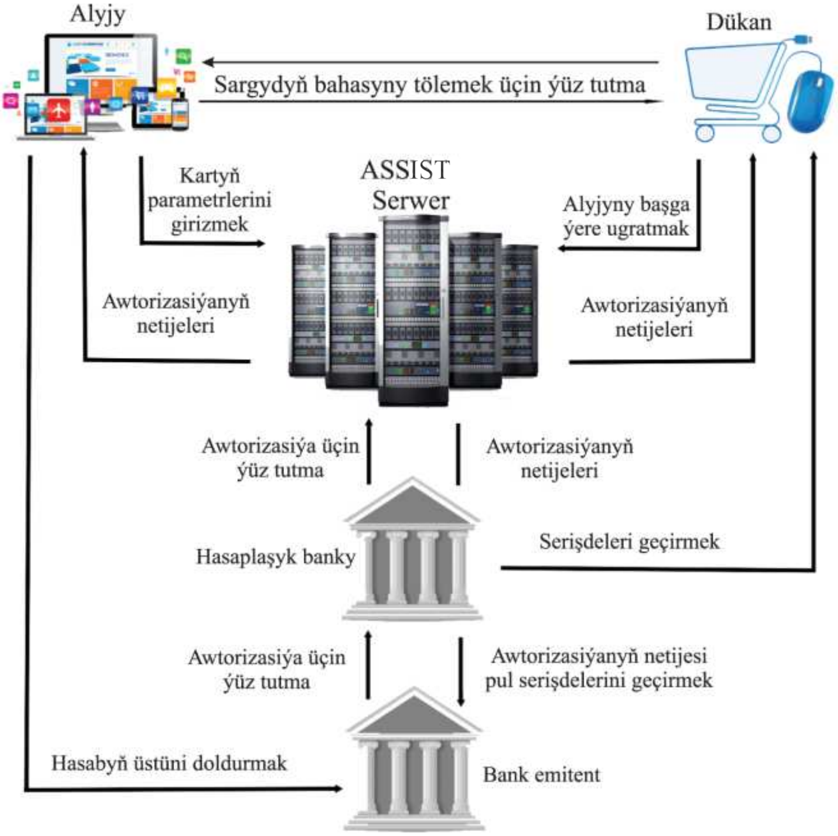
Karz kartlarynyň kömegi bilen internet arkaly tölegleri geçirmäge şu taraplar gatnaşýar, olardan birnäçesi aşakda getirilen çyzgyda şekillendirilendir.

- ***Alyjy.*** Internete aralaşyp bilýän kompýuteri we web-brauzeri bolan müşderi.
- ***Bank-emitent.*** Bank-emitentde alyjynyň hasaplaşyk hasaby ýerleşýär. Bank-emitent kartlary çykarýar we müşderiniň maliýe borçnamalarynyň ýerine ýetirilişiniň kepili bolup durýar.
- ***Satyjylar.*** Satyjy diýlende, harytlary we hyzmatlary teklip edýän, olary satyn almak isleýän alyjylardan sargytlary kabul edýän elektron dükanlara düşünilýär.
- ***Banklar-ekwaýerler.*** Satyjylara hyzmat edýän banklar. Her bir satyjynyň ýeke-täk banky bar, ol bu bankda öz hasaplaşyk hasabyny saklaýar.
- ***Töleg ulgamy.*** Beýleki gatnaşyjylaryň arasynda araçyl bolup durýan elektron komponentler.

- ***Adaty töleg ulgamy.*** Kartlara hyzmat etmek üçin maliýe we tehnologik serişdeleriň toplumy. Töleg ulgamynyň çözýän meseleleriniň arasynda harytlar we hyzmatlar üçin töleg serişdesi hökmünde kartlary peýdalanmagy üpjün etmek, bank hyzmatlaryndan peýdalanmak, özara hasaplaşyklary geçirmek we ş.m. bar. Karz kartlaryny ulanmak boýunça gatnaşyklar arkaly birleşen fiziki we ýuridiki şahsyýetler töleg ulgamyna gatnaşyjylar bolup durýar.
- ***Töleg ulgamynyň gaýtadan işleýiş merkezi.*** Adaty töleg ulgamyna gatnaşyjylaryň arasynda maglumat we tehnologik özara hereketi üpjün edýän gurama.
- ***Töleg ulgamynyň hasaplaşyk banky.*** Gaýtadan işleýiş merkeziniň tabşyrygy boýunça töleg ulgamyna gatnaşyjylaryň arasynda özara hasaplaşyklary amala aşyrýan karz guramasy.

VISA, Eurocard/MasterCard, Diners Club, JCB, American Express (AMEX) karz kartlarynyň kömegi bilen hasaplaşyklaryň geçirilişiniň çyzgysy şunuň ýaly görnüşe eýedir (*2.6-njy şekil*):

1. Alyjy internetiň üsti bilen dükanyň web-serwerine birigýär, harytlar sebedini emele getirýär we karz kartlary boýunça töleg tölemegiň görnüşini saýlaýar.
2. Dükan sargydy emele getirýär we alyjyny Assist ulgamynyň awtorizasion serwerine iberýär, şonuň bilen bir wagtda serwere dükanyň kody, sargydyň tertip belgisi we onuň bahasy ugradylýar.
3. Assist awtorizasion merkezi goralan (SSL 3.0) protokol boýunça alyjy bilen birikdirmegi guraýar we alyjydan onuň karz kartynyň parametrlerini (*kartyň tertip belgisi, onuň hereket ediş möhletleriniň gutarýan wagty, şol transkripsiýada görkezilişi ýaly karty saklaýjynyň ady*) kabul edýär. Kart baradaky maglumat goralan görnüşinde diňe awtorizasion serwere ugradylýar we alyjynyň amallary wagtynda dükana görkezilmeýär.



2.6-njy şekil. Karz kartlarynyň kömegi bilen hasaplaşyklaryň geçirilişiniň çyzgysy

4. Assist awtorizasion serweri kabul edilen maglumatlary deslapky gaýtadan işleýär we ony ulgamyň hasaplaşyk bankyna geçirýär.
5. Bank şunuň ýaly dükanyň ulgamda bardygyny-ýokdugyny we bu amalyň goýlan ulgam çäklendirmelerine gabat gelýändigini-gelmeýändigini barlaýar. Barlaglaryň netijesi boýunça tranzaksiýanyň awtorizasiýasyny kartlaryň töleg ulgamyna geçirmegi gadagan etmek ýa-da rugsat bermek işleri emele gelýär. Awtorizasiýa geçirmek gadagan edilende ulgamyň hasaplaşyk banky Assistiň awtorizasiýa serwerine töleg tölemekden ýüz öwrülýändigi barada habar berýär, şunlukda, ser-

wer alyja ýüz öwürmäniň sebäplerini görkezip, dükana bolsa ýüz öwürmek barada sargydyň tertip belgisi bilen bilelikde habar berýär we şunuň bilen hem bu prosedura gutarýar.

6. Awtorizasiýa rugsat edilende oňa ýüz tutma ýapyk bank ulgamlarynyň üsti bilen alyjynyň kartynyň bank-emitentine ýa-da bank-emitent tarapyndan ygtyýarly edilen kartly töleg ulgamynyň gaýtadan işleýiş merkezine geçirilýär. Awtorizasiýa geçirmekden ýüz öwrülende Assist-iň awtorizasiýa merkezine töleg tölemekden ýüz öwrülýändigi barada habar berilýär, ol bolsa öz gezeginde, alyja sebäplerini görkezmek bilen, ýüz öwürmeler barada habar berýär, dükana bolsa sargydyň tertip belgisini görkezýär we şunuň bilen hem prosedura gutarýar.
7. Kartly töleg ulgamyndan alnan netijeler oňyn bolan ýagdaýynda, bank Assist awtorizasion serwerine awtorizasiýanyň oňyn netijelerini berýär.
8. Awtorizasion serweri alyja awtorizasiýanyň oňyn netijesini, dükana bolsa bu netijäni sargydyň tertip belgisi bilen bilelikde ugradýar.
9. Bank özi bilen dükanyň arasynda bar bolan ylalaşyk gatnaşyklaryna laýyklykda, serişdeleri dükanyň hasaplaşyk hasabyna geçirýär.
10. Dükan hyzmatlary amala aşyrýar (harytlary goýberýär).

Ulanyjylar üçin ulgam bilen işlemek mümkinçiligi mugt amala aşyrylýar.

Internet-dükanlar bilen bolan ýagdaýlarda ulgama birikmegiň bahasy bu dükanyň haýsy hasaplaşyk banky bilen şertnama baglaşandygyna baglydyr. Assist, öz gezeginge, tranzaksiýa geçirendigi üçin goşmaça tölegleri almaýar. Hasaplaşyk banky şu aşakdaky hyzmatlar üçin töleg alýar:

- ulgama birikmek – 100–250 dollar. Bu nyrhyň içine söwda nokadynyň töleg ulgamlarynda (VISA, Europay we ş.m.) bellige alynmasy hem girýär.
- tranzaksiýa geçirmek üçin komission höweslendirmeler – tölegiň umumy bahasyndan 3-5%.

Internet-dükanlardan abonent tölegi alynmaýar, hasaplaşyklar awtorizasiýa geçirilen gününden başlap, üç günüň dowamynda geçirilýär.

Debet ulgamlary.

Internetde karz kartlarynyň esasynda töleg ulgamlarynyň ýokarda sanalyp geçilen ýetmezçiliklerini düýpli aradan aýyrmak üçin edilen synanyşyklar töleg ulgamlarynyň alternatiw – «debet ulgamlary» diýlip atlandyrylýan görnüşleriniň işlenilip düzülmegine getirdi, olaryň arasynda bolsa şu günki günde «elektron pullar» has giňden ýaýrandyr.

Internetde tölegleriň debet ulgamlary olaryň adaty prototiplerine – çek we adaty pul usullaryna meňzeşlikde gurnalandyr. Bu usula iki sany garaşsyz tarap – emitentler we ulanyjylar çekilendir. Emitent diýlende, töleg ulgamyny dolandyrýan subýekte düşünilýär. Ol özi bilen töleg serişdelerini aňladýan (meselem, bank hasabyndaky pullar) käbir elektron birlikleri çykarýar. Ulgamy ulanyjylar iki sany esasy funksiýany ýerine ýetirýär. Olar goýberilen elektron birlikleri ulanyp, internetiň üsti bilen tölegleri töleýärler we kabul edýärler.

Elektron çekler.

Elektron çekler töleg töleýjiniň öz hasaplaşyk hasabyndan alyjynyň hasaplaşyk hasabyna pul geçirmek üçin öz bankyna ýazmaça berýän görkezmesinden ybarat bolan adaty kagyz çekleriniň kybapdaşlary (analoglary) bolup durýar. Bu amal bankda alyjynyň çeki görkezmegi bilen amala aşyrylýar. Bu ýerde esasy iki sany tapawut bar. Birinjiden, kagyz çeki ýazanda töleýji oňa öz hakyky goluny, wirtual görnüşde bolsa oňa öz elektron goluny goýýar. Ikinjiden, çekleriň özi hem elektron görnüşde berilýär.

Tölegleri geçirmek birnäçe tapgyrlardan ybarat:

1. Töleýji elektron çeki ýazýar, elektron gol çekýär we ony alyja ugradýar. Has ýokary ygtybarlylygy we howpsuzlygy üpjün etmek maksady bilen çek hasabynyň tertip belgisini bankyň açyk açary bilen kodlamak bolar.
2. Puly almak üçin çek töleg ulgamyna görkezilýär. Ondan soňra şu ýerde ýa-da alyja hyzmat edýän bankda elektron goluň dogrudygy-däldigi barlanýar.

3. Elektron goluň hakykylygy tassyklanandan soň haryt goýberilýär ýa-da hyzmat edilýär. Pul töleýjiniň hasaplaşyk hasabyndan alyjynyň hasaplaşyk hasabyna pul geçirilýär.

Funksionirlemegiň ýokarda görkezilen usulyny Russiýada ulanylýan *CyberPlat* ulgamyň mysalynda görmek bolar.

CyberPlat (www.cyberplat.ru) – Internet arkaly tölegleri amala aşyrýan köptaraply bankara ulgamdyr. Bu ulgam «Platina» bankynyň (www.platina.ru) hünärmenleri we «Inist» firmasy (www.inist.ru) tarapyndan işlenilip düzüldi. Şu günki günde bu ulgama CyberPlat.com kompaniýasy eýeçilik edýär. Hakykatda, CyberPlat internet arkaly elektron tölegleri amala aşyrýan rus ulgamlarynyň ilkinjileriniň biridir. Ilki-ilkiler CyberPlat ulgamyna 150-den gowrak internet-dükan birleşdi, ulgamyň müşderileriniň kanuny sany 400 müň adamdan hem artdy, bu ulgamyň pul-haryt dolanyşygy ABŞ-nyň 7,5 million dollaryna deň boldy.

Internetde işewürligi alyp barmak üçin CyberPlat ulgamy özünde dürli gurallary birleşdirýär.

- *CyberCheck* – B2B görnüşli tranzaksiýalara hyzmat etmek üçin bölek ulgam. *CyberCheck* taraplaryň konfidensiallygyny, ygtybarlylygyny we ýuridiki taýdan arassalygyny, şeýle-de arza edilen töleglerden ýüz öwürmegiň bolmazlygyny üpjün edýär. Bu iş açarynyň uzynlygy 512 bit bolan elektron sanlaýyn goly ulanmak bilen, elektron resminama dolanyşygyny goldamagyň mehanizmleri tarapyndan amala aşyrylýar. Ýokarda sanalyp geçilen häsiýetleriň kömegi bilen, bu bölek ulgam B2B görnüşli çyzgylarda ulanylýar. *CyberCheck* ulgamynda howpsuzlygy üpjün etmegiň esasy bolup şertnamalara we ylalaşyklara gol çekmek üçin ulanylýan elektron sanlaýyn gol hyzmat edýär, olaryň esasynda bolsa ähli geçirimler bolup geçýär. Resminama gol çeken ulanyjy bu resminamada ýazylyp beýan edilen borçnamalaryň ýerine ýetirilmegi üçin jogapkärçilik çekýär. Gol çekmek üçin bu ulgamda 512 bitlik açyk açarly kriptografiki özgertmeleriň assimmetriki algoritm ulanylýar;

- *CyberPOS* – halkara we Russiýa töleg ulgamlarynyň plastik kartlary boýunça tölegleri geçirmek üçin B2C görnüşli tranzaksiýalara hyzmat etmegiň bölek ulgamy;
- *Internet-Banking* – Internet arkaly ulgamyň bank-gatnaşyjysynda hasabyny dolandyrmagyň ulgamçasydyr.

Elektron pullar.

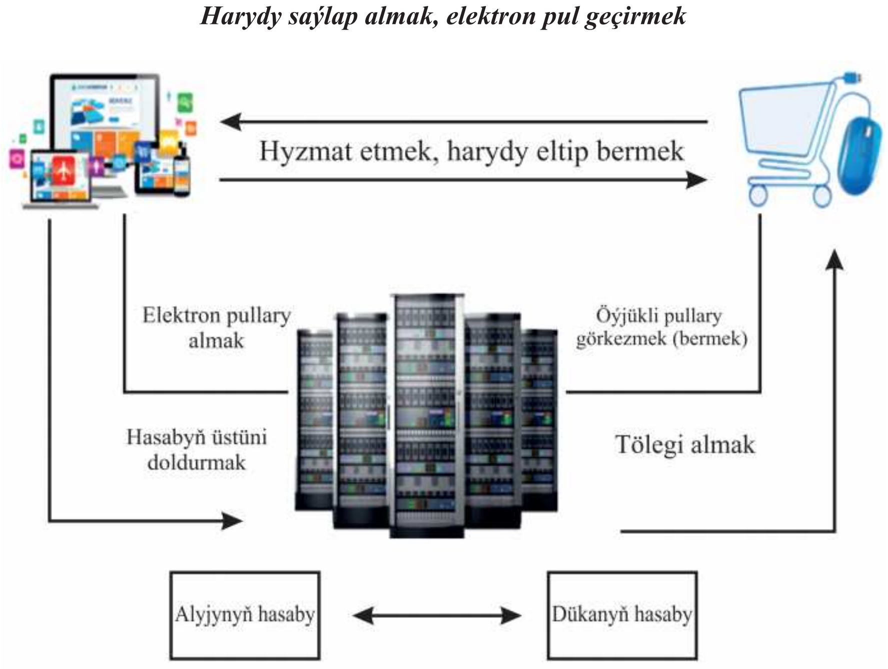
Elektron pullar hakyky pullary tutuşlygyna modelirleýär. Şunda emissiýa guramasy – emitent – olaryň dürli ulgamlarda dürli hili atlandyrylýan elektron kybapdaşlaryny (analoglaryny) goýberýär. Soňra olar ulanyjylar tarapyndan satyn alynýar, olar bu elektron pullaryň kömegi bilen satyn alan harytlarynyň bahasyny töleýärler, soňra bolsa satyjy emitent-bankda olary üzlüşýär. Emissiýa edilende her bir pul birligi elektron goluň kömegi bilen tassyklanýar, bu elektron goluň hakykydygy ýa-da däldigi goýberiji düzüm tarapyndan tölenip üzülmezinden öň barlanylýar.

Elektron pullaryň hakyky pullardan tapawudy şundan ybarat, ýagny elektron pullar hakykatda şu pullary goýberen tarapyň elektron pul borçnamalary bolup durýarlar, ýöne ýuridiki nukdaýnazardan, olar hakyky pullar bolup bilmez. Ulanylýan «pul» adalgasy bolsa, elektron pullaryň has duýarlykly derejede hakyky nagt pullaryň häsiýetlerini miras edinýändiklerini, ýagny olaryň mirasdüşerdiklerini görkezýär, bularyň içinde bolsa iň esasysy – anonimlik, ýagny olary kimiň, haçan we nirä ulanandygy olarda görkezilmeýär. Käbir ulgamlar, şuňa meňzeşlikde, alyjy bilen puluň arasyndaky aragatnaşygy kesgitläp bolmaz ýaly görnüşde elektron nagt pullary almaga alyjylara mümkinçilik berýär. Bu iş «görmän gol çekmek» usulynyň kömegi bilen amala aşyrylýar.

Elektron pullar ulanylanda autentifikasiýa zerurlygynyň aradan aýrylýandygyny hem belläp geçmek gerek, sebäbi ulgam pullary dolanyşyga goýbermäge esaslanandyr.

Elektron pullaryň kömegi bilen tölegleri tölemegiň umumy usuly 2.7-nji şekilde görkezilendir.

1. Alyjy öňünden hakyky pullary elektron pullara çalyşýar. Nagt pullary müşderide saklamak iki sany usul bilen amala aşyrylyp bilner, bu bolsa ulanylýan ulgam tarapyndan kesgitlenilýär, olar:



2.7-nji şekil. Elektron pullaryň kömegi bilen tölegleri tölemegiň umumy usuly

- kompýuteriň gaty diskinde;
- smart-kartlarda.

Dürli ulgamlar pullary çalyşmagyň dürli usullaryny teklip edýär. Käbirleri ýörite hasaplary açýar, olara bolsa elektron pullaryň ornuna alyjynyň hasaplaşyk hasabyndan serişdeler geçirilýär. Käbir banklaryň özleri elektron nagt pullary emitirläp biler. Şunda, ol diňe müşderileriň ýüz tutmasy boýunça, soňra ony bu müşderiniň kompýuterine ýa-da kartyna geçirmek we bu puluň ekwiwalentini onuň hasaplaşyk hasabyndan aýyrmak bilen emitirlenýär. «Görmän gol çekmek» usuly ulanylanda bolsa, alyjynyň özi elektron pullary döredýär, olary banka ugradýar, bu bankda bolsa alyjynyň hasaplaşyk hasabyna hakyky pullar gelende, olar möhür bilen tassyklanýar we yzyna müşderä ugradylýar. Saklamagyň şunuň ýaly amatly taraplary bilen birlikde, onuň käbir ýetmezçilikleri hem bardyr. Diskiň ýa-da smart-kartyň zaýalanmagy elektron pullaryň yzyna dolap bolmajak ýagdaýda ýitirilmegine getirip biler.

2. Alyjy satyn alan harytlary üçin satyjynyň serwerine elektron pullary geçirýär.
3. Pullar emitente görkezilýär, ol bolsa olaryň hakykydygyny ýa-da däldigini barlaýar.
4. Elektron pullaryň hakykylygy aýdyň bolan ýagdaýynda satyjynyň hasaplaşyk hasabyndaky pullar onuň satan harydynyň bahasyna deň bolan mukdarda ýokarlanýar, alyjynyň hasabyndaky pul bolsa, şonça mukdarda azalýar we oňa haryt ugradylýar ýa-da hyzmat edilýär.

Nagt elektron pullar diňe bir konfidensiallygyň we anonimligiň zerur derejesini üpjün etmän, eýsem, olar tölegi tassyklamak üçin merkez bilen aragatnaşygyň bolmagyny hem talap edýär. Şunuň bilen baglylykda, tranzaksiýanyň bahasy iň pes derejä çenli aşaklanýar we şeýle ulgamlar mikrotölegleri – ABŞ-nyň 1 dollaryndan az bolan tölegleri üpjün etmek üçin netijeli peýdalanyp bilner, şunuň ýaly mikrotöleglerde bolsa, karz kartlaryň esasynda adaty ulgamlary ulanmak ykdysady taýdan bähbitli däldir. Umumy düşünje boýunça hut mikrotöleg internetde maglumatlary satmagyň esasy dolanyşygyny üpjün etmek üçin ygtybarly bolup durýar.

Banklar hem-de bank däl guramalar elektron nagt pullary emitirläp biler. Sanlaýyn nagt pullaryň ulgamyny ösdürýän kompaniýalaryň hatarynda *NetCash, Citibank, DigiCash, Mondex* kompaniýalaryny atlandyrmak bolar. Russiýada bolsa bular – *PayCash, WebMoney* ulgamlarydyr. Ýöne häzire çenli elektron pullaryň dürli görnüşlerini konwertirlemegiň ýeke-täk ulgamy işlenip düzülmedi. Şonuň üçin hem diňe emitentleriň özleri öz çykaran elektron nagt pullaryny hasapdan öçürip biler. Ondan başga-da, maliýe däl düzümleriň şunuň ýaly pullary ulanmagy döwlet tarapyndan kepillendirmeler bilen üpjün edilen däldir. Tranzaksiýalaryň pes bahasy elektron pullary internetde tölegleri geçirmegiň özüne çekiji guralyna öwürýär.

Smart-kartlaryň esasynda elektron pullar.

Ýokarda aýdylyp geçilişi ýaly, elektron pul borçnamalary ýörite işlenilip düzülen gurluşlaryň hem-de adaty personal kompýuterleriň kömegi bilen saklanyp, bir ýerden beýleki bir ýere geçirilip we ulanylyp bilner.

Elektron gurluşlaryň arasynda smart-kartlar (*SmartCard*) diýlip atlandyrylýanlary – mikroprosessor ornaşdyrylan we görnüşi boýunça adaty karz kartlaryna meňzeş bolan plastik kartlary görkezmek bolar. Smart-kartlar özüniň mazmuny boýunça mikrokompýuterdir we degişli esasy apparat komponentleriniň ählisini: merkezi prosessory, hemişelik we işjeň ýatda saklaýjy gurluşlary özünde jemleýär. Has kuwwatly häzirki zaman mikroprosessor kartlarynyň parametrleri XX asyryň 80-nji ýyllarynyň başlaryndaky personal kompýuterleriň häsiýetnamalary ýalydyr. Mikroprosessor kartynyň hemişelik ýatda saklaýjy gurluşynda saklaýan işjeň ýat personal kompýuterleriň operasion ulgamlaryndan hiç hili prinsipial tapawutlanmaýar we serwis amallarynyň we howpsuzlyk serişdeleriniň uly toplumyny hödürleýär. Operasion ulgamy ýatda saklaýjy gurluşlarynda ýerleşýän we maglumatlara aralaşmagyň reglamentlerini üpjün edýän faýl ulgamyny goldaýar. Şunlukda, maglumatlaryň bir bölegi diňe kartlaryň içki programmalary üçin elýeterli bolup biler, bu bolsa ornaşdyrylan kriptografiki serişdeler bilen bilelikde mikroprosessorly karty ýokary derejede goralan gurala öwürýär, ol bolsa maglumatlaryň goragyna ýokarlandyrylan talaplary bildirýän maliýe goşundylarynda ulanylyp bilner.

Smart-kartlar funksional mümkinçilikleriniň nukdaýnazaryndan hem plastik kartlaryň has perspektiwaly görnüşi bolup durýar. Smart-kartlaryň hasaplaýyş mümkinçilikleri, meselem, edil şol bir karty birikdirmek düzgüninde awtorizasiýa bilen geçirilýän amallarda hem, «elektron gapjyk» hökmünde hem ulanmaga mümkinçilik berýär. *VISA* we *MasterCard* ulgamlarynda olar giňden ornaşdyrylýar we geljekki onýyllygyň dowamynda smart-kartlar magnit zolakly kartlary tutuşlygyna gysyp çykarar.

Smart-kartlary ulanýan has ösen halkara taslamalaryndan Mondex taslamasyny bellemek bolar. Giň göwrümli synagdan geçirilen Mondex töleg ulgamynyň taslamasy ilkinji sapar 1995-nji ýylyň iýulynda Beýik Britaniýanyň Suindon şäherinde amala aşyryldy. Häzirki wagtda *Mondex AT&T, Chase Manhattan, Dean Witter Discover, First Chicago NBD, MasterCard, Michigan National Bank, Wells Fargo* we beýleki kompaniýalar tarapyndan goldanylýar.

Häzirki wagtda Russiýada sebitleýin banklaryň köpüsi sebitleýin töleg serişdesi hökmünde dürli smart-kartlary ulanmak bilen amala aşyrylýan taslamalary ösdürmek bilen meşgullanýar. Russiýada smart-kartlary ornaşdyrmagyň iň iri taslamasy Russiýanyň («Сбербанк России») bankynyň Sberkart («Сберкарт») taslamasy bolup durýar. Bu ulgam smart-kartlary adaty hasaplaşyklary geçirmek üçin hem USB ýa-da COM portlary arkaly kompýuterlere birikdirilen ýörite gurluşyň kartlary okaýjynyň kömegi bilen internet arkaly hasaplaşyklary geçirmek üçin hem peýdalanmagy teklip edýär. Pullar kartda ýerleşdirilen kompýuterleriň ýadynda ýazgy görnüşinde saklanylýar we ýörite gurluşyň-kassanyň kömegi bilen bir «Gapjykdan» beýleki «Gapjyga» geçirilip bilner. Zerur bolan ýagdaýlarda başga bir ýörite gurluşyň – bankomatyň kömegi bilen elektron pullar banklardaky hasaplara ýerleşdirilip bilner, kassadan ýa-da bankomatdan nagt pul görnüşinde alnyp bilner. Süýşürintgiler bankynyň smart-kartlarynyň kömegi bilen internet arkaly söwda etmek kompýuter bilen smart-kartyň arasynda aragatnaşygy ýola goýmak üçin döredilen ýörite gurluşyň kömegi bilen amala aşyrylýar.

Internetde töleg guraly hökmünde smart-kartlaryň giňden ýaýramagynyň ýolundaky esasy päsgelçilik şu günki günde adaty magnit kartlar bilen deňeşdireniňde, smart-kartlaryň ýaýramagynyň has pes derejede bolmagy, şeýle-de kompýutere birikdirilýän periferiýa okaýjy gurluşyň bolmak zerurlygy bolup durýar. Smart-kartlary okamak üçin gurluşlara bildirilýän esasy talaplar olary ulanmagyň amatlylygy, howpsuzlygyň ähli talaplarynyň kanagatlandyrylmagy we pes bahalar bolup durýar. Şu günki günde şunuň ýaly gurluşlaryň bahalary ABŞ-nyň 40 dollaryndan hem gowrakdyr.

Personal kompýuterleriň bazasynda elektron pullar.

Elektron pullaryň ideýasy durmuşa geçirilende, personal kompýuterleri we bu funksiýa üçin ähli zerur bolan zatlary durmuşa geçirýän ýöriteleşdirilen programma üpjünçiligi ulanmak smart-kartlara alternatiwa bolup durýar. Şeýle ulgamlaryň ilkinjileriniň biri *DigiCash* firmasynyň *eCash* elektron töleg ulgamydyr. Bu ulgam Dewid Çaumyň patentleriniň esasynda işlenip düzüldi we dürli bahaly pul kupýuralaryny öýjükli görnüşde görkezmek üçin niýetlenendir. Bu görnüşde elektron şaýlyk (sanbelgileriň yzygiderliligi hökmünde)

internet boýunça bir ýere ugradylyp, telefon boýunça aýdylyp, faks boýunça ýa-da hat bilen ugradylyp bilner. Ýöne sanlaýyn pullar, esasan, internetiň üsti bilen tölegleri amala aşyrmak üçin ulanylýar. Maglumatlaryň yzygiderliligi görnüşindäki sanlaýyn şaýlygy ulanyjy öz kompýuteriniň gaty diskinde saklap we tor ýa-da elektron poçta boýunça bir ýerden beýleki bir ýere geçirip biler. Internetiň üsti bilen elektron şaýlygy alyp, satyjy ony awtorizasiýalaşdyrmak üçin banka görkezýär. Awtorizasiýadan soň sanlaýyn şaýlyga deň gelýän pul satyjynyň hasaplaşyk hasabyna girizilýär.

Çaumyň töleg ulgamynyň düýpli ýetmezçiligi hökmünde müşderileriň banklara ynanmaklarynyň zerurlygyny hasap etmek bolar. Çaumyň töleg ulgamynda öň sanlaýyn şaýlygyň ulanylandygyny ýa-da ulanylmandygyny banka garaşsyz görnüşde barlamaga mümkinçilik berýän mehanizmler ýok. Müşderi islese-islemese bankyň berjek jogabynyň dogrudygyna ynanmaly bolýar, bu bolsa banklaryň müşderileriniň sanlaýyn pullaryny öz atlaryna aldaw ýoly bilen geçirmek mümkinçiliklerini aradan aýyrmaýar. Bu ýetmezçiligiň Çaumyň şaýlyklarynyň tapawutlanýan häsiýetleriniň däldigini, ýöne bu ýetmezçiligiň görkeziji üçin sertifikatlaryň esasy häsiýetini bildirýändigini belläp geçmeli. Görkeziji üçin sertifikatlaryň ony görkeziji şahsyýet bilen hiç hili baglanyşygy ýokdur, şonuň üçin ony görkezijiniň bu sertifikata öz hukugynyň bardygyny subut etjek bolmagy aradan aýrylýar. Şeýlelikde, Çaumyň ulgamynda bu ulgamyň öz serişdeleriniň kömegi bilen çözüp bolmajak gapma-garşylyklaryň bolmagy mümkin. Bu meseläni bu ulgamyň daşynda çözmek bolsa, töleg ulgamynyň tutuşlygyna gymmatlamagyna getirer, sebäbi gapma-garşylyklary gaýtadan işlemek üçin aýratyn guramaçylyk çäreleri (*ätiýaçlandyryş gaznalary, gara sanawlar we ş.m.*) gerek bolýar. Çaumyň töleg ulgamynyň beýleki bir uly ýetmezçiliginiň biri gaýtargy almagyň mümkin däldigi bolup durýar. Bu bolsa, satyja talap edilen puly takyk tölemek üçin, müşderileri şaýlyklary böldürmek üçin ýene-de banka goşmaça ýüzlenmäge mejbur edýär. Netijede, ulanylan şaýlyklaryň maglumat bazalarynyň ulalýandygyny aýtmanyňda hem, satyn almagyň ýönekeý amalyny has çylşyrymlaşdyrýar. Ulanylan şaýlyklaryň maglumat bazalaryny bolsa her bir täze töleg bolanda hökman barlap durmak gerek.

Töleg ulgamynyň ulanylýan esasy ugry elektron täjirçilikdir. Söwda ulgamynda yzygiderli bolup durýan gapma-garşylyklary çözmek üçin müşderileriň kesgitli bir haryt üçin pul töländigini subut etmäge mümkinçiligi bolmaly. Çaumyň ulgamynda söwda ulgamy bilen integrirlenmegiň ornaşdyrylan serişdeleri ýok. Şonuň üçin hem alyjyda «Gapjygyň» programmasyndan (töleg ulgamynyň müşderisinde) başga bu ulgam üçin häsiýetli bolan alyjylaryň (söwda ulgamynyň müşderisiniň) programma üpjünçiligi bolmaly, ol bolsa pul bilen haryda ýa-da hyzmata eýeçilik etmegiň degişlilikde geçirilmegini birleşdirmegi üpjün etmelidir.

Ýokarda ýazylyp beýan edilen töleg ulgamynyň esasynda goýlan we patentleriň birnäçesi bilen goralan ideýalaryň gürrüňsiz özboluşlylygyna seretmezden, ygtyýar edilen banklaryň «bir ýurt – bir elektron bank» syýasatyna girizilen, *DigiCash* kompaniýasynyň netijesiz marketing strategiýasy, bu berlen töleg ulgamynyň özüne çekijiligini has peseltdi we ahyrsoňunda, bu kompaniýanyň batmagyna getirdi. Ýöne, häzirki wagtda *DigiCash* kompaniýasynyň işini dowam etdiriji *eCash* kompaniýasy 1997–1999-njy ýyllarda sanlaýyn şaýlyklaryň ulgamyny Günbatar Ýewropanyň we ABŞ-nyň birnäçe banklarynyň goldandygyna garamazdan, amallary diňe *Deutsche Bankyň* üsti bilen amala aşyrýar.

PayCash bu banklaryň islendik biri tarapyndan dolanyşyga kabul edilýän köptaraply pul birlikleriniň esasynda özara hereket edip, dürli banklaryň köpüsine şol bir wagtyň özünde bir elektron töleg ulgamynda amallary geçirmäge mümkinçilik berýär. Banklardan başga-da, bu ulgamda ýönekeý ulanyjylar hem bar. Ýönekeý ulanyjylar hökmünde ýuridiki we fiziki şahsyýetler ýa-da programma önümleri, olary hödürleýänler, meselem, internet-dükanlar bolup biler. Bankyň nukdaýnazaryndan ulgamyň ähli ulanyjylary tutuşlygyna deň hukuklydyr.

Her bir amalyň oňa gatnaşyjylaryň elektron sanlaýyn gollary bilen amala aşyrylýandygy sebäpli, *PayCash* ulgamynda bank ýa-da gatnaşyjylaryň başga biri tarapyndan töleg ulgamynyň islendik gatnaşyjysynyň tötänleýin ýa-da hyýanatçylykly aldanylmagy asla mümkin däldir. Ýörite programma üpjünçiligi – «Gapjyk» amalyna

gatnaşyjylaryň elektron sanlaýyn gollary bilen gol çekilen söwda-satuw şertnamalaryny (hususy elektron pullar bilen bilelikde) özünde saklaýar. Ulanyjynyň (satyjynyň ýa-da alyjynyň) pul serişdeleri *PayCash* ulgamynyň bankdaky hasabynda ýa-da gönüden-göni ulanyjynyň kompýuterindäki «Gapjykda» ýerleşip biler. *PayCash* ulgamynyň hasaby ol haýsy «Gapjygyň» kömegi bilen açylan bolsa, şol «Gapjygyň» kömegi bilen hem internet arkaly dolandyrylyp bilner, bankyň özi bu hasaplary dolandyryp bilmez. «Gapjygyň» eýesine elektron pullaryň kömegi bilen geleşikleri geçirmegiň we hasaby dolandyrmagyň serişdesi hökmünde ony gorap saklamak üçin doly jogapkärçilik ýüklenýär. Hasapda ýerleşýän pul serişdelerine bankyň göterimleri, meselem, depozit hasabyna bellenilişi ýaly bellenilip bilner.

PayCash ulgamynda elektron pullar ulgamyň hasabyndan ulanyjynyň «Gapjykdaky» töleg kitapçasyna gönüden-göni geçirilýän pursadynda peýda bolýar. Düşnüksiz gol prosedurasynyň («*процедуры слепой подписи*») ulanylmagy töleg ulgamlarynyň ulanyjylaryna bank tarapyndan ykrar edilmezligi mümkin bolmadyk elektron pul borçnamalaryny almak mümkinçiligini üpjün edýär.

Ýörite prosedura zerurlygy boýunça bu pul borçnamalaryny bölekleýin ulanmaga mümkinçilik berýär. Müşderi bankdaky töleg kitapçasyny birnäçe gezek dolduryp biler we elektron pullary çalyşmagyň gerekligi hakda pikir etmän, bu kitapçada bar bolan serişdeleriň çäklerinde onuň kömegi bilen islendik möçberdäki tölegleri amala aşyryp biler. Töleg kitapçasynyň ýagdaýynyň islendik üýtgemesi kitapçanyň eýesiniň inisiatiwasy tarapyndan amala aşyrylýar we bank tarapyndan hökmany suratda tassyklanýar. Bank tarapyndan tassyklanmadyk üýtgetmeler bellibir wagtdan soň ýa-da ulanyjynyň inisiatiwasy boýunça ýatyrylýar we töleg kitapçasynda puluň öňki möçberi dikeldilýär.

PayCash ulgamynda geçirilýän islendik amallaryň oňa gatnaşyjylaryň elektron gollary bilen hökmany suratda tassyklanýandygyny belläp geçmeli. «Gapjyk» gönüden-göni elektron pullary geçirmekden başga, maglumatlary hem berýär, olaryň esasynda bolsa ol ýa-da beýleki amallar geçirilýär.

Ulgama gatnaşyjylaryň öz aralarynda we olaryň bu ulgamyň hut özi bilen bolup geçýän özara hereketleriniň nähili bolup geçýändiklerine has anyk seredip geçeliň:

1. Alyjy bankyň ulgamyna pul geçirýär, elektron «Gapjygyň» programma üpjünçiligini öz kompýuterinde ornaşdyrýar we bank tarapyndan emitirlenen sanlaýyn sertifikatlary alýar.
2. Alyjy elektron dükandan özüne gerekli harytlary saýlaýar we oňa sargyt ugradýar.
3. Satyjynyň «Gapjygy» alyjynyň «Gapjygyna» elektron sanlaýyn gol çekilen şertnamanyň tekstini özünde saklaýan töleg tölemek baradaky talapnamany ýollaýar.
4. Alyjynyň «Gapjygy» öz eýesine şertnamanyň tekstini görkezýär. Eger alyjy harydyň bahasyny tölemäge razy bolsa (alyjynyň özünde ýeterlik derejede pul bolan ýagdaýynda), onda alyjynyň «Gapjygy» satyjynyň «Gapjygyna» elektron pullary we alyjynyň elektron öýjükli goly çekilen şertnamany ýollaýar. «Gapjyk» diňe potensial alyjynyň beren şertnamasynyň esasynda tölegleri kabul edýär. Munuň üçin bellibir wagt aralygyny kesgitlemek bolar, şol wagt aralygynda bolsa dükan öz maglumat bazasyndan könelişen tölenilmedik sargytlary ýok eder ýaly edip, ol ýollanan şertnamalar boýunça tölegleri kabul edip biler. Bu şertiň ýerine ýetirilişi barlanandan soň satyjy elektron pullary awtorizasiýa üçin banka ugradýar.
5. Bank ondan elektron pullary alyp, olaryň awtorizasiýasyny geçirýär.
6. Awtorizasiýanyň netijesi oňyn bolanda, bank degişli möçberdäki puly satyjynyň *PayCash* ulgamyndaky hasaplaşyk hasabyna geçirýär. Bu hakda satyn alyjy üçin elektron çek bilen birlikde satyjynyň «Gapjygyna» habar berýär.
7. Bankdan jogap alyp, «Gapjyk» awtorizasiýanyň maglumatlaryny we satyjynyň hasaplaşyk hasabyna pul geçirmegiň üstünlikli bolandygy barada habary dükana berýär. Elektron çek bankdan satyjynyň «Gapjygyna» ugradylýar.

PayCash ulgamynyň kömegi bilen satyn alyş amaly geçirilende, elektron pullar bilen birlikde söwda-satuw şertnamasy hem bu geleşige gatnaşyjylaryň arasynda geçirilýär. Töleg prosesinde bu şertnama laýyklykda pullary töleýän we kabul edýän «Gapjyklaryň» eýeleriniň elektron sanlaýyn gollar bilen bu şertnama awtomatiki suratda gol çekilýär. Şeýlelikde, alyjynyň «Gapjygynda» satyjynyň elektron sanlaýyn goly çekilen satyjynyň haryt borçnamalaryny tassyklaýan elektron resminamanyň bir nusgasy galýar.

PayCash ulgamy banklaryň çäklendirilmedik sanlysynyň bu ulgama gatnaşmak mümkinçiligini aňladýar, olaryň her biri bir «Gapjykda» ýerleşmegi mümkin bolan öz hususy elektron pullaryny goýberip biler. Şunlukda, dürli banklaryň hasaplaşyk hasaplaryny dolandyrmak şol bir programma üpjünçiliginiň kömegi bilen amala aşyrylar.

PayCash ulgamynyň çäklerinde görkezmek (demonstrasion) maksatlary üçin hakyky işleýän bank bilen bir hatarda, görkeziji (demonstrasion) bank hem işleýär.

7. Sargyt № 2801

III BAP
ÖZBAŞDAK SARP EDIJILER BILEN ÖZARA HYZMATDAŞLYK (HEREKETLER)

Internetiň peýda bolmagy we onuň has-da ösüşi mahabat we kommunikasiýa serişdelerine bolan häzirki zaman garaýyşlaryna düýpli özgertmeleri girizdi. Internet kommunikasiýanyň interaktiw häsiýetlerini, gipermedia tebigatyny we özbaşdak özara hereketi guramagyň mümkinçiliklerini özüne birleşdirdi. Global kompýuter tory şol bir wagtyň özünde habarlaşmagyň täze gurşawy hem-de ýeterlik derejede ýokary girdejilere eýe bolýan on millionlarça potensial müşderileriň bazary hökmünde peýda boldy. Internetiň täze kommunikatiw häsiýetnamalary kommunikasiýa proseslerine täzeçe garaýyşlary we sarp edijilere öň ulanylan çemeleşmelerine gaýtadan seretmegi talap edýär. Emma nähili habarlaşmalydygyny däl-de, kim bilen habarlaşylýandygyny bilmek wajypdyr. Bu maglumatlary interneti ulanyjylaryň hil we mukdar düzüminiň meselelerini, olaryň zerurlyklaryny, isleg-arzuwlaryny, ileri tutmalaryny, özlerini alyp baryşlarynyň modellerini we beýlekileri öwrenmek bilen meşgullanýan ylmy-barlag agentlikleri (gulluklary) berip bilerler. Ýöne kompaniýanyň işiniň üstünlikli bolmagy üçin internetde kommunikasiýa prosesleriniň aýratynlyklary baradaky düşünjeleriň bolmagy we internetiň auditoriýasyny bilmek entek ýeterlik däldir. Kompaniýanyň işiniň üstünlikli bolmagy üçin bu kompaniýanyň müşderileri bilen özara hereketleri alyp barmak boýunça gün-günden hysyrdyly iş alyp barmak hökmanydyr. Bu işde häzirki zaman maglumat tehnologiýalary ýardam edýär, olaryň arasynda bolsa usulyýet hem-de onuň esasynda gurlan sarp edijiler bilen özara gatnaşyklary dolandyryş ulgamlary (***CRM*** *– Customer Relationships Management*) has uly kömegi edip biler.

3.1. Internetin kommunikatiw hasiyetnamalary. Adaty habar beriş serişdelerinden olaryn tapawudy

Internet hemmeler üçin adaty bolan köpçülikleýin habar beriş serişdelerinden tapawutlanýan, aragatnaşyk we adamlaryň özara söhbetdeşligi, aragatnaşygy üçin düýbünden aýratyn täze bir

gurşawdan ybaratdyr. Bu ýerden bolsa marketingiň adaty usullarynyň we işewürligi alyp barmagyň usullarynyň olaryň häzirki görnüşlerinde internetde ulanmak üçin örän köp ýagdaýlarda kabul ederli däldigi, ýagny ulanmaga ukyply däldigi gelip çykýar. Internetiň örän giň mümkinçilikleri häzirki zaman kompaniýalarynyň öňünde özleriniň täjirçilik işlerinde internetiň bu mümkinçiliklerini netijeli peýdalanmagyň ýeterlik derejede çylşyrymly, kyn meselelerini goýýar we işewürligi alyp barmagyň öňki usullaryny täze talaplara uýgunlaşdyrmagy hem-de täze usullaryny işläp düzmegi talap edýär.

Internet bilen adaty köpçülikleýin habar beriş serişdeleriniň tapawudyny görkezmek üçin bu bapda olaryň esasy häsiýetlerine seredilip geçilýär, maglumatlaryň adaty we täze serişdeleriniň häsiýetlerine deňeşdirmeler getirilip görkezilýär.

«Adaty maglumat serişdeleri» diýlende radio, telewideniýe, gazet-žurnallara, göni poçta mahabatyna düşünilýär. «Täze maglumat serişdeleri» diýlende bolsa, ilki bilen, internete düşünilýär.

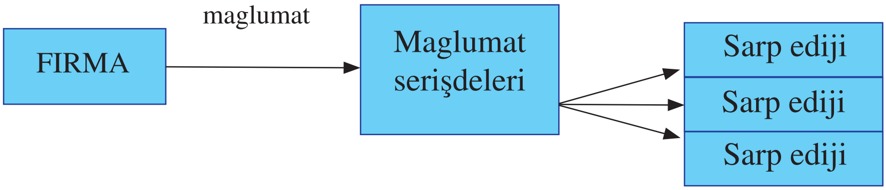
Internet bilen ilkinji tanyşlykda adaty köpçülikleýin habar beriş serişdelerinden tapawutlylykda, onuň sarp edijä saýlap almagyň has giň erkinligini we gözegçiligiň has giň derejesini berýändigini oňat görmek bolýar. Internet mundan beýläk serediljek interaktiwlik häsiýetleriniň, maglumat dolulygynyň we gatnaşmak effektiniň (tekst, şekil we ses) kömegi bilen, şeýle-de tor nawigasiýasyny ulanmagyň hasabyna bar bolan we potensial müşderiler bilen aragatnaşyk saklamagyň mümkinçilikleri boýunça beýleki maglumat serişdelerinden göz-görtele ýokarda durýar. Beýleki tarapdan, internet islendik kommunikatiw gurşaw ýaly, hemişe awtoryň şahsyýetini transformirleýär we ony «bukýan» ýaly bolýar, bu bolsa şu gurşaw arkaly pikir alyşýan, habarlaşýan ulanyjylaryň degişlilikde anonimligine getirýär.

Internetiň kommunikasiýa modelleri.

Köpçülikleýin habar beriş serişdeleriniň özüniň auditoriýalaryna täsir ediş derejesini aýdyň seljermek üçin olaryň işini, adatça, käbir modelleriň görnüşinde berýärler.

3.1-nji şekilde adaty köpçülikleýin habar beriş serişdeleri üçin häsiýetli bolan kommunikasiýanyň ýönekeýleşdirilen modeli görkezilendir. Häzirki zaman köpçülikleýin habar beriş serişdeleriniň

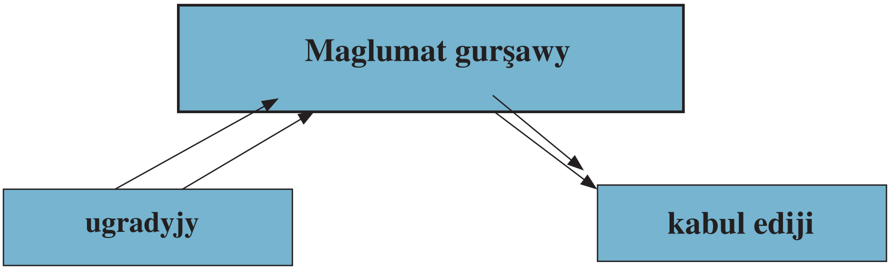
öz auditoriýalary bilen özara hereketleriniň ähli esasy prosesleri iş ýüzünde bu modeliň çäginde ýerleşýär.



3.1-nji şekil. Adaty köpçülikleýin habar beriş serişdeleriniň kommunikasion proseslerini kämilleşdirýän model

Adaty köpçülikleýin habar beriş serişdeleriniň kommunikasion modelleriniň esasynda «biriň – köpe» diýlen proses ýatyr, onuň dowamynda firma kommunikasion serişdelerini ulanyp, sarp edijileriň toparlaryna maglumatlary berýär. Bu serişdäniň saýlanyp alnyşyna baglylykda, maglumatlar statistiki (tekst, grafika) ýa-da dinamiki (audio, wideoşekil, animasiýa) görnüşde görkezilip bilner. Adaty köpçülikleýin habar beriş serişdeleriniň sarp edijiler bilen özara hereketleriniň esasynda ýatan esasy aýratynlyk interaktiw özara hereketiň ýoklugy bolup durýar. Bu modelden tapawutlylykda, internetiň esasynda bir-birine düýbünden meňzemeýän iki sany ýörelge ýatyr.

Birinjiden, internet arkaly özara hereket ýörite gurşaw arkaly bolup geçýär, bu bolsa oňa düýpli goşandyny goşýar. Ol 3.2-nji şekilde aýdyň görkezilýär.

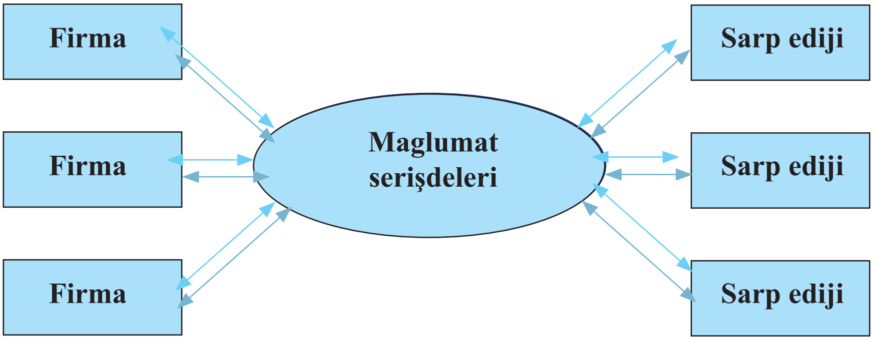


3.2-nji şekil. Maglumatlar gurşawyny araçy hökmünde ulanýan kommunikasiýa modeli

Bu model ilkibaşky özara gatnaşygyň maglumatlary ugradyjy bilen kabul edijiniň arasynda däl-de, eýsem, ulanyjy bilen haýsydyr bir gurşawyň, kommunikasiýa giňişliginiň arasynda bolup geçýän-

digini görkezýär, şunlukda gepleşige gatnaşyjylaryň ikisi hem maglumatlary ugradyjy, hem-de maglumatlary kabul ediji bolup durýarlar. Bu modelde «ugradyjynyň» we «kabul edijiniň» arasynda maglumatlary ýönekeý alyş-çalyş etmekden, maglumat gurşawyny döretmeklige tarap ädim ädildi, bu gurşaw gepleşige gatnaşyjylar tarapyndan kabul edilýär we modifisirlenýär.

Ikinjiden, internetiň özi «köpüň-köpe» diýlen köp ugurly kommunikatiw model hökmünde çykyş edip, onda toruň her bir abonentiniň beýleki abonentlere ýa-da toparlara öz adyndan hem, öz toparynyň adyndan hem ýüzlenmäge mümkinçiligi bardyr (*3.3-nji şekil*). Işewür adamyň nukdaýnazaryndan, ony gapdaldan edilýän her hili gözegçiliklerden azat edýän habarlaşmagyň şeýle demokratizasiýalaşdyrylmagy oýnuň, ýagny çemeleşmegiň täze düzgünnamalaryny göz öňünde tutýar we oňa täze gatnaşyjylaryň girmegine mümkinçilik berýär.



3.3-nji şekil. Internetde bolup geçýän kommunikatiw prosesleri şekillendirýän model

Modeliň bu görnüşinde paýlanan kompýuter tory kommunikasiýa serişdesi bolup durýar, maglumatlar bolsa, adaty usulda berlişi ýaly, gipermedia serişdesi görnüşinde hem görkezilip bilner. Berlen bu modeliň çäklerinde interaktiw özara hereket interneti beýleki peýdalanyjylar bilen hem (şahsyýetleriň arasyndaky özara hereketler), şeýle-de gönüden-göni gurşawyň hut özi bilen mümkin (gurşaw bilen özara aragatnaşyklar), şunda soňky görnüşe artykmaçlyk berilýär. Munuň kömegi bilen maglumaty iberiji şol bir wagtda maglumaty sarp ediji hem bolup durýar. Maglumatlar ugradyjydan sarp edijä ýöne

ugradylman, eýsem, onuň täsiri astynda gurşawyň özi döreýär hem-de özüniň şekilini üýtgedýär we eýýäm täzeden döredilen görnüşde oňa ähli gatnaşyjylar tarapyndan kabul edilýär. Şunlukda, internet ýöne bir hakyky gurşawyň modelirlenýän ýeri bolup durman, onuň alternatiwasy we täjirçiligi alyp barmagyň täze wirtual gurşawyny gurmak üçin esas bolup durýar.

Ýokarda görkezilen model kommunikasion özara hereketleriň mümkin bolan görnüşleriniň giň gerimini gurşap alýar. Olardan esasylary şulardyr:

- ugrukdyryjy programma üpjünçiliginiň kömegi arkaly ulanyjylar internetiň gurşawy bilen özara hereket edip bilerler we WWW-niň maglumatlar mazmunynyň barlaglaryny geçirip bilerler;
- ulanyjylar özleri, özleriniň zerurlyklary baradaky maglumatlary görkezip, dürli meseleleriň ara alnyp maslahatlaşylmagyna gatnaşyp, öz pikirlerini aýdyp bilerler we ş.m.;
- firmalar internetiň gurşawy bilen özara hereket edip bilerler, bu bolsa olara öz aralarynda hem-de internet torunda bar bolan maglumatlar bilen aragatnaşyklary amala aşyrmaga mümkinçilik berýär;
- firmalar özleri baradaky maglumatlary özleriniň hususy web-saýtlarynyň kömegi bilen ýa-da olary beýleki web-serwerlerde ýerleşdirmegiň hasabyna internetiň gurşawynda görkezip bilerler;
- ulanyjylar we firmalar, meselem, elektron poçtanyň, telekonferensiýalaryň kömegi bilen ýa-da IRC-de bir-birleri bilen gönüden-göni özara hereketleri edip bilerler.

Ýokarda sanalyp geçilenlerden belli bolşy ýaly, «köpüň-köpe» kommunikasion modeli «biriň-köpe» we «biriň-bire» modellerini bütinleý öz içine alýar, bu bolsa kommunikasiýa prosesine gatnaşyjy firmalar üçin hem-de sarp edijiler üçin habarlaşmagyň mümkinçiliklerini has giňeldýär.

Internetde «biriň-bire» kommunikasion modelini durmuşa geçirmegiň iki sany mümkinçiliginiň bardygyny belläp geçeliň:

- birinji ýagdaýda ulanyjy hut öz maksatlaryna ýetmek üçin web-serwerde barlag işlerini geçirýär. Her bir ulanyjynyň dürli-dürli maksatlarynyň bardygy sebäpli, olaryň web-serwerler boýunça ugur alyş ýollary, alýan maglumatlary dürli-dürlüdir.
- modeli durmuşa geçirmegiň has ýokary derejesi her bir ulanyjy üçin web-serweri özboluşly görnüşde görkezmegiň, ýagny web-saýtlary görkezmegi personallaşdyrmagyň hasabyna mümkindir, bu bolsa *cookie* faýllaryny, öň alnan anketa maglumatlaryny ýa-da web-serwerlere girmegiň öňki keşplerini ulanmak arkaly mümkindir.

Bellenip geçilen tapawutlaryň hatarynda ýene-de birini görkezip geçeliň. Adaty köpçülikleýin habar beriş serişdeleriniň kommunikasion modeli ters aragatnaşygyň suduryny özünde saklamaýar, şol bir wagtyň özünde bolsa internet has aýdyň görkezilen ters aragatnaşygy özünde saklaýar. Elektron poçta *cookie* faýllary ýa-da web-serwerlerde bellige almak sarp edijiler bilen ikitaraplaýyn aragatnaşygy durmuşa geçirmegiň mysallarydyr. Ikitaraplaýyn aragatnaşygyň bolmagy özara hereketiň kommunikatiw serişdelerini peýdalanmagyň netijeliligini ýokarlandyrýar hem-de firmalara içki we daşky gurşawlarda bolup geçýän wakalara adekwat seslenmek mümkinçiliklerini has ýokarlandyrýar. Şeýlelik bilen, firmanyň bäsdeşlige ukyplylygyny artdyrýar.

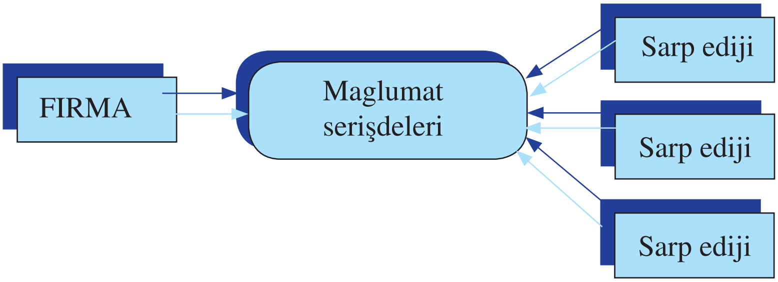
Pull we Push modeller.

Ýokarda görkezilen kommunikasion modelleriň kömegi bilen maglumatlaryň aýlanýan esasy ugurlary beýan edildi. Şeýlelik bilen, internet gurşawynda interaktiw özara hereketiň mümkinçiliklerinden ybarat bolan onuň esasy artykmaçlyklary görkezildi. Beýleki tarapdan, adaty köpçülikleýin habar beriş serişdeleri bilen internet deňeşdirilende, maglumatlaryň özara aragatnaşygynyň guramaçysynyň kimdigi baradaky sorag gelip çykýar.

Marketingiň passiw, hamala, sarp edijä «aşakdan gelýän» ýaly «pes derejeli» modelinden tapawutlylykda, internetde müşderiler işjeň orny eýelär ýaly edip, iberijileriň we müşderileriň hyzmatdaşlygyny amala aşyrmak mümkin bolup durýar. Şunlukda, olaryň özi iberijiler, ýagny öz zerurlyklary baradaky maglumatlary iberijiler bolup durýarlar. Şu nukdaýnazardan seredeniňde, adaty köpçülikleýin ha-

bar beriş serişdeleri (telewideniýe, radio we ş.m.) maglumatlary sarp edijilere ýetirmegiň *push*-modelini durmuşa geçirýärler, bu modelde bolsa olar passiw roly oýnaýarlar we diňe maglumat kanallaryny saýlap almagyň ýeterlik derejede çäklendirilen mümkinçiliklerine eýedirler. Getirilip görkezilýän maglumatlara, adatça, firmalar tarapyndan howandarlyk edilýär, şonuň üçin hem maglumatlara aralaşmak ýa-da mugt (adaty telewideniýe, radio) ýa-da az mukdardaky töleg arkaly (kabel telewideniýesi, žurnallar, gazetler we ş.m.) amala aşyrylýar. Şeýle model gatnaşyjylaryň ählisi üçin özara amatly ýagdaýy döredýär: köpçülikleýin habar beriş serişdeleri öz beren maglumatlary, habarlary üçin girdeji (mahabat beriji firmalardan we sarp edijilerden) alýarlar, firmalar köpçülikleýin habar beriş serişdelerinden peýdalanýan sarp edijilere, olar bolsa maglumatlara we güýmenjelere (täzelikler, sport, dynç alyş we ş.m.) aralaşmaga mümkinçilik alýarlar.

Maglumatlary bermek üçin *push*-modeli durmuşa geçirýän adaty köpçülikleýin habar beriş serişdeleriniň tersine, internetiň esasynda *pull*-model ýatyr (*3.4-nji şekil*), bu modelde maglumatlar ýüz tutmalar boýunça berilýär. Internet gurşawynyň bu aýratynlygy sarp edijileriň dürli gözleg we ugrukdyryş mehanizmleriniň hasabyna maglumatlaryň gözlenişine gözegçilik etmek bilen şertlendirilen işjeň rollary bilen baglanyşyklydyr. Bu bolsa, interneti täjirçilik gurşawy hökmünde peýdalanýan firmalaryň öňünde ulanyjylary özüne çekmek üçin uly güýçleri talap edýän çylşyrymly meseleleri goýýar we olardan alyjylaryň zerurlyklaryna, täze çemeleşmelere we häzirki zaman tehnologiýalaryna has ünsli garamagy talap edýär. Şeýle-de internetde adaty köpçülikleýin habar beriş serişdeleri tarapyndan peýdalanylýan *push*-modelleri durmuşa geçirmegiň mümkinçilikleri bardyr. Meselem, bu mümkinçilik, ýollaýyş sanawlary gullugynyň teklip edýän hyzmatlarynyň esasynda ýatyr. Ulanyjy özüni gyzyklandyrýan tematika boýunça maglumatlary almaga bir gezek abuna ýazylýar, soňra bolsa bellibir kesgitlenen wagt boýunça (wagtal-wagtal) olary elektron poçta arkaly alýar.



3.4-nji şekil. Sarp edijilere maglumatlary ýetirmegiň *pull*-modeli

Internet gurşawynyň tehnologiýalarynyň ösüşini synlap, onuň *push* we *pull*-modellerini birleşdirmek (sintezlemek) ýoly bilen bolup geçýändigini nygtamak gerek. Internetiň ýokary funksionallygynyň esasynda zerur maglumatlary ýa-da haýsydyr bir resurslary gözlemek maksady bilen ulanyjylary ugrukdyrmak mümkinçiligi hemişe bolar. Beýleki tarapdan, olarda özlerini gyzyklandyrýan maglumat çeşmelerini saýlap almak we zerur maglumatlary, täzelikleri, synlary we ş.m. geljekde awtomatik usulda almak mümkinçiligi bolar.

Interaktiwlik.

Ýokarda aýdylyp geçilen kommunikasion modeller seljerilende, internet gurşawynyň interaktiwlik ýaly tapawutly häsiýetleriniň bardygy bellenilip geçilipdi. ***Interaktiwlik*** – bu kommunikasion habarlaryň bir-birine bolan gatnaşygy bilen kesgitlenilýän, kommunikasiýa prosesiniň akymynyň häsiýetnamasydyr. Kommunikatiw özara hereketiň häsiýetli aýratynlygy öňki habarlaryň kontekstinde bolan habarlara ýa-da maglumatlara jogap täsiriniň haýal etmän bolmalydygyndan ybaratdyr.

Ýokarda aýdylanlary göz öňünde tutup, internet gurşawy üçin interaktiwligi, gepleşige gatnaşýan käbir adama jogap berlişi ýaly, ulanyja «jogap bermegiň» ukyplylygy hökmünde kesgitlemek bolar. Şeýlelikde, interaktiwlik ulanyjynyň hereketlerini kesgitlemäge we bu bahalara laýyklykda, olara jogap bermäge ukyply bolan we gepleşige gatnaşyjy hökmünde kompýuteriň funksiýalaryny giňişleýin görkezýär, giňeldýär we doldurýar. Marketing prosesinde kompýuter gipergurşawyny ulanmak bilen müşderä ýüzlenmek öňki hereketlere müşderiniň nähili seslenmeleriniň bolandygyna baglylykda, gatnaşyklaryň guralmagynyň iň irki tapgyrlarynda gipergurşawyň hut özi tarapyndan modifisirlenip bilner.

Internetiň esasynda ýatan kommunikasion modellerine dolanyp gelip, interaktiwligiň internetde eýýäm kommunikasion gurşawynyň üsti bilen personal aragatnaşygyň derejesinde däl-de, eýsem, internetiň hut öz gurşawy bilen gönüden-göni özara hereketiň derejesinde durmuşa geçirilýändigini görmek bolýar.

Interaktiw häsiýet kommunikasiýanyň gatnaşyjylaryň özara hereketleriniň netijeliligini ep-esli ýokarlandyrmaga mümkinçilik berýär. Iş ýüzünde bu geleşigi baglaşmak ýa-da bir zady satyn almak üçin zerur bolan maglumatlary almaga talap edilýän wagty gysgaltmaga kömek eder. Şol bir wagtyň özünde bolsa, gurşawyň interaktiw häsiýeti aragatnaşygy özbaşdak müşderiniň aýratynlyklaryna takyk uýgunlaşdyrmagyň, firmalar üçin bolsa gelejekde sarp edijilere has netijeli hyzmat eder ýaly, olardan maglumatlaryň iň köp möçberini almagyň görlüp-eşidilmedik mümkinçiliklerini teklip edýär.

Gipertekst.

Internet gurşawynyň ýene-de bir möhüm aýratynlyklarynyň biri onuň gipertekst tebigatydyr. Dünýäde ilkinji gipertekste esaslanan ulgamy ilkinji bolup mundan altmyş ýyldan gowrak öň EHM-i döredijileriň biri Wannewar Buş (*Vannevar Bush*) teklip edipdi. Bu ulgam *Memex* diýlip atlandyrylyp, ol «gurluşdan» ybaratdyr, bu «gurluşda» ulanyjy aýry-aýry kitaplary, ýazgylary we kommunikasiýalary saklaýardy hem-de oňa ýüz tutmalar çeýe we çalt amala aşyryp bolar ýaly mehanizmleşdirilendi. *Nelson* 1967-nji ýylda giperteksti öz aňynda maglumatlaryň aýratyn böleklerini gurnaýan we baglanyşdyrýan adamyň edişi ýaly, öz mümkinçilikleri boýunça gurnalan görkezijileriň we assosiasiýalaryň tory hökmünde ýazyp beýan etdi.

Bomman 1993-nji ýylda gipertekste şeýle kesgitleme berdi: «Gipertekst maglumatlaryň yzygiderli däl ýazgylarynyň konsepsiýalaryndan ybaratdyr, bu konsepsiýa laýyklykda, ulanyjy görkezijileriň we aragatnaşyklaryň kömegi bilen maglumatlaryň böleklerini özara birleşdirýär».

Gipertekst böleklere bölünen materiallary guramagyň çyzykly däl tor formasy hökmünde häsiýetlendirilýär, bu bölekleriň her biri üçin bolsa, aragatnaşygyň kesgitli görnüşleri boýunça beýleki böleklere geçmegiň ýoly görkezilendir. Maglumatlary adamlaryň or-

nuna däl-de, adamlar bilen bilelikde gaýtadan işlemäge gönükdirilendigi gipertekst tehnologiýasynyň esasy aýratynlygydyr, ol bolsa, belli bolşy ýaly, awtorlyk maglumaty bolup galýar. Onuň amatlylygy materialy özleşdirmäge ýa-da döretmäge özüniň ukybyny, bilimini we hünär derejesini göz öňünde tutup, nähili çemeleşmelidigini ulanyjynyň özüniň kesgitleýändigindedir.

Gipertekst diňe bir maglumatlary saklaman, eýsem, olary netijeli gözlemegiň apparatyny hem özünde saklaýar. Şeýlelikde, maglumatlary gipertekst hökmünde bermek adaty usul bilen deňeşdireniňde, maglumatlary has netijeli bermäge we özleşdirmäge mümkinçilik berip, özüniň artykmaçlyklary bilen tapawutlanýar.

Multimedia.

Multimedia – bu bir bitewi programma-tehniki toplumda dürli fiziki gurşawlaryň täzeden döredilmegidir, fiziki gurşawlaryň kömegi bilen bolsa adamlar daş-töweregi gurşap alan dünýä: ses, tekst, statiki we dinamiki grafika, multiplikasiýa (animasiýa) we wideo bilen aragatnaşyk saklaýarlar. Multimedia serişdeleriniň ýüze çykmagy bilen statiki we dinamiki mazmunlaryň kompýuterleýin integrasiýasy mümkin boldy. Gipertekst ulgamynda düwünleriň we aragatnaşyklaryň multimedia serişdeleri bilen utgaşmasy iki sany komponentiň ýönekeý goşulmasyndan düýpgöter tapawutlanýan täze gurşawy – gipermedia gurşawyny döretmäge mümkinçilik berdi.

Gipermedia maglumatlary bermegiň we olara aralaşmagyň täze filosofiýasydyr. Onuň konsepsiýasy maglumatlar giňişliginiň grafa (tekstiň bölümi) görnüşinde berlen modeliniň bazasynda ýerleşýär, bu grafanyň düwünleri maglumatlary saklaýarlar, semantiki aragatnaşyklar bolsa, grafanyň dugalary arkaly görkezilendir. Hakyky gipermedia ulgamynda saklanýan maglumatlar häzirki zaman kompýuterleriniň okap, eşitdirip biljek mümkin bolan ähli formalary arkaly görkezilen bolmalydyr. Şeýlelikde, kompýuter gipergurşawynyň esasynda ýatan gipertekst aragatnaşyklaryň kömegi bilen, gipermedia radiony (audio), telewideniýäni (dinamiki şekillendiriş), metbugaty (tekst, suratlar) we kompýuteri (wideoterminal) özünde jemleýär.

Gatnaşmak effekti.

Internetiň kommunikasiýa modeliniň möhüm tarapy «gatnaşmak effektiniň» düşünjesi bolup durýar, «gatnaşmak effekti bolsa ýagdaý-

lardan, jaýlardan, kompýuterli iş orunlardan, şeýle-de kompýuteriň giperserişdeleri bilen döredilýän gurşawdan ybarat bolan daşky gurşaw bilen müşderiniň aragatnaşygyny häsiýetlendirýär.

Bu iki düzüjileriň müşderisine täsir ediş derejeleriniň gatnaşygy «gatnaşmak effektiniň» derejesini kesgitleýär.

«Gatnaşmak effekti» özüniň tebigaty boýunça interaktiw aragatnaşyk hem-de kompýuteriň gipergurşawy arkaly aragatnaşyk etmeklige garanyňda, hut kompýuteriň gipergurşawynyň özi bilen has ýokary derejede baglanyşyklydygyny belläp geçmelidiris. Şunlukda, gurşawyň möhüm häsiýeti onuň müşderiler üçin «aýdyňlygy» bolup durýar, bu aýdyňlyk bolsa personal aragatnaşyk gurnalanda özara gepleşigiň tebigy bolup geçmegine mümkinçilik berýär, aragatnaşyk gurnalanda bolsa onuň gipergurşawa mahsus bolan gipergurşaw onuň «wirtual hakykat» häsiýetini doly möçberde durmuşa geçirmäge mümkinçilik berýär.

Tor nawigasiýasy.

Tor nawigasiýasy kompýuter gurşawynda öz-özüni kesgitleýän hereketiň prosesi hökmünde kesgitlenip bilner. Tor nawigasiýasynyň esasynda ýatan maglumatlary görkezmegiň we olara ýüz tutmagyň çyzykly däl usuly ulanyja hem-ä saýlap almak erkinligini, hem-de adaty köpçülikleýin habar beriş serişdelerinde (telewideniýe, metbugat) aralaşmasy aňsat bolan nawigasiýanyň örän çäklendirilen serişdeleri bilen deňeşdirilende has ýokary netijede amala aşyrylan gözegçiligi alyp barmaga mümkinçiligini berýär.

Internetiň kommunikatiw häsiýetnamalaryny adaty köpçülikleýin habar beriş serişdeleri bilen deňeşdirmek.

Internetiň öň aýdylyp geçilen häsiýetnamalaryndan belli bolşy ýaly, internet tory beýleki maglumat serişdelerinden düýpli tapawutlanýar. Adaty köpçülikleýin habar beriş serişdeleri bilen interneti deňeşdirmek internetiň örän köp aýratynlyklarynyň we artykmaçlyklarynyň bardygyny görkezýär. Olar:

- kommunikasiýanyň interaktiw häsiýeti;
- internetiň esasynda ýatan «biriň-köpe» we «biriň-bire» modellerini özüne bütinleý birleşdirýän, kommunikasiýanyň «köpüň-köpe» köp funksiýaly modeli müşderileriň zerurlyklaryndan we olaryň peýdalanýan serişdelerinden gelip çykýan kom-

munikasion özara hereketiň görnüşleriniň giň diapazonyny durmuşa geçirmäge mümkinçilik berýär;

- maglumatlary gözlemekde we almakda gözegçiligiň bolmagy sarp edijilere kommunikasion prosesde işjeň pozisiýany eýelemäge mümkinçilik berýär;
- maglumatlary bermegiň görnüşleriniň giň diapazony;
- ýokary çeýelik we giň gerimlilik;
- maglumatlary bermegiň gipermedia usuly bilen şertlendirilen çyzykly däl gözleg mümkinçiligi;
- geleşikleri interaktiw baglaşmagyň we tölegleri geçirmegiň mümkinçiligi.

3.2. Internet-auditoriya

Özüniň dörän wagtyndan bäri internet maglumatlary ýaýratmagyň bir bitewi gurşawyny döretmegi niýet edinen taslamadan ägirt uly göwrümli merkezleşdirilmedik tora çenli ýoly geçdi, täjirçilik bolsa barha bu merkezleşdirilmedik toruň şu günki günde hereketlendiriji güýji bolup barýar. Ulanyjylaryň özleriniň ugrukdyrma prosesini dolandyrýan ýeri bolan internet gurşawynda täjirçilik işiniň üstünligi diňe telekeçiniň işewürliginiň olaryň bähbitlerini nähili derejede göz öňünde tutup bilýändigi bilen kesgitlenilip bilner, munuň üçin bolsa, olaryň kimdigini, olaryň nähili zerurlyklarynyň, isleg-arzuwlarynyň, ileri tutmalarynyň bardygyny, özlerini alyp baryşlarynyň modelini we beýleki köp zatlary bilmek zerurdyr.

Bu soraglara jogap bermek üçin internetiň auditoriýasyny öwrenmäge ugrukdyrylan internetde geçirilýän barlaglar jogapkär bolup durýarlar. Onuň esasy häsiýetnamalaryna internetiň auditoriýasynyň we onuň aýratyn saýtlarynyň göwrümi, internetiň sosial-demografiki portreti, sarp edijilik parametrleri we beýlekiler degişlidir.

Internetiň barlag gulluklary.

Ähli manyly-ähmiýetli ylmy-barlaglaryň has giň ýygyndysyny (toplumyny) *Nua Internet Surveys* (www.nua.ie/surveys) serwerinden tapmak bolar. Bu ýerde diňe internet auditoriýasynyň barlaglarynyň umumy netijeleri däl-de, eýsem, ýöriteleşdirilen – sebitleýin we pudaklaýyn barlaglaryň netijeleri hem görkezilendir. Olar bilen bir

hatarda, interneti mundan beýläk ösdürmegiň çaklamalary hem öňe sürülýär. Täze çap edilen eserler baradaky maglumatlary almak üçin serwerlerde ýollaýyş sanawlary ulanylýar.

Internetiň ösüşini seljermegiň, statistiki maglumatlaryň we täzelikleriň gowy çeşmeleri hökmünde *Forrester Research* (www.forrester.com), *Cyber Atlas* (cyberatlas.internet.com), *AdKnowledge* (www.adknowledge.com) we *Internet Advertising Resource Guide* (www.admedia.org) saýtlaryny bellemek bolar.

Gallup Media (www.gallup.ru), *Komkon-media* (www.comcon-2.com), *Monitoring.ru* (www.monitoring.ru) internetiň rus böleginde has tanymal gulluklardyr. Käbir ylmy-barlaglaryň netijelerini, *Internet-tehnologiýalaryň Sebitleýin Jemgyýetçilik Merkeziniň* saýtyndan (www.rocit.ru) tapmak bolar.

3.3. Interneti ulanyjylaryn ahlumumy hasiyetnamasy

Internetiň jemgyýete ýetirýän täsiriniň derejesini häsiýetlendirýän interneti ulanyjylaryň umumy sany baradaky sorag iň bir esasy we özüne çekiji soraglaryň biri bolup durýar. Bu meselä ünsüň çekilmegi edil beýleki adaty köpçülikleýin habar beriş şerişdeleriniň köpüsinde bolşy ýaly, interneti täjirçilik maksatlar üçin peýdalanmagyň netijeliliginiň köp derejede onuň özi üçin döredilen gurşawda ýaýramagynyň derejesi arkaly kesgitlenilýändigi bilen şertlendirilendir. Bellibir kritiki ululyga (kritiki massa) ýetende, biziň ýagdaýymyzda bu san üçin adatça, takmynan 10-15% kabul edilýär, serişdeleri ulanmak, ony ornaşdyrmak we ulanmak üçin sarp edilýän çykdajylara deň bolýar diýlip hasap edilýär we onuň ýaýramagy harsaň şekilli häsiýete eýe bolýar.

Geçirilen barlaglar ulanyjylaryň takmynan sanyny kesgitlemäge mümkinçilik berýär, şunuň bilen birlikde internetiň ösüşiniň we mundan beýläk ösmeginiň kriteriýasy bolup hyzmat edýär. *Elektro aragatnaşygyň Halkara birleşiginiň* (www.itu.int/net/pressoffice/press releases/2016) 2016-njy ýylyň 22-nji iýulyndaky maglumatlaryna görä, dünýäde interneti ulanyjylaryň sany 3,5 milliard adama ýetdi. BMG-niň kesgitlemegine görä, dünýäniň ilatynyň sany 2015-nji ýylda 7,3 milliarda ýetdi. Göterim hasabynda alsak, internete has köp

aralaşmalar ösen ýurtlarda 81%, ösüp barýan ýurtlarda 40% we haýal depginler bilen ösýän ýurtlarda bolsa 15%.

2000–2015-nji ýyllar aralygynda interneti ulanyjylaryň udel agramy 7 essä golaý artyp, dünýäniň ilatynyň 6,5%-den 43%-e çenli ýokarlandy.

Internet toruny ulanyjy şahslaryň geografiki taýdan paýlanyşy we göterim hasabyndaky görkezijileri 3.1-nji tablisada hem-de interneti ulanyjylaryň sany boýunça (2015-nji ýylyň 15-nji dekabryna çenli) ýurtlaryň sanawy 3.2-nji tablisada görkezilýär.

3.1-nji tablisa

Internet toruny ulanyjy şahslaryň geografiki taýdan paýlanyşy
(www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2016)

Sebit	Ulanyjylar (%-de)
Ýewropa ýurtlary	**79,1**
Amerika	**60,5**
GDA ýurtlary	**66,6**
Arap ýurtlary	**41,6**
Aziýa we Ýuwaş umman sebitleri	**41,9**
Afrika ýurtlary	**25,1**

3.2-nji tablisa

Interneti ulanyjylaryň sany boýunça ýurtlaryň sanawy
(*www.wikipedia.org*)

№	Ýurtlar	Ulanyjylaryň sany	Ýurduň umumy ilatynyň sanyndan, %-de
1	**2**	**3**	**4**
1.	Hytaý Halk Respublikasy	538 000 000	40,10
2.	ABŞ	285 203 319	81,10
3.	Hindistan	137 000 000	11,40
4.	Russiýa Federasiýasy	103 147 691	69,5
5.	Ýaponiýa	101 228 736	79,5
6.	Braziliýa	87 245 457	45,00
7.	Germaniýa	67 483 860	83,00

1	2	3	4
8.	Beýik Britaniýa	52 996 180	85,00
9.	Fransiýa	52 228 905	79,60
10.	Koreýa Respublikasy	40 708 389	83,70
11.	Meksika	34 865 245	31,00
12.	Italiýa	32 610 044	53,68
13.	Türkiýe	30 981 601	41,82
14.	Pakistan	30 943 124	16,78
15.	Ispaniýa	30 940 417	66,53
16.	Kanada	27 547 949	81,60
17.	Polşa	24 970 571	62,32
18.	Wýetnam	24 685 803	27,56
19.	Müsür	21 518 178	26,74
20.	Awstraliýa	16 351 973	76,00
21.	Malaýziýa	15 635 925	55,30
22.	Marokko	15 497 440	49,00
23.	Gollandiýa	15 035 788	90,72
24.	Ukraina	15 009 000	33,33
25.	Taýland	14 963 287	22,20
26.	Argentina	14 883 552	36,00
27.	Saud Arabystany	10 550 028	41,00
28.	Gazagystan	10 008 838	58,82
29.	Eýran	10 000 029	13,00
30.	Rumyniýa	8 768 340	39,93
31.	Belgiýa	8 261 661	79,26
32.	Şwesiýa	8 166 650	90,00
33.	Çili	7 535 921	45,00
34.	Çehiýa	7 020 815	68,82
35.	Wengriýa	6 522 000	65,27
36.	Şweýsariýa	6 396 064	83,90
37.	Awstriýa	5 971 694	72,70
38.	Özbegistan	5 573148	20,00
39.	Gonkong	4 920 255	69,40

1	2	3	4
40.	Gresiýa	4 772 975	44,40
41.	Tanzaniýa	4 608 218	11,00
42.	Finlýandiýa	4 566 129	86,89
43.	Norwegiýa	4 367 201	93,39
44.	Slowakiýa	4 344 517	79,42
45.	Birleşen Arap Emirlikleri	3 880 963	78,00
46.	Singapur	3 598 074	70,00
47.	Azerbaýjan	3 347 672	35,99
48.	Bolgariýa	3 304 883	46,23
49.	Belarus	3 300 204	40,00
50.	Litwa	2 202 352	62,12
51.	Ermenistan	2 126 716	69,60
52.	Latwiýa	1 517 534	68,42
53.	Moldowa	1 492 720	40,00
54.	Sloweniýa	1 402 195	70,00
55.	Gyrgyzystan	1 101 725	20,00
56.	Estoniýa	956 757	74,10
57.	Ýamaýka	743 128	26,10
58.	Bahreýn	649 044	55,00
59.	Lýuksemburg	450 869	90,62
60.	Islandiýa	293 465	95,00

2014-nji ýylda Ýewropa Bileleşigi ýurtlarynyň raýatlarynyň 65%-i (16 ýaşdan 74 ýaşa çenli adamlar) interneti gündelik ulanýardylar. Gündelik ulanyjylaryň paýy Rumyniýada 60%, Gollandiýada 90%, Lýuksemburgda 92%, Norwegiýada 93%, Islandiýada 95%-e çenli üýtgedi.

16–24 ýaş aralygyndaky toparlarda ýewropalylaryň 94%-i, 55–74 ýaş aralygyndaky toparlarda 46%-i interneti ýygy-ýygydan ulanýarlar.

Gemius kompaniýasynyň geçiren barlaglary iň ýaş internet-auditoriýasynyň Bosniýada ýaşaýandygyny, ol ýerde ulanyjylaryň 40%-niň 15–24 ýaş aralygyndaky topary düzýändiklerini görkezdi.

8. Sargyt № 2801

Şeýle ýaşdaky internet-ulanyjylaryň arasynda Horwatiýada (34%), Belarusda, Slowakiýada we Ukrainada (31%), Bolgariýa we Litwada (26%), Çehiýada (24%) agdyklyk edýär.

25–34 ýaş aralygyndaky toparlarda interneti ulanyjylar Russiýada (31%), Serbiýada (27%), Wengriýada (26%), Polşada (26%), Latwiýada (24%) we Estoniýada (23%) agdyklyk edýär.

Uly ýaşly ulanyjylaryň has udel agramy barada aýdylanda 55 ýaş we ondan ýokary ýaşdaky ulanyjylar Daniýada – 26%, 35–44 ýaş aralygyndaky ulanyjylar Sloweniýada – 20% bellenilýär.

3.4. Muşderiler bilen ozara gatnaşyklary dolandyrmak

Internetde ulanyjylaryň nawigasiýasy.

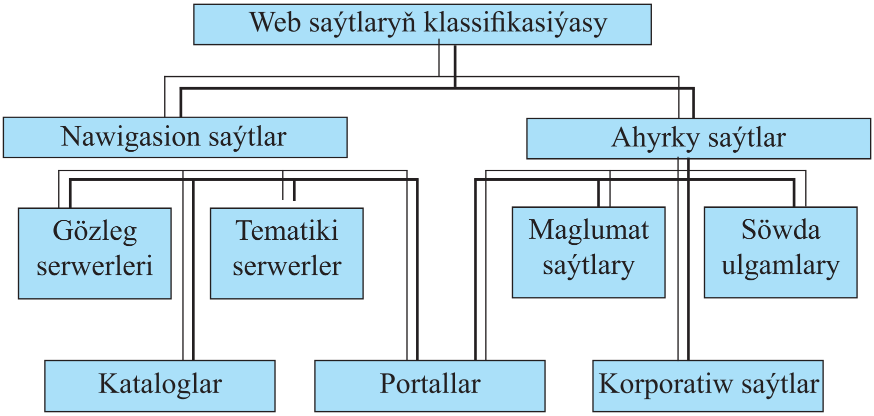
Internetde ulanyjylaryň nawigasiýasynyň logikasyna hem-de torda netijeli işlemegiň prinsiplerine düşünmek üçin, aýratynam onuň resurslaryny täjirçilik işinde ulanmak üçin web-saýtlaryň bar bolan görnüşlerini we olaryň ýerine ýetirýän funksiýalaryny gowy bilmelidir.

Web-saýtlaryň ýerine ýetirýän funksiýalaryna baglylykda, olary iki sany esasy topara bölmek mümkin:

- nawigasion saýtlar;
- ahyrky saýtlar.

Şeýle bölüniş internet gurşawynda ulanyjylaryň nawigasiýasynyň umumy logikasy bilen şertlendirilendir. Ilki bilen ulanyjy birinji toparyň serwerleriniň kömegi bilen özüne zerur bolan resurslary tapmalydyr, diňe şondan soň ol bu resurslardan peýdalanyp biler. Eger bu ýagdaýa saýtyň eýesiniň gözi bilen seretsek, onda onuň saýtynyň işiniň netijeli bolmagy üçin iki sany meseläni çözmeli. Birinjiden, ilki bilen bu saýta ulanyjylary çekmeli. Bu mesele birinji toparyň saýtlarynyň kömegi bilen çözülýär. Ikinjiden, bu saýta ulanyjylaryň gaýtadan gelmekleriniň iň uly sanyny üpjün etmeli. Bu mesele ulanyjylara hyzmatlary we maglumatlary bermegiň, olaryň öz wagtlaryny gyzykly geçirmeklerini üpjün etmegiň hasabyna, umuman, saýta girýän ulanyjylaryň ol ýa-da beýleki zerurlyklaryny kanagatlandyryp biljek ähli zatlaryň hasabyna çözülýär.

3.5-nji şekilde web-saýtlaryň umumy klassifikasiýasy görkezilýär. Bu şekilde görkezilen saýtlaryň toparlarynyň her birine has jikme-jik seredip geçeris.



3.5-nji şekil. Web-saýtlaryň umumy klassifikasiýasy

Nawigasion saýtlar.

Internetiň saýtlarynyň birinji topary nawigasion saýtlardyr. Olaryň maksady sarp edijileri ahyrky saýtlara täzeden gönükdirmekden ybaratdyr. Bu topara gözleg ulgamlaryny, kataloglary we inisirleýji saýtlary (portallary) degişli etmek bolar.

Gözleg ulgamlary.

Gözleg ulgamlarynyň wezipesi ulanyjynyň girizen ýüz tutmalaryna laýyklykda, olara internet saýtlaryna salgylanmalary tapyp bermekden ybaratdyr. Häzirki wagtda has giňden ulanylýan gözleg ulgamlaryndan *Google*, *Yahoo*, *Yandex*, *Rambler* we ş.m. bellemek bolar.

Gözleg ulgamlary üç sany esasy bölümden ybaratdyr:

- ***Gözleg maşyny*** – şeýle-de ony möý, kyrkaýak ýa-da robot (*Spider, Crawler, Robot*) diýip hem atlandyrýarlar – bu web-saýtlara girýän, olary okaýan we olaryň mazmunyny doly ýa-da bölekleýin indeksirleýän, soňra serwerlerden tapylýan salgylanmalar boýunça mundan beýläk hem hereket edýän programmalardyr. Gözleg maşyny yzygiderli, meselem, her aýda bir gezek, saýtlara dolanyp barýar we sahypalaryň indeksirlenişini barlaýar.

- ***Gözleg ulgamlarynyň indeksleri.*** Bu ýere gözleg maşynyň tapan we okaýan maglumatlarynyň hemmesi ýa-da olaryň esasy bölegi düşýär. Ulgamyň indeksleri gözleg maşynynyň giren we indeksirlän sahypalarynyň hemmesiniň tekst nusgalarynyň saklaýan ýeri bolan maglumatlaryň ägirt uly saklawhanasy bolup durýar.
- Ulanyjynyň ýüz tutmalaryna laýyklykda, maglumatlary gözlemekde gözleg ulgamlarynyň indekslerini gözden geçirýän we ulanyja tapylan resminamalary berýän ***programma.***

Şeýlelikde, gözleg ulgamlarynyň hereketleri internetiň bu gözleg ulgamyna elýeterli bolan ähli döwürlerini, olaryň ähli arabaglanyşyklary we şahalanmalary bilen bilelikde, hemişelik we yzygiderli barlamakdan, onda barlag işlerini geçirmekden ybaratdyr. Maglumatlaryň yzygiderli täzelenip durulýandygy bilen baglanyşyklykda, gözleg maşyny üýtgeşmeleri tapmak we bellige almak üçin bellibir kesgitli wagtdan soň, meselem, aýda bir gezek, ozal özleşdirilen düwünlere dolanyp gelýär. Ondaky okalan maglumatlaryň ählisi indeksirlenýär, ýagny ýöriteleşdirilen maglumatlar bazasy döredilýär, onda bolsa internetiň barlanan sahypalarynyň ählisi gözleg ulgamy tarapyndan kodlanýar.

Ulanyjydan ýüz tutma gelende, gözleg maşyny indeksirlenen maglumatlaryň hemmesini gözden geçirýär we gözlegiň wezipesine laýyk gelýän resminamalaryň sanawyny berýär. Tapylan resminamalar esasy sözleriň ýerleşýän ýerine (esasy sözleriň sözbaşyda, tekstiň başynda, ilkinji paragraflarda bolmagy) we olaryň tekstde ýüze çykmagynyň ýygylygyna baglylykda tertipleşdirilýär.

Kesgitlenen esasy sözler ýa-da söz düzümleri boýunça ýüz tutmalar, gözleg ulgamlarynyň her birinde, adatça, dürli netijeleri berýär. Bu bolsa, işleýiş ýörelgeleriniň meňzeşligine garamazdan, gözleg maşynlarynyň ýüz tutma dilleri boýunça biri-birlerinden tapawutlanýandyklary, gözleg ýerleri, resminamalaryň içinde gözlegiň çuňlugy, tertipleşdirmek we artykmaçlyk bermek usullary bilen baglanyşyklydyr, şonuň üçin dürli gözleg maşynlarynyň ulanylmagy dürli netijeleri berýär.

Gözleg serişdeleri elmydama kämilleşýär. Kämilleşmek ähli esasy jähtler boýunça bolup geçýär: maglumat bazalarynyň göwrüminiň

ulalmagy, ýüz tutmalary düzmek mümkinçilikleri we interfeýsiň amatlylygy, netijeleri bermek we goşmaça serwis funksiýalarynyň bolmagy. Uzak wagtyň dowamynda özlerine täze elementleri ornaşdyrmaýan we eýýäm bar bolan funksiýalary optimallaşdyrmaýan ulgamlar işjeň ulanyşdan ýuwaş-ýuwaşdan aýrylýar.

Kataloglar.

Gözleg ulgamlarynyňka meňzeş funksiýany serwerler-kataloglar hem ýerine ýetirýär. Gözleg ulgamlaryndan tapawutlylykda, serwer kataloglarynda gözleg ulanyjy tarapyndan olaryň basgançakly gurlan tematiki strukturalary boýunça geçirilýär. Gözleg ulgamlaryndakydan tapawutlylykda, kataloglarda resurslar awtomatiki usulda bellige alynmaýar we onuň başyny başlaýjy bolsa resursyň öz eýesidir.

Katalogda bellige alynmak ýa-da kesgitlenen formany doldurmak üçin ýa-da siz haýsy bölümde öz sahypaňyzy ýerleşdirmekçi bolsaňyz, şol saýty we sahypaňyzy katalogdan gözlemek üçin gerek bolan esasy sözleriň sanawyny görkezýän ýüz tutma kataloga iberilmelidir.

Yahoo! (*www.yahoo.com*) katalogy has giňden belli bolan katalogdyr. *Yahoo*! 1994-nji ýylyň ahyryndan bäri işleýär. Takmynan 1 mln töweregi web-sahypalary özünde saklaýar we internetiň esasy kataloglarynyň iň meşhury hem-de iň ýaşulusy hasap edilýär.

Käbir gözleg toparlarynyň özleriniň kataloglary hem bar. Gözleg ulgamynyň hut özi üçin indeksler gözleg maşyny tarapyndan tapylýar, katalog bolsa, bellige almak formasy arkaly ýa-da ulgamyň moderatorlary tarapyndan dolandyrylýar. Şunuň ýaly ulgamlara *Excite* (www.excite.com), *Lycos* (www.lycos.com), *WebCrawler* (www.webcrawler.com) ulgamlary mysal bolup bilerler.

Inisiirleýji saýtlar.

Inisiirleýji saýtlar tordaky maglumatlaryň akymy dolandyryjy serwerleriň iň soňky toparyna wekilçilik edýär. Eger gözleg maşynlarynyň ýa-da kataloglaryň maksady maglumatlary gözlemek we soňra ulanyjylary olaryň ýüz tutmalaryna laýyklykda tapylan resurslara täzeden ugrukdyrmakdan ybarat bolsa, onda inisiirleýji saýtlar oňa has toplumlaýyn çemeleşýärler we maglumatlary gözlemek hem-de bu maglumatlara tarap ulanyjynyň ornuny üýtgetmek funksiýasy bilen birlikde, saýlanan tematika boýunça ýeterlik dere-

jede giň maglumatlar mazmunyna eýedirler. Berlen bu strategiýanyň kömegi bilen olaryň çözýän esasy meselesi ulanyjylary özleriniň serwerlerinde mümkin boldugyça köp saklajak bolmakdan we diňe iň bir kyn ýagdaýlarda olary daşky resurslara tarap gaýtadan ugratmakdan ybaratdyr. Şeýlelikde, inisiirleýji saýtlary şol bir wagtyň özünde hem nawigasion toparyna, hem-de ahyrky saýtlaryň toparyna degişli etmek bolar.

Inisiirleýji serwerleriň has irileri portal adyny aldylar.

Portal – bu spesifiki (mahsus bolan) auditoriýa üçin niýetlenen web-saýtdyr. Ol şu aşakdakylary üpjün edýär:

- berlen auditoriýa üçin zerur bolan maglumaty gowşurmak we maglumat dolulygyny birleşdirmegi;
- bilelikdäki işleri we toparlaýyn hyzmatlary;
- saýlanan auditoriýa üçin berk personallaşdyrmak esasynda hödürlenilýän hyzmatlara we goşmaçalara aralaşmagy.

Portallary üç sany görnüşe bölmek mümkin. Olar *megaportallar, wertikal portallar we «Işewürlik üçin işewürlik» diýlip atlandyrylýan portallar* ýa-da *B2B–portallardyr*.

Internetiň hakyky portallary megaportallar diýlip atlandyrylýar. Olaryň köpüsi gözleg mehanizmleri hökmünde hereket edip, gysga wagtyň içinde megaportallara çenli (meselem, *Yahoo!, Lycos we America Online*) ösdüler. Ähli internet-jemgyýeti olaryň auditoriýasy bolup durýar.

Wertikal portallar spesifiki bazar tagçalary üçin niýetlenendir. Olary käwagtlar «*Wortallar*» (*wertikal portallar*) diýip hem atlandyrýarlar. Olar has çuňňur ýöriteleşdirilen jemgyýetlere ýa-da bazarlara hyzmat edýärler. Internetde özüniň tagçasy bar bolan auditoriýalaryň her biri üçin wertikal portal bardyr hem-de şeýle bazarlaryň her biri, adatça, birden artyk wertikal portallary ulanýarlar.

«*Işewürlik üçin işewürlik*» görnüşli portallar (*B2B–portallar*) edara-kärhanalaryň biri-birleri bilen özara hereket edip ýa-da umumy işjeň amallary ýerine ýetirip bilmekleri üçin döredilen özboluşly elektron bazarlar bolup durýarlar. Şonuň ýaly portallar öz müşderilerine elektron işewürligiň köpsanly mehanizmlerini hödürleýärler (meselem, satyn almak, göni ýa-da ikitaraplaýyn auksionlary geçirmek).

Excite (*www.excite.com*) iň meşhur halkara megaportallaryň biridir, onuň meşhur halkara gözleg ulgamynyň biridigi barada eýýäm aýdylyp geçildi. *Excite* portaly indiwiduallaşdyrmagyň has gowy gurallaryny, ulanyjylaryň ýüz tutmalaryny çaklamak bilen gözlegiň ajaýyp mehanizmini we bilelikdäki jemgyýeti guramagyň ösen serişdelerini özünde jemleýär.

Rus portallaryň arasynda öňdäki orunlaryň birini internete elýeterligi üpjün ediji Russiýanyň öňdebaryjy kompaniýalarynyň biri bolan «*Россия-Он-Лайн*» (*www.rol.ru*) kompaniýasynyň maglumat portaly eýeleýär.

Ahyrky saýtlar.

Saýtlaryň «ahyrky saýtlar» diýlip atlandyrylýan indiki toparyna ahyrky «adresatlar» girýärler. Olar ulanyjylara dürli görnüşli hyzmatlary edýärler, ulanyjylar bolsa, diňe şol bähbitleri üçin internete girýärler. Bu hyzmatlar resminamalary, maliýe maglumatlaryny, paýnamalaryň bahalaryny, firmalary, olaryň önümleri we hyzmatlary, wagtyňy geçirmegiň dürli görnüşleri, harytlary satmak baradaky maglumatlary we beýleki köp zatlary özünde jemläp bilerler.

Korporatiw saýtlar.

Ahyrky saýtlaryň toparyna degişli ilkinji görnüşleriň biri korporatiw saýtlardyr. Korporatiw saýtlar firmalaryň we olaryň teklipleriniň internetde wirtual gatnaşyjy bolmaklaryny üpjün edýär. Bu saýtlary iki sany görnüşe bölmek mümkin, olar ***mahabat serweri*** we ***habar beriji serwerdir***, ýöne olaryň arasynda kesgitli bir araçägi goýmak örän kyn.

Mahabat serweri bir ýa-da birnäçe web-saýtdan ybarat bolup biler we dürli görnüşli mahabat maglumatlaryny özünde saklap biler. Firmanyň önümleri we hyzmatlary baradaky maglumatlar, adatça, sarp ediji üçin bu maglumatlaryň nähili ähmiýetiniň bardygyna baglylykda berilýär. Serwerleriň şeýle görnüşi maglumatlaryň uly bölegini bermegi talap etmeýän önümler üçin has kabul ederlikdir, şunlukda, sarp edijilere edilýän esasy täsir maglumat görnüşinde däl-de, duýgy görnüşde bolýar.

Habar beriji serwerler ulanyjylary firma ýa-da onuň teklipleri hakynda takyk, jikme-jik maglumatlar bilen üpjün edýär. Şeýle serwerler ýeterlik derejede dürli görnüşli gurluşa eýe bolup bilerler.

Şonuň üçin hem maglumatlaryň çylşyrymly strukturasy ýa-da görkezilen maglumatlaryň möçberleri uly bolan ýagdaýlarda ugrukdyrmagy ýeňilleşdirmek üçin gözleg funksiýalary ulanylyp bilner.

Habar beriji serwerleriň mysaly hökmünde MELT (МЭЛТ) kompaniýasyny (*www.melt.aha.ru*) görkezmek bolar. Serwerlere gelýänler perspektiwaly işläp taýýarlamalar we hyzmatlar, häzirki wagtda çykarylýan önümler baradaky iň soňky täzelikler bilen tanyşyp, şeýle-de häzirki wagtda çykarylýan önümler boýunça has anyk resminamalary alyp bilerler. Bu toparyň başga bir saýtyna mysal hökmünde «*Maksidom*» dükanynyň web-serwerini (*www.maxidom.ru*) görkezmek bolar. Özüniň mazmuny boýunça ol mahabat görnüşli serwere has ýakyndyr. Maglumatlar we olary görkezmegiň usuly potensial satyn alyjylarda dükanyň kesgitli imidžini emele getirmäge gönükdirilendir, olar bolsa şulardyr: elýeterli bahalar, özüne gerek zatlaryň ählisini bir ýerden satyn alyp gitmek üçin önümleriň giň assortimenti, giň gerimli hyzmatlar we mylaýym, tejribeli, ýokary hünärli işgärler. Bu zatlaryň hemmesi bu firmanyň işewürliginiň «Uly şäher üçin uly dükan» atly umumy şygarynda öz ornuny tapýar.

Maglumatlaryň hem mahabatyň wezipelerini ýerine ýetirýän korporatiw saýtlaryň iň gowy mysallarynyň biri hökmünde internete girmek mümkinçiligini üpjün edijileriň biri bolan Sankt-Peterburgdaky «*Peterstar*» («*Петерстар*») (*www.peterstar.ru*) kompaniýasyny görkezmek bolar.

Maglumat saýtlary.

Indiki topar – maglumat saýtlary. Bu toparyň ady onuň kimdigini aýdyp dur – bular internetiň ulanyjylaryny ol ýa-da beýleki maglumatlar bilen üpjün etmegi özleriniň esasy wezipeleri hasaplaýan serwerlerdir. Olary toparçalara bölmegi maglumatlara aralaşmak üçin tölegleri tölemek ýa-da ol maglumatlary web-serwerlerde görkezmek zerurlygynyň alamatlary boýunça geçirmek mümkin.

Ilki bilen tölegli serwerlere seredip geçeliň. Bu ýagdaýda ulanyjylar maglumatlara aralaşmak üçin bellibir möçberde pul töleýärler. Munuň başga bir warianty hem bolup biler: maglumatlar mugt berilýär, ýöne firmalardan olar baradaky maglumatlaryň web-serwerleriň maglumat bazalaryna girizilendigi üçin pul alynýar.

Web-serweriň şunuň ýaly görnüşiniň netijeli işlemeginiň esasy meselesi özboluşly maglumatlary bermek bolup durýar, sebäbi internet ondan gerekli maglumatlary gözlemegiň örän köp alternatiwalarynyň bar ýeri bolan maglumat taýdan örän baý, doly maglumat gurşawy bolup durýar. Bu topara degişli serwerlere, birinjiden, maliýe maglumatlaryny we ikinjiden, bazar, ýagny firmalar olaryň önümleri we hyzmatlary hem-de bu önümleri we hyzmatlary sebitler, pudaklar we ş.m. boýunça saýlap almak mümkinçiligi baradaky maglumatlary berýän web-serwerler has häsiýetli mysal bolup bilerler.

Tölegli serwerleriň garşysyna mugt serwerleriň hem ýeterlik derejede bardygyny bellemelidiris.

Örän ýygy-ýygydan saýtda maglumatlary tölegli bermek bilen bir hatarda, olar, meselem, aýry-aýry tematikalar boýunça mugt hem berilýär. Şeýlelikde, ýokarda sanalyp geçilen iki sany modeliň utgaşmagy bolup geçýär, bu utgaşma bolsa, gelýänleriň köp sanlysyny bu saýta çekmek, kompaniýanyň imidžini emele getirmek we öňe sürmek üçin, şeýle-de mahabatyň goşmaça serişdesi hökmünde hyzmat edýär. Meselem, maliýe maglumatlaryny bermek boýunça rus serwerleriniň arasynda öňdäki orunlaryň birini *RIA «Ros Biznes Konsalting»* (*РИА «Рос Бизнес Консалтинг»*) serweri (*www.rbc.ru*) eýeleýär.

Bazar gatnaşyklarynyň giň gerimi boýunça tölegli hem-de mugt maglumatlary firmalara berýän web-saýtyň mysaly hökmünde «Halkara Maglumat Bazarlary» maglumatlar täjirçilik ulgamynyň web-serwerini (www.icsmir.ru.) görkezmek bolar.

Özüniň resurslaryna aralaşmagyň töleglilik alamatlary boýunça serwerleriň ýokarda getirilip görkezilen toparlara bölünmegi tölegiň diňe anyk formasyny – aralaşmak üçin tölegiň alynýandygyny ýa-da alynmaýandygyny aňladýar. Beýleki tarapdan, saýtlaryň ählisi, meselem, birinjiden, öz sahypalarynda ýerleri mahabat üçin satmagyň hasabyna käbir girdejileri gazanyp bilerler. Serweriň girdejililigini üpjün etmek üçin ulanylýan bu hili çemeleşme «howandarlyk modeli» ýa-da «mahabat modeli» diýen ady aldy. Ony durmuşa geçirmek üçin bolsa web-serwerlere gelýänleriň sanynyň ummasyz köp bolmagyny gazanmak zerurdyr, bu bolsa şeýle bir ýeňil iş hem däldir. Ikinjiden, firmalar öz firmasynyň imidži baradaky düşünjeleri ýokarlandyrmagyň, öz önümlerini we hyzmatlaryny sarp edijileriň täze tapgyrlaryny gazanmagyň,

brendi emele getirmegiň we ş.m. hasabyna şertli girdeji alyp bilerler. Bu maksatlara ýetmek üçin ähli adaty çäreler çykdajy etmegi talap edýär, internetiň resurslaryny peýdalanmak bolsa, bu çykdajylary azaldyp biler ýa-da mahabatyň beýleki serişdelerinden has netijeli bolup biler, şonuň bilen hem ol kompaniýa goşmaça şertli girdejiler getirip biler.

Söwda we maliýe ulgamlary.

Web-serwerleriň iň soňky topary ulanyjylara harytlary satmakdan maliýe amallaryny geçirmäge çenli dürli hyzmatlary edýän saýtlardan ybaratdyr. Olar ***B2C*** – harytlary ahyrky sarp edijilere satmak (Internet-dükanlar), ***C2C*** – fiziki şahsyýetleriň arasyndaky özara hereketler (Internet-auksionlar) we ***B2B*** – edara-kärhanalaryň arasynda işewürligi alyp barmak (elektron söwda meýdançalary) kategoriýalary boýunça iş proseslerini gönüden-göni amala aşyrýarlar.

Müşderiler bilen özara gatnaşyklary dolandyrmak.

Internet kompaniýalaryň we olaryň müşderileriniň arasynda özbaşdak özara hereketleri emele getirmek üçin görlüp-eşidilmedik mümkinçilikleri döredýär. Bu mümkinçilikler işewürligi üstünlikli alyp barmagyň häzirki zaman tendensiýalary bilen berk özara baglanyşykda ýerleşýär, olaryň arasynda iň esasy bäsleşik artykmaçlyklarynyň biri müşderileriň kanagatlandyrylyşynyň ýokarlanmagy we olaryň bu kompaniýa bolan wepalylygyny ösdürmek üçin ähli müşderiler bilen özara hereketleri ýola goýmak we goldamak başarnygy bolup durýar.

Satuwyň bellibir derejesini saklamak üçin kompaniýa öz işinde esasy iki sany ugry: täze alyjylary çekmegi we öň bar bolan alyjylar bilen gatnaşyklary saklamagy hasaba almaly bolýar. Ykdysady bähbit nazaryndan, täze alyjyny tapjak bolandan, öňki hemişelik müşderiler bilen özara gatnaşyklary saklamak has arzan düşýär.

Ine, giňden belli bolan hakykatlaryň birnäçesi:

- paretonyň ýörelgesi kompaniýanyň girdejisiniň 80%-e golaýyny onuň müşderileriniň 20%-i tarapyndan üpjün edilýändigini tassyklaýar;
- harydyň birini satmak üçin söwda wekiliniň öň eýýäm bar bolan müşderä ortaça 2–3 gezek ýüz tutmagy ýeterlikdir, täze potensial müşderilere bolsa onlarça gezek ýüz tutmaly bolar;

- eýýäm bar bolan müşderi bilen geleşigi baglaşmak ony täze alyjy bilen baglaşandan 5–10 esse arzan düşýär;
- hemişelik müşderileriň paýy 5% artanda satuwyň umumy möçberi 25%-den hem gowrak ýokarlanýar.

Dürli tendensiýalaryň birnäçesi kompaniýalary öz müşderileri bilen gatnaşyklaryna täzeden seretmäge iterýän sebäpler bolup durýar. Internetde ulanylýan häzirki zaman tehnologiýalary şunuň ýaly ýagdaýa getirdi, ýagny alyjy bazaryň islendik bölegindäki maglumatlara az tranzaksiýa çykdajylary bilen aralaşmak isleýär. Şunuň ýaly ýagdaýlarda bar bolan müşderileri saklamak birinji derejeli mesele bolup durýar.

Müşderi bilen firmanyň arasyndaky aragatnaşyklaryň telefondan we faksdan başlap, telekonferensiýalara we elektron poçta çenli bolan dürli-dürli usullar bilen amala aşyryp bolýandygy sebäpli, müşderi bu kanallar boýunça alýan maglumatlaryny kompaniýa tarapyndan ähli toplumy bilen seredilendir diýip garaşýar. Şunuň ýaly şertlerde diňe onuň bilen bolan aragatnaşyklary we onuň özi baradaky bar bolan maglumatlary hasaba almak bilen müşderini saklamak mümkin.

Mundan başga-da, mahabat, harytlary we hyzmatlary ýerlemegi höweslendirmek boýunça çäreler we ş.m. ýaly sarp edijilik ukyplarynyň adaty stimulýatorlarynyň täsir ediş netijeliliginiň peselmek tendensiýasy hem bar. Mundan şeýle netije çykarmak bolar, ýagny ýiti bäsdeşlik şertlerinde kompaniýalar sarp edijileri çekmek we saklamak üçin täze mümkinçilikleri tapmaga synanyşýarlar.

CRM ulgamlary.

Emele gelen ýagdaýdan çykalganyň biri CRM (*Customer Relationships Management*) ulgamyny – sarp edijiler bilen özara gatnaşyklary dolandyrmak ulgamyny ornaşdyrmak bolup biler.

CRM – bu firmalaryň öz müşderilerine «müşderä gönükdirilen» çemeleşmelerini şöhlelendirýän konsepsiýadyr. Bu konsepsiýany durmuşa geçiriji ulgamlar firmanyň müşderiler baradaky maglumatlary ýygnamak, ol maglumatlardan gerekli bilimleri göçürip almak we olary müşderiler bilen özara bähbitli gatnaşyklary ýola goýmak arkaly kompaniýanyň bähbitleri üçin peýdalanmaga niýetlenendir. Olar entek CRM konsepsiýasy ýüze çykmanka alyjylar bilen gatnaşyklary gowulandyrmaga mümkinçilik beren goşundylaryň esasynda döre-

dilendir. Olaryň esaslandyryjylary hökmünde SFA-ny (*Sales Force Automation* – söwda agentleriniň işini awtomatlaşdyrmak ulgamy), SMS-i (*Sales & Marketing System* – satuwlar we marketing baradaky maglumatlaryň ulgamy), CSS-i (*Customer Support System* – müşderilere hyzmat etmek ulgamy) bellemek bolar. CRM ulgamlary bu goşundylaryň mümkinçiliklerini özünde saklaýar, ýöne täze funksiýalary hem teklip edýär. Olar kompaniýalara sargytçylar bilen özara gatnaşyklaryň ösüşiniň taryhyny yzarlamaga, hemişelik müşderiler bilen köptaraply aragatnaşyklary koordinirlemäge we satuw işlerini merkezleşdirilen görnüşde, şol sanda internetiň üsti bilen dolandyrmaga mümkinçilik berýär. Girdejileri, satuwlaryň girdejililigini we müşderileriň kanagatlandyrylyşyny ýokarlandyrmak CRM ulgamlarynyň wezipesine girýär. Bu konsepsiýanyň çäklerinde kompaniýa öz garamagynda bar bolan gurallary, tehnologiýalary we çemeleşmeleri ulanyp, satuwyň möçberini artdyrmak üçin müşderiler bilen özara gatnaşyklary kämilleşdirýär.

CRM ulgamlarynyň funksiýalary we olaryň ýerine ýetirýän wezipeleri.

Öz öňünde durýan wezipelerini ýerine ýetirmek üçin CRM ulgamy şu esasy funksiýalary ýerine ýetirmelidir: müşderiler hakynda maglumatlary ýygnamak, alnan maglumatlary saklamak we gaýtadan işlemek, maglumatlary we olary seljermegiň netijelerini çykarmak ýa-da beýleki ulgamlara maglumatlary eksport etmegiň mümkinçiligi. Bu funksiýalara has anyk seredip geçeliň:

- ***Maglumatlary ýygnamak.*** Maglumatlary ýygnamak wezipesi diýlende müşderi we onuň kompaniýa bilen özara hereketleri baradaky bar bolan maglumatlaryň ählisini ulgama girizmeklige düşünilýär: müşderiniň şahsy maglumatlary (ýaşy, maşgala ýagdaýy, ýyllyk girdejisi, emlägi we ş.m.) we onuň kompaniýa bilen özara hereketlerine degişli bolan maglumatlar (özara hereketiň maksady: satyn almak, maglumatlary almak we ş.m. bir zat satyn alnanda satyn alnan harydyň ýazgysy, tölegiň görnüşi we ş.m.). Maglumatlar kompaniýanyň işgäri ýa-da müşderiniň özi tarapyndan, meselem, Internet-dükanyndan harydy satyn alanda ýa-da onda bellige alnanda ulgama girizilip bilner. Iki tarapyň arasynda islendik görnüşinde aragatnaşyk bolanda, isle ol müşderiniň kompaniýa gelip-git-

megi, telefon, faks, poçta boýunça, isle-de internetiň üsti bilen aragatnaşyk bolsun, ol maglumatlar hökman täzelenmelidir.

- ***Saklamak we gaýtadan işlemek.*** Ulgam alnan maglumatlary berlen kriteriýalara laýyklykda ýatda saklamaga we tertipleşdirmäge mümkinçilik berýär.
- ***Maglumatlary bermek we eksport etmek.*** CRM ulgamlary tarapyndan maglumatlaryň gerek ýerine berilmegi bu ulgamlaryň esasy wezipeleridir. Ulgamda saklanylýan maglumatlar dürli görnüşli bölümler tarapyndan talap edilip bilner. Meselem, taryhy maglumatlaryň ekstrapolýasiýasynyň esasyndaky CRM ulgamy haýsy müşderä nähili harydy hödürleseň gowy boljakdygyny kesgitläp biler. Eger ol hemişelik müşderi bolsa, onda oňa ýeňillik bermelidigini, ýagny nyrhyň arzanladylmalydygyny ulgam ýatladar. Ahyr soňunda, kompaniýanyň işgärlerine müşderiniň firma bilen taryhy aragatnaşyklary baradaky maglumatlaryň gerek bolmagy mümkin we ulgam bu maglumatlary has aýdyň görnüşde hökman görkezmeli bolar.

CRM konsepsiýasyny tapgyrlaýyn durmuşa geçirmek üçin dört sany esasy wezipäniň ýerine ýetirilmegi zerur:

- **Müşderiniň identifikasiýalaşdyrylmagy.** Müşderiniň «gymmatyny» ähtimallygyň ep-esli paýy bilen ýokarlandyrmak üçin marketing bölüminiň maglumatlaryna, özara gatnaşyklaryň wakalary we taryhy baradaky maglumatlara esaslanyp, kompaniýa müşderi hakynda maglumat düzmelidir.
- **Müşderiniň differensiýasy.** Her bir müşderiniň kompaniýa üçin aýratyn möhüm ähmiýeti bardyr we olaryň kompaniýa öz şahsy ýüz tutmalaryny we talaplaryny bildirmäge hukuklary bardyr.
- **Müşderi bilen özara hereketler.** Müşderä üýtgemeler gerek. CRM-iň nukdaýnazaryndan, müşderi bilen hyzmatdaşlyk etmekden uzakmöhletleýin peýda görmek möhüm bolup durýar, şonuň üçin onuň kompaniýa üçin müşderi hakynda doly maglumatlary almak, şol sanda onuň sosial statusynyň, maşgala ýagdaýynyň üýtgemegini we ş.m. barada maglumatlary almak

hökmanydyr. CRM-iň wezipesi müşderiniň isleglerini, onuň ileri tutýan ugurlaryny yzarlamakdyr.

- **Personallaşdyrmak** – bu özboluşly prosesdir, bu prosesde müşderileriň her biri özboluşly birlik hökmünde bahalanýar we oňa hyzmat edilýär. Şeýlelikde, siziň kompaniýaňyza müşderiniň baglylyk derejesini sazlamak mümkin.

CRM ulgamlaryny düzüjiler.

3.3-nji tablisada häzirki zaman CRM ulgamlaryny düzýän esasy modullar, şeýle-de olaryň ýerine ýetirýän funksiýalary görkezilýär.

3.3-nji tablisa

CRM ulgamynyň modullary we olaryň ýerine ýetirýän funksiýalary

Atlandyrylyşy	Funksiýalary
1	2
Contact Management	Her bir aragatnaşyk, her bir müşderi boýunça aýratyn ulanyjy profiliniň giňeldilen ýazgysyny alyp barmak, aragatnaşyklaryň taryhyny ýöretmek, guramaçylyk diagrammalaryny bermek dürli toparlara müşderileri ýygnamagyň mümkinçiligi we beýlekiler
Account Management	Özara aragatnaşyklaryň taryhyny, meýilleşdirilen we durmuşa geçirilen geleşikler, şertnamalar, maliýe-buhgalteriýa maglumatlaryny we beýlekileri goşmak bilen kontragentler (şol sanda müşderiler, hyzmatdaşlar, agentler, bäsdeşler) boýunça maglumatlary alyp barmak
Sales Management	Gönüden-göni satuw bilen baglanyşykly, ýagny sikller, statistiki, çäkleýin baglanyşyk, hasabatlary döretmek, satuwlaryň taryhy we ş.m. bilen baglanyşykly maglumatlary alyp barmak. Satuwlaryň çaklamasyny amala aşyrmaga we olary netijeli dolandyrmaga mümkinçilik berýän, ony tapgyrlara we ädimlere bölmek prosesi hökmünde garamak

1	2
Time Management	Ähli bölümçeleriň işini wagt aralygynda koordinirlemek: senenama, wezipeleriň sanawy, şeýle-de goşulyşmagyň dürli görnüşli modullary – faks, elektron poçta we aragatnaşygyň beýleki serişdeleri bilen özara hereketler
Customer Service	Müşderilere özlerine gerek maglumatlary özbaşdak almaga mümkinçilik bermek. Bu bolsa olary interaktiw goldamaga (internet, hususy wirtual torlar we beýlekiler): olar bilen işleri meýilnamalaşdyrmaga, ýüz tutmalaryň statistikasyny, hasabatlary generirlemegi, hünärmenleriň wagtlaýyn çykdajylarynyň hasabatyny, goldawyň gymmatyny bahalandyrmaga we ş.m. mümkinçilik berýär
Field Force Automation, Telemarketing/telesales	Sebitleýin pudaklar we beýleki alamatlar boýunça böleklere bölünen müşderiler bilen toparlaýyn, biri-birlerinden çäkler boýunça uzakda ýerleşen bölümler bilen bilelikde işlemek mümkinçiligi, sargytlary gaýtadan işlemek merkezi bilen integrirlenmek, statistikany alyp barmak, standart soraglary we jogaplary ýazmak mümkinçiligi we elektron poçta, IP-telefoniýa we ş.m. arkaly müşderiler bilen kommunikasiýa serişdeleriniň beýleki köp mümkinçilikleriniň doly derejede ulanylmagy
Marketing	Statistiki maglumatlary ýygnamak we bermek, dürli marketing paýnamalaryny meýilnamalaşdyrmak we alyp barmak, çykdajylary yzyna gaýtarmaga gözegçilik etmek we netijeliligi hasaplamak, modelirlemek, kömekçi (okuw) materiallar, sarp edijileriň segmentasiýasy we beýlekiler

3.3-nji tablisanyň dowamy

1	2
Lead Management	Potensial müşderiler bilen gatnaşyklary dolandyrmak: ilkibaşky maglumatlary ýygnamak, bölümleriň işgärleriniň arasynda aragatnaşyklary paýlamak; iň ilkinji aragatnaşyklaryň çeşmeleriniň netijeliligini ýzarlamak
PRM	Hyzmatdaşlar bilen özara gatnaşyklary dolandyrmak *(Partnership Relationship Management)*
Knowledge Management	Bilimleri dolandyrmak, ähli kompaniýanyň işi üçin zerur sorag-jogap maglumatlaryny ýygnamak (kartalar, pudaklaýyn maglumatlar, analitiki materiallar, statistika), täzelikleriň aýratyn bölümlerini döretmek (meselem, ýangyç-energetika toplumlarynyň, gaýtadan işleýän senagat pudaklarynyň menejerleri üçin), internetdäki çeşmeler we kuwwatly gözleg serişdeleri bilen integrasiýa
e-Business	Internet arkaly müşderiler bilen özara hereketleri guramak we degişli funksiýalary goldamak: kompaniýanyň web-saýtlarynyň mazmunyny dolandyrmak, telekonferensiýa we çat gulluklary, internet-dükanlary, B2B söwda meýdançalaryny internet-auksionlary we ş.m. durmuşa geçirmek
Business Intelligence	Kynçylykly meselelere gözegçilik etmek boýunça we olaryň eskalasiýasynyň (güýjemeginiň) awtomatiki mümkinçilikleri, duýduryş hereketlerini geçirmek, şahsy we standart boýunça hasabatlaryň (adaty bolşy ýaly, ägirt köp taýýar formalar bar) generasiýasy, modelirleme
User support	Ulanyjyny goldamak üçin ornaşdyrylan programmalar, kömek bermek

CRM ulgamlaryny işläp düzüjiler hökmünde *Siebel* (www.siebel.com), *Hyperion* (www.hyperion.com), *Epicor* (www.epicor.com), *People Soft* (www.peoplesoft.com), *Nortel Networks* (www.nortelnetworks.com), *Tranzline* (www.tranzline.co.uk), *People Link* (www.peoplelink.com), *Genesys* (www.genesys.com), *Open Market* (www.openmarket.com), *BroadVision* (www.broadvision.com), *Vignette* (*www.vignette.com*), *SAS* (www.sas.com), *SAP* (www.sap.com), *Oracle* (www.oracle.com), *Baan* (www.baan.com), *Symix* (www.symix.com), *Microstrategy* (www.microstrategy.com), *Инвест информационные технологии* (www.pro-invest.com/it) ýaly kompaniýalary görkezmek bolar. Ýokarda agzalan kompaniýalaryň bir böleginde elektron täjirçilik üçin ýöriteleşdirilen CRM ulgamlary bar, beýleki bir böleginde bolsa, özleriniň işläp düzen ERP ulgamlarynyň düzüminde bu funksiýalary ýerine ýetirýän modul bar.

IV BAP
INTERNETDE MARKETING BARLAGLARYNY GURAMAK

Bazar gurşawyna yzygiderli, üznüksiz gözegçilik etmezden, işewürligi üstünlikli alyp barmak mümkin däldir. Emma kompaniýanyň menejerleri alyjylaryň zerurlyklarynyň üýtgeýşi, bäsdeşleriň täze ädimleri, harytlary ýerlemek kanallarynyň ýagdaýy barada nähili ýol bilen bilip bilerler? Jogap aýdyň – olar maglumatlary almaly we maglumatlary dolandyrmalydyrlar.

Häzirki wagtda marketing maglumatlary möhüm ähmiýete eýedir. Mundan başga-da, bu gymmatlyk barha ösýär, ulalýar. Bir tarapyndan, şeýle ösüş döwlet serhetleri bilen çäklendirilen ýerli marketingden global marketinge geçilmegi bilen şertlenendir. Beýleki tarapdan, bazaryň ösüşine we tehnologiýalaryň kämilleşmegine görä, sarp edijiler özlerini has doly kanagatlandyrýan harytlary we hyzmatlary saýlamakda örän uly mümkinçilikleri alýarlar. Şunuň bilen birlikde, dürli-dürli maglumatlaryň ägirt uly göwrümine aralaşyp bilýändikleri sebäpli, olar örän ynjyk bolýarlar, ýagny harytlary has jikme-jik saýlap alýarlar. Şunuň ýaly ýagdaýda, sarp edijileriň ol ýa-da beýleki harytlara we hyzmatlara täsirini marketing maglumatlarynyň agramly bölegine eýe bolup, öňünden kesgitlemek mümkin. Häzirki zaman maglumat tehnologiýalary ýokarda sanalyp geçilen meseleleri çözmäge kömek edýärler. Olaryň arasynda esasy roly kompýuter maglumat ulgamlary we internet oýnaýar. Kompýuter tehnologiýasynyň ähli ýerlerde ýaýramagy we ulanylmagy bilen häzirki wagtda internetde adamzat işiniň ähli ugurlaryndan: ylymdan, önümçilikden, täjirçilikden, edebiýatdan, güýmenjeler gurşawyndan we ş.m. maglumatlar ýygnaldy. Şol bir wagtyň özünde, internet dürli-dürli torlarda we maglumat bazalarynda saklanýan maglumatlaryň hakykatda islendik görnüşine amatly we işjeň ýagdaýda aralaşmaga mümkinçilik berýär. Ýöne maglumat tehnologiýalaryny peýdalanmak we internete aralaşmak hukugyna eýe bolmak, oňyn ykdysady netijeleri almak üçin entek ýeterlik däldir. Ähli maglumat resurslarynyň içki we daşky

komponentleriň ählisini bir bitewi ulgama birikdirýän ulgamdan ybarat bolmagyny gazanmak zerurdyr. Başga söz bilen aýdanyňda, oňat ýola goýlan marketing maglumat ulgamy zerurdyr.

4.1. Marketing maglumat ulgamlary

Maglumatlary üznüksiz ýygnamak, seljermek we bahalandyrmak prosesi marketingiň esasyny düzýär. Yzygiderli, hemişelik täzelenip durulýan we hakykatda laýyk gelýän maglumatlar bolmazdan, marketing düşünjesine birleşdirilen çäreleriň bütin toplumyny netijeli dolandyrmak asla mümkin däldir. Bäsdeşlik şertlerinde özüniň durnukly hereket etmegi üçin kompaniýa bazarda bolýan ähli özgerişlikleri, ýagny alyjylaryň talaplaryny, bahalaryň gatnaşyklaryny, öz bäsdeşleriniň hereketlerini, şeýle-de täze önümleriniň döredilişini, distribýutorlyk toruna täze elementleriň girizilmegini we ş.m. hökmany suratda üns merkezinde saklamalydyr. Şunuň ýaly we beýleki köpsanly marketing meselelerini çözmek üçin firma marketing maglumatlaryny almak, saklamak we seljermek bilen meşgullanýan ulgama eýe bolmalydyr. Dogry guralan marketing ulgamy bu işde kömek eder.

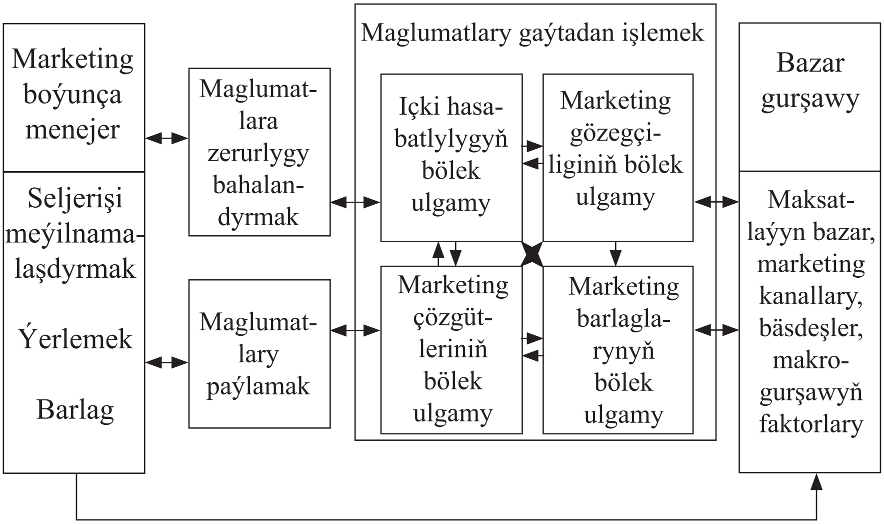
Marketing maglumat ulgamy (MMU) – bu marketing meselelerini çözmekde ulanylýan marketing maglumatlaryny ýygnamak, sortlamak, seljermek we görkezmek boýunça çäreleriň ulgamydyr.

MMU-ny ulanmagyň esasy artykmaçlyklary:

- maglumatlaryň guramaçylykly ýygnanylyşy;
- maglumatlaryň has giňden gurşalyp alnyşy;
- firmanyň işindäki bolaýmagy mümkin bolan krizisleriň öňünden duýdurylyşy;
- marketing meýilnamalarynyň koordinirlenilişi;
- seljermeleriň ýokary tizligi;
- netijeleriň san görnüşinde görkezilişi.

MMU düşünjesi 4.1-nji şekilde şekillendirilendir. Seljermek, meýilnamalaşdyrmak, olary amala aşyrmak we olaryň ýerine ýetirilişine gözegçilik etmek (çep tarapdaky bölek) wezipelerini ýerine ýetirmek üçin marketing boýunça menejerler bazar gurşawyndaky özgerişler baradaky maglumatlara mätäçlik çekýärler (sag tarapdaky bölek). MMU-nyň roly marketingi dolandyrmak üçin maglumatlara

zerurlygy anyklamakdan, ony almakdan, seljermekden we dolandyryjy kararlary kabul etmek üçin bu maglumatlary öz wagtynda almakdan ybaratdyr.



4.1-nji şekil. Marketing maglumatlar ulgamy (MMU)

Içki hasabatlylygyň ulgamçasy MMU-nyň esasy bolup durýar. Bu ulgamçanyň resminamalarynda sargytlar, satuwlar, nyrhlar, gorlar, algydarlyklar-bergidarlyklar we ş.m. baradaky maglumatlar görkezilýär. Içki maglumatlary seljermek kärhanalaryň perspektiwaly mümkinçiliklerini we bar bolan çözülmeli meselelerini ýüze çykarmaga mümkinçilik berýär. Şol bir wagtyň özünde, hasabat bermegiň içki ulgamçasy eýýäm bolup geçen wakalar baradaky maglumatlary özünde saklaýar we görkezýär, marketing gözegçiligi ulgamçasy bolsa, häzirki wagtda bazardaky ýagdaýlar baradaky maglumatlary berýär.

Marketing gözegçiligi marketing meýilnamalaryny işläp düzmek hem olara düzedişler girizmek üçin zerur bolan marketingiň daşky gurşawynyň özgermegi baradaky gündelik maglumatlary ýygnamak boýunça hemişelik iş hökmünde kesgitlenilýär.

Marketing barlaglary MMU-nyň esasy düzüjileriniň üçünjisidir. Marketing gözegçiliginden tapawutlylykda, marketing barlaglary

dürli-dürli barlaglary taýýarlamak we geçirmek, kärhananyň öňünde duran anyk marketing meselesi boýunça alnan maglumatlaryň seljerilmegini göz öňünde tutýar. Başga sözler bilen aýtsak, aýratyn, kesgitli meseleleriň ýüze çykyşyna görä, marketing barlaglary yzygiderli, hemişelik däl-de wagtal-wagtal geçirilýär.

MMU-nyň düzümine, şeýle-de marketing çözgütlerini üpjün etmek ulgamy girýär (MÇÜEU), bu ulgam maglumatlaryň, gurallaryň we usullaryň özara baglanyşdyrylan toplumyndan ybaratdyr, bu toplumyň kömegi bilen bolsa kärhana içki we daşky maglumatlary seljerýär we düşündirýär. MÇÜEU-nyň işleýiş düzgüni şundan ybaratdyr: bar bolan we berlen maglumatlar kesgitli berk ýagdaýa gabat gelýän we MÇÜEU-nyň düzümine girýän kompýuter modeli bilen gaýtadan işlenilýär, ondan soňra seljerişiň netijeleri häzirki ýagdaý üçin hereketleriň optimal tertibini kesgitlemekde peýdalanylýar, bu hereketleriň amala aşyrylmagy bolsa makrogurşawyň we mikrogurşawyň täze üýtgemelerini döredýär.

Internet we häzirki zaman maglumat tehnologiýalary MÇÜEU--nyň mümkinçiliklerine we funksiýalaryna has uly täsir edýärler.

Birinjiden, internet ilatyň giň gatlaklaryny, dünýäniň köpsanly öňdebaryjy kompaniýalaryny göz öňünde tutýar we adamzat işiniň ähli ugurlaryna degişli maglumatlary özünde saklaýar. Şeýlelikde, ol marketing barlaglary geçirilen goşmaça maglumat çeşmeleriniň biri hökmünde çykyş edip biler. Mundan başga-da, ol marketing barlaglaryny geçirmek üçin maglumatlary gözlemegiň serişdeleri we kommunikasiýa serişdeleri görnüşinde goşmaça gurallary teklip edýär.

Ikinjiden, häzirki zaman maglumat tehnologiýalary marketing maglumatlaryny saklamagy we olara girmegi üpjün edýär. Marketing maglumatlary gurallaryň giň toplumynyň – internetiň, aragatnaşygyň mobil gurluşlarynyň, elektron poçtanyň we ş.m. kömegi bilen hemmeler üçin elýeterli bolýar. Maglumatlary girizmek we saklamak korporatiw hem-de ýöriteleşdirilen maglumat ulgamlarynyň we maglumat bazarlarynyň bazarynda amala aşyrylýar. Olaryň kömegi bilen marketing maglumatlary ulanyjylar üçin ähli ýerde we islendik wagtda elýeterli bolýar.

Üçünjiden, maglumatlara aralaşmaga sarp edijiler ýaly önümleri öndürijiler hem deň derejede mümkinçilik alarlar. Meselem, sarp edi-

ji Amazon.com internet-dükana girende, ol bu dükanyň hödürleýän harytlarynyň ählisiniň maglumat bazalaryna girmäge mümkinçilik alýar, mundan başga-da ol özüniň hasaplaşyk hasaby, eden sargytlary, olaryň statusy baradaky maglumatlaryň hem ählisini alyp bilýär. Häzirki zaman tehnologiýalarynyň kömegi bilen, sarp edijiler, ileri tutmalary baradaky maglumatlar işewürlik boýunça hyzmatdaşlara, agentlere (gulluklara) belli bolýar, bu bolsa maglumatlary seljermäge we önümiň teklip edilýän assortimentleri boýunça has netijeli çözgütleri kabul etmäge mümkinçilik berýär.

Dördünjiden, maglumat bazalarynda saklanylýan maglumatlaryň uly göwrümi degişli çözgütler kabul edilende, olary peýdalanyp bolar ýaly görnüşe öwürmek üçin deslapky taýýarlyklary we seljermeleri talap edýär. Şonuň üçin olar edil şol bir maglumat ulgamlarynyň we tehnologiýalarynyň kömegi bilen gaýtadan işlenilip bilner we bu maglumatlara zerurlygy bolan firmanyň işgärlerine, menejerlere we paýdarlara hasabatlar görnüşinde elýeterli bolar.

4.2. Marketing barlaglaryny guramak

Marketing barlaglary häzirki zaman kärhanasynyň marketing maglumat ulgamynyň esasy gurallarynyň biridir. Diňe şolaryň kömegi bilen bazaryň barlag işlerini guramak, sarp edijileriň artykmaçlyk berýän zatlaryny seljermek, satuwlary çaklamak, mahabatyň netijeliligine baha bermek we ş.m. ýaly meseleler çözülip bilner. Özünde bilimleriň ähli ugurlary boýunça maglumatlaryň uly göwrümini saklaýan, dünýäniň öňdebaryjy kompaniýalarynyň agramly bölegine we sarp edijileriň giň toplumyna wekilçilik edýän gurşaw hökmünde internet marketing barlaglaryny geçirmek üçin netijeli peýdalanylyp bilner.

«Marketing barlaglary» düşünjesini şeýle kesgitlemek bolar.

Marketing barlaglary – bu kompaniýanyň täjirçilik işlerinde işjeň we strategiki çözgütleri kabul etmek üçin maglumatlary gözlemek, ýygnamak, gaýtadan işlemek we maglumatlary taýýarlamak prosesidir. Netijeli marketing barlaglary bäş sany yzygiderli tapgyrdan ybaratdyr (*4.2-nji şekil*).

4.2-nji şekil. Marketing barlaglaryny geçirmegiň umumy tapgyrlary

Internetde geçirilýän marketing barlaglary maglumatlaryň ýygnalyş usullary bilen adaty barlaglardan has tapawutlanýar. Bu elementlere has jikme-jik seredip geçeliň.

Maglumat çeşmeleri.

Barlaglaryň meýilnamasy iň ilkinji maglumatlary, şeýle-de ikinji maglumatlary peýdalanmagy göz öňünde tutýar. Iň ilkinji maglumatlar bu taslama durmuşa geçirilende, bellibir anyk maksat bilen ýygnalýar. Ikinji maglumatlar bolsa, öň haýsydyr bir başga maksatlar üçin alnan, eýýäm kesgitli bir görnüşde bar bolan maglumatlardyr.

Adatça, barlaglar ikinji maglumatlary seljermekden başlanýar, olar meseläniň doly ýa-da bölekleýin çözülmegi üçin ýaramly bolup biler we iň ilkinji maglumatlary ýygnamaga sarp etmeli bolan ýokary çykdajylary azaltmaga mümkinçilik berýär. Islendik ýagdaýda bahasynyň juda arzan bolmagy we olara aralaşyp bolmagyň ýeňilligi sebäpli, ikinji maglumatlar geljekki barlaglar üçin esas bolup hyzmat edýär.

Adaty çeşmeler bilen bir hatarda, ikinji maglumatlaryň esasy çeşmeleri şulardyr:

- kärhananyň işi baradaky içki maglumatlar, bu maglumatlara aralaşmak, şeýle-de olary seljermek üçin gerekli funksiýalaryň birnäçesi korporatiw we ýöriteleşdirilen maglumat ulgamlarynyň kömegi arkaly mümkindir;
- internetiň üsti bilen aralaşyp bolýan maglumatlar. Bu ýagdaýda web-sahypalar we web-saýtlar, maglumat bazarlary, telekonferensiýalar we faýl serwerleri çeşme hökmünde bolup bilerler.

Ikinji çeşmelerden zerur maglumatlary alyp bolmadyk ýagdaýynda ýa-da olar doly we anyk däl, ýeterlik derejede takyk we ygtybarly däl ýa-da ýöne könelişen bolsalar, onda iň ilkinji çeşmeleri ýygnamaga ýüz urmaly bolýar. Pikir soraşmalary geçirmek, gözegçilik etmek we tejribe-synaglary geçirmek iň ilkinji maglumatlary ýygnamagyň esasy çeşmeleridir.

Maglumatlary ýygnamagyň usullary.

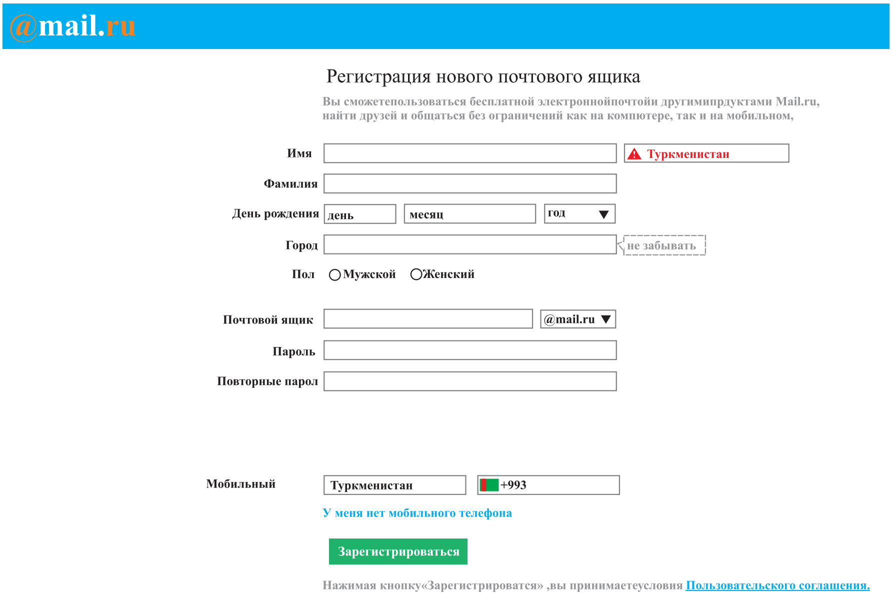
Maglumatlary ýygnamagyň häzirki ulanylýan usullary geçirilýän barlagyň görnüşine – barlagyň ilkinjidigine we ikilençdigine baglylykda biri-birlerinden özara tapawutlanýarlar.

Ikinji marketing barlaglary geçirilende gerekli maglumatlary internetden gözlemegiň usullary birinji orna çykýar. Gözleg ulgamlary we kataloglar şu günki günde maglumatlary internetden gözlemegiň esasy gurallarydyr. Olaryň ulanylmagy ýeterlik netijäni bermedik ýagdaýynda tematiki saýtlar, «sary sahypalar» we beýleki resurslaryň birnäçesi boýunça «el bilen» gözlemek usuly ulanylýar. Gözlegiň usullaryna şu babyň indiki bölümleriniň birinde has jikme-jik seredilip geçildi.

Internet-pikir soraşmalar, gözegçilikler we tejribe-synaglar iň ilkinji maglumatlary ýygnamagyň esasy usullarydyr.

- ***Internet-pikir soraşmalary*** geçirmegiň has giň ýaýran usuly anketirlemekdir. Anketa soraglaryň toplumyndan ybaratdyr, pikiri soraşylýanlar bolsa bu soraglara jogap bermelidir. Ýokary çeýelik we uniwersallyk bilen tapawutlanýandygy sebäpli, bu gural iň ilkinji maglumatlary ýygnamagyň has giňden ýaýran serişdesidir.

4.3-nji şekilde www.mail.ru saýtynda elektron poçtanyň mugt serwerinden peýdalanýan ulanyjylara doldurmak teklip edilen anketanyň bölegi görkezilendir.



4.3-nji şekil. www.mail.ru saýtyndan anketanyň bölegi

Anketirlemegiň adaty görnüşleriniň geçirilýän wagtyndaky bolşy ýaly, her bir internet-barlagy geçirilmezden öň, onda ulanylýan anketalary çuňňur işläp düzmek we testirlemek zerurdyr.

Barlagyň bu görnüşine şu babyň «Internet-pikir soraşmalaryň geçirilişi» diýlip atlandyrylan geljekki bölümleriniň biri bagyşlanandyr.

- ***Gözegçilik etmek*** marketing barlaglarynyň bir görnüşidir, onuň kömegi bilen ol ýa-da beýleki obýektiň ýa-da subýektiň özüni alyp barşyny yzygiderli öwrenmek amala aşyrylýar. Pikir soraşmalardan tapawutlylykda, gözegçilik etmek gözegçilik edilýän obýektiň maglumatlary bermäge taýýardygyna bagly däldir. Ol bu obýektiň özüni alyp barşy bilen bagly aýratyn pursatlary açyk ýa-da ýapyk görnüşde ýygnamak we bellige almak prosesidir. Meselem, alyjylaryň häsiýetnamalary we özlerini alyp baryşlary gözegçiligiň predmeti bolup biler.

Özleriniň hususy web-serwerleri bolan firmalaryň geçirýän marketing barlaglary hem bu usula degişlidir. Olar web-serweriň žurnallarynyň faýllaryndan (*log files*) ýa-da *cookie* faýllary ulanylýan tehnologiýalardan peýdalanyp, maglumatlary almakdan we soňra olary seljermekden ybaratdyr. Bu maglumatlar gelýänleriň

özlerini alyp baryşlaryna, olaryň sahypalar boýunça geçişlerine ýa-da web-serwerlere ulanyjylaryň girişleriniň statistikasyna degişli bolup biler. Gözleg ulgamy saýtda ýerleşdirilende ulanyjynyň girizen ýüz tutmalary goşmaça ýygnalyp we seljerilip bilner.

Serwere ulanyjylaryň girişleriniň statistikasyny seljermek mümkinçiligi marketingiň iň netijeli gurallarynyň biridir. Pikiri soraşylýanlaryň işjeň gatnaşygyny talap edýän pikir soraşmalary geçirmekden tapawutlylykda, statistikany seljermek girýän ulanyjylary işjeň hereket etmäge çekmezden, gymmatly maglumatlary ýygnamaga mümkinçilik berýär.

- ***Tejribe-synag (eksperiment)*** – öz öňünde sebäp-netije aragatnaşyklaryny ornaşdyrmagy maksat edinýän tejribe-synag barlaglary ylmy nukdaýnazardan has talapkärdirler. Daş-töweregi gurşap alan daşky obýektleriň üstünden gözegçilik edilýän şertlerde, synagyň obýektleri ýörite saýlanyp alnan bolmalydyr. Işe degişli bolmadyk daşky faktorlaryň gözegçilik edilýän effektleriniň barlagçylar tarapyndan gözegçilige alynmagy ýa-da olaryň seçilip aýrylmagy haýsy derejelerde başardýan bolsa, şol derejede hem olar synaglary geçirýänleriň täsiri bilen bu obýekte degişli edilip bilner. Wakalaryň kritiki seljermelerinden soň olaryň arasynda şunuň ýaly görnüşde ornaşdyrylýan aragatnaşyklar sebäp-netijeli bolup bilerler, synag bolsa maksadyna ýetdi diýlip hasap edilip bilner.

4.3. Internetden maglumatlary gozlemek

Öň belläp geçilişi ýaly, maglumat çeşmelerini gözlemek internetiň kömegi bilen ikinji marketing barlaglaryny geçirmegiň esasy jähtleriniň biridir. Şu günki günde internetdäki ýüz millionlarça saýtlar bu meseläni ýeterlik derejede çylşyrymlaşdyrýar. Bu prosesi ýeňilleşdirmek we has netijeli etmek üçin, bu bölümde internetde maglumatlary gözlemek meselesiniň çözülişine çemeleşilişi ýazylyp beýan edilýär.

Gözleg geçirilende ýokary hilli netijeleri almak üçin birnäçe şertleri berjaý etmeli. Resurslaryň doly gurşalyp alnyşyna we tapylan maglumatlaryň anyklygyna gözegçilik etmek olardan iň esa-

sylarydyr. Ilki bilen internetden ol ýa-da beýleki maglumatlaryň tapylmak mümkinçiligi internetiň resurslaryny gurşap almagyň dolulygy bilen kesgitlenilýär. Köplenç, halatlarda gözlegleri geçirmek mümkin bolan çeşmeleriň maksimal möçberleriniň herekete getirilmeklerini talap edýär, ol çeşmeler bolsa diňe bir web-saýtlar däl-de, eýsem, maglumat bazalary, sebitleýin telekonferensiýalar, FTP-arhiwler we ş.m.

Şunlukda, şu günki günde internetde bar bolan resurslaryň ähli esasy görnüşlerini bilmek, olaryň maglumat dolulygynyň tehniki we tematiki spesifikasiýasyna we olara aralaşmagyň aýratynlyklaryna düşünmek gözleg işlerini meýilnamalaşdyrmagyň we geçirmegiň zerur şerti bolup durýar. Geçirilýän gözlegleriň hili resurslary gurşap almagyň dolulygy bilen bir hatarda, tapylan maglumatlaryň anyklygy bilen kesgitlenýär. Maglumatlaryň anyklygynyň barlagyny birnäçe usul bilen geçirip bolar, ol usullar şulardyr: maglumatlaryň alternatiw çeşmelerini tapmak we olar bilen ilkibaşdaky maglumatlary deňeşdirmek, beýleki çeşmeleriň bu maglumatlary peýdalanyşynyň ýygylygyny anyklamak, resminamanyň we onuň ýerleşýän saýtynyň statusyny anyklamak, awtoryň kompetentligi we ýagdaýy baradaky maglumatlary almak we ş.m.

Internetde ýerleşdirilýän maglumatlaryň anyklygyny kesgitlemek meselesi bu kitapda seredilýän meseleleriň çäklerinden çykarýar, şonuň üçin hem esasy üns maglumatlary gözlemek meselesine berler.

Tor maglumat resurslary.

Maglumatlaryň guralyşy we saklanylyşy boýunça olaryň internetdäki çeşmelerini şu aşakdaky esasy kategoriýalara bölmek bolar:

1. ***Faýl serwerleri*** – bular maglumatlary saklamagyň adaty usuly bolup durýarlar we internetiň üsti bilen diskleriniň giňişliginiň bir bölegi hemmelere elýeterli bolan kompýuterlerden ybaratdyr. Şunuň ýaly serwerlerde maglumatlara aralaşmak FTP protokolyny goldaýan ýörite programmalaryň kömegi bilen amala aşyrylýar. Bu protokol umumy ýagdaýda awtorizasiýa geçirmegi, ýagny ulanyjyny identifikasiýalaşdyrmagy talap edýär. Bu protokol ähli standart brauzerler tarapyndan goldanylýar.

2. ***Web-saýtlar*** şu günki günde internet torundaky maglumat resurslarynyň esasy we has giňden ýaýran görnüşi bolup durýar. Saýt

iň bir erkin görnüşdäki maglumatlary – grafiki, sesli maglumatlary, wideoşekilleri we ş.m. özünde saklap biler.

3. ***Telekonferensiýalar***, düzgün bolşy ýaly, resmi däl häsiýete eýe bolan zerur maglumatlaryň çeşmesi bolup biler. Olar internete girmäge mümkinçilikleri bar bolan adamlaryň arasynda pikir alyşmalaryň usuly bolup durýar we haýsydyr bir meseläni ara alyp maslahatlaşmak ýa-da maglumatlary ýaýratmak üçin niýetlenendir. Olar adamlaryň aglabasy bilen ikitaraplaýyn aragatnaşygy ýola goýmaga we çäkleýin ýerleşişleri boýunça aýry-aýry bolan, ýagny hersi bir ýerde ýerleşen adamlar bilen haýsydyr bir meseläni jikme-jik ara alyp maslahatlaşmaga mümkinçilik berýär.

4. ***Maglumat bazarlary*** iň bir erkin maglumatlary: publikasiýalary, sorag-jogap maglumatlaryny özünde saklap biler. Standart brauzerler arkaly maglumat bazalaryna aralaşmak işi giň ýaýran usullaryň biridir, sebäbi bu usul maglumatlary sarp edijileriň maksimal potensial auditoriýasyny üpjün edýär. Maglumat bazalaryndan maglumatlary almak bilen bir hatarda ulanyjylaryň ýüz tutmalarynyň ýerine ýetiriliş prosesinde web-sahypalary dinamiki guramak hem giňden ulanylýar.

Ýokarda agzalyp geçilen çeşmeleriň ählisini birnäçe alamatlar boýunça klassifikasiýalara bölmek mümkin:

- ***Dil alamaty boýunça*** – taryhy-geografiki sebäplere görä, internetde has giň ýaýran dil iňlis dilidir, ýöne internetde dünýäniň esasy dilleriniň hemmesi ulanylýar we barlag işleri bilen meşgullanýan kompaniýalaryň belleýişleri ýaly, bu dilleriň paýy barha artýar. Ulanyjylaryň saýlap alyşlaryna görä, edil şol bir saýtda birnäçe dilleriň ulanylýan ýagdaýlary hem ýygy-ýygydan gabat gelýär.
- ***Geografiki alamaty boýunça*** – maglumat resurslarynyň, adatça, öz maksatly auditoriýasy bolýar we ýygy-ýygydan onuň ýerleşýän ýeri haýsydyr bir geografiki sebit bilen deňeşdirilip bilner. Çäk bölünişigiň maglumat resurslaryna aralaşmak mümkinçiliklerine degişli däldigini belläp geçmeli, sebäbi internetiň maglumatlaryna Ýer şarynyň islendik nokadyndan aralaşyp bolýar.

- ***Berilýän maglumatlaryň görnüşleri we häsiýetnamalary boýunça*** (täzelikler, mahabat maglumatlary, sorag-jogap maglumatlary, tehniki maglumatlar) – bu tejribe nukdaýnazaryndan berilýän maglumatlaryň görnüşleri we häsiýetnamalary boýunça iň bir möhüm bölünmeleriň biridir, sebäbi çeşmeleri saýlap almaly bolanda, maglumatlaryň dolulygy aýgytlaýjy roly oýnaýar. Şol bir wagtyň özünde, berilýän maglumatlaryň dürli-dürlüdigi sebäpli, bu formalaşdyrylmasy has kyn jäht bolup biler. Meselem, edil şol bir saýt maglumatlaryň dürli--dürli görnüşlerini özünde saklap biler. Şonuň üçin olary ýokarda görkezilen toparçalara bölmeklik ýeterlik derejede şertli bölünişikdir.

Maglumatlary gözlemegiň serişdeleri.

Gözleg serişdeleriniň gurnalyşy we ulanylyşy boýunça şu aşakdaky gurallary tapawutlandyrmak mümkin:

- ***Gözleg maşynlary*** – bular maglumatlary gözlemegiň esasy gurallary bolup durýar, sebäbi internetiň WEB-serwerleriniň köpüsiniň indekslerini özlerinde saklaýar. Ýöne, hut şu artykmaçlygyň özi hem olaryň esasy ýetmezçilikleri bolup durýar. Islendik ýüz tutmalar olar, adatça, maglumatlaryň ägirt uly möçberini berýärler, olaryň arasynda bolsa maglumatlaryň bellibir bölegi peýdaly bolup çykýar, gözleg maşynlary maglumatlary berenden soň, olardan maglumatlary saýlap almak we gaýtadan işlemek üçin ägirt köp wagt gerek bolýar.
- ***Gözlegiň meta-serişdeleri*** – gözleg ulgamlarynyň birnäçesine birbada gözlegiň argumentlerini, ýagny esasy sözleri bermek ýoly bilen ýüz tutmalary ýerine ýetirmegi çaltlandyrmaga mümkinçilik berýär. Gözlegiň gurşalyp alynýan ýerlerini ulaltmak we gözleg işini çaltlandyrmak bilen bir hatarda, bu usulyň birnäçe ýetmezçilikleri bardyr. Bu ýetmezçilikler birnäçe gözleg ulgamlaryndan gelen ýüz tutmalary gaýtadan işlemegiň netijeleriniň gelip gowuşmagyny wagt aralygynda koordinirlemegiň zerurlygy bilen baglydyr, şeýle-de olaryň gözlegde ulanylýan gözleg serişdeleriniň her biriniň ýüz tutmalaryň diliniň mümkinçiliklerini ulanmaga mümkinçilik bermeýändikleri bilen baglydyr.

- ***Gözlegiň ýöriteleşdirilen serişdeleri*** – bular «programmalardan-möýlerden» ybaratdyr, olar web-sahypalardan özlerine gerekli maglumatlary gözläp, olary awtomatik düzgünde gözden geçirýärler. Olaryň iş mehanizmi gözleg ulgamlaryny özleriniň indeks tablisalaryny gurmak üçin ulanýan mehanizmiň işleýşine örän ýakyn. Birinji bilen ikinjiniň arasyndaky saýlaw uniwersal ýa-da ýöriteleşdirilen serişdeleri ulanmagyň arasyndaky klassyky saýlawdan ybaratdyr.
- ***Kataloglar*** – bular hem edil gözleg maşynlary ýaly, internete girýän ulanyjylar tarapyndan zerur bolan maglumatlary tapmak üçin ulanylýar. Katalog basgançakly, iýerarhiki gurnalan strukturadan ybaratdyr, oňa bolsa maglumatlar ulanyjylaryň inisiatiwasy boýunça girizilýär. Şundan gelip çykyşy ýaly, olardaky maglumatlaryň göwrümi gözleg ulgamyndaky maglumatlaryň göwrümi bilen deňeşdireniňde biraz çäklendirilendir, ýöne şol bir wagtyň özünde bolsa olar kataloglaryň özleriniň esasynda ýatan basgançakly, iýerarhiki tematiki strukturanyň kömegi bilen has tertipleşdirilendir.

Maglumatlary gözlemegiň usullary.

Islendik meselä azda-kände çynlakaý çemeleşmek bu meseläni çözmegiň mümkin bolan usullaryny seljermekden başlanýar. Internetden maglumatlary gözlemek iki sany esasy usulyň kömegi bilen geçirilip bilner, bu usullar olaryň maksatlaryna we wezipelerine baglylykda aýry-aýrylykda ýa-da biri-birleri bilen goşulyp hem ulanylyp bilner:

1. ***Gözleg ulgamlaryny ulanmak*** – şu günki günde bu usul deslapky gözleg geçirilende iň esasy usullaryň biri bolup durýar. Bu usulyň ulanylmagy esasy sözleri ulanmaga esaslanandyr, esasy sözler bolsa, gözlegiň argumenti hökmünde ulgama berilýär. Gözlegiň netijesi bolsa internetiň resurslarynyň sanawlary bolup durýar, bu resurslara bolsa jikme-jik seredip geçmek hökmanydyr. Has relewant netijäni aljak bolmak «tezaurusy» (*grek sözi bolup, «thesauros» – hazyna, gor. Bu sözlük, ýagny yzygiderliligi taýdan tertipleşdirilen sinonim ýa-da manysy boýunça golaý sözleriň köplügi bilen kesgitlenýän düşünje*) düzmek üçin deslapky işleriň geçirilmegini talap edýär.

2. ***Gipertekst salgylanmalary boýunça gözleg*** – internetiň ähli saýtlarynyň gipersalgylanmalar bilen özara baglanyşyklydygy sebäpli, salgylanmalar arkaly baglanyşdyrylan web-sahypalary brauzeriň kömegi bilen yzygiderli gözden geçirip, maglumatlary gözlemek bolar. Şeýle-de kataloglardan, klassifikasiýalaşdyrylan we tematiki sanawlardan hem-de dürli görnüşli uly bolmadyk sorag-jogap materiallaryndan peýdalanmak gözlegiň bu görnüşine degişlidir. Şeýle usul örän köp zähmeti talap edýär, ýöne web-sahypalary «el bilen» gözden geçirmek maglumatlary gözlemegiň çuňňur seljerişi talap edýän jemleýji tapgyrynda ýeke-täk mümkin bolan usul bolup durýar. Ol şeýle-de gaýtalama siklleri geçirilende ýa-da täze dörän resurslar gözden geçirilende has netijeli bolup biler.

Gözleg maşynlaryny ulanmak bilen gözlegiň geçirilişi.

Gözlegi geçirmegiň has giňden ulanylýan, şunuň bilen bir wagtda hem has çylşyrymly usuly gözleg ulgamlaryny peýdalanyp, gözlegi geçirmekdir. Onuň has giňden ýaýramagy gözleg ulgamlarynyň ägirt köp saýtlaryň indekslerini özlerinde saklaýandygy we ýüz tutmalar dogry düzülen bolsa, onda ýüzüniň ugruna özüňi gyzyklandyrýan resurslara salgylanmalary alyp bolýandygy bilen şertlendirilendir. Bu usulyň çylşyrymlylygy netijäniň hiliniň ýokary bolmagy üçin has netijeli gözleg ulgamlaryny saýlamagy, olara ýüz tutmalary dogry formulirlemegi, olaryň aýratynlyklaryny we funksional mümkinçiliklerini hasaba almagy başarmakdan ybaratdyr. Bu usulyň iki görnüşli häsiýetnamasy netijeli gözlegi geçirmegiň gapma-garşylykly bolan iki sany wezipäni birbada çözmegi talap edýändigi bilen baglydyr: esasy maglumatlaryň köp mukdaryny almak maksady bilen gurşap alşy artdyrmak we gerekmejek maglumatlary azaltmak maksady bilen gurşap alşy azaltmak. Bu wezipeleriň ikisini hem şol bir wagtyň özünde ýerine ýetirmegiň ýeterlik derejede çylşyrymlydygyny görmek kyn däl, ýöne, şonda-da optimal gatnaşygy tapmak mümkin.

Tezaurusyň düzülişi.

Gözleg serwerlerini netijeli peýdalanmak üçin, ilki bilen esasy sözleriň olaryň arasyndaky semantiki gatnaşyklaryny hasaba almak bilen gurnalan sanawy, ýagny tezaurus zerurdyr.

Sipfanyň kanunlaryny (*законы Ципфы*) ulanmak tezaurusy düzmäge çemeleşmeleriň biri bolup biler. Bir sözüň edil şol bir tekstde näçe gezek gabat gelýändigini görkezýän san «sözüň

girmek ýygylygy» diýlip atlandyrylýar. Eger ýygylyk azalyş tertibi boýunça ýerleşdirilse we belgilense, onda ýygylygyň tertip belgisi «ýygylygyň rangy» diýlip atlandyrylýar. Tekstde sözi ýüze çykarmak ähtimallygy «sözüň girmek ýygylygynyň» tekstdäki sözleriň sanyna bolan gatnaşygyna deň. Eger tekstde sözleri ýüze çykmak ähtimallygy ýygylygyň rangyna köpeldilse, onda alnan ululygyň şol bir dilde ýazylan ähli tekstler üçin takmynan hemişelikdigini Sipfa anyklapdyr:

$$C = \frac{f \cdot r}{n},$$

bu ýerde: f – sözleriň girmek ýygylygy; r – rangyň ýygylygy; n – sözleriň sany.

Bu bolsa rangyň ýygylyga baglydygynyň grafigi deňtaraply giperbola bolýandygyny aňladýar. Şeýle-de Sipfa berlen ýygylykly sözleriň sanynyň ýygylyga baglydygynyň bir diliň çäklerinde ýazylan tekstleriň ählisi üçin hemişelikdigini we onuň hem grafiginiň giperbola bolýandygyny anyklapdyr.

Ýokarda görkezilen baglylyklaryň dürli-dürli tekstler üçin geçirilen barlaglary has manyly bolan sözleriň diagrammanyň ortaky böleginde ýatýandyklaryny görkezdi, sebäbi iň uly ýygylykly sözleri kömekçi sözler (предлог), bölekler we at çalyşmalary, iňlis dilinde artikller diýlip atlandyrylýan (rus dilinde «стоп-слова») sözler, has seýrek duş gelýän sözler bolsa aýgytlaýjy ähmiýete eýe däldirler. Şeýlelikde, şu görkezilen aýratynlyk maglumatlary gözlemek üçin esasy sözleri dogry saýlap almaga kömek edip biler.

Esasy sözleri saýlamagyň Sipfanyň kanunlaryny ulanmaga esaslanan optimal prosedurasy şundan ybarat: gözlenilýän tema has ýakyn bolan islendik teksti-çeşmäni, ýagny «nusgany» alýarlar we manyly sözleri tapawutlandyryp, ony seljerýärler. Kitap, makala, web-sahypa, islendik beýleki resminama tekst – çeşme hökmünde hyzmat edip biler. Tekstiň seljermesi şu aşakdaky tertipde geçirilýär:

1. Tekstden artikller («*стоп-слова*») ýok edilýär;
2. Her sözüň tekste girmeginiň ýygylygy anyklanýar we sanaw düzülýär, bu sanawda sözler olaryň ýygylygynyň azalyş tertibi boýunça ýerleşdirilýär;

3. Sanawyň ortasynda ýatýan ýygylyklaryň diapazony saýlanyp alynýar, ondan bolsa tekstiň many-mazmunyna has laýyk gelýän sözler saýlanyp alynýar;
4. Şeýle usul bilen saýlanyp alnan, OR yzygiderliligi operatory bilen özara baglanyşan esasy sözleri sanamak görnüşinde gözleg maşynyna ýüz tutma berilýär. Ýüz tutmalaryň şunuň ýaly görnüşde berilmegi sanalyp geçilen sözleriň iň bolmanda birini özünde saklaýan teksti ýüze çykarmaga mümkinçilik berýär.

Şu ýüz tutmanyň netijesi boýunça alnan resminamalaryň sany örän köp bolup biler. Resminamalary tertipleşdirmegiň kömegi bilen, ýagny gözleg maşynlarynyň aglaba köplüginde ulanylýan ýüz tutmalaryň sözleriniň resminama girmek ýygylygynyň kemeliş tertibinde olaryň ýerleşişiniň kömegi bilen tapylan resurslaryň ilkinji sahypalarynda hakykatda ähli resminamalar relewant bolup çykmalydyrlar.

Gözleg ulgamlaryny saýlap almak.

Bu tapgyr her bir gözleg maşynyny ulanmak bilen geçirilýän gözlegleriň garaşylýan netijeliliginiň kemelmegine laýyklykda gözleg maşynlaryny ulanmagyň yzygiderliligini ornaşdyrmagy talap edýär.

Özleriniň gurşap alan sebitleri, gözleg geçiriş ýörelgeleri (şol sanda, kabul edilýän ýüz tutmalaryň giriş dilleri we häsiýetnamalary), indeks bazasynyň göwrümi, maglumatlaryň täzeleniş tizligi, «standart däl» maglumatlary gözlemek mümkinçilikleri we ş.m. boýunça biri-birlerinden tapawutlanýan gözleg ulgamlarynyň bary-ýogy birnäçe ýüzlerçesi häzirki wagtda bellidir. Serweriň indeks bazasynyň göwrümi we gözleg maşynynyň hut özüniň ösüş derejesi, ýagny onuň kabul edýän ýüz tutmalarynyň çylşyrymlylyk derejesi gözleg ulgamlaryny saýlap almagyň esasy kriteriýasy bolup durýar.

Gözleg maşynlaryna ýüz tutmalaryň düzülişi we ýerine ýetirilişi.

Bu adatça, gözlenip tapylan maglumatlaryň ägirt köp sanlysyny gaýtadan işlemek bilen bagly bolan has çylşyrymly we zähmeti köp talap edýän tapgyrdyr.

Saýlanyp alnan gözleg serwerlerine tezaurusyň esasynda ýüz tutmalar döredilýär. Ilkinji netijeler alnandan soň anyk, göz-görtele rele-

want däl maglumatlary bölüp aýyrmak maksady bilen ýüz tutmalaryň anyklanmagy mümkindir. Soňra gözlegiň maksadynyň nukdaýnazaryndan iň gyzykly hasaplanýan resurslardan başlap, olar saýlanyp alynýar we relewant diýlip hasap edilen resurslardan maglumatlar mundan beýläkki seljeriş işleri üçin ýygnalyp alynýar.

Ýüz tutmalaryň formaty, semantikasy ulanylýan gözleg maşynlaryna we anyk kesgitli predmet ugurlaryna baglylykda üýtgäp biler. Ýüz tutmalar gözleg ugry iň ýokary derejede anyklaşdyrylan we gysylan ýagdaýda bolar ýaly edilip düzülmelidir, ýagny bir giňişleýin ýüz tutma bilen deňeşdireniňde, birnäçe anyk ýüz tutmalaryň ulanylmagyny ileri tutmalydyr. Umumy ýagdaýda tezaurusdaky esasy düşünjäniň her biri üçin ýüz tutmalaryň aýratyn paketi taýýarlanylýar. Şeýle-de olary synag hökmünde durmuşa geçirmek – tezaurusy anyklamak we dolandyrmak üçin hem-de şowhun-şagalaň maglumatlaryny saýlap aýyrmak maksady bilen geçirilýär.

Dürli gözleg maşynlarynyň ýüz tutma dilleri, esasan, aşakda görkezilen funksiýalaryň utgaşmasy bolup durýar:

- bul algebrasynyň («булевой алгебры») AND, OR, NOT operatorlarynyň kömegi bilen resminamalaryň gözlegini amala aşyrmak; AND (и, we) – özleriniň birleşdirýän ähli adalgalaryny özünde saklaýar; OR (или, ýa-da) – gözlenilýän tekst bu operator tarapyndan birleşdirilen adalgalaryň iň bolmanda birini özünde saklamalydyr; NOT (не, däl) – tekstinde şu operatordan soň gelýän söz ýok bolan resminamalary gözlemek;
- resminamalary gözlemegi aralyk, hereket etmek tertibini we sözleriň arasyndaky aralygy çäklendiriji operatorlaryň kömegi bilen amala aşyrmak; NEAR – ikinji adalga birinji adalgadan sözleriň bellibir kesgitlenen sanyndan uly bolmadyk aralykda ýerleşmelidir; FOLLOWED BY – adalgalar berlen tertipde biri-birleriniň yzyndan gelýärler; ADJ – bu operator bilen birikdirilen adalgalar garyşyk adalgalar bolýarlar;
- adalgalary gysgaldyp ýazmak – « * » simwoly adalgalaryň dowamynyň ýerine ulanmak mümkinçiligi; şablonyň (galybyň) başky bölüminden başlap, onuň önümi bolan ähli sözleri gözlenilýän sanawa girizmäge mümkinçilik berýär;

- diliň morfologiýasynyň hasabatyny ýöretmek – gözleg maşyny gözlegiň geçirilýän dilinde bu adalganyň mümkin bolan ähli formalaryny awtomatiki usulda hasaba alýar;
- söz düzümleri, sözüň bölekleri boýunça gözlemek mümkinçiligi;
- resminamalaryň elementi arkaly gözlegi çäklendirmek (ýüz tutmalaryň sözleri sözbaşyda, birinji abzasda, salgylanmalarda we ş.m. ýerleşdirmelidir);
- resminamany neşir etmegiň wagty boýunça çäklendirmeler;
- adalgalaryň gabat geliş sanyna çäklendirmeler;
- grafiki şekilleri gözlemek mümkinçiligi;
- baş we setir harplara duýgurlyk.

Ýüz tutmalaryň netijesi, ýagny tapylan resurslara salgylanmalaryň ulgam tarapyndan çykarylan sanawy, iki tapgyrda gaýtadan işlenilýär. Birinji tapgyrda gözleg maşynynyň kämil däldigi ýa-da ýüz tutmanyň ýeterlik derejede «intellektual däldigi» sebäpli saýlamaga degişli edilen resminamalaryň hataryna goşulan relewant däl çeşmeler saýlanyp aýrylýar. Şunuň bilen ýanaşyk ýagdaýda geljekki ýüz tutmalary modifikasiýalaşdyrmak üçin tezauruslary takyklamagy maksat edilýän semantiki seljerme geçirilýär. Mundan beýläk gaýtadan işlemeler tapylan resurslaryň her birine yzygiderli ýüzlenmek we ol ýerde ýerleşýän maglumatlary seljermek ýoly bilen geçirilýär.

Resurslaryň seljerilişi we maglumatlaryň ýygnalyşy.

Gözlegiň ahyrky tapgyry resurslary seljermek we gözlenilýän maglumatlary ýygnamakdyr. Resurslaryň ilkinji seljermesi, eger annotasiýalar bar bolsa, onda şol annotasiýalara esaslanyp biler, eger annotasiýalar ýok bolsa, onda resursyň maglumat taýdan doldurylyşy bilen tanyşmaga esaslanyp biler. Soňra maglumatlar saýlanyp alnan çeşmelerden bölünip aýrylýar we gözlegiň maksadyna laýyklykda peýdalanylýar.

4.4. Web-sayta giryan ulanyjylar baradaky marketing maglumatlarynyn alnyşy

Internet-pikir soraşmalaryň geçirilişi.

Ilkinji maglumatlary ýygnamagyň internetdäki iň netijeli gurallarynyň biri internet-pikir soraşmalardyr.

Internet-pikir soraşmalary geçirmegiň ýokary netijeliligi özüniň kommunikatiw häsiýetleriniň kömegi bilen onuň anketirlenýän adam bilen interwýu alýan adamy biri-birine maksimal golaýlaşdyrýandygyndan ybaratdyr. Ondan başga-da, internet «interwýu alyjy; anketirlenýän adam; doldurylan anketa; maglumat bazasyna anketany girizmek; anketany seljermek; netijeleri grafiki görnüşde bermek» zynjyry boýunça anketany geçirmeklige sarp edilýän wagty düýpli azaltmaga mümkinçilik berýär. Häzirki zaman maglumat serişdeleri bu zynjyr boýunça maglumatlary geçirmegi bary-ýogy birnäçe minuta çenli azaltmaga mümkinçilik berýär. Deňeşdirmek üçin bir mysal getireliň, ýagny bu tapgyrlaryň her birini el bilen ýerine ýetirmek üçin, iň bolmanda, birnäçe gün gerek bolardy. Interneti ulanmak bilen pikir soraşmalaryň tapawutly aýratynlyklaryna, şeýle-de olaryň bahasynyň pes bolmagy, pikir soraşmalary geçirmek we onuň netijelerini seljermek prosesleriniň awtomatlaşdyrylmagy, pikir soraşmalary maksadalaýyk auditoriýalarda jemlemek mümkinçilikleri degişlidir. Internetiň üsti bilen anketalaşdyrmagyň netijeliligini üpjün edýän esasy şert onuň gurşawynda maksadalaýyk auditoriýalaryň bar bolmagydyr.

Saýlap alşy meýilnamalaşdyrmak.

Internet-pikir soraşmalar geçirilende esasy meseleleriň biri saýlap alşy düzmekdir, ýagny barlaglaryň, pikir soraşmalaryň geçiriljek aragatnaşyk auditoriýasyny kesgitlemekdir. Şu ýagdaýda saýlap almagyň häsiýetnamalarynyň esasy toparlarynyň häsiýetnamalaryna laýyk bolmagy we onuň eýläk-beýläk süýşürilip bolmazlygy möhüm jäht bolup durýar.

Saýlap alşyň reprezentatiwligi (wekilçilikligi) bellibir derejede internetde maksadalaýyk auditoriýanyň nähili giň derejede görkezilendigi bilen baglydyr. Elbetde, şu günki günde haýsydyr bir önümi ýa-da hyzmaty sarp edijileriň islendik maksatlaýyn auditoriýasynda internetden peýdalanyjylaryň bellibir paýy bardyr. Ýöne şu berlen topardaky sarp edijileriň arasynda olaryň sanynyň örän az bolmagy mümkin hem-de esasy jemi (topary) reprezentatiw (wekilçilik edýän) görnüşde göz öňünde tutýan barlag üçin ýeterlik derejede gutarnykly (ahyrky) saýlap alşy almak ähtimallygy örän azdyr.

Beýleki möhüm mesele – saýlap alşyň üýtgedip bolmazlygy. Elbetde, özüniň ölçegleri boýunça internetiň auditoriýasy esasy topluma näçe golaýlaşyp bildigiçe, üýtgedilen saýlap alşyň ähtimallygy şonça-da az bolar. Meselem, ABŞ-da, internet-auditoriýanyň ýurduň ähli ilatynyň 60%-den gowragyndan ybarat bolan ýerinde onuň üýtgemek meselesi şeýle bir ýiti bolup durmaýar, maksatlaýyn toparlaryň köpüsi üçin bolsa asla aktual däldir.

Pikir soraşmalaryň geçirilýän ýeri.

Pikir soraşmalar maksatly auditoriýanyň girýän saýtlarynda anketalary ýerleşdirmek, olary elektron poçta arkaly ýaýratmak we olary telekonferensiýalarda doldurmagy teklip etmek arkaly geçirilip bilner.

Web-saýtlarda anketalary ýerleşdirmek arkaly pikir soraşmalary geçirmek usuly öz hususy saýtyň bar bolan ýagdaýlarynda-da, eger öz hususy saýtyň ýok bolsa, onda serweriň eýesine aýratynlykda pul tölemek arkaly hem mümkin.

Anketalary doldurmak saýta girýän ulanyjylardan azda-kände öz güýçlerini sarp etmegi talap edýär, şonuň üçin hem anketalary dolduranlarynda bu iş üçin birnäçe minut wagtlaryny sarp etmäge olary ynandyrmak üçin ýeterlik derejede subutnama gerek. Anketirlemegi geçirmek ulanyjylara haýsydyr bir hyzmatlar, tölegli ýa-da tölegsiz edilen ýagdaýlarda, meselem, elektron poçtanyň mugt hyzmatlary edilen ýagdaýlarda geçirmek has amatlydyr. Şu ýagdaýda, hyzmatlara aralaşmak üçin bellige alnanlarynda, olara gysgarak anketany doldurmak teklip edilip bilner. Kompaniýanyň web-serwerinde anketalaşdyrmagy geçirmegi telekonferensiýalara gatnaşmak bilen utgaşdyrmak bolar. Birinjiden, telekonferensiýalara işjeň gatnaşmak gatnaşyjylaryň internet jemgyýetçiliginde tanymallygyny artdyrar we anketalar web-serwerlerde has işjeň doldurylar. Ikinjiden, konferensiýalarda esasy soraglar bilen birlikde web-serwerlerdäki doly anketalara salgylanmany ýerleşdirmek mümkin. Internetde anketalary doldurmaga ulanyjylaryň gyzyklanmalaryny ýokarlandyrmak üçin sylaglamak ýa-da pul bermek ýaly adaty serişdeleri hem ulanmak bolar. Meselem, anketany dolduranlygy üçin müşderileriň hasaplaşyk hasabyna bonuslary geçirmek, sanlaýyn kuponlary (bir zat satyn alnanda eglişik etmek, ýagny harydyň bahasyny arzanlatmak) we ş.m. ýaly usullar ulanylyp bilner.

Anketanyň düzülişi

Pikir soraşmalar geçirilende anketa esasy element bolup durýar. Anketa soraglaryň toplumydyr, bu soraglara bolsa pikiri soraşylýan respondentlerden, ýagny anketirlemek üçin saýlanyp alnan adamlardan jogap almalydyr. Bu guralyň, ýagny anketirlemegiň çeýelik we köptaraplaýynlyk bilen tapawutlanýandygy sebäpli, ol ilkinji maglumatlary ýygnamagyň has giňden ýaýran serişdesi bolup durýar. Giň möçberde barlag işleriniň öň ýanynda, ulanyljak anketalary jikme-jik işläp düzmek we testirlemek hökmanydyr. Olary düzmäge professional däl derejede çemeleşilmegi hakyky şekiliň ýoýulmagyna getirer ýa-da alnan netijeleri göwnejaý düşündirip bolmaz.

Pikir soraşmalar usuly ulanylanda soraglary düzmek meselesi ýüze çykýar. Pikir soraşmalaryň ugruna baglylykda, açyk we ýapyk soraglar bilen tapawutlandyrýarlar. Olaryň tapawudy geçirilýän barlaglaryň maksatlarynyň nähili anyk goýlanlygyndadyr. Şunuň bilen birlikde soraglary düzmegiň dürli-dürli wariantlary bolup biler.

Anketalar işlenip düzülende, soraglaryň häsiýetnamalaryna, olaryň yzygiderliligine, görnüşine, sözleriň saýlanyp alnyşyna üns bermeli. Şu ýerde has giň ýaýran esasy ýalňyşlyklar şulardyr – sorag goýlupdyr, ýöne oňa jogap bermek mümkin däl ýa-da soraglaryň düzülişi ýaramaz ýa-da ol soraglar asla gerek däl; haýsydyr bir hökman jogap berilmeli soraglaryň ýoklugy. Mundan başga-da, sözleriň saýlanyp alnyşyny we soraglaryň yzygiderli bolmagyny jikme-jik yzarlamaly. Şu ýerde ýönekeý, gönümel, bir manyly soraglara artykmaçlyk berilýär, bu soraglaryň nähilidigini respondentleriň uly bolmadyk bölegini saýlap almak bilen deslapky barlamak gerek. Şahsyýetiň mümkin bolan negatiw reaksiýasy (ýaramaz seslenmesi) beýleki jogaplara täsir etmez ýaly, iň gowusy has kyn we şahsy soraglary iň soňunda bermeli. Ahyrsoňunda, soraglar yzygiderli bolmalydyr.

Anketalar işlenilip düzülende, şu maslahatlardan peýdalanyp bolar:

- soraglaryň düzülişi anyk, aýdyň we bir manyly bolmalydyr;
- anketa gysga we soraglaryň optimal sanyndan ybarat bolmalydyr;
- anketada artykmaç soraglar bolmaly däldir;

- anketanyň tekstinde umumy kabul edilen adalgalar ulanylmalydyr;
- barlagyň yzygiderliligine laýyklykda, ähli soraglar kesgitli böleklere toplanylmalydyrlar;
- pikiri soraşylýan adamlaryň ak ýürekliligini we yzygiderliligini barlamak üçin niýetlenen barlag soraglaryny anketada ulanmak hökmanydyr;
- çylşyrymly we şahsy soraglary anketanyň soňunda ýerleşdirmek maslahat berilýär.

Anketa ýerleşdirilen soraglaryň özlerini bahalandyrmak we ol soraglaryň nähili yzygiderlilikde berlendigini barlamak maksady bilen anketany testirlemek işi geçirilýär, bu testirleme geçirilmezden pikir soraşmalary geçirmäge başlamaly däldir.

Web-saýta girýän ulanyjylar barada marketing maglumatlarynyň alnyşy.

Gözegçilik etmek ilkinji marketing barlaglaryny geçirmegiň usullarynyň biridir. Bu usuly özleriniň hususy web-saýty bar bolan firmalar ulanýar. Onuň çäklerinde geçirilýän barlaglar web-serwerleriň žurnallarynyň faýllaryndan (*log files*) ýa-da *cookie* faýllaryndan alynýan maglumatlary ýygnamakdan we soňra olary seljermekden ybaratdyr. Bu maglumatlar web-saýta girýän ulanyjylaryň özlerini alyp baryşlaryna, olaryň bir sahypadan beýleki sahypa geçişleriniň nobatyna ýa-da web-serwere girişleriň statistikasyna degişli bolup biler. Saýtda gözleg ulgamy ýerleşdirilen ýagdaýynda ulanyjylar tarapyndan girizilýän soraglar goşmaça ýygnalyp we seljerilip bilner.

Respondentleriň işjeň gatnaşmaklaryny talap edýän adaty gözegçilik usullaryndan we internet-pikir soraşmalardan marketing barlaglarynyň bu görnüşiniň esasy tapawutlanýan alamatlary we artykmaçlygy web-saýta girýän ulanyjylary işjeň hereket etmäge çekmezden, gymmatly maglumatlary ýygnamak mümkinçiligi bolup durýar. Ilki bilen ulanyjylary tanamagyň (identifikasiýalaşdyrmagyň) usullaryna seredip geçeliň, sebäbi ol ýa-da beýleki çäreleriň geçirilişiniň takyklygyny hut şolar kesgitleýär.

Ulanyjylary tanamagyň (identifikasiýalaşdyrmagyň) usullary.

Ulanyjylary tanamagyň (identifikasiýalaşdyrmagyň) üç sany esasy usuly bar:

- ***Ulanyjynyň (web-saýta girýänleriň) kompýuteriniň IP-salgysy boýunça*** – beýleki usullar bilen deňeşdireniňde bu usul maksimal, düýpli kemçilige eýedir. Bu kemçilikler ilki bilen bu saýta birnäçe ulanyjynyň, meselem, proksi-serwerleriň üsti bilen işleýän ulanyjylaryň, edil şol bir IP-salgy bilen gelmekleriniň mümkindigi bilen kesgitlenýär.
- «***Cookies» faýllary boýunça*** – özünde maglumatlary saklaýan uly bolmadyk faýllar boýunça. Eger ulanyjylar bu serwerlere brauzeriň üsti bilen giren (görmäge gelen) bolsalar, onda web-serwer bu faýllary ulanyjylaryň kompýuterlerinde galdyrýar. Şeýlelik bilen, ulanyjy indiki gezek gelende, onuň öň hem saýta girendigini serwer bilýär. Bilimiň bu derejesi, meselem, mahabatda ulanylýar, ýagny onuň öň gören banneri indi oňa görkezilmeýär. Has çylşyrymly ulgamlarda *cookies* faýlynyň kömegi bilen gelýänleriň gyzyklanýan zatlaryny öwrenmek we olar her gezek gelenlerinde, olara öz gyzyklanmalaryna laýyk mahabatlary görkezmek mümkin. *Cookies* faýllarynyň kesgitli bir adamy däl-de, hut ulanyjynyň brauzerini tanaýandygy (identifisirleýändigi) sebäpli, bu usul ulanylanda esasy kemçilik döreýär (emele gelýär).
- **Ulanyjylar hökmany suratda bellige alnanda** – bu ýagdaýda ulanyjy saýta girende ýa-da internetiň gulluklarynyň birine ýüz tutanda, ol öz adyny we parolyny girizýär we bu saparyň bütin dowamynda ulgam ony birmanyly identifisirlär. Ulanyjylaryň hasaby ýöredilende we olaryň gaýtalanýan wizitleri hasaba alnanda bu usulyň ýalňyşlyklary azdyr, ýöne, gynansak-da, bu usuly, esasan, internetiň käbir aýry-aýry gulluklarynda ulanmak bolar, bu gulluklara aralaşmak üçin bolsa identifisirlemegi geçirmek talap edilýär.

Häzirki wagtda özboluşly ulanyjylary IP-salgy boýunça identifikasiýalaşdyrmak has giň ýaýran usul bolup durýar. Bu bolsa saýtyň žurnallarynyň faýllary ýa-da dürli-dürli sanaýjylaryň (sçýotçikleriň) görkezijileri boýunça amala aşyrylýar. Şonuň bilen birlikde *cookie* faýllarynyň kömegi bilen alyjylary tanamaga (identifikasiýalaşdyrmaga) mümkinçilik berýän ulgamlaryň sany artýar.

Saýta girýänleriň özlerini alyp baryşlary baradaky statistiki maglumatlary almagyň we gaýtadan işlemegiň usullary.

Saýta girýänleriň özlerini alyp baryşlary baradaky maglumatlary ýygnamagyň esasy usuly sanaýjylar we internet hyzmatyny iberijilerden alynýan statistikanyň ulanylmagy bolup durýar.

Sanaýjylar (sçýotçikler).

Saýta ulanyjylaryň her bir girişini hasaba alýan sanaýjyny web-serwerde ornaşdyrmak hem bu usullaryň biridir. Ol düzgün bolşy ýaly, saýtyň iň gelim-gidimli sahypasyna ýa-da saýtyň ähli sahypalaryna ornaşdyrylyp bilner.

Birinji ýagdaýda sanaýjy, adatça, saýtyň başlangyç sahypasyna goýulýar, sebäbi, köplenç ýagdaýlarda, ulanyjylaryň aglaba köplügi özleriniň saýta girmeklerini hut başlangyç sahypadan başlaýarlar. Şunuň ýaly sanaýjylar boýunça serwere ähli gelim-gidimleri käbir kemçilikler bilen tutuşlygyna bahalandyrmak mümkin, ýöne, ulanyjylaryň bir böleginiň özleriniň saýta gelmeklerini ýokarky esasy sahypa galman, ýüzugra içki sahypalardan başlaýandyklaryny hem göz öňünde tutmaly we degişlilikde barylmadyk sahypalar hasaba alynmaz, bu bolsa hasaplamalarda goşmaça ýalňyşlyklara getirer.

Ikinji ýagdaý, ýagny sanaýjylaryň saýtyň ähli sahypalaryna ornaşdyrylmagy, has reprezentatiw nusgasyny almaga mümkinçilik berýär. Bu ýagdaýda saýtlara girýän ulanyjylaryň serwer boýunça has meşhur hereket marşrutyny, olaryň girýän we çykýan nokatlaryny, serweriň has meşhur bölümlerini, ulanyjylaryň gyzyklanmalarynyň çuňlugyny, ýagny ortaça näçe sahypanyň okalýandygyny, girýän ulanyjylaryň saýtda özleriniň näçe wagtlaryny geçirýändiklerini we ş.m. anyklamaga hem-de seljermäge mümkinçilik bar.

Kriteriýalaryň birnäçe görkezijileri boýunça sanaýjylaryň klassifikasiýasyny geçirmek mümkin. Ýagny özboluşly ulanyjyny identifikasiýalaşdyrmak (tanamak) usuly boýunça olary IP-salgylardan we *cookies* faýllaryndan ugur alýan sanaýjylara bölmek mümkin.

Sanaýjylar, şeýle-de daşky, ýagny aýratyn serwerlerde ýerleşen we mugt hyzmat hökmünde hasabaty berýän sanaýjylara we içki sanaýjylara bölünýär. Içki sanaýjylarda olara hyzmat edýän programma gönüden-göni saýtyň özünde ýerleşendir. Sanaýjylary bahalandyrmagyň esasy kriteriýalarynyň birnäçesi bardyr. Ilkinji no-

batda, olar bu ulgamyň ygtybarlygydyr we hasabatyň takyklygydyr, ondan soňra olaryň ýygnaýan maglumatlarynyň möçberi, hasabatlaryň jikme-jikligi we ş.m.

Has meşhur sanaýjylara (sçýotçiklere) mysal hökmünde şu aşakdakylary bellemek bolar: *Rambler* (top100.rambler.ru); *Spylog* (www.spylog.ru); *hitbox* (www.hitbox.com); *ListRu* (top.list.ru).

Internet hyzmatlaryny üpjün edijiler tarapyndan berilýän statistikanyň ulanylyşy.

Saýta girýän ulanyjylar baradaky maglumatlary almagyň beýleki usuly internet hyzmatlaryny üpjün edijilerden alynýan statistikany peýdalanmakdyr. Hyzmatlary üpjün edijiler žurnallaryň faýllaryny goldaýar, olarda bolsa serwerdäki web-sahypalara ýa-da grafiki obýektlere bolan her bir ýüz tutma boýunça maglumatlar saklanýar. Žurnalyň faýlynda, adatça, saýta girýän ulanyjylaryň IP-sahypalary, olaryň giren senesi we wagty, buýruk, soralan faýl, haýsy salgylanma boýunça ulanyjy serwere düşen bolsa, şol salgylanma, ulanylýan brauzer we ulanylýan platforma ýaly maglumatlar saklanýar. Onda girýän ulanyjylaryň elektron salgysy barada maglumatlar saklanmaýar, diňe IP-salgy saklanylýar, ol boýunça hem ulanyjynyň domenini anyklamak mümkin. Meselem, eger domen ulanyjynyň geografiki sebitini häsiýetlendirýän bolsa, onda bu domeniň ep-esli gyzyklanma döretmegi mümkin. Serwere giren adam haýsy çeşmeden serwere düşen bolsa, onda ol çeşme ägirt uly maglumatlylyga eýedir, sebäbi bu web-saýta aralaşmak üçin dürli çeşmeleriň netijelerini seljermäge mümkinçilik berýär.

Internet hyzmatlaryny üpjün edijiniň maglumatlaryň statistiki seljermesini geçirýän we gündelik, hepdelik ýa-da aýlyk hasabatlary awtomatiki usulda düzüp bilýän we soňra elektron poçta boýunça serwerleriň eýesine ugradýan ýörite programma üpjünçiligini ornaşdyrmaga mümkinçiligi bardyr. Bu programma üpjünçiliginiň ulanylmagy şu aşakdaky soraglara jogap almaga mümkinçilik berýär:

- Haýsy sahypalar has uly meşhurlykdan peýdalanýar?
- Serwere girmek çeşmelerini ulanmagyň statistiki maglumatlary esasynda serwere girýän ulanyjylaryň sanyny nähili köpeldip bolar?
- Girýän ulanyjylaryň demografiýasy nähili?

- Brauzeriň haýsy görnüşi üçin web-sahypany optimallaşdyrmak mümkin?
- Haýsy gözleg maşynlary serwere has uly trafigi (tordaky maglumatlaryň akymy) döredýärler?
- Haýsy banner mahabaty web-saýta girýän ulanyjylaryň iň köp sanlysyny özüne çekýär?
- Serweriň web-sahypalarynda nähili ýalňyşlyklar ýa-da nädogry salgylanmalar bar?

Seljeriji-programmalaryň mysaly hökmünde olardan birnäçesini getirip görkezýäris: *AcureInsight* (www.accure.com); *Webtrends Enterprise Reporting Server* (www.webtrends.com); *NetTracker* (www.sane.com); *OpenWebScope* (www.openwebscope.com); *Analog* (www.analog.cx).

V BAP
INTERNETDE HARYT SYÝASATY WE HYZMATLAR BAZARY

5.1. Harydyn we haryt syyasatynyn kesgitlemesi. Internet arkaly satmak uçin harytlaryn has netijeli toparlary

Islendik bazarda, ýagny adaty bazarda ýa-da internetde kärhananyň täjirçilik işi diňe öndürýän önümi ýa-da edýän hyzmaty islege eýe bolýan bolsa we bu harytlary almak we hyzmatlardan peýdalanmak alyjylaryň anyk, kesgitli zerurlyklaryny kanagatlandyryp, kärhana üçin girdeji getirýän bolsa, diňe şu ýagdaýda netijeli bolup biler.

Öndürilýän harydyň ýa-da edilýän hyzmatyň hemişe bäsdeşlige ukyply bolmagy we islegden peýdalanmagy üçin, çözgütleriň ägirt köplügini kabul etmek gerek. Marketingiň işinde bu çözgütler, adatça, dört sany ugra degişlidir: haryt syýasaty, nyrh syýasaty, paýlaýyş we ýerlemek syýasaty, aragatnaşyk syýasaty. Şonda haryt syýasaty bu hataryň özeni bolup durýar we onuň daşynda harytlary satyn almagyň şertleri we önümleri öndürijiden ahyrky alyja çenli hereket etmeginiň usullary bilen bagly bolan beýleki çözgütler emele gelýär.

Internetde haryt syýasatynyň öz aýratynlyklary bar, ol aýratynlyklar toruň auditoriýasynyň häsiýetnamalary, kommunikasiýasy hadysalarynyň özboluşly aýratynlyklary we birnäçe beýleki faktorlar bilen şertlendirilendir. Käbir ýagdaýlarda, meselem, sanly önümleriň (*digital product*) bazarynda, internet bu pudagyň hereket etmeginiň öňki bar bolan şertlerini düýpgöter özgerdýär, çünki internetde şeýle önümleri köpeltmegiň we ulanyja ýetirmegiň bahasy juda pes bolýar.

Haryt syýasatyna rewolýusion täsir etmek bilen bir hatarda, internet hyzmatlar gurşawyna hem güýçli täsir edýär. Internet arkaly maglumat, maliýe, syýahatçylyk we bilim bermek hyzmatlary häzirki zamanyň aýrylmaz elementi bolup durýar.

World Wide Web gullugynyň dörän pursadyndan başlap, internet önümleri ýaýratmagyň täze bir ýoluna öwrüldi. Bu ýolda ýaýradylýan haryt köplüginiň başlangyç hataryny maglumatlar, kitaplar, audio we wideo ýazgylar, kompakt-diskler emele getirdi. Häzirki gün hem olar

has köp satyn alynýan harytlar bolup durýarlar, ýöne internetiň assortimenti ägirt uly derejelere ýetdi, olaryň araçägi bolsa antikwar harytlardan başlap, iň bir häzirkizaman ýokary tehnologiýaly gurallara çenli öz içine alýar.

Internetde haryt syýasatynyň aýratynlyklaryna geçmezden ozal harydyň we haryt syýasatynyň nämedigine kesgitleme bereliň.

Haryt peýdaly zat ýa-da janly zähmetiň peýdaly netijesidir we oňa eýelik etmek, ulanmak sarp edijilere anyk zerurlygynyň kanagatlanmagyna getirýär.

Haryt syýasaty diýlende, sarp ediji üçin harydyň hemişe gymmatlyk häsiýetini döredýän, munuň bilen birlikde-de onuň islegini kanagatlandyrýan, harydyň bäsdeşlik ukybyny üpjün edýän we kärhana girdeji getirýän bäsdeşlik artykmaçlyklaryny döretmek boýunça çäreleriň we strategiýalaryň jemini meýilnamalaşdyrmak hem-de amala aşyrmak bilen baglanyşykly bolan marketing işine düşünilýär.

Haryt syýasatynyň esasy maksatlaryna ýetmeklik iki sany esasy meseleleri çözmek arkaly amala aşyrylýar:

- *täze harytlary döretmek* – gözleg, döretmek, kämilleşdirmek we bazara täze harytlary çykarmak;
- *harydy ugrukdyrmak* – harydyň hilini sazlamak, harydyň bazardaky özüni alyp barşyna gözegçilik etmek, serwis hyzmatlaryny ýerine ýetirmek we beýlekiler. Harytlary ugrukdyrmak täze harydy döretmekden tapawutlylykda onuň ähli ömür tapgyrynda (*life-cycle*) dowam edilýär.

Harydyň marketing gurşawy.

Harydyň esasy niýetlenişi – sarp edijileriň zerurlyklaryny, isleglerini kanagatlandyrmakdyr. Şonuň üçin hem kärhanalaryň esasy wezipesi sarp edijileriň isleglerini, zerurlyklaryny kanagatlandyrmakdan hem-de harydyň esasy gymmatyny dürs kesgitlemekden ybaratdyr.

Ýöne, harydyň sarp edijilik gymmaty onuň bazardaky ornunda ýeterlik bolmaýar. Çünki harydyň özüne çekijiligini döredýän häsiýetler harydyň üstüni ýetirýär, ýagny harydyň hilini we gaplanyşyny üpjün etmek, imidžini we markasyny (nyşanyny) döretmek, satuwdan öňki we soňky hyzmatlary guramak, jemgyýetçilik pikirini döretmek hem-de satyn alyjyda şol harydy edinmekden we ulanmakdan kanagatlanma döret-

mek ýaly işleri uly ähmiýete eýedir. Şeýlelikde, haryt öz gymmatyny we özüniň daşky gurşawyny üpjün edýän häsiýetleri jemlände sarp ediji üçin gymmatlygy bar diýip hasaplamak bolar. Gurşawyň esasy häsiýetlerinden satyn almak mümkinçiligini, harydyň gymmatyny, onuň bahasyny, hilini, hyzmat ediş möhletini, daşky görnüşini, gaplanylyşyny, imidžini we nyşanyny görkezmek bolar.

Internetde üstünlikli haryt syýasatyny geçirmeklik harydyň degişli gurşawyny üpjün etmek bilen, ýagny harydyň özüne çekijilik we haryda islegi döretmek häsiýetlerini emele getirmek bilen ep-esli derejede baglydyr.

Haryt internet arkaly teklip edilende, onuň gurşawyny emele getirmegiň şu aşakdaky ugurlaryny bellemek bolar:

- Harydyň häsiýetlerini oňa kybapdaş harytlary bilen deňeşdirmek seljermesini geçirmek üçin haryt we gurallar hakynda maglumatlary bermek. Bu ugur şulary özüne birleşdirip biler: alyjylara olaryň isleg-zerurlyklaryny doly kanagatlandyrýan harytlary saýlap almaklyga mümkinçilik berýän gurallar; harydyň doly häsiýetnamalary bilen tanyşmak mümkinçiligi, ýagny harydyň teswirnamasy, tehniki-ulanyş häsiýetnamalary, şekili we ş.m. Internetiň kommunikatiw serişdeleriniň kömegi bilen satyjydan maslahatlar almak mümkinçiligi we ş.m.
- Internetiň üsti bilen haryt satyn almak – sargamak we tölemek mümkinçiliginiň berilmegi.
- Satuwdan öňki we soňky hyzmatlary guramak.
- Harydyň imidžini, markasyny döretmek, internet-brendi ösdürmek, bu haryt barada jemgyýetçilik pikirini döretmek we alyjynyň bu harydy satyn almakdan we ulanmakdan kanagatlanmasyny döretmek.

Harydyň klassifikasiýasy.

Bazarda teklip edilýän harytlaryň dürli görnüşli häsiýetnamalary bolup, olar hem öz gezeginde haryt hereketiniň aýry-aýry usullaryny ulanmaklygy talap edýär. Bu meseläni ýönekeýleşdirmäge harytlaryň klassifikasiýasy kömek edýär, ýagny harytlary olaryň umumylyklaryna ýa-da aýratynlyklaryna laýyklykda toparlara bölmek bolar. Iki sany umumy kriteriýasy hökmünde şulary bellemek bolar:

- maksadalaýyk niýetlenişi: sarp ediş harytlary, önümçilik-tehniki maksatly harytlar;
- harydyň görnüşi: maddy we maddy däl.

Maksadalaýyk niýetlenişleri boýunça harytlar halkyň sarp edýän harytlaryna we önümçilik-tehniki maksatly harytlara bölünýärler.

Halkyň sarp edýän harytlary – bular şahsy durmuşda sarp etmek üçin ulanylýan harytlardyr. Sarp edijilik endikleri boýunça olar gündelik islegli, öňünden saýlanyp alynýan, aýratyn isleg bildirilýän we az (passiw) isleg bildirilýän harytlara bölünýärler.

5.1-nji tablisa

Sarp edilýän harytlaryň görnüşleri we olary internetde teklip etmegiň aýratynlyklary

Harytlaryň kategoriýasy	Teswirnamasy	Internetde teklip ediliş aýratynlyklary
1	**2**	**3**
Gündelik islegli harytlar	Adatça, ýygy-ýygydan, pikirlenmän, beýleki harytlar bilen känbir deňeşdirilip durulman satyn alynýan sarp ediş harytlary we hyzmatlary. Olary goşmaça esasy harytlara, impulsly (täsir edişli) we gyssagly satyn alnan harytlara bölmek bolar	Internet arkaly olaryň satylyş derejesi pes derejeden ortaça derejä çenli. Pes netijeliliginiň esasy sebäbi şuňa meňzeş harytlary internet torunyň üsti bilen satyn almak endikleriniň ýoklugydyr
Öňünden saýlanyp alynýan harytlar	Halkyň sarp edýän harytlary, ýagny saýlap-seçip almakda alyjy bu harytlary görkezijileriň giň gerimi boýunça özara deňeşdirýär: tehniki-ulanyş häsiýetnamalary, bahasy, satuwdan öňki we soňky hyzmat ediş derejesi we ş.m.	Harytlaryň şu görnüşini satmakda internet ýokary netijelilige eýedir, sebäbi bu haryt hakynda maglumatlaryň uly göwrümini bermäge, giň gerimli häsiýetnamalary boýunça deňeşdirme seljermesini geçirmäge mümkinçilik berýär hem-de özüne düşýän gymmaty pesdir

1	2	3
Aýratyn isleg bildirilýän harytlar	Özboluşly häsiýetnamaly ýa-da markaly halkyň sarp edýän harytlary. Bu harytlar üçin alyjylaryň bellibir toparlary goşmaça güýçleri sarp etmäge razydyr	Harytlaryň bu görnüşini satmakda internet ýokary netijelilige eýedir. Mundan başga-da, internet bu harytlary ýerlemegiň bazaryny özüniň global gatnaşyklarynyň hasabyna ep-esli giňeltmäge mümkinçilik berýär.
Passiw isleg bildirilýän harytlar	Halkyň sarp edýän harytlary, ýöne alyjy bu harydyň bardygyny bilýändigine ýa-da bilmeýändigine bagly bolmazdan bu harytlary satyn almak barada alyjy adatça pikirlenmeýär	Mahabat serişdesi hem-de baý maglumat çeşmesi hökmünde internet harydyň şeýle görnüşlerini herekete getirmek üçin netijeli ulanylyp biler. Emma, şeýle harytlaryň, şol sanda internet arkaly, satuwynyň düýpli marketing güýçlerini (tagallalaryny) talap edýändigini unutmaly däldir.

Internetiň üsti bilen ýygy-ýygydan teklip edilýän sarp edijilik harytlarynyň assortimentini gözden geçirip, internet bazarynda wirtual söwdanyň esasy ugurlary kitaplary, audio we wideo diskleri, kompýuter tehnikasyny satmak bolup durýar diýip bellemek bolar. Internet-dükanlarynyň esasylarynyň görnüşleri diýip şulary hasap etmek bolar: kompýuterler we komplektleýjiler, sowgatlar we suwenirler, kitap dükanlary, uniwersal dükanlar, aýallar we çagalar üçin harytlar, portatiw tehnika, mobil telefonlar, sport harytlary, durmuş tehnikasy, mebel we öý üçin harytlar, saz, wideo, dermanhana harytlary, azyk önümleri we beýlekiler.

Umuman, internetdäki bazaryň ýagdaýy häzirki wagtda ýeterlik derejede islegiň ýoklugy bilen häsiýetlendirilýär. Munuň esasynda bolsa, ýurtlaryň köpüsinde entek internetiň doly ýaýramanlygy, internetiň üsti bilen ol ýa-da beýleki harytlary satyn almak endikleriniň we adatlarynyň ýoklugy, internetde geleşikleri baglaşmagyň howpsuz-

lyk meseleleriniň çözülmänligi, internetde maliýe tranzaksiýalaryny geçirmek kynçylyklary we beýleki meseleleriniň çözülmänligi ýaly sebäplerden durýar. Şeýle şertlerde, internet haýsy harytlary herekete getirmek we satmak üçin bu harytlary ýaýratmagyň adaty kanallary bilen deňeşdireniňde has köp artykmaçlyk döredip bilýän bolsa, şol harytlar hem islegden peýdalanýar. Şunuň ýaly artykmaçlyklara şu aşakdaky mümkinçilikler degişlidir:

- internetiň üsti bilen giňişleýin maglumatlary bermek;
- dürli internet-dükanlarda teklip edilýän harytlaryň häsiýetnamalarynyň we bahalarynyň deňeşdirme seljermesini az zähmetiň kömegi bilen geçirmek;
- söwdadan öňki we soňky hyzmatlary almak;
- adaty dükana barmazdan harydyň nyrhyny tölemek, sanlaýyn (digital) önümleri bolsa gönüden-göni internetiň üsti bilen satyn almak.

Harytlaryň ikinji toparyny önümçilik-tehniki maksatly harytlar düzýärler, bu harytlara olary gaýtadan işlemek üçin ýa-da işewürlikde peýdalanmak üçin şahsy adamlar ýa-da guramalar tarapyndan satyn alynýan harytlar girýär.

Internetden önümçilik-tehniki maksatly harytlary satyn almak we satmak işi, adatça, B2B bazarlarynda geçirilýär.

Satuwyň bu görnüşini amala aşyrmak üçin firmalaryň arasynda özara täsir edişi guramagyň iki sany esasy ýoly bar:

- ***Birinji ýol*** – kompaniýalaryň arasynda göni özara gatnaşyklary ýola goýmak. Bu ýol şu günki günde has giňden ulanylýan ýoldur, şunuň ýaly özara hereketiň ähli tapgyrlary bolsa internetiň gulluklary tarapyndan goldanylýar. Bu usulyň artykmaçlygy harytlaryň giň assortimentini satmakdan ybaratdyr. Bu usulyň ýetmezçiligi bolsa özara hereketleriň standartlaşdyrylmadyk hadysalarynyň örän köp sanlysyny goldamaklygyň zerurlygy bilen bagly bolan ýokary çykdajylaryň bolmagydyr.
- ***Ikinji ýol*** – bu elektron söwda meýdançalarynyň binýadynda özara hereketi ýola goýmakdyr. Kontragentleriň özara hereketleriniň ähli tapgyrynda awtomatlaşdyrmak üçin biržalaryň üsti bilen teklip edilýän harytlary standartlaşdyrmagyň

zerurlygy esasy çäklendirme bolup durýar. Ýöne söwda meýdançasynda firmalaryň köp sanynyň bolmagy özara hereketleriň netijeliligini ep-esli ýokarlandyrmaga mümkinçilik berýär. Häzirki wagtda internet bazarlarynda söwda meýdançalary metallurgiýa pudagynda, maşyn gurluşygynda we himiýa senagatynda hereket edýärler.

Harydyň maddylygy.

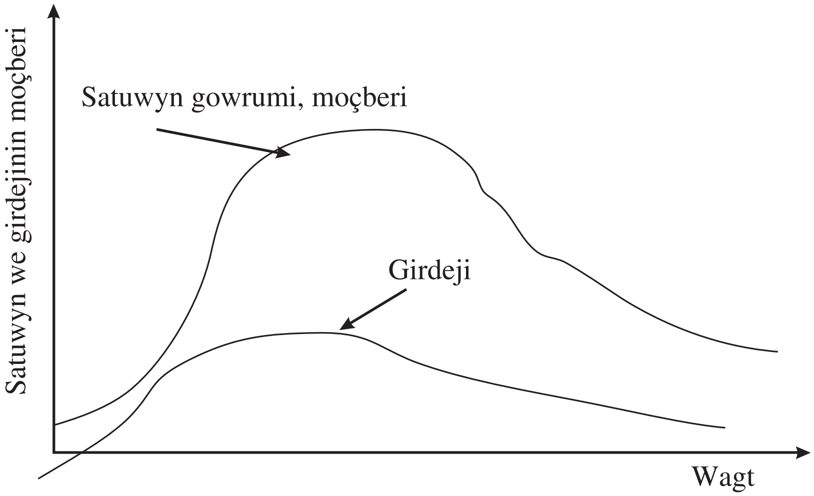
Maddylygyna baglylykda harytlary iki topara bölmek mümkin:

- ***maddy harytlar*** – internet harytlary satmak, hereketlendirmek, olaryň satuwdan öňki we soňky hyzmatlaryny amala aşyrmak ýoly hökmünde ulanylyp bilner, ýöne bu harytlary alyja gowşurmak üçin adaty serişdeleri ulanmaly bolýar.
- ***maddy däl harytlar*** – bu harytlar fiziki häsiýetnamalary bolmadyk harytlardyr: ýagny maglumatlar, programma üpjünçiligi, aýdym-saz we ş.m. Maddy däl harytlaryň maddy harytlardan tapawudy olary internet arkaly gönüden-göni alyja gowşuryp bolýanlygyndadyr.

5.2. Marketing gurşawynyn we harydyn omur tapgyrlarynyn emele gelmegine internetin tasiri. Satuwdan onki we sonky hyzmatlary gowulandyrmak maksady bilen interneti ulanmak

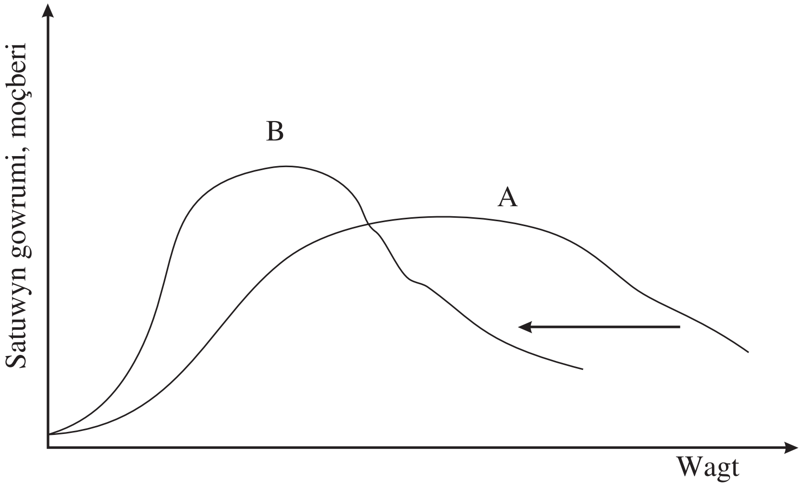
Harydyň bazarda bäsleşmäge ukyply ýagdaýyny şekillendirýän iň bir möhüm konsepsiýa harydyň ömür tapgyrlary bolup durýar.

Harydyň ömür tapgyry hakyky wagt aralygynda anyk bazarda kärhananyň pul dolanyşygynyň we girdejisiniň ösüş kanunalaýyklyklaryny häsiýetlendirýär, ýagny bazarda harydyň bäsdeşlige ukyplylyk boýunça özüni alyp barşynyň depginini häsiýetlendirýär. Harydyň ömür tapgyry bu ýagdaýda kärhananyň haryt teklibine bazaryň täsir edişiniň ajaýyp modeli hökmünde çykyş edýär. Ömür tapgyrynyň modeli islendik harydy zähmet önümi hökmünde görkezýär we ol ömrüniň çäklendirilen dowamlylygyna eýedir, bu ömrüň hadysalaryna bolsa ol kesgitli tapgyrlaryň birnäçesini: işläp taýýarlamak, bazara giriş, ösüş, kämillik, doýgunlyk, pese gaçyş tapgyrlary başdan geçirýär (*5.1-nji şekil*).



5.1-nji şekil. Harydyň ömür tapgyrlarynyň dowamynda satuwyň göwrüminiň we peýdanyň üýtgemesi

Harydyň ömür tapgyry harydyň görnüşine baglydyr. Şeýle-de maglumat tehnologiýalary we internet harydyň ömür tapgyryn-da bir tapgyrdan başga tapgyra geçiş wagtyny tizleşdirmek bilen onuň ömrüniň dowamlylygyny ep-esli gysgaldýar. 5.2-nji şekilde harytlaryň ömür tapgyrynyň şu gün üçin (B) we ozalky döwür üçin (A) mahsus bolan çyzgysy şekillendirilendir.



5.2-nji şekil. Harytlaryň ömür tapgyrynyň çaltlandyrylmagy

Harydyň bäsdeşlige ukyplylygy.

Saýlap-seçmek arkaly haryt satyn alynýar, satyn alyjy bu harydyň bazarda bar bolan meňzeş harytlardan bäsdeşlik babatda artykmaçlyklaryny häsiýetlendirýän tapawutly alamatlaryny kesgitleýär. Edil şol harydy satyn almak bilen, alyjy onuň özüne çekijiligini we özüniň anyk islegini kanagatlandyrmagyň mümkin bolan derejesini bahalandyrýar, bu harydy satyn almak we ulanmak bilen bagly bolan çykdajylary çekmäge özüniň taýýarlygyny kesgitleýär.

Alyjynyň anyk islegini kanagatlandyrmakda özüniň beýleki bäsdeş harytlardan artykmaçlyklaryny döredýän, harytlaryň hil we baha häsiýetnamalarynyň toplumy harydyň bäsdeşlik ukybyny kesgitleýär.

Elektron täjirçiligiň ösmegi, bazarlaryň globallaşmagynyň barha güýçlenýän depginleri bäsdeşligiň güýçlenmegine getirdi. Bäsdeşligiň ösmegi kärhananyň öňünde öz harytlarynyň bäsdeşlige ukyplylygyny ýokarlandyrmak, olaryň bäsdeşlik artykmaçlyklaryny döretmek meselesini goýýar, ýagny özleriniň bäsdeşlerinden bellibir artykmaçlyk gazanmak üçin harytlaryň häsiýetnamalarynyň we häsiýetleriniň artykmaçlyklaryny döretmek wezipesini goýýar, sarp edijilere bolsa – harydyň sarp edijilik häsiýetnamalarynyň iň amatly utgaşdyrylmagyny döretmek wezipesini goýýar.

Artykmaçlyk deňeşdirilip bahalandyrylýar, şonuň üçin artykmaçlyk deňeşdiriji häsiýetnama bolup, ol dürli faktorlar bilen şertlendirilýär. Artykmaçlyk faktoryny iki sany giň kategoriýa bölmek mümkin – daşky we içki.

Daşky bäsdeşlik artykmaçlygy harydyň «bazardaky güýjüni» häsiýetlendirýär, bu bolsa harydy öz garşydaşynyň satýan bahasyndan has ýokary bahadan satmagy we öň şunuň ýaly harytlary alyp, närazy bolan alyjylaryň garaşmalaryny kanagatlandyrmagy şertlendirýär. Içerki bäsdeşlik artykmaçlygy öz bäsdeşiniňkä garanyňda, önümçiligiň çykdajylary boýunça artykmaçlyklara, has ýokary öndürijilige esaslanar, bu ýagdaýlarda bolsa harydyň özüne düşýän gymmatynyň bäsdeşiniňkä garanyňda pes bolmagyna getirýär.

Şeýlelikde, harydyň bäsdeşlige ukyplylygy sarp edijileri harydyň özüne çekijilik derejesi hökmünde seretmek bolar, bu bolsa sarp edijileriň birnäçe talaplaryny tutuşlygyna kanagatlandyrmak müm-

kinçiligini kesgitleýär. Harydy ulanmakdan gelýän peýdaly netijeleri hem-de harydy satyn almak we ulanmak bilen bagly bolan çykdajylary bahalandyryp, alyjy harydy saýlap almaklygy esaslandyrýar. Şonuň üçin harydyň bäşdeşlige ukyplylygy sarp ediji tarapyndan harydyň bahasynyň, hiliniň, satuwdan öňki we soňky hyzmatlarynyň derejesiniň deňeşdirilmek ýoly bilen anyklanmagy kesgitlenýär. Harydyň marketing gurşawynyň derejesi ýaly görkeziji deňeşdirmäge degişlidir.

Harydyň özüne çekijilik faktoryny we onuň bäsdeşlige ukyplylygyny häsiýetlendirýän klassifikasion çyzgysyny: «baha; hil; serwis; marketing gurşawy» görnüşindäki yzygiderlilik görnüşinde görkezmek bolar (*5.2-nji tablisa*).

5.2-nji tablisa

Harydyň bäsdeşlige ukyplylygynyň esasy ýagdaýlary

Faktor	Häsiýetnamalary
Baha	Bahanyň derejesiniň esasy bäsdeşleriň bahalaryna gatnaşygy; islegiň we teklibiň gatnaşygyna, şeýle-de bäsdeşleriň syýasatyna baglylykda bahalary bölеklemek ulgamynyň ösüşi; arzanladyş ulgamynyň sarp edijileri özüne çekijiligi
Hil	Önümiň tehniki-ulanyş häsiýetnamalary (funksional, ygtybarlylyk, ulanyşda amatlylygy we ş.m.), harydyň abraýlylygy, dizaýny, ekologiki häsiýetleri
Serwis	Harydy eltmegiň hili; söwda hyzmatlarynyň derejesi, ätiýaçlyk materiallaryň we serwis hyzmatlary boýunça merkezleriniň bolmagy
Marketing gurşawy	Marketing-logistikany guramagyň derejesi; mahabat çäreleriniň netijeliligi; dizaýn we gaplamak derejesi; harydyň brendinginiň gowy işlenilip taýýarlananlygy; haryt satyn alnandan öň we soň alyjylara kepillikli hyzmatlary bermegiň derejesi; aragatnaşygyň häzirki zaman serişdeleriniň (internet, mobil aragatnaşyk we ş.m.) kömegi bilen harytlary satyn almagyň mümkinçiligi

Serwis hyzmatlarynyň guralyşy.

Serwis hyzmatlary haryt syýasatynyň aýrylmaz elementleriniň biri bolup durýar. Serwis hyzmatlary ol ýa-da beýleki haryt satyn alynmanka we satyn alandan soň alyja edilýän hyzmatlardan ybaratdyr. Serwisiň maksady bar bolan harytlary alyja teklip etmek we bu harydy satyn almakdan has köp peýda gazanmak üçin alyja kömek etmekden ybaratdyr.

Alyjylara serwis hyzmatlaryny etmegiň ähmiýeti şu tendensiýalar bilen şertlendirilendir:

- has bol haryt bazarlarynda bäsdeşligiň barha ösmegi;
- serwis merkezleriniň döredilmegi we ugrukdyrylmagy (profilleşdirilmegi);
- alyjylarda satyn alnan harytlary ulanyş mahalynda ýüze çykýan meseleleri çözmek mümkinçiliginiň bolmagy barada höwesiniň barha artmagy;
- harytlaryň ulanylyşynyň çylşyrymlaşmagy.

Serwis hyzmatlary haryt satylmazyndan öň we haryt satylandan soň hem amala aşyrylyp bilner. Haryt satyn alynmanka edilýän hyzmatlaryň sanawyna: harydy saýlap almakda kömek bermek, ulanmak we saklamak boýunça sorag-jogap maglumatlaryny we maslahatlaryny bermek, başga harytlar, önümler we ulgamlar bilen bu harydyň ýa-da onuň bölekleriniň utgaşmasynyň bardygyny anyklamak girýär. Haryt satyn alnandan soňky hyzmatlara: harydy eltip bermek, gurnap bermek, barlap bermek, tehniki hyzmatlary etmek we ş.m. degişlidir.

Serwis hyzmatlaryny etmek we sarp edijileri goldamak interneti ulanmagyň hasabyna giňeldilip bilner:

- Goşmaça köpçülikleýin maglumatlar – sarp edijiler üçin maglumatlaryň giň göwrümini internetde ýerleşdirmäge firmalaryň mümkinçilikleri bardyr. Ol, esasanam, kompýuter tehnikasyna meňzeş ýokary tehnologiýaly önümlerde aýratyn ähmiýete eýedir.
- «Ýygy-ýygydan berilýän soraglar» (*Frequently Asked Questions – FAQ*) – şeýle maglumatlaryň berilmegi diňe bir kärhana üçin däl-de, eýsem, sarp edijileri satyn alyşdan soňky ynamy döretmekde hem wajyp bolup durýar. Şunuň ýaly goldaw diňe bir kompýuter önümleri üçin däl-de, eýsem, ol haýsy önüm

üçin gerek bolsa, şonuň ýaly islendik önümler üçin hem ulanylýar.

- Goşmaça ikitaraplaýyn aragatnaşyk mehanizmi – internet sarp edijiler bilen netijeli ikitaraplaýyn aragatnaşygy guramak üçin peýdalanmak mümkin, bu bolsa sarp edijileriň firmalar bilen interaktiw özara täsirleriniň mümkinçiliklerini ep-esli giňeldýär.

5.3. Taze harytlary işlap tayyarlamak we doretmek uçin internetin serişdelerinin ulanylyşy

Täze harytlary işläp taýýarlamak haryt syýasatynyň iň möhüm ugurlarynyň biri bolup durýar. Şol bir wagtyň özünde ol birnäçe aýratynlyklary özünde jemleýän çylşyrymly işewür, prosesleriň biridir. Ol aýratynlyklar:

- wagtyň geçmegi bilen iş akymynyň şertleriniň üýtgemegi;
- elektron işewürligiň kömegi bilen bu üýtgeşmeleriň tizliginiň hemişe ýokarlanmagy;
- önümleriň her bir görnüşinde özboluşly aýratynlyklaryň we talaplaryň bar bolmagy;
- hatda işlenip düzülende dogry çemeleşilen hem bolsa, önümiň üstünlikli bolmagynyň kepilnamasynyň bolmazlygy.

Häzirki döwürde täze önümiň işlenip düzülmegi täze şertlere elmydama uýgunlaşmagy talap edýän çalt üýtgeýän ýagdaýlarda bolup geçýär. Internet bu hadysanyň netijeliligini ýokarlandyrmakda bahasyna ýetip bolmajak peýda getirip biler, önümi işläp taýýarlamak döwrüni ep-esli gysgaltmaga we häzirki zaman maglumat serişdeleriniň kärhananyň derejesinde ulanylmagyny global hadysa öwürmäge kömek eder.

Täze önümleri işläp düzmek prosesiniň esasy tapgyrlaryna we bu hadysada interneti ulanmagyň mümkin bolan ugurlaryna seredip geçeliň.

Täze önümi işläp taýýarlamagyň tapgyrlary.

Önümi işläp düzmekden ozal kärhananyň bazarda özüni alyp barşynyň ugruny kesgitlemek boýunça işleri geçirmeli. Ol bazary jikme-jik böleklere bölmegi (segmentleşdirmegi), sarp edijileriň maksatlaýyn toparlaryny kesgitlemegi, olaryň zerurlyklaryny anyk-

lamagy we önümiň bazarda tutýan ornuny kesgitlemegiň konsepsiýasyny işläp düzmekligi öz içine alýar.

Eýýäm şu tapgyrda sarp edijileriň zerurlyklaryny ýüze çykarmakda internet bahasyna ýetip bolmajak kömegi edip biler. Aragatnaşygyň elektron serişdeleriniň ulanylmagy bu hadysanyň ösüşini ep-esli çaltlandyrmaga we olary geçirmegiň özüne düşýän gymmatyny pese gaçyrmaga mümkinçilik berýär.

Bu tapgyr tamamlanandan soň kärhana täze önümi gönüden-göni işläp düzmeklige girişýär. Bu hadysa, ýagny innowasiýa hadysasy diýlip atlandyrylýar we özüne alty sany tapgyry birleşdirýär:

- täze harytlar barada pikirleri (ideýalary) gözlemek;
- pikirleri saýlap almak;
- täze haryt baradaky pikirleri täjirçilik esasynda ulanmagyň ykdysady seljerilişi;
- harydy işläp düzmek;
- bazar şertlerinde harydy synagdan geçirmek, ony bahalandyrmak;
- harydy bazara çykarmak, ornaşdyrmak.

Islendik pikiriň bu görkezilen ýoly tutuşlygyna geçjekdigini ähtimallygy ýeterlik derejede däldir. Barlaglar onuň ahyryna ilkinji teklipleriň örän az böleginiň baryp ýetýändigini görkezýär. Täze önümleri işläp düzmek baradaky edebiýatlaryň seljerilişi ilkibaşda teklip edilen pikirleriň 1%-den azragynyň täjirçilik üstünligine eýe bolýandygyna, ýöne soňuna çenli ýeten pikirleriň, täjirçilik nukdaýnazaryndan, 60%-niň üstünlikli bolandygyna şaýatlyk edýär. Elbetde, pikirleriň köpüsi ilkinji tapgyrlarda saýlanyp seçilýär, sebäbi ilkibaşdaky tapgyrlarda olary saýlap almaklyk has arzan düşýär, ýöne şunuň ýaly taslamany işläp düzüjiler kesgitli bir çözgüdiň kabul edilmegi bilen bagly bolan kynçylyklara gabat gelýärler. Diňe pikirleriň az sanlysyna bu tapgyrlaryň ählisiniň üstünden geçmek başardýar.

Internet we beýleki maglumat tehnologiýalary innowasiýa hadysalarynyň aşakdaky ugurlaryna öz goşandyny goşup bilerler:

- ***geljegi has ýokary boljak görnüşi saýlap almak we ýüze çykarylan ýalňyşlyklary düzetmek*** – önüm taýýarlanylanda, bu önümi bazarda teklip etmek tapgyry näçe ýakynlaşdygyça harajatlar şonça-da çalt ösýär. Şonuň üçin hem täze harydy

işläp düzüjileriň öňünde önümi bazara çykarmak üçin ägirt uly, köp çykdajylar edilmänkä, has geljegi boljak görnüşi saýlap almak we ýüze çykarylan ýalňyşlyklary döretmek esasy möhüm wezipeleriň biri bolup durýar;

- ***kärhananyň ähli bölümçeleriniň arasynda netijeli özara hereketleri ýola goýmak*** – her bir kärhana täze önümi işläp düzende bu hadysa uniwersal we tiz bolar ýaly hem-de guramanyň, kärhananyň öz içinde maglumat alyş-çalşygyny çaltlandyrar ýaly internetiň mümkinçiliklerinden peýdalanyp biler. Internetiň mümkinçilikleri Ýer togalagynyň dürli nokatlarynda ýerleşip, öz aralygynda maglumat alyş-çalşygyny amala aşyrýan iş toparlaryny döretmäge mümkinçilik berýär. Bu bolsa bazaryň ýagdaýy, müşderiler we önümleriň özboluşly häsiýetleri barada kärhananyň ähli derejesinde maglumat alyş-çalşygyny guramaga mümkinçilik berýär.

5.4. Internetde hyzmat gurşawynyn osuşi

Haryt syýasatyny ulanmagyň özboluşly çägi bolup hyzmatlar gurşawy durýar. Bir tarapyň beýleki tarapa teklip edip biljek islendik işi, hyzmatlara degişlidir. Ol maddy önüm bilen bilelikde berlip bilner.

Marketing maksatnamalaryny işläp düzmeklige bellibir derejede täsir edýän hyzmatlar dört sany esasy häsiýetnamalara eýedir: duýulmazlyk, bölünmezlik, hemişelik dällik we saklap bolmazlyk.

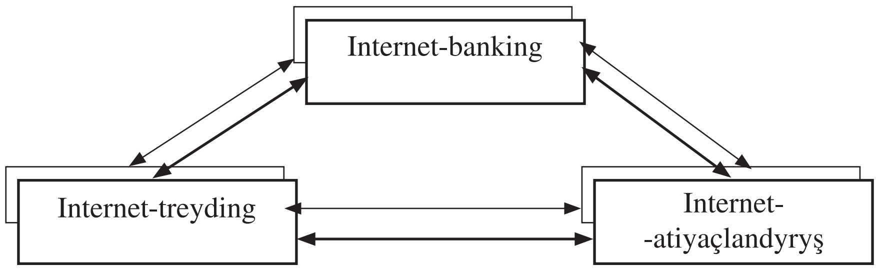
- ***Duýulmazlyk*** – hyzmatlar duýulmaýar, maddy harytlardan tapawutlylykda olary görüp, barlap, duýup, eşidip bolmaýar. Şunuň bilen baglylykda, kesgitsizlik esasynda alyjylar hyzmatyň daşky alamatlaryny ýa-da hyzmatyň hiliniň anyklygyny hakykatdan görüp bahalandyrýarlar. Olar hyzmatyň derejesi baradaky düşünjeleri, kärhananyň ýerleşişi, interýerleri, gurallary, hyzmatlary hödürlenilýän maglumatlar we bahalar boýunça kesgitleýärler. Şeýlelikde, hyzmat edýän satyjynyň wezipesi «*kabul edişi*» dolandyrmakdan «*duýulmaýan zady, duýulýan zat etmekden*» ybaratdyr.

- ***Bölünmezlik*** – maddy harytlardan tapawutlylykda, hyzmatlar, adatça, şol bir wagtyň özünde hödürlenilýär hem-de ondan peýdalanylýar. Ýagny müşderi hyzmat ediş prosesine gönüden-göni gatnaşyjy bolýanlygy sebäpli, hyzmat edijiniň we sarp edijiniň özara hereketleri – bu-da haryt hökmünde hyzmatyň tapawutly häsiýetidir. Hyzmatlary etmekligiň jemleýji netijelerine gönüden-göni hem müşderi we satyjy täsir edýär.
- ***Hemişelik dällik*** – kimiň, haçan we nirede hyzmat edýändigine baglylykda, birsydyrgyn hyzmatlaryň hili ägirt uly çäklerde üýtgäp durýar. Şonuň şeýledigine düşünip, alyjylar olardan haýsy hem bolsa birini saýlamazdan öň, hyzmaty satyjylaryň birbada birnäçesine ýüzlenýärler.
- ***Saklap bolmazlyk*** – hyzmat edilýän müşderileriň sanynyň hiç hili mesele döretmeýän ýagdaýynda hem, ýagny olaryň sanynyň köp bolan ýagdaýynda, yzygiderli we durnukly islegiň bar şertlerinde-de hyzmatlary saklamagyň mümkin däldigini manysy ýokdur. Hyzmatlara islegiň göz-görtele üýtgäp duran ýagdaýynda kynçylyklaryň ýüze çykmagy mümkin. Meselem, esasan, adamlaryň ulaglara has köp münýän wagtlarynda peýdalanmak üçin ulag birlikleriniň köp sanlysyny jemgyýetçilik ulag kärhanalary saklamaly bolýarlar.

Bu günki günde hyzmat gurşawy özüniň ähli ugurlarda giňelmek we ösmek döwrüni başdan geçirýär. Bu depgin hyzmatlaryň bazaryň iň bir esasy bölekleriniň biri bolup durýan ýeri bolan internetiň gapdalyndan hem sowlup geçmedi. Maglumatlar, aň-bilim, maliýe we işgäri saýlap almak boýunça hyzmatlar bu gurşawda has äşgär bolup durýar.

Internet arkaly berilýän hyzmatlaryň gurşawynda maliýe hyzmatlary has uly ösüşe eýe boldy we olara işiň şu aşakdaky görnüşleri degişlidir (*5.3-nji şekil*).

- internet arkaly bank hyzmatlaryny amala aşyrmak;
- internet arkaly walýuta we gazna (fond) bazarlarynda işlemek boýunça hyzmatlary amala aşyrmak;
- internet-ätiýaçlandyryş – internet arkaly ätiýaçlandyryş hyzmatlaryny amala aşyrmak.



5.3-nji şekil. Internetde maliýe hyzmatlarynyň özara baglanyşygy

Bank hyzmatlary maliýe hyzmatlarynyň birinji derejeli elementi bolup durýar. Ol hasaplaşyklaryň geçirilmegini üpjün etmäge mümkinçilik berýär we maliýe amallaryna gatnaşyjylaryň ählisiniň hasaplaşyklaryň geçirilişine gözegçiligi amala aşyrmaga mümkinçilik berýär. Internetde maliýe hyzmatlarynyň ulgamynyň ikinji elementine bolsa walýuta we gazna bazarlarynda işlemek boýunça hyzmatlaryň sektory degişli bolup durýar. Ol maýadar kompaniýalar we banklar bilen deňhukukly derejelerde isleg bildirýänleriň ählisine birža meýdançalaryndaky söwdalara gatnaşmaga mümkinçilik berýär. Netijede, üçünji element bolup, internet-ätiýaçlandyryş çykyş edýär. Ol müşderä adaty ätiýaçlyk hyzmatlarynyň toplumyny we bu hyzmatlary amala aşyrmak boýunça ylalaşygy hödürleýär, şeýle-de bu ylalaşyklar boýunça internet arkaly amala aşyrylýan ähli tölegleri teklip edýär.

VI BAP
NYRH SYÝASATY WE INTERNET

Haçanda marketing gurallarynyň esasy bölekleri bolan – haryt, paýlaýyş ulgamy, kommunikatiw syýasat we ş.m. – kompaniýanyň harajatlarynyň çeşmeleri bolýan bolsa, diňe nyrh gönüden-göni onuň düşewündiniň çeşmesi bolup durýar. Mundan başga-da, ol has çeýe we aňsat üýtgeýän gurallaryň biri bolup durýar, mysal üçin, önümiň häsiýetnamalary bilen ýa-da paýlaýyş kanallary bilen baglanyşykly borçlar bilen deňeşdirmek boýunça. Şonuň üçin häzirki zaman kärhanasynyň marketing ulgamynda nyrh emele getirmek gurallaryna uly jogapkärçilik ýatyr, internet-tehnologiýalaryň hemme ýerlere ýaýramagy bolsa onuň wajyplygyny hasam ýokarlandyrýar. Birinjiden, häzirki zaman maglumat ulgamlarynyň ýokary çeýeligi nyrh emele getirmegiň ösüş dinamikasyny çaltlandyrýar. Ikinjiden, internet haryt, onuň hili we nyrhy baradaky maglumatlary almak üçin has giň serişdeleri bermek bilen, nyrhlaryň derejeleri barada habarly edilen sarp edijileriň sanynyň ýokarlanmagyny höweslendirýär. Netijede bolsa, kompaniýalar az habarly edilendigi sebäpli girdeji alyp bilmeýärler. Şol zerarly, ulanylýan nyrh emele getirmek usullarynyň wajyplygyny göz öňünde tutmak bilen, haryt bilen üpjün edijilerde täze mümkinçilikler peýda bolýar. Üçünjiden, internet sarp ediji bazaryna täze effektiw (netijeli) gurallary girizýär – internet-auksionlar, ýagny şeýle çäreleri guramakda ýokary harajatlar zerarly olaryň giňişleýin ulanylmagyna öň mümkinçilikler ýokdy.

6.1. Nyrh syyasatynyn emele gelmegi

Nyrh – marketing toplumynyň wajyp elementleriniň biridir. Bazar ykdysadyýetiniň ösüş bosagasynda (öňüsyrasynda) ol kompaniýanyň bazar üstünligini üpjün etmegiň esasy serişdesidi, internet eýýamynda bolsa nyrhyň roly firmanyň öňde goýan maksatlaryna ýetmekde esasy faktorlarynyň biri bolmaklygyna galýar. Islendik kompaniýanyň üstünlikli işiniň esasynda nyrh syýasaty ýatyr.

Nyrh syýasaty – bu nyrhlary we nyrh emele getirmegi dolandyrmak sungatydyr, ýagny harytlara ýa-da hyzmatlara nyrhlary bel-

lemek, kompaniýanyň maksatlaryna ýetmek üçin bazarda firmanyň we harytlaryň ýagdaýyna baglylykda olary (nyrhlary) özgertmek sungatydyr.

Başgaça aýdanymyzda, **nyrh syýasaty** – bu harytlara we hyzmatlara nyrhlary kesgitlemegiň usullary we prinsipleri. ***Internetde nyrh syýasaty*** diýip, harytlara nyrhlary dolandyrmak sungatyna düşünilýär, olary paýlaýyş kanaly hökmünde internet ulanylýar. Nyrh syýasatyny emele getirmek üçin hem-de islendik bazarda nyrhlar boýunça çözgütleri kabul etmek üçin has giňişleýin marketing maglumatlary zerurdyr. Zerur maglumatlary almakda marketingiň maglumat ulgamy hem-de kompýuter maglumat ulgamlary uly kömek bermelidir.

Nyrh emele getirmek meselesiniň goýluşy.

Nyrh emele getirmek syýasatyny işläp düzmek usulyýeti adaty kanallaryň ulanylyşy ýaly, internet arkaly söwdalaryň guralmagynda birnäçe faktorlaryň seljerilmegini göz öňünde tutýar. Ilki bilen kompaniýa şu meseläni çözmeli, ýagny anyk harytlary ýa-da hyzmatlary hödürlemek bilen ol nämäni gazanýandygyny çözmeli. Eger kompaniýa maksatly bazary we önümiň tutýan ornuny saýlamakda takyklanan bolsa, onda marketing toplumyny emele getirmeklige, şol sanda nyrhy kesgitlemeklige çemeleşme aýdyňdyr. Eger kompaniýa şu meselede takyklanmadyk bolsa, onda marketing çäreleriniň toplumyny gurmak örän kyndyr, olaryň effektiwliligi bolsa juda pesdir. Başgaça aýdanymyzda, kompaniýanyň maksatlary näçe aýdyň bolsa, şonça-da nyrhlary kesgitlemek aňsatdyr.

Firmanyň maksatlary dürli-dürli bolup bilerler. Olar üýtgeýän mümkinçiliklere, bazardaky ýagdaýa, bazaryň tipine we birnäçe başga faktorlara baglydyr. Has giň ýaýran maksatlara indikileri degişli etmek bolar:

- kanagatlanarly girdeji almak, mysal üçin, girdejiniň ortaça möçberini;
- bazardan «gaýmaklary aýyrmak» arkaly artyk peýda almak;
- firmanyň çeken ähli harajatlarynyň öwezini doldurmak;
- bazara girmek;
- bäsdeşleri gysyp çykarmak;
- bazarda öz paýyňy saklamak ýa-da giňeltmek;
- firmanyň öndürýän ähli harytlaryny bazara çykarmak;

- şol tapgyrda firmanyň diri galmagyny («выживаемости») üpjün etmek;
- harytlaryň hil görkezijileri boýunça liderligi gazanmak.

Mysal üçin, internet arkaly söwda bilen meşgullanýan kompaniýalaryň köpüsi üçin bazarda galmak (bolmak) şu günki günde baş mesele bolup durýar. Häzirki wagtda internetiň güýçli depginlerde ösdürilmegi hem-de internet arkaly geçirilýän amallaryň göwrüminiň artmagy bilen girdeji almaklyk we goýlan maýa goýumlary ödemeklik köp kompaniýalar üçin esasy mesele bolup durýar. Ulanylýan usullaryň täzeçilligi, gurşawyň ýokary ösüşi (dinamikasy) olar üçin bu meseläni çözmekligi has-da döwrebaplaşdyrýar.

Firmanyň işini goldamak we önümiň satuwyny giňeltmek üçin kompaniýalar nyrhlary aşaklatmaly ýa-da şeýle ýagdaýdan çykmagyň başga ýollaryny tapmaklyga çalyşmaly bolýarlar. Nyrhlar üýtgeýän we käbir hemişelik harajatlary tä ýapýança, olar öz işini dowam edip bilýärler. Emma şeýle ýol gysga möhletli döwrüň dowamynda kömek edip biler, şol sebäpli uzak möhletli perspektiwada işiň effektiwliligini ýokarlandyrmak üçin mümkinçilikleri gözlemek zerurdyr.

Internetde işleýän kompaniýalaryň başga-da has giň ýaýran maksatlarynyň biri – bazaryň maksimal (ýokary) paýyny eýelemekdir. Oňa ýetmek üçin köplenç, firmalar harytlara we hyzmatlara nyrhlary peseltmek strategiýasyna ýüzlenýärler.

Firma bir wagtda birnäçe maksatlary öz öňünde goýup biler, mysal üçin, satuwyň ýyllyk göwrümini ýokarlandyrmak, bäsdeşler derejesinde nyrhlary saklamak we maýa goýumdan 25% möçberde peýda almak. Ol anyk gysga möhletli we uzak möhletli maksatlary goýup biler. Mysal üçin, gysga möhletli döwürde firma täze harytlardan girdejiniň ýokary paýyny almaga ymtylýarlar, uzak möhletli döwürde bu paý potensial bäsdeşlere garşy hereket üçin pese gaçmagy mümkin.

Nyrh emele getirmek maksatlary goýlanda hem-de nyrh strategiýalaryň soňky saýlawynda kompaniýa birnäçe faktorlary nazara almalydyr, bu faktorlar kärhananyň marketing syýasatynda nyrhlara täsir edýärler. Ilki bilen nyrh strategiýasyny saýlamaklyga firmanyň ölçegi täsir edýär. Iri kompaniýalar gürrüňsiz (hiç hili jedelsiz) nyrhlaryň liderleri bolup durýarlar. Kiçi kärhanalar maliýe mümkinçilikleriniň çäkliligi sebäpli, köplenç, nyrhlary çözmekde erksizdirler. Beýleki faktor – bu-da hil boýunça önümiň

differensiasiýasynyň derejesidir, ýagny ol näçe ýokary boldugyça, şonça-da nyrhlaryň ähmiýeti ýokarydyr, şunuň bilen hem nyrh emele getirmek mehanizmi-de şonça-da çylşyrymlydyr. Nyrhlar öndüriji--firmalara garanyňda, satyjy-firmalar üçin marketingiň has wajyp elementi bolup durýar. Satyjy-firmalar üçin nyrh strategiýalary has ýaýbaňdyr, dürli-dürlüdir hem-de has çalt we anyk bolmalydyr. Şeýle-de harytlaryň nyrhlarynyň çeýeligini we kompaniýanyň hereket edýän bazarynyň strukturasyny göz öňünde tutmalydyr.

Nyrhlaryň marketing strategiýalary.

Kompaniýanyň öňünde duran maksatlary kesgitlemeklik nyrh syýasatyny emele getirmegiň indiki tapgyryna – nyrhlaryň marketing strategiýasyny saýlamaklyga geçmäge mümkinçilik berýär.

Firmanyň nyrh strategiýasy – bu nyrh emele getirmekde öňde goýlan maksada ýetmekligi üpjün edýän, her bir anyk ýerde we anyk bir wagt aralygynda ähli mümkin bolan ugurlardan esasy hereketiň firma tarapyndan bellenmegidir. Mysal üçin, eger firmanyň maksady – bäsdeşinde kybapdaş täze önümi öndürmek islegini gaçyrmak we onuň hususy önüminiň önümçilik şertleri muny etmäge mümkinçilik berýän bolsa, onda ol pes nyrhlaryň strategiýasyndan peýdalanar.

Nyrh strategiýalary bir gezeklik hereket däldir, şonuň üçin olaryň effektiwliligini yzygiderli barlap durmaly we zerur bolan halatynda täzeden gözden geçirmeli. Olar harydy işläp taýýarlamakda, onuň hili, ýaýradylmagy we öňe gitmegi ugrunda strategiýanyň aýrylmaz bölegi bolup durýar. Bu bolsa marketingiň tutuş elementler toplumynyň özara baglanyşygyndan gelip çykýar.

Nyrh strategiýasy firmanyň diňe bir kesgitli maksadynyň amala aşmagynyň serişdesi däldir, olar her bir anyk ýagdaýlarda emele getirilen dürli maksatlara ýetmegiň guraly bolup gulluk edýär. Dogry saýlanylan nyrh strategiýasy firmanyň bazarda üstünliginiň kepilleriniň biri bolup durýar.

Ýokary nyrhlaryň strategiýasy.

Ýokary nyrhlaryň strategiýasy, düzgün bolşy ýaly, täze we bazarda ilkinji sapar peýda bolan ýa-da patentli goralan harytlara ulanylýar. Şeýle-de ony harydy satmakda ulanýarlar, ýagny oňa degişlilikde «ýokary» («prestiž») nyrh diýip atlandyrylýan hem-de şol harydyň hiline, unikallygyna (seýrek duş gelýänligine), statusyna uly ähmiýet berýän alyjylara gönükdirilen nyrhlar ulanylýar.

Ýokary nyrhlar strategiýasynyň maksady – alyjylaryň toparyndan (ýagny olar üçin şol harydyň uly gymmatlyk bolmagy) «gaýmagy aýyrmak» arkaly ýokary girdeji almakdyr. Haçanda firma islendik nyrhda kesgitli bir önüme isleg bildirýän alyjylaryň bardygyna ynanýan bolsa, onda «gaýmagy aýyrmak» strategiýasy mümkindir. Wagtyň geçmegi bilen, bazaryň bu segmenti doldurylan bolsa, onda firma bazaryň beýleki segmentlerini özleşdirmeklige başlamak üçin, ýokary (abraýly) nyrhdan «ornaşma, girme» nyrhyna geçmek bilen ýuwaş-ýuwaşdan nyrhy peseldýär.

Ýokary nyrhlaryň strategiýasyny satyjylar öz harydyny, onuň nyrhyny we ýuwaş-ýuwaşdan ýerlikli derejä ýetmegini aprobirlemek (baha bermek) maksady bilen ýygy-ýygydan ulanýarlar. Eger-de ýokary nyrh satuwlaryň we girdejileriň göwrüminde negatiw (ters) görünýän bolsa, onda firma tä satuwlaryň netijeleri onuň islegini kanagatlandyrýança saýlap-seçijilik bilen ony peseldýär.

Ortaça nyrhlaryň strategiýasy.

Ortaça nyrhlaryň strategiýasy firmalaryň aglabasy üçin birmeňzeşdir. Bu strategiýany, düzgün bolşy ýaly, bazarda öz işi üçin durnuklylygy we amatly klimaty saklamakda gyzyklanýan firmalar ulanýarlar hem-de girdeji almaklygy uzak möhletli syýasat hökmünde seredýärler. Köp satyjylar ortaça nyrhlaryň strategiýasyny has dogry hasaplaýarlar, sebäbi ol «nyrhlaryň urşunyň» bolmagyna ýol bermeýär. Mundan başga-da, bu strategiýa täze bäsdeşiň peýda bolmagyna getirmeýär, aýry-aýry firmalara alyjylaryň hasabyna gazanmaga kömek etmeýär we munuň bilen goýlan maýa goýumdan adalatly girdeji almaga mümkinçilik berýär.

Pes nyrhlaryň strategiýasy.

Pes nyrhlaryň strategiýasyna seretmek bilen, bu ýerde gürrüň «erbet» nyrhlar barada däl-de, harytlara degişlilikde pes nyrhlar, ýagny kybapdaş, bäsdeş-harytlardan has pes nyrhlar barada gidýändigini bellemelidiris. Bu strategiýa giňden ýaýrandyr, ol firmalar üçin has howpsuzdyr, ýagny potensial bäsdeşler üçin özüne çekiji däldigi sebäpli töwekgelçiligi peseldýär.

Pes nyrhlaryň strategiýasy täze bazara girişmek ýa-da bazarda öz harydynyň paýyny giňeltmek; kesgitli bir tapgyrda batmaklygyna (bankrotlyga) ýol bermezlik maksady bilen firmalar tarapyndan ulanylýar.

Pes nyrhlar strategiýasy, esasanam, çalt girdeji almakdan uzak möhletli girdeji almak maksadyny yzarlaýar. Bu strategiýa ulanylanda täze önümi işläp taýýarlamaklyga edilen çykdajylar, «gaýmagy aýyrmak» ýagdaýyndaka garanyňda has uzak wagtdan soň gaýtarylýar.

Pes nyrhlar syýasatyny geçirmeklik, haçanda önümçilik köpçülikleýin hem-de önümiň bir-birligine edilýän çykdajylar hasaplananda, onuň satuwynyň göwrüminiň ösüşi bilen çalt azaldylýan ýagdaýynda maksadalaýykdyr.

Ýeňillikli nyrhlaryň strategiýasy.

Has ýörgünli harytlara ýeňillikli nyrhlaryň strategiýasy ulanylanda, dükan özüne düşýän gymmatyndan pes ýa-da adaty bazar nyrhyndan pes nyrhlary kesgitleýär. Ownuk söwda kärhanalary tarapyndan bu strategiýanyň ulanylmagynyň maksady – bu harytlar bilen bilelikde elýeterli nyrhlardan beýleki harytlary-da satyn alarlar diýen umyt bilen satyn alyjylary (müşderileri) özüne çekmek, şeýle-de bu strategiýanyň öndürijiler tarapyndan ulanylmagynyň maksady bolsa – bu toparyň tutuş assortimentine alyjylaryň islegini ýokarlandyrmakdyr. Emma harytlaryň örän uzak wagtlap aşakladylan nyrhlardan satylmagy alyjylaryň olary adaty hökmünde kabul etmekleri mümkindigini göz öňünde tutmaly. Şu ýerden görnüşi ýaly, ýeňillikli nyrhlaryň strategiýasy uzak wagtlap ulanmaklyga ýaramsyz bolmagy mümkin.

Harydyň hilini hasaba almak bilen nyrh strategiýasy.

Haryda nyrh derejesini kesgitlemekde firma elmydama onuň hilini bahalandyrýar. Ýokary hil, köplenç, onuň üçin ýokary nyrhy aňladýar. Nyrhyň derejesi hödürlenýän harydyň hilini bahalandyrmagyň binýady bolup hyzmat edip biler. Köplenç, bu gural harydyň «lýuks» modelini adaty harytlardan tapawutlandyrmagyň serişdesi hökmünde firma tarapyndan ulanylýar. Olaryň nyrhlarynyň arasyndaky tapawut harajatlardaky tapawuda garanyňda ýokary bolmaly. Ýokary nyrh giň assortimenti goýberýän firmalaryň aglabasy üçin harydyň at-abraýyny döretmegiň guraly hökmünde hyzmat edip biler, şeýle-de goşmaça girdeji almagyň çeşmeleriniň biri bolup biler.

Geografiki faktory hasaba almak bilen nyrh strategiýasy.

Nyrh emele getirmekde geografiki çemeleşme dürli ilatly ýerlerde we ýurtlarda ýerleşen sarp edijiler üçin firmanyň öz harytlary-

na dürli nyrhlary hakyndaky çözgütleri kabul etmekligi talap edýär. Internet bütindünýä tor ulgamynyň giňden ulanylmagy bilen tutuş dünýä boýunça satyn alyjylar üçin kompaniýanyň tekliplerini elýeterli edenligi zerarly bu çemeleşme has döwrebaplaşdy, emma uzak aralykdaky müşderä maddy harydy eltip bermeklik bolsa, elbetde, gymmat düşýär.

Diskriminasion nyrhlaryň strategiýasy.

Diskriminasion nyrhlaryň strategiýasynyň manysy firmalar diskriminasion nyrhlary kesgitlänlerinde önümçilik harajatlaryndaky tapawutlary göz öňünde tutmaýandyklaryny, gaýtam sarp edijilerde, harytlarda, ýerlerde, alan wagtlarynda we ş.m. tapawutlaryny göz öňünde tutýandyklaryny aňladýar.

Nyrh diskriminasiýasynyň hereket edip başlamagy üçin birnäçe kesgitlenen şertleriň bolmagy möhümdir. Birinjiden, bazar segmentleşdirilýän bolmalydyr, segment bolsa, öz gezeginde islegiň intensiwligi (ýokary derejeliligi) bilen biri-birinden tapawutlanmalydyr. Ikinjiden, harydyň pes nyrhdan satylýan segmentiniň agzalary, şol firmanyň ýokary nyrhdan hödürleýän segmentinde, ony alyp satmak mümkinçiligi bolmaly däldir. Üçünjiden, firmanyň ýokary nyrhdan hödürleýän segmentinde, bäsdeşleriň ony segmentlere alyp satmak mümkinçiligi bolmaly däldir. Dördünjiden, bazaryň segmentleşdirilmegi hem-de olara gözegçilik edilmegi bilen baglylykdaky harajatlar goşmaça girdejileriň jeminden ýokary bolmaly däldir, bu bolsa nyrh diskriminasiýasynyň netijesinde emele gelýär. Bäşinjiden, diskriminasion nyrhlaryň bellenilmegi sarp edijilerde öýke-kineleri we ýakymsyz duýgulary döretmeli däldir. Altynjydan, firmanyň ulanýan nyrh diskriminasiýasynyň anyk formasy kanuny nukdaýnazardan kanunçylyga garşy bolmaly däldir.

Ýokarda sanalyp geçilen şertleriň näderejede amala aşyrylýandygyna baglylykda firma-monopolist nyrh diskriminasiýasynyň şol ýa-da başga tipini geçirip bilýär. Eger monopolist bazara gözegçilik etmegiň ýokary derejesine eýe bolsa, onda ol her bir satylýan harydyň birligine dürli nyrhlary bellemäge mümkinçiligi bardyr. Şeýle nyrh diskriminasiýasyna kämilleşen diýilýär. Bu ýagdaýda her bir satyn alyjy haryda islegiň indiwidual nyrhyna deň bolan nyrhy

töleýär. Öňki bar bolan şertlerde kämilleşen nyrh diskriminasiýasy kynlyk bilen amala aşyrylýardy, şonuň üçin ikinji we üçünji modeller has giň ýaýrandyr.

Nyrh diskriminasiýasynyň ikinji derejesi nyrhlardan arzanladyşyň dürli görnüşleri hökmünde peýda bolýar, mysal üçin dürli möçberde satyn alyşlar üçin dürli nyrhlar. Nyrh diskriminasiýasynyň üçünji derejesi bazaryň dürli segmentleri üçin dürli nyrhlaryň bellenmeginden ybarat. Ol, eger-de bazary segmentlere bölünmek mümkinçiligi bar bolsa geçirilip bilner. Kompaniýa her bir segmentde nyrhlaryň hem-de satuwlaryň göwrüminiň has gowy utgaşmasyny saýlamak bilen özüniň umumy girdejisini maksimallaşdyrýar, şunlukda ol hemişe has çeýe islegli segment üçin pes nyrhy hem-de onçakly çeýe bolmadyk segment üçin – ýokary nyrhlary belleýär. Şeýlelik bilen, islegiň dürli çeýeligi nyrh diskriminasiýasyny geçirmegiň wajyp şerti bolup durýar.

6.2. Nyrhyn kesgitlenilişi

Kompaniýanyň maksatlary kesgitlenenden soňra hem-de olara laýyk gelýän nyrh strategiýasy saýlanandan soňra indiki ädim – harytlara we hyzmatlara gönüden-göni nyrhlary kesgitlemekdir.

Nyrhlary ilkibaşdan kesgitlemek birnäçe tapgyrlardan ybaratdyr:

- islegi we onuň häsiýetnamalaryny kesgitlemek: islegiň egrisini, nyrhyň çeýeligini, nyrh üýtgemelerine täsir edýän esasy faktorlary we ş.m.;
- harajatlary seljermek;
- çykdajylary, nyrhlary we bäsdeşleriň tekliplerini seljermek;
- nyrh emele getirmek usullarynyň biriniň kömegi bilen nyrhlary kesgitlemek;
- goşmaça faktorlary hasaba almak bilen nyrhlary gutarnykly kesgitlemek: nyrhy kabul ediş psihologiýasy, marketing toplumynyň beýleki elementleriniň nyrhlara täsiri, bazar işine beýleki gatnaşyjylaryň nyrhlara täsiri.

Islegi kesgitlemek çylşyrymly tapgyrlaryň biri bolanlygy sebäpli, internet tory ulanylan ýagdaýynda ony kesgitlemeklige has täsir edýän faktorlaryň üstünde durup geçmekçi.

Nyrh üýtgemelerine täsir edýän faktorlar.

Örän möhüm tapgyrlaryň biri islegi we onuň beýleki faktorlara baglylygyny kesgitlemekdir.

Tejribede islegiň egrisiniň hereketini kesgitlemeklik ýeterlik derejede çylşyrymlydyr. Adatça, kompaniýa satuwlar boýunça marketing gözegçilikleriniň maglumatlarynyň esasynda islegiň egrisiniň birnäçe nokatlaryny kesgitläp biler hem-de onuň häsiýetini takmynan bahalandyryp biler, emma anyk maglumatlary almak, köplenç, çylşyrymly bolýar. Bu prosesde kömek edip biljek täze gurallaryň biri – internet-auksionlardyr, emma olar hem bu soraga hemişe gutarnykly jogap berip bilmeýärler. Şol sebäpli islegiň derejesini kesgitlemeklige ilkinji ädim etmek üçin sarp edijiniň nyrhlaryň üýtgemegine täsir edýän faktorlary seljermek gerekdir, olara şu aşakdakylar degişlidir:

1. **Unikal (ýeke-täk) gymmatlyk** – eger harydyň has tapawutly aýratynlyklary bar bolsa, onda alyjylar nyrha az-kem duýgurdyrlar;
2. **Deregini tutujylar barada habarly edilmegi** – eger harytlar-substitutlar (öwezini tutýan zatlar) barada, ýagny alternatiw harytlar we hyzmatlar barada alyjylar pes habarly edilen bolsa, olar nyrha pes duýgurdyrlar;
3. **Deňeşdirme mümkinçiligi** – haçanda alyjylaryň haryt-substitutlaryň (öwezini tutýan zatlaryň) hilini deňeşdirmeklige mümkinçilikleri bolmasa, olar nyrha pes duýgurdyrlar;
4. **Nyrh-hil gatnaşygynyň täsiri** – eger haryt has ýokary hilli, abraýly ýa-da aýratyn häsiýetli bolsa, alyjylar nyrha az-kem duýgurdyrlar.

Indi bu nyrh üýtgemeleriniň faktorlaryna internet torunyň täsir edişine seredip geçeliň.

Unikal (ýeke-täk) gymmatlyk.

Önümiň nyrh üýtgemelerine has uly goşant goşýan zat – onuň sarp ediji üçin ýeke-täk gymmatlygydyr. Önümiň ýeke-täk häsiýeti we peýdalary sarp edijileriň nyrh üýtgemelerini peseldýär we olaryň bu haryt üçin tölemäge taýýarlygyny ýokarlandyrýar. Internet öz sarp

edijilerine talap edilýän gymmatlyklary hödürleýän kompaniýalary sylaglaýar, şonuň bilen birlikde-de nyrh üýtgemelerini peseldýärler.

Elbetde, öz önümleriniň ýa-da hyzmatlarynyň beýleki bäsdeşlerdäki kybapdaş harytlaryndan ýa-da hyzmatlaryndan artyklygyna sarp edijini ynandyrmak kompaniýa üçin örän kyn bolmagy mümkin, sebäbi potensial müşderiler şeýle tassyknamalara ýeterlik derejede şübhelenýändirler.

Özüniň ýeke-täkligini subut etmegiň hem-de sarp edijileriň köpräk tölemegini gazanmagyň iň gowy usullarynyň biri – sarp edijileriň özlerine kompaniýanyň önümlerini synap görmeklerine mümkinçilikleri we subutnamalary bermekleridir. Köplenç ýagdaýlarda, mysal üçin, sanlaýyn önümlere degişlilikde, ýagny programma üpjünçiligi, wideoýazgylary, audioýazgylary we ş.m. synap görmäge mümkinçilik bermek. Internet sarp edijilere programma önümleriniň demonstrasion wersiýalary (tanyşdyrylyş nusgalary), audio we wideo ýazgylaryň parçalary bilen tanyşmaga mümkinçilikleri bermek bilen şu zatlary netijeli we ep-esli çykdajysyz etmäge kömek edýär.

Deregini tutujylar barada habarly edilmegi.

Sarp edijiler üçin has gymmatly önümler hem ýokary nyrh çeýeligine eýedirler. Bu bazarda olaryň substitutlarynyň (öwezini tutýan), ýagny alternatiw harytlaryň we hyzmatlaryň barlygy bilen baglanyşyklydyr. Önüm nyrha perwaýsyz bolup biler, eger-de ony diňe bir kompaniýa hödürleýän bolsa, hem-de, tersine, eger bazarda ýokary bäsdeşlik bar bolsa, oňa örän perwaýly bolup hem biler. Bir önümiň başgasy bilen çalşyrylmagynyň mümkinçiligi hakynda habarlylyk, nyrh perwaýlygyny olar baradaky alternatiwalaryň we bilimleriň barlygyny baglaşdyrýar. Internetiň nyrh perwaýlygyna wajyp täsiri habarly edilmegiň ornuny tutmak effekti arkaly görünýär, ýagny aşa maglumatlylyk sarp edijiniň öňki nyrhy tölemeklige taýynlygynyň peselmegine getirip biler.

Ownuk satyjylaryň köpüsi internet torunyň ýiti bäsdeşligi döretjekdiginden gorkýarlar, bu ýerde olara bazarda saklanmaga kyn bolar – satyn alyjy tanymal söwda markasyna köp tölemegi islärmi? Ynjalyksyzlyk onlaýn hyzmatlarynyň (*on-line services*) peýda bolmagy bilen has aýdyň ýüze çykýar, onlaýn hyzmatlary iň gowy nyrhlar bilen bazarda satylýan her bir harydy tapmaga kömek edýär. Bu

ugurda muňa iň gowy mysal hökmünde www.price.ru saýty bellemek bolar, bu saýtda kompýuter tehnikasy we beýleki ýokary tehnologiki enjamlar ulgamynda birgiden kompaniýalaryň teklipleri jemlenendir. Saýt bizi gyzyklandyrýan enjamlaryň gözlegini geçirmäge, ilkinji nobatda, nyrhlar boýunça gözlegiň netijelerini seljermäge kömek edýär, firma hödürlenýän haryt barada maglumaty we önümiň häsiýetnamasyny berýär. Bu işewürlik-modelinde web-uzeliň özüniň önümi satman, diňe maglumat araçysy (dellaly) hökmünde hereket edýändigini bellemelidiris.

Deňeşdirmegiň mümkinçiligi.

Nyrhyň üýtgemegine güýçli täsir edýän indiki faktor – harytlary we olaryň häsiýetnamalaryny deňeşdirmek mümkinçiligidir. Adatça, alyjylar haçanda harytlary deňeşdirmäge mümkinçilik bar bolanda nyrh derejesine has täsir edip başlaýarlar.

Nyrh-hil gatnaşygynyň täsiri.

Haçanda sarp edijiler özüne nätanyş täze kompaniýa bilen ilkinji sapar duşanda, olar şol kompaniýanyň satýan önüminiň ýa-da berýän hyzmatlarynyň hili hakynda pikir ýöretmäge bellibir derejede kömek edýän signallary ulanýarlar. Fiziki dünýäde wirtual dünýä garanyňda şeýle pikiri amala aşyrmak ýeňildir. Internetiň daşky ulanyjysyna özüniň tordaky hyzmatdaşlarynyň saýtynyň diňe elýeterli häsiýetnamalaryna gollanmak bilen onuň maliýe we bazar durnuklylygy hakynda pikir alyşmak kynrak. Hili kesgitlemekde ýüze çykýan kynçylyklaryň netijesinde sarp edijileriň nyrh üýtgemelerine täsiri peseler hem-de nyrhlaryň bäsdeşligi kynlaşýar – pes nyrh potensial ulanyjylaryň köpüsini (*pes nyrh bolsa hili-de pes bolmagy mümkin diýip*) pikirlenmäge mejbur edýär. Şeýle ýagdaýda bütindünýä internet tory arkaly pes nyrhlar boýunça önümleri hödürleýän kärhanalar, fiziki dünýä garanyňda, has köpräk ynama mätäçdirler. Bu ýagdaýdan çykmagyň ýollary – öz hususy internet-brendingiňi ösdürmek, ýa-da has tanymal we ygtybarly hyzmatdaşlar bilen bilelikde brendleri ulanmakdyr.

6.3. Internet-auksionlar

Kompaniýanyň önümine bolan islegi bahalandyrmagyň hem-de harydyň has optimal nyrhyny äşgär etmegiň has effektiw gurallarynyň biri hökmünde internet-auksionlar gulluk edip bilerler.

Auksion («*auctio*» – latyn sözünden gelip çykyp, «giňeltme; ulaltma; köpeltme; güýçlenme; ýokarlandyrma» manyny berýär) – bu köpçüligiň öňünde bäsdeşlik söwdalarynda harytlaryň we hyzmatlaryň satuwydyr, bu prosesde olaryň ahyrky nyrhlary kesgitlenilýär.

Wirtual ýa-da internet-auksionlaryň aýratynlygy – satyjylaryň we satyn alyjylaryň giň köpçüligi üçin has elýeterliligidir hem-de satuwlary guraýjynyň saýtynda gurnalan ýörite programma üpjünçiliginiň kömegi bilen internetde geçirilýär.

Internet-auksionlar diňe esasy iki maksatlara gulluk edip biler:

- Kompaniýanyň harytlarynyň we hyzmatlarynyň ýerleşdirilişini (satuwyny) üpjün etmek – internet-auksionlar önümleri satmaklygyň iň effektiw kanallarynyň biri hökmünde gulluk edip bilýär. Şunuň bilen birlikde olar kompaniýanyň saýtynda-da, beýleki saýtlarda-da geçirilip bilner. Köplenç ýagdaýlarda ikinji wariant has gowy hasaplanylýar, sebäbi ol kompaniýadan internet-auksiony guramaklyga çykdajylary talap etmeýär hem-de ol çäräni guraýja komission tölegler hökmünde minimal harajatlary çekýär. Şeýle-de özbaşdak internet-auksionlar, korporatiw saýtlarda gurnalana garanyňda auditoriýanyň ep-esli uly göwrümini ýygnaýar.
- Önüme ilkibaşky isleginiň we bazar nyrhynyň göwrümini kesgitlemek üçin test satuwlaryny geçirmek – köp kompaniýalar internet-auksionlary täze önümler üçin islegiň hem-de bazar nyrhynyň marketing taýdan bahalandyrylyşynyň guraly hökmünde ulanyp bilerler. Hut şolarda (internet-auksionlarda) täze, ýokary tehnologiki harytlaryň ýa-da öň entek sarp edijilik häsiýetleri bolmadyk harytlaryň satuwyna başlamak bolar. Internetiň auksionlary arkaly guralýan söwdalar bu ýagdaýda täze haryda bazar islegini deslapky bahalandyrmaga hem-de hakyky (real) bazar nyrhyny kesgitlemäge kömek edýär. Şeýlelikde, ol ýiti marketing guraly hökmünde gulluk edip biler.

Auksion söwdalaryň ýagdaýlary we perspektiwalary (gelejegi, mümkinçilikleri).

Internet-auksion – örän ýaşdyr, emma elektron täjirçiligiň has geljegi bar bolan gurşawydyr. Onuň häzirki günde aýlanyşygyny internet arkaly tutuş galan bölek (ownuk) söwdalaryň aýlanyşygy bilen deňeşdireliň.

Has tanymal internet-auksionlaryň birinde eBay (www.ebay.com) 2013-nji ýylda günde harytlaryň takmynan 6,5 mln görnüşleri 3000-e golaý dürli görnüşli kategoriýalarda satuwa çykarylýardy. Eger-de entek ýarym ýyl mundan ozal dünýäniň ähli iri portallary öz düzümine internet-dükanlary girizen bolsalar, onda edil şeýle depgin bilen olar hususy auksionlaryny edinýärler. Beýleki tarapdan, auksionlary geçirmek boýunça dünýäniň iri firmalary «elektron täjirçiligiň öňdebaryjy» tejribelerini ulanmak bilen internete geçýärler. Mysal hökmünde Sotheby's we Amazon.com (täze saýt www.sothebys/amazon.com) bilelikdäki taslamany ýa-da Lycos portalynyň meňzeş taslamasyny we ABŞ-da ululygy boýunça dördünji auksion öýi – Skinner (skinner.lycos.com) getirmek bolar. Internet-auksionlaryň sanynyň we aýlanyşygynyň şeýle ösüşi ýakyn geljekde bölek-ownuk elektron söwdalaryň ep-esli böleginiň, ilkinji nobatda, internet-auksionlardaky söwdalara öwrüljekdigini birnäçe analitikleriň çaklamagyna getirdi. 6.1-nji tablisada has giňden tanalýan daşary ýurtly internet-auksionlaryň häsiýetnamalary getirilen.

6.1-nji tablisa

Daşary ýurtly internet-auksionlar

Atlandyrylyşy	Satylýan harytlar	Aýratynlyklary
1	2	3
eBay (www.ebay.com)	Hemme zat	Reýtingler. Lotlaryň örän giň sanawy. Tölegler kartlar, çekler ýa-da geçirimler arkaly amala aşyrylýar
Sotheby.Amazon.com (www.sotheby.amazon.com)	Hemme zat	Reýtingler. Opponentler hakyndaky seslenmeler
FirstAuction (www.firstauction.com)	Hemme zat	Töleg diňe karz kartlarynyň kömegi bilen geçirilýär

6.1-nji tablisanyň dowamy

1	2	3
Yahoo!Auctions (auctions.yahoo.com)	Hemme zat	Töleg karz kartlarynyň, geçirimleriň, çekleriň, elektron poçtanyň (munuň üçin ulgamda hasap açmak zerurdyr) kömegi bilen geçirilýär. Reýtingler we seslenmeler
auctionVine (www.auctionvine.com)	Çakyrlar	Töleg çekli, pul geçirimleri ýa-da nagt pullar görnüşinde geçirilýär. Reýtingler

Internet arkaly auksion söwdanyň başdan geçirýän başlangyç ösüş tapgyryny Russiýanyň mysalynda-da seretmek bolar. Mysal üçin, rus dilli sektorynda bu günki günde bar bolan auksionlaryň sany ýüzlerçedir. Onuň bellibir bölegi ýöriteleşdirilen web-saýtlarda, galan bölegi bolsa korporatiw saýtlarda hereket edýär. Has köp girilýän internet-auksionlaryň arasyndan *Molotok.ru, Auction.ru, OHO.ru* we birnäçe beýlekileri agzamak bolar (*6.2-nji tablisa*).

6.2-nji tablisa

Russiýanyň internet-auksionlary

Atlandyrylyşy	Satylýan harytlar	Aýratynlyklary
1	2	3
Molotok.ru (www.molotok.ru)	Hemme zat	Reýtingler we seslenmeler. Satuwlar fiksirlenen nyrhlar boýunça mümkin
OHO.ru (www.oho.ru)	Hemme zat	Satuwlar fiksirlenen nyrhlar boýunça mümkin
Azbooka.ru (www.azbooka.com)	Hemme zat	Töleg çekler, nagt pullar, geçirimler esasynda amala aşyrylýar (satyjynyň islegine görä)
TradeZone (auctions.tradezone.ru)	Hemme zat	Satyn alyjylara gyzyklandyrýan harytlar barada bildirişleri ýerleşdirmäge kömek edýär

1	2	3
auctions.ru (www.auctions.ru)	Hemme zat	Auksionlar bir sagadyň dowamynda geçýär (30–120 min)
Auction.ru (www.auction.ru)	Hemme zat	Satyjylaryň reýtingi («VIP-Satyjylar». Geçirişiň golland we iňlis shemasy ulanylýar)

Internetde auksionlaryň aýratynlyklary.

Ilki bilen, internet-auksionlar olary geçirmegiň adaty görnüşi bilen deňeşdirilende birnäçe aýratynlyklara eýedirler:

- Auksionyň gatnaşyjylary ähli isleg bildirýänler bolup biler, olaryň fiziki ýerleşişine garamazdan. Auksionlary geçirmegiň iň esasy iri meselesi – olaryň gatnaşyjylaryny bir ýerde we şol bir wagtda ýygnamaklyga elmydama edilýän çykdajylar. Internet bolsa auksionlaryň bu häsiýetini düýpli üýtgetdi, ýagny indi olaryň geçirilýän wagtynda kimdir biriniň bolmagy hökman däl. Bu faktor gatnaşyjylaryň çykdajylaryny peseltmäge hem-de olaryň umumy sanyny köpeltmäge kömek etdi. Gatnaşyjylaryň sanynyň giňeldilmegi berilýän arzalaryň sanynyň ýokarlanmagyna getirýär. Bir tarapdan, haçanda hiç bir arza kesgitlenen başlangyç, ýagny minimal nyrhdan geçmeýän ýagdaýlaryndan gaçmaklyga kömek edýär. Beýleki tarapdan – tölenilýän auksion nyrhy gitdigiçe has ýokarlanýar, munuň netijesinde bolsa satyjylar üçin auksionlaryň düşewüntliligi ýokarlanýar.
- Internet auksionlary geçirmegiň adaty görnüşleri bilen deňeşdirilende auksiona harytlaryň ep-esli köp sanyny çykarmagy mümkinçilik berýär. Internet-auksionlary geçirmekligi üpjün edýän maglumat ulgamlary hiç hili goşmaça harajatsyz satuwa harytlaryň çäklendirilmedik sanyny çykarmaga hem-de onuň köpsanly gatnaşyjylarynyň arasynda tutuş söwda prosesini üpjün etmäge kömek edýär.
- Satuwa çykarylýan harytlar hakynda iň anyk maglumatlar auksiona gatnaşyjylara elýeterdir, mundan başga-da, anyk önüme dalaşgärler (talapkärler) elektron poçtanyň ýa-da

aragatnaşygyň (kommunikasiýanyň) beýleki görnüşleriniň kömegi bilen goşmaça maglumatlary almak üçin satyjy bilen baglaşyp bilýärler.

Anyk maglumatlar gatnaşyjylara satylýan harytlar bilen gowy tanyşmaga kömek edýär. Munuň satyjylar hem-de alyjylar üçin peýdalydygyny tejribe görkezýär. Alyjylar üçin – goýulýan harytlary has dogry bahalandyrmak üçin peýdaly. Satyjylar üçin bolsa alyjylar tarapyndan auksionyň harytlaryň has anyk bahalandyrylyşy olaryň arzalarynyň derejesinde görünýär. Netijede, internet-auksionlaryň satyjylary has özüne çekiji arzalary alýarlar, alyjylar bolsa hakykatdan-da özleri üçin gymmatly harytlary ýygy-ýygydan edinýärler.

Agzalan artykmaçlyklardan başga-da, internet-auksionlaryň birnäçe aýratynlyklaryny: olar arkaly has effektiw satylýan harytlaryň görnüşlerini, ulanylýan auksionlaryň görnüşlerini, şeýle-de olara gatnaşyjylaryň çekýän töwekgelçiliklerini bellemek zerurdyr.

Internet-auksionlarda satylýan harytlar.

Iri internet-auksionlaryň mysallary olarda harytlaryň islendik görnüşlerini satyp bolýandygyny görkezýär. Auksion söwdasy üçin bellibir derejede laýyk gelýän harytlaryň şu aşakdaky görnüşlerini bellemek bolar:

- **Kompýuter önümleri** – internetde olaryň potensial sarp edijileri bardyr; täze harytlar üçin auksion islegi bahalandyrmagyň we optimal bazar nyrhyny kesgitlemegiň guraly hökmünde çykyş edip biler.
- **Bazar üçin täze ýokary tehnologiki harytlar** – internetiň auditoriýasy täzeliklere we täze tehnologiýalara höweslidir hem-de auksion islegi bahalandyrmak we optimal bazar nyrhyny kesgitlemek üçin amatly gural bolup biler.
- **Arzanladylan harytlar** – dürli görnüşleri «kondisiýa däl», haryt görnüşi bozulan harytlar, hyýaly ýa-da hakyky defektler (şikesleri) sebäpli alyjylaryň yzyna gaýtaran harytlary.
- **Ýörgünli däl harytlar** – köne ýa-da isleg gazanmadyk önümler.
- **Satuwlaryň ýaňy-ýakyndaky liderleri** – olary täze liderleriň gysyp çykarmagyndan soň auksion könelişen modelleri satmaga gowy mümkinçilikleri berýär, munuň bilen ammarlarda

harytlaryň köp mukdarda ýygnanmagyndan gaçmaga mümkinçilikleri berýär.

- **Kolleksion harytlar** – harytlaryň bu görnüşi üçin özüniň aýratyn auditoriýasy, olary edinmek ugrundaky çekeleşik örän ýokarydyr.

Auksionlaryň görnüşleri.

Auksionlaryň örän köp görnüşleri bardyr, emma birnäçe has tanymal görnüşlerini bellemek bolar. Islendik ýagdaýda, auksion – bu bäsleşikdir, onda satyjy öz harydy üçin maksimal bahany (nyrhy) almak isleýär, alyjy bolsa harydy minimal bahadan almaklyga umyt edýär.

Ilki bilen auksionlaryň goýumlarynyň ösüş ýa-da peseliş ugra bölünýändigini bellemelidiris. Goýumlar az derejeden ýokary derejä çenli artyp biler ýa-da tersine, ýokary derejeden az derejä çenli peselip biler.

Auksionda söwdalar birnäçe mümkin bolan görnüşler boýunça alnyp barylýar:

- **Standart auksion (iňlis auksiony)** – teklipleriň açyk formaty ulanylýar (ähli alyjylar biri-biriniň teklipleri barada bilýärler). Satyjy başlangyç nyrhy belleýär, soňra alyjylar başlangyç nyrhdan ýokary başlap, bäsleşik göreşine girişýärler. Auksion göreşiniň soňuna çenli kim has ýokary nyrhy teklip eden bolsa, şol hem ýeňiji bolýar.
- **Golland auksiony** – iňlis auksionyna gönüden-göni garşylykly. Şeýle-de onda teklipleriň açyk formaty ulanylýar, emma söwdalar öňünden ýokarlandyrylan ýerlikli (makullanan) nyrhdan başlanýar, yzygiderlilikde ol aşakladylýar, tä alyjylaryň biri ony kabul etmäge ylalaşýança.
- **Bir wagtda teklipler auksiony** – teklipleriň ýapyk formaty ulanylýar. Hemme satyn alyjylar bir wagtda özüniň opponentleriniň teklipleri hakynda bilmezden nyrhlary kesgitleýärler (adatça, ýazmaça görnüşinde). Maksimal nyrhy kesgitlän ýeňiji bolýar.
- **Goşa (ikileýin) auksion** – teklipler bir wagtda hem satyjydan, hem satyn alyjydan gelip gowuşýar (deňagramly nyrh kesgitlenýär). Köplenç, elektron biržada ulanylýar.

- **Ýapyk teklipler auksiony** – kesgitlenen wagtyň dowamynda satyjy ýa-da satyn alyjy gizlin teklipleri edýärler. Ýeňiji harydy öňki nyrh boýunça satyn alýar. Diýeliň, A satyn alyjy 10 dollara deň bolan teklip edýär, satyn alyjy B bolsa – 15 dollar hem-de satyn alyjy Ç – 20 dollar. Düşnükli zat, maksimal nyrhy beren – satyn alyjy Ç ýeňiji bolýar, emma ol oňa çenli kesgitlenen – satyn alyjy B-niň teklip eden nyrhyny (20 dollaryň ýerine 15 dollar) töleýär.

Söwda gatnaşyjylaryň töwekgelçilikleri.

Auksion söwdalaryna gatnaşmak bilen iki tarap hem kesgitli töwekgelçilikleri çekýärler, mysal üçin, satyn alyjy ýok bolan haryda tölemegi mümkin. Töwekgelçilikleri kemeltmek üçin özüniň opponentleriniň ygtybarlylygynyň käbir barlaglaryny ulanmagy maslahat berilýär.

Şeýle usullaryň biri-de köp wirtual söwdalarda ulanylýan, ýagny söwda gatnaşyjylaryň reýting bahalar ulgamydyr. Ol şundan ybarat, ýagny auksionyň ýeňijisi we satyjy biri-birine baha goýýarlar, bu bolsa olaryň kontragente özara gatnaşyk prosesinde emele gelen gatnaşygyny aňladýar. Reýting örän wajyp görkeziji bolup durýar, ol ulanyjynyň ygtybarlylygyny hem-de dogruçyllygyny görkezýär.

Şertleşigi baglaşmazdan ozal kontragent bilen aragatnaşygy berkitmek maslahat berilýär. Esasanam, ulanyjy elektron poçta salgysyny alyp biler hem-de ähli jedelli soraglary özi çözüp biler.

Alyjy we satyjy satyn alynýan harydyň bazar nyrhy barada habarly bolmalydyr. Olar bäsleşik göreşine girişip, öz şahsy peýdasy barada ýatdan çykarmagy mümkin hem-de örän pes nyrhlary kesgitlärler ýa-da şol haryt üçin artyk tölemekleri mümkin.

Auksionlaryň iş görnüşi.

Söwdalarda iki tarap gatnaşýar – satyjy we alyjy. Auksiony guraýjylar, köplenç, satlyga çykarylýan harytlar üçin kesgitli tölegleri alýarlar. Söwdalara gatnaşmak üçin ulanyja berlen görnüşi dolduryp, hasaba alynmagy hökmanydyr. Oňa şahsy we salgy maglumatlary, kredit kartynyň rekwizitleri we ş.m. girip biler.

Wirtual auksion maglumat bazasy hökmünde çykyş edýär, onda satlyga (lotlaryň) goýberilen harytlar baradaky maglumatlar saklanylýar. Adatça, lotlaryň umumy sanawy tematiki bölümçelere bölünen

(mysal üçin, awtomobiller, kompýuterler, kitaplar we ş.m.), olar zerur harydyň gözlegini ýeňilleşdirýär.

Gerekli loty saýlap, ulanyjy maglumat penjiresine düşýär, ol ýerde haryt barada goşmaça maglumatlary (satyjynyň ýerleşýän ýeri we ol baradaky seslenmeler, lotuň nomeri we ş.m.) alyp biler. Şol ýerde ol öz teklibini ýerleşdirip bilýär. Mundan soňra potensial alyjy alyjynyň we auksiony gurnaýjynyň öňünde öz borçlaryny ýerine ýetirendigi barada jogapkärçilik çekýär (esasanam, bu onuň tölege ukyplylygyna degişlidir). Eger taraplaryň biri özüniň borçlaryny ýerine ýetirmese, oňa degişli sanksiýalar (duýduryş, söwdalara goýbermezlik we ş.m.) ulanylýar.

Auksion söwdasynda ýeňiji bolan satyn alyja bu barada elektron poçta ýa-da telefon arkaly habar edilýär, şeýle-de ol nädip tölemelidigi hem-de satyn alnan harydy nädip almalydygy barada maglumatlary alýar. Satyjy, öz gezeginde, onuň lotuny satyn alan ulanyjy bilen nädip baglaşmalydygy barada aýdylýan habary alýar.

Internet-auksionlarda söwdalar üçin has özüne çekiji – harytlardyr, olara minimal başlangyç nyrhy goýmak bolar hem-de olary ortaça bazar ýa-da binýatlaýyn nyrhlardan birnäçe esse pes nyrhlardan howatyrsyz satyp bilýärler.

Auksiona gatnaşmak prosedurasynyň ýönekeýligi, şeýle-de ulanyjy interfeýsiniň ýönekeýligi we amatlylygy üstünlik üçin örän wajypdyr.

Molotok.ru (www.molotok.ru) bu günki günde Russiýada iň uly wirtual auksiondyr. Auksionlaryň iş görnüşi ýeterlik derejede ýönekeýdir. Satuwa öz harydyňy çykarmak üçin hasaba alnyşy (registrasiýa) geçmek zerurdyr. Bu prosedura satyjy hem-de alyjy üçin birmeňzeşdir, ýagny bu proses auksionlary geçirmegiň şertlerini gözden geçirmekden we ylalaşmakdan hem-de indiki maglumatlary – elektron poçta salgysyny, logiki ady (login), paroly, adyny, familiýasyny we atasynyň adyny hem-de ulanyjynyň islegine görä, aragatnaşyk telefonlaryny girizmekden ybaratdyr. Düwmäni basandan soňra ulanyja elektron poçta boýunça hat ugradylýar, onda kod ýerleşdirilendir, hasaba alnyş tertibini jemlemek üçin hem-de auksiona gatnaşmaklyga mümkinçilik almak üçin bu kody saýta girizmek zerurdyr.

VII BAP
PAÝLAÝYŞ ULGAMY WE INTERNET

7.1. Harytlary paylayyş yollary

Önüm öndürijileriň aglaba köplügi öz harytlaryny ahyrky sarp edijilere gönüden-göni satmaýarlar. Mümkin bolan ähli işleri ýerine ýetirýän täjirçilik araçylardan ybarat bolan paýlaýyş ýollary olary, ýagny önüm öndürijileri we ahyrky sarp edijileri biri-birlerinden aýyrýarlar. Täjirçilik araçylaryň hataryna lomaý we bölek satuw bilen meşgullanýan araçy söwdagärler, alyjylary gözläp tapýan we olar bilen önüm öndürijileriň arasynda gepleşikleri alyp barýan agentler, mahabatlandyrma agentleri, ulag kompaniýalary, ammar meýdançalarynyň eýeleri we ş.m. ýaly kömekçi araçylar girýärler, olar bu işe özleriniň resurslaryny çekýärler we harytlary ýaýratmak üçin goşmaça hereketlere ýüz urýarlar.

Internetiň ösmegi häzirki wagtda bar bolan paýlaýyş ulgamynda iki sany täze tendensiýanyň emele gelmegine getirdi. Bir tarapdan, häzirki zaman maglumat tehnologiýalary önümleriň giň köplüginde öz önümleriniň ahyrky sarp edijilere aralaşmaga mümkinçilik berdiler, bu bolsa birnäçe ýagdaýlarda köpderejeli, köpgatly paýlaýyş ulgamyny guramakdan gaça durmaga we müşderiler bilen göni marketing derejesinde özara hereketleri ýola goýmaga mümkinçilik berýär. Beýleki tarapdan – internet tory araçylarynyň ägirt köp sanlysynyň emele gelmegine, ýüze çykmagyna getirdi, olaryň esasy wezipeleri bolsa internet bazaryna gatnaşyjylaryň ählisi üçin maglumat hyzmatlaryny etmek bilen baglydyr.

Paýlaýyş ulgamy.

Öndürijileriň we sarp edijileriň daş aralyklarda giňişleýin dürli-dürli ýerlerde dagynyk ýerleşmegi kärhanalaryň öňünde birgiden möhüm meseleleri goýýar: harytlary gowşurmagy kim, nähili we haýsy usul bilen amala aşyrmagy üpjün eder; harytlaryň ol ýa-da beýleki bazarda öňe hereket etmegini, orun almagyny kim we nähili edip üpjün eder; maliýe, haryt we maglumat akymlary nähili bolar; sarp edijilerden önüm öndürijilere tarap ikitaraplaýyn aragatnaşyk nähili üpjün ediler we ş.m. Bu soraglara beriljek jogaplar paýlaýyş

ulgamyny guramagyň usullaryny kesgitleýär, paýlaýyş ulgamlaryny netijeli guramak bolsa bellibir derejede häzirki zaman bazarynda kärhanalaryň işiniň üstünligini kesgitleýär.

Ilkibaşdan paýlaýyş prosesine kesgitleme bereliň:

Paýlaýyş prosesi diýlende, sarp edijileri anyklamak, kesgitlemek, saýlap almak we özüne çekmek, şertnamasynyň şertlerine laýyklykda harytlary ibermegiň oňaýly ýollaryny we serişdelerini ýüze çykarmak, bu harytlary ammarlarda saklamagyň, ammara ýerleşdirmegiň usullaryny we görnüşlerini esaslandyrmak boýunça tapgyrlaryň, hereketleriň we usullaryň toplumyna düşünilýär. Önümi öndürijilerden ahyrky sarp edijilere we ulanyjylara çenli öňe hereketlendirmegi guramak üçin kabul edilip bilinjek çäreleriň ählisi paýlaýyş bilen baglydyr. Şu günüň çynlakaý tendensiýasy önüm öndürijileriniň we sarp edijileriň arasynda özara hereketleri kämilleşdirmek üçin möhüm ähmiýete eýe bolan maglumat akymlarynyň orny barha uly ähmiýete eýedir.

Paýlaýyş ýollary we olaryň funksiýalary.

Ýaýratmak torunyň subýektleriniň şertnamalaýyn we kommunikatiw aragatnaşyklaryny häsiýetlendirmek üçin paýlaýyş ýoly düşünjesi ulanylýar.

Paýlaýyş ýoly – bu kesgitli harytlary ýa-da hyzmatlary olaryň öndürijilerden sarp edijilere çenli bolan ýollaryň dowamynda olara eýeçilik hukugy özüne kabul edip alýan ýa-da bu eýeçilik hukugyny başga bir subýekte bermäge, geçirmäge kömek edýän aýratyn adamlaryň ýa-da guramalaryň toplumydyr. Önümi öndürijiden ahyrky sarp edijä çenli ibermegiň netijeliligi, tizligi, wagty we ibermegiň hili saýlanyp alnan ýola baglydyr.

Paýlaýyş ýoluna gatnaşyjylar örän möhüm funksiýalaryň birnäçesini ýerine ýetirýärler:

- *maglumat funksiýasy* – marketing barlaglarynyň barşynda bar bolan we gurply alyjylar, bäsdeşler, beýleki gatnaşyjylar we marketing şertleriniň beýleki ýagdaýlary baradaky alnan maglumatlary ýygnamak we ýaýratmak;
- *herekete getirmek funksiýasy* – alyjylary özüne çekmek maksady bilen amala aşyrylýan kommunikatiw syýasat;

- *gepleşikleri alyp barmak funksiýasy* – haryda eýeçilik ýa-da ygtyýarlylyk hukugyny bermegi üpjün etmek üçin nyrh meselesinde we beýleki meseleler boýunça ylalaşyklary gazanmak;
- *sargyt funksiýasy* – önüm öndürijiden harytlary satyn almak meseleleri boýunça beýleki gatnaşyjylar bilen ylalaşyklary baglaşmak;
- *maliýeleşdirmek funksiýasy* – ýollaryň işlemeginiň dürli derejelerinde ýüze çykýan çykdajylary ýapmak üçin zerur bolan serişdeleri gözläp tapmak we paýlamak;
- *töwekgelçiligi üstüne almak funksiýasy* – ýollaryň işlemegi üçin jogapkärçiligi öz boýnuňa almak;
- *haryda eýeçilik etmek funksiýasy* – önüm öndürijiniň ammaryndan başlap, ahyrky sarp edijiniň jaýlarynda gutarýan, önümleriň yzygiderli saklanylmagy we bir ýerden beýleki bir ýere geçirilmegi;
- *tölegler funksiýasy* – banklaryň we beýleki töleg edaralarynyň üsti bilen satyjynyň hasabyna alyjynyň puluny geçirmek;
- *bezeg-nyşan funksiýasy* – eýeçilik hukugyny bir ýuridiki tarapdan ýa-da şahsyýetden beýleki ýuridiki tarapa ýa-da şahsyýete bermek.

Ýokarda sanalyp geçilen funksiýalaryň önüm öndüriji kärhanalar hem-de araçy guramalar tarapyndan ýerine ýetirilip bilinmeginiň mümkinligi sebäpli, ýerlemek funksiýalaryny ýerine ýetirijini saýlap almaklyk, bu ýoly döretmek we ulanmak üçin edilen we edilýän çykdajylara ol ýa-da beýleki ýerleýiş ýollaryny peýdalanmagyň ähtimal netijesine gatnaşygy bilen kesgitlenilýän paýlaýyş ýolunyň netijeliligi baradaky meseläniň çözgüdinden ybaratdyr.

Paýlaýyş syýasatynda bar bolan häzirki zaman tendensiýalarynyň biri özleriniň önümlerini ahyrky sarp edijilere aralaşmak üçin kompaniýalaryň edýän synanyşyklary bilen baglydyr, ýagny paýlaýşyň köpderejede ulgamyny guramakdan gaça durmak we göni marketingiň derejesinde sarp edijiler bilen özara hereketleri guramak bilen baglydyr. Bu netijä ýetmeklige häzirki zaman maglumat tehnologiýalary we internet mümkinçilik berýär. Olar maglumatlar, öňe hereket, gepleşikleri alyp barmak, sargytlar we tölegler funksiýalaryny ýerine ýetirmegi, şonuň bilen birlikde, araçy guramalaryň hyzmatlaryndan ýüz öwürmegi üpjün etmäge mümkinçilik berýär.

Ýollaryň derejeliligi.

Özüniň hereketleri bilen önümi ahyrky sarp edijä ýakynlaşdyrýan her bir araçy paýlaýyş ýollaryň derejesini düzýär. Elbetde, önümleri öndürijileriň we sarp edijileriň özleri hem islendik ýollaryň derejeleri bolup durýarlar. Ýollaryň derejesiniň sany bu ýoluň uzynlygyny kesgitlemek üçin ulanylýar. Şeýle-de göni marketingiň ýoly diýlip atlandyrylýan nolunjy derejeli ýol, öz harydyny göni ahyrky sarp edijä satýan önüm öndürijiden ybaratdyr. Şeýle ýoluň mysaly hökmünde internet arkaly söwdany görkezmek bolar – önüm öndüriji internet-dükany döredip, bu internet-dükan arkaly öz harytlaryny ahyrky sarp edijilere satmagy amala aşyryp biler. Bir derejeli ýol özüne bir araçyny, meselem, bölek satuwy amala aşyrýan satyjyny özüne birikdirýär. Iki derejeli paýlaýyş ýolunda araçylaryň sany iki, olar halkyň sarp edýän harytlarynyň bazarynda araçylar hökmünde, lomaý we bölek söwdagärler çykyş edýär. Üç derejeli ýol özüne üç sany araçyny birikdirýär. Şeýle hem has uzyn paýlaýyş ýollary bar.

Paýlaýyş ulgamynyň alternatiw görnüşini saýlap almak köp ýagdaýlara baglydyr: bellibir derejede bolsa harydyň niýetlenişine, häsiýetnamalaryna, öndüriji firmanyň abraýyna maliýe gurbatyna we ş.m. Ýagny bir, iki we üç derejeli ýollarda paýlaýyş ulgamyna degişlilikde bir, iki, üç sany araçy goşulýar.

Paýlaýyş ýollaryň her biriniň özüniň artykmaçlyklary we ýetmezçilikleri bardyr. Önümleri öndüriji kärhanalar üçin araçylary işe çekmezlik, bir tarapdan, ulag-ammar hojalygynyň ösmegine getirýär, beýleki tarapdan, sarp edijiler bilen aragatnaşyklary berkidýär. Öndüriji tarapyndan araçylaryň sanynyň köpelmegi, degişlilikde, harytlary daşamak we saklamak boýunça kärhananyň çykdajylaryny azaldýar, ýöne, şonuň bilen birlikde, kärhananyň sarp edijiler bilen gönüden-göni özara hereketleri amala aşyrmakdan mahrum edýär, müşderiler bilen ters aragatnaşygy ulanmagyň netijeliligini peseldýär.

Paýlaýyş ýollarynyň derejeleriniň sany we subýektleriniň düzümi bu ýollar döredilende uly ähmiýete eýedir. Araçynyň tipini saýlamak bilen, onuň kimiň adyndan işlejekdigini we öz amallaryny kimiň hasabyna geçirjekdigini göz öňünde tutmalydyr. Şeýle çemeleşmäniň esasynda araçylaryň tipleriniň dört sanysyny tapawutlandyrmak mümkin: *diler* (öz adyndan, öz hasabyna), *distribýutor* (kesekiniň

adyndan, öz hasabyna), *komissioner* (öz adyndan, kesekiniň hasabyna), *agent*, *broker* (kesekiniň adyndan, kesekiniň hasabyna).

Ýokarda görkezilen araçylardan başga-da, ýerleýiş bölümi, söwda wekilligi, makler, önümleri ýerleýiş şahamçalary, bölümçeleleri, söwda sindikatlary ulgamynyň hereket edýän subýektleri bolup bilerler. Ýokarda agzalyp geçilen kategoriýalardan başga-da, paýlaýyş ulgamy ýene-de iki sany düşünjä esaslanýar: lomaý we bölek söwda.

Harytlary we hyzmatlary başga birine täzeden satmak bilen ýa-da olary korporatiw maksatlar üçin peýdalanmak bilen bagly bolan işleriň ähli görnüşleri lomaý söwda degişlidirler. Önüm öndürijileriň we bölek satuw bilen meşgullanýan satyjylaryň önümleri ýerlemek boýunça alyp barýan işleri lomaý söwda degişli däldir. Düzgün bolşy ýaly, bölek söwda bilen deňeşdireniňde lomaý söwdany geleşikleriň düýpli uly möçberi, ýöne geleşikleriň sanynyň azlygy häsiýetlendirilýär.

Lomaý söwdadan tapawutlylykda, bölek söwdanyň maksady ahyrky sarp edijilere hyzmat etmekden ybaratdyr. Harytlary we hyzmatlary ulanyjylara şahsy täjirçilik maksatlar üçin bolmadyk ýagdaýlarda ulanmak üçin satmak bilen bagly bolan işleriň ähli görnüşleri bölek söwda degişlidir. Internetiň ýüze çykmagy bölek söwdanyň sanawyna täze görnüşi – internetiň üsti bilen bölek söwdany alyp barmagy goşdy. Internet arkaly bölek söwdanyň esasy elementi bolsa internet-dükanlar bolup durýarlar.

Paýlaýyş ýollaryň hereketi.

Paýlaýyş ýollary hemişelik hereketde bolýarlar. Lomaý we bölek söwdanyň täze guramalary peýda bolýar, önümleri paýlamagyň ulgamlarynyň özleri hem ösýär.

Köpýolly marketing ulgamlaryny ulanmak häzirki zaman tendensiýalarynyň biri bolup durýar. Eger edil şol bir firmada bir ýa-da birnäçe alyjylar segmentini özleşdirmek üçin iki sany ýa-da ondan hem köp paýlaýyş ýoly ulanylýan bolsa, onda ulgam köpýolly ulgam diýlip hasap edilýär. Meselem, «Compaq» kompaniýasy öz kompýuterlerini guramalara – alyjylara göni hem satýar, şeýle-de, uly bolmadyk kompýuter dükanlary arkaly, elektronikanyň ownuk söwdasyny alyp barýan söwdagärleriň we beýleki araçylaryň üsti bilen hem satýar. Bazaryň segmentleriniň köpüsini tapawutlandyrmak mümkin bolan ýagdaýlarda we paýlaýyş ýollarynyň birnäçesini ulan-

mak mümkinçiliginiň bar bolan ýagdaýlarynda şeýle çemeleşmek netijeli bolýar.

Paýlaýyş ýollarynyň sanyny köpeltmek arkaly kärhanalar üç sany usul bilen peýda gazanyp bilerler. Birinjiden, bazary gurşap almak arkaly, sebäbi köplenç ýagdaýlarda täze ýol alyjylaryň öň elýetmez bolan bölegine çekmek üçin döredilýär. Ikinjiden, ähli paýlaýyş ýollaryny saklamak üçin edilýän çykdajylar azalýar. Alyjynyň öň bar bolan toparyna harytlary satmak bilen baglanyşykly bolan çykdajylary azaltmak üçin kärhana goşmaça ýoly döredip biler. Meselem, müşderileriň saýta girmeginiň deregine, kärhananyň işgärleri olar bilen telefon arkaly gürrüňdeşlik edip bilerler. Üçünjiden, söwdanyň hili ýokarlanýar – täze goşulýan ýolda alyjynyň kanagatlandyrylmadyk ýüz tutmalaryny hasaba almagy göz öňünde tutmak bolar.

Täze paýlaýyş ýollaryň ýüze çykmagy täze meseleleri, ýagny olara gözegçilik etmek meselesini döredýär. Haçanda, iki sany ýa-da ondan köp ýol şol bir alyjylara hyzmat etmek üçin göreşenlerinde, şonda hem çaprazlyklar, gapma-garşylyklar ýüze çykýar.

Ýüze çykýan gapma-garşylyklaryň keseligine we dikligine görnüşlerini bellemek bolar. Dikligine gapma-garşylyk şol bir ýoluň dürli derejelerinde çapraz bolan ýagdaýyny aňladýar. Keseligine gapma-garşylyklar bolsa, şol bir derejede bar bolan kärhanalaryň arasynda ýüze çykýar. Ýollarda gapma-garşylyklar kärhananyň şol bir ýolda iki ýa-da ondan köp özara bäsleşýän paýlaýyş ýoly bolanda ýüze çykýar. Meselem, haçanda, önüm öndüriji şol bir wagtyň özünde edil şol bir zolagy, sebitli dillerleriň üsti bilen we gönüden-göni internet arkaly gurşap alýan bolsa, onda bu ýagdaý paýlaýyş ýoly hökmünde interneti ulanmaga synanyşmak has ýygy-ýygydan gapma-garşylyklaryň ýüze çykmagyna getirýär.

7.2. Internetde paylayyş ulgamyny guramagyn ayratynlyklary

Internetiň ösmegi bar bolan paýlaýyş ulgamlarynda iki sany täze tendensiýalaryň döremegine getirdi. Bir tarapdan, häzirki zaman maglumat tehnologiýalary önüm öndürijileriň giň köpçüliginiň öz önümleriniň ahyrky sarp edijilerine aralaşmaga mümkinçilik döretdi, bu bolsa birnäçe ýagdaýlarda köp derejeli paýlaýyş ulgamyny guramakdan gaça durmaga mümkinçilik berýär we sarp edijiler bilen

özara hereketleri göni marketing derejesinde ýola goýmaga mümkinçilik berýär. Beýleki tarapdan, internet esasy orny internet bazarynyň ähli gatnaşyjylary üçin maglumat hyzmatlaryny etmek bilen bagly bolan araçylaryň köp sanlysynyň emele gelmegine getirdi.

Tutuşlygyna internet, täze paýlaýşyň ýoly hökmünde, kärhanalaryň iki sany toparyna esasy täsiri edýär. Birinji topara sarp edijilere aralaşmagyň serişdesi hökmünde peýdalanyp biljek önüm öndürijiler degişlidirler. Ikinji topara araçylar we bar bolan ýollara gatnaşyjylar girýärler, şeýle hem internetiň önüm öndürijiler tarapyndan bu araçylaryň hyzmatyndan ýüz öwürmeginiň mümkinçiligi bilen bagly bolan käbir howplary ýüze çykarmagynyň esasynda emele gelen araçylaryň täze görnüşleri girýärler. Kärhanalaryň bu toparyna, internetiň täsirini hasaba almak bilen paýlaýyş ulgamyndaky olaryň ornuna we ýerine ýetirýän işlerine seredip geçeliň.

Internet önüm öndürijiler üçin.

Harytlary we hyzmatlary ýaýratmagyň täze doly hukukly ýoly hökmünde internete seredip geçmeklik ýagdaýlaryň birnäçesine esas bolup durýar.

Birinjiden, ol kärhanalara öz gurply müşderileri bilen islendik geografiki nokatdan, wagt araçäklerine we gije-gündiziň haýsy wagtydygyna bagly bolmazdan, özara hereket etmäge mümkinçilik berýär, ýagny öz önümlerini ahyrky sarp edijilere gönüden-göni aralaşmaga mümkinçilik berýär. Şeýle-de onuň kömegi bilen maglumat alyş-çalşygy ýönekeýleşýär, bu bolsa haýsydyr bir ýokary maddy çykdajylary etmezden, giň we takyk maglumatlary bermäge mümkinçilik berýär.

Ikinjiden, özüniň üsti bilen maglumatlar funksiýasy, herekete getirmek, gepleşikleri geçirmek, sargytlary we tölegleri geçirmek ýaly funksiýalary amala aşyryp bolýan mümkinçiligi sebäpli, internet köp derejeli paýlaýyş ulgamyny gurmakdan has ýygy-ýygydan ýüz öwürmäge we sarp edijiler bilen özara hereketleri göni marketingiň derejesinde guramaga mümkinçilik berýär.

Ikinji ýagdaýda önümleri sarp edijilere ýetirmek we olara hyzmat etmek boýunça funksiýalaryň ýerine ýetirilişiniň netijeliligi baradaky mesele ör-boýuna galýar, birinji ýagdaý barada aýdanymyzda bolsa kärhanalaryň paýlaýyş ulgamynda internet ulanylanda ýygy-ýygydan ýüze çykýan esasy meseleler, paýlaýyş ulgamyndaky gapma-garşylyklar, dawa-jenjeller barada gürrüň bereris.

Haçanda, öndüriji önümlerini paýlaýyş ýolunyň adaty görnüşi barka öz önümlerini ahyrky sarp edijilere internetiň üsti bilen gönüden-göni satyp başlasa, onda paýlaýyş ulgamynda gapma-garşylyklaryň ýüze çykmagy mümkin. Bu ýagdaýda onuň sebäbi, önüm öndürijileriň öz araçylaryny olaryň bazarynyň ol ýa-da beýleki sektoryna hyzmat etmek bilen alýan girdejisinden mahrum etmeklerinden ybarat bolup durýar. Bu ýagdaý uly araçynyň harytlary sarp edijilere gönüden-göni satmak üçin internete çykanda hem ýüze çykyp biler. Eger-de şeýle gapma-garşylyklar çözülmän galsa, onda kärhananyň bazarynda ýaramaz ýagdaýyň peýda bolmagyna getirer.

Mysal hökmünde ýük reýslerine ýerleri gönüden-göni ahyrky sarp edijilere satyp başlanda şunuň ýaly mesele bilen ýüzbe-ýüz bolan, KLM golland awiakompaniýasy (www.klm.com) bilen bolup geçen ýagdaýy getirip bileris. Araçylar hökmünde hereket edýän we petekleri şahsy müşderilere satýan iri alyjylara bu ýagdaý ýaramady we olar beýleki kompaniýalara artykmaç üns bermek bilen KLM bilen iş salyşmakdan ýüz öwürdiler.

Netijede, KLM ilki bilen özüniň elektron işewürligini ýapmaly boldy we soňra özüniň elektron strategiýasyna düýpgöter täzeden seretmeli boldy. Bu mysal, eger kompaniýanyň öňden hereket edýän hemişelik paýlaýyş ýollary bar bolsa, onda öz harytlaryny ahyrky sarp edijilere satmak üçin interneti peýdalanmaga başlamazdan öň, ähli zady seljerip, bu işe akylly-başly çemeleşmelidigini görkezýär. Önümleri ýaýratmak boýunça çaprazlyklaryň işewürlikde ýeterlik derejede adaty ýagdaýdygyna seretmezden, ýagdaýlary şol derejä ýetirmek hiç kime bähbitli däldir. Şonuň üçin täze ýol saýlamazdan ozal, ol ýolda bolup biljek çaprazlyklary aradan aýyrmagyň çözgüdini bilmelidir.

Bolup biljek gapma-garşylyklaryň çägini hemişe öňünden kesgitlemek mümkin däldir. Şonuň üçin, şeýle ýagdaýlaryň bolaýan wagtlarynda olaryň ýetirip biljek zyýanlaryny azaltmak üçin strategiýany işläp düzmek hökmanydyr. Ol gapma-garşylyklary çözmegiň mümkin bolan ýollaryny ýa-da emele gelen ýagdaýdan çykalgany, meselem, bar bolan önümleri ýaýratmak zynjyryndan kimdir biriniň giden ýagdaýynda ol ýa-da beýleki funksiýany ýerine ýetirip biljek täze araçylary saýlap almaklygy göz öňüne tutmalydyr.

Paýlamak ulgamynda interneti ulanmaklyga dogry çemeleşilende, kärhana özüniň mümkin bolan meselelerini öňünden çözmäge oýlanyşmaga borçludyr, esasy netije bolsa gapma-garşylyklar däl-de, satuwyň umumy möçberiniň ösmegi we kärhananyň sarp edijileriniň täze maksatlaýyn toparyna çykmagydyr.

Internet araçylar üçin.

Köpsanly önüm öndürijiler harytlary öndürýärler, olary ýaýradyjylar bolsa bu harytlary satyn alýarlar we paýlaýyş ýollaryň birnäçe derejesi arkaly ahyrky sarp edijiler bilen iş salyşýan ownuk söwda bilen meşgullanýan söwdagärlere geçirýärler. Paýlaýyş zynjyrynyň goşmaça hyzmatlary harytlary daşamakdan, olary ammarda saklamakdan, sarp edijilere ýetirmekden, serwis hyzmatlaryny etmekden we ş.m. ybaratdyr.

Şeýlelikde, araçylaryň bolmak meselesi önümleri ýerleýiş ýollarynyň otnositel netijeliliginiň meselesi bolup durýar. Önüm öndürijiler üçin araçylar bilen hyzmatdaşlyk etmegiň bähbitlidiginiň sebäpleri, örän oňat düşnükli we ol hatda internet eýýamynda hem işewürlik üçin özüniň aktuallygyny ýitirmeýär. Araçylar köplenç halatda maksatlaýyn bazarlara has netijeli täsir edýärler. Özleriniň aragatnaşyklarynyň, tejribelikleriniň, ýöriteleşen ugurlarynyň bolmagynyň we öz işleriniň möçberleriniň ululygynyň kömegi bilen araçylar, önüm öndürijiniň, özüne garanyňda sarp edijilere hyzmatlaryň has giň köplügini teklip edýär. Onuň ýaly ýagdaýlarda bar bolan paýlaýyş ulgamyndan ýüz öwürmek önüm öndüriji üçin asla bähbitli däldir we adaty araçylaryň daşyndan aýlanyp geçip bolmagynyň we ahyrky sarp edijiler bilen göýä aragatnaşygy ýola goýjak bolmagynyň deregine oňa birinji kategoriýa, ýagny adaty araçylar bilen iş salyşmak has amatlydyr. Meselem, önüm öndüriji kompaniýa ahyrky sarp edijiler üçin däl-de, araçylar üçin web-saýty döredip biler, bu saýta bolsa araçylar özlerine gerekli harytlary sargyt edip bilerler.

Internet eýýamynda araçylaryň ornuny we roluny kesgitlemeklige başga bir çemeleşme ahyrky sarp edijilere paýlaýyş ulgamynyň berýän gymmatlyklaryna gaýtadan seretmekden ybarat bolup biler. Meselem, internet eýýamynda sarp edijileriň gymmaty maglumatlaryň goşulmagynyň kömegi bilen döredilip bilner. Şu modele eýerip, araçy öz saýtyny döredip biler, bu saýty sarp edijiler maglumatlaryň iň uly möçberlerini gözläp, ölçegleriniň giň gerimi

boýunça harytlaryň häsiýetnamalaryny obýektiw deňeşdirmek mümkinçiligini gözläp we öýünden çykman haryt satyn almaklygy amala aşyrmak mümkinçiliklerini gözläp bu saýta gelerler. Bu mysal öz ýaýradýan harytlarynyň sarp edijileriň gymmatyny artdyrmagyň täze ýoluny tapan araçylaryň bellibir kategoriýasynyň internet eýýamynda hem ýaşap biljekdigini görkezýär.

Internetde bölek söwda.

Öň agzalyp geçilişi ýaly, bölek satuwa harytlary we hyzmatlary ahyrky sarp edijilere, şahsy durmuşda täjirçilik däl maksatlarda ulanýanlara satmak bilen bagly bolan işleriň ähli görnüşleri degişlidir.

Internetiň ýüze çykmagy we ösmegi ahyrky netijede internetiň söwda-satuw usullarynyň we ýerleriň bar bolan satuwyna goşulmagyna getirdi. Şeýlelik bilen, ownuk söwdanyň sanawyna ýene-de bir usul goşuldy, ol bolsa internetde ownuk söwdany etmekdir, internetdäki ownuk söwdanyň esasy elementi bolup hem internet-dükanlar durýar.

Internet-dükan – bu önümi elektron görnüşde ýa-da başga bir görnüşde görkezmegi ulanmak bilen internet arkaly önümleri satmagy üpjün edýän web-saýtdyr. Bir serwerden görkezýär we satylýan harytlaryň sany birden birnäçe müňe çenli bolup biler. Satyn alnan harydyň bahasy interaktiw töleg ulgamlarynyň kömegi bilen, şeýle-de adaty usul bilen – bankyň ýa-da poçtanyň üsti bilen pul geçirmek arkaly hem amala aşyrylyp bilner, haryt alyja eltilip berlende, gijä galan töleg arkaly we ş.m. usullar bilen tölegler amala aşyrylyp bilner.

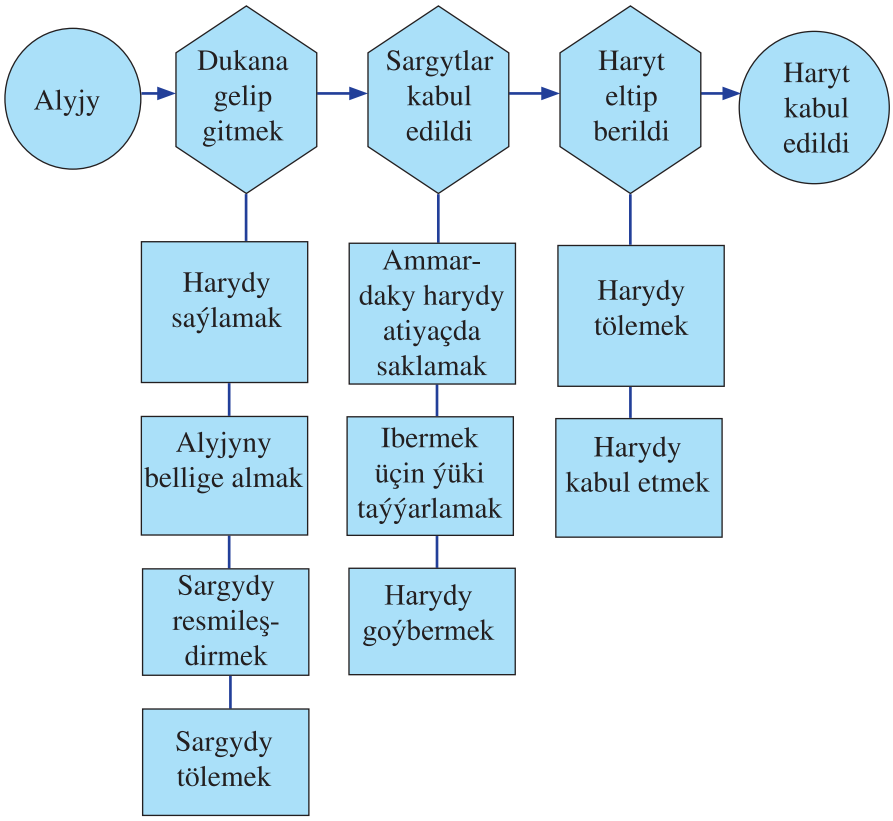
Internet-dükan göni marketingiň elementlerini adaty dükana gelip-gitmeleriň obrazy bilen birleşdirýär, söwdanyň adaty formalaryndan onuň tapawutly talaplary harytlaryň we hyzmatlaryň köp sanlysyny teklip etmek mümkinçiliginden we hut şu harydy ýa-da hyzmaty satyn almak üçin alyjynyň bellibir karary kabul etmegi üçin zerur bolan maglumatlary has köp möçberleri bilen sarp edijileri üpjün edip bilmek mümkinçiligi bolup durýar. Mundan başga-da, kompýuter tehnologiýalaryny ulanmagyň hasabyna müşderileriň internet-dükana girmelerinden we öň satyn alan zatlarynyň taryhyndan netije çykaryp, müşderileriň her birine çemeleşmegi özboluşly aýratynlykda alyp barmak mümkin.

Internet-auditoriýany özüne çekmek boýunça eýýäm internet üçin adaty bolan harytlar: kitaplar, diskler, aýdym-saz, wideo satýan

dükanlar öňdeligi eýeleýärler. Olaryň paýyna ähli geleşikleriň takmynan 80%-i düşýär.

Töleg tölemek usullarynyň arasynda haryt eltilip berlende nagt hasaplaşmak usuly töleg ulgamlarynyň barha has giň ýaýraýandyklaryna garamazdan, bu ulgamyň özüniň ýeterlik derejede bolmazlygy bilen düşündirilýär.

Harytlary eltip bermek boýunça kompaniýalaryň öz hususy gulluklary, adatça, uly bolmadyk zolaklaryň, sebitleriň çäklerinde ulanylýar. Aýratyn zolaklarda hyzmat etmek, düzgün bolşy ýaly, poçta arkaly ýa-da harytlary eltip bermegiň halkara gulluklarynyň kömegi arkaly amala aşyrylýar.



7.1-nji şekil. Alyjynyň internet-dükan bilen özara hereketiniň shemasy

Brauzeriň kömegi bilen alyjy internet-dükanyň web-saýtyna girýär. Saýt özünde elektron witrinany saklaýar bu witrinada bolsa harytlaryň katalogy we hasaba alyş maglumatlaryny girizmek, sargytlary döretmek, internetiň üsti bilen tölegleri geçirmek, harytlary eltip bermegi resmileşdirmek, satyjy barada maglumatlary almak we interaktiw kömek üçin interfeýsiň zerur elementleri görkezilendir.

Alyjylar dükana gelenlerinde olar bellige alynýar we sargytlar resmileşdirilýär. Alyjy harydy saýlap alandan soň, ol bu harydyň nähili boljakdygyny we nähili edilip beriljekdigi görkezilen formany doldurýar. Şahsy maglumatlary gorap saklamak üçin özara hereket goralan ýol boýunça amala aşyrylmalydyr, meselem, SSL protokoly boýunça amala aşyrylmalydyr. Sargytlar resmileşdirilip gutarylandan we bellige alnandan soň alyjy barada ýygnanylan ähli maglumatlar elektron witrinadan internet-dükanyň söwda ulgamyna gelip düşýär. Ol ýerde talap edilen harydyň ammarda bardygy-ýokdugy baradaky barlag amala aşyrylýar, töleg ulgamyna ýüz tutma başlanýar. Eger haryt ammarda ýok bolsa, onda iberijä, üpjün edijä ýüz tutma ugradylýar, alyja bolsa harydy eltip bermegiň dowamlylygy barada habar berilýär.

Eger harydyň bahasy haryt alyja eltip berlende amala aşyrylýan bolsa, onda munuň ýaly ýagdaýlarda sargytlaryň hakykylygyny tassyklamak hökmanydyr. Köplenç ýagdaýlarda bu elektron poçtanyň kömegi bilen ýa-da telefon arkaly amala aşyrylýar.

Eger dükanyň satyn alnan harytlar üçin tor boýunça töleglerini amala aşyrmaga mümkinçiligi bar bolsa, onda töleg tölemek tapgyrynda töleg ulgamy birikdirilýär. Wirtual tölegiň geçirilendigi baradaky habar söwda ulgamy tarapyndan alnandan soň, eltip bermek gullugy üçin sargyt döredilýär.

Tutuşlygyna alanyňda, elektron söwda ulgamyny üç sany esasy elemente bölmek mümkindir: elektron witrinaly we söwda ulgamly internet-dükan; satyn alnan harytlaryň bahalaryny tölemek ulgamy; harydy eltip bermek gullugy.

7.3. Internet torunyn osmegi bilen şertlendirilen araçylaryn taze gornuşleri

Elektron işewürligiň çalt ösýän çäkleriniň biri hem internetiň üsti bilen edilýän maliýe hyzmatlarynyň çägi bolup durýar, onda bolsa möhüm orunlaryň birini walýuta, daşary ýurt pullary biržasynda we fond biržasynda işlemek boýunça hyzmatlar eýeleýär. Biz bu ýerde merkezi elementi «elektron broker» diýlip atlandyrylýan internet-araçy bolup durýan hyzmatlary etmegiň tehnologiýasyna seredip geçeris.

Elektron brokeriň işiniň aýratynlyklaryny öwrenmek üçin biz adaty brokerleriň – klassyky brokerleriň we diskont brokerleriň işlerine seredip geçeliň.

Klassyky broker – bu müşderileriň ygtyýaryna hyzmatlaryň doly toplumyny berýän broker (*full service broker*), bu hyzmatlara bolsa şular girýär:

- orderleri kabul etmek we olary bazara çykarmak;
- gymmat kagyzlary satmak (satyn almak) barada şahsy maslahatlar bermek;
- fond portfelini dolandyrmak (müşderiniň islegi boýunça);
- maýa goýum hasabyny doly hukuk, maliýe taýdan we beýleki taraplardan goldanylmagy.

Müşderä maslahaty, adatça, bellibir işgär telefon boýunça berýär.

Diskont brokeri (*discount broker*) – bu maslahat bermeýän, diňe geleşigi bazara çykarýan brokerdir.

Wirtual ýa-da elektron broker (*on-line broker*) – bu internet arkaly öz hyzmatlaryny edýän brokerdir. Klassyky broker hem, diskont broker hem elektron broker bolup bilerler. Ondan başga-da, adaty broker hyzmatlaryny edýän banklaryň köpüsi şeýle hyzmatlary edýärler. Şunlukda, tehnologik nukdaýnazaryndan seredeniňde, telefon bilen düşündireniňde internet müşderileriň köp sanlysyna hyzmat etmäge mümkinçilik berýän we buýruklary kabul etmegiň diňe goşmaça bir serişdesi bolup durýar.

Ýokarda getirilip görkezilen adalgalar edýän hyzmatlarynyň görnüşine görä, brokerleriň funksional tapawutlaryny şöhlelendirýär, bu bolsa, haçanda «wirtual» adalganyň sargydyny kabul etmek we gaýtadan işlemek tehnologiýasyny görkezýän wagtynda, maýa

goýulýan serişdeleriň ölçegleri, maýa goýmagyň usullary we ş.m. boýunça müşderileri böleklemäge alyp barýar.

Hususy şahsyýetiň biržada geleşikleri geçirmäge hukugy ýokdur. Munuň üçin araçylaryň birgiden zynjyry bar. Meselem, NASDAQ-yň orderine düşmegiň marşruty şeýle: «*Maýadar – broker – söwda gatnaşyjy – söwda ulgamy*».

Internet döredilmezinden öňki döwürlerde maýadarlaryň buýruklary telefon boýunça berilýärdi (gürrüň ýazylyp alynýardy, dawaly ýagdaýlar gabat gelende telefon gürrüňiniň bu ýazgysyna salgylanýardylar), has gijiräk bolsa buýruklar faks boýunça berilýärdi. Ondan soň orderi kabul edip alan klerk, bu orderi «girdeji» edýärdi we ony gönüden-göni biržada bolýan we edil özi ýaly brokerler bilen geleşikler baglaşýan «parket brokerine» geçirýär.

Kompýuterleriň we telekommunikasiýalaryň ösmegi bilen köp biržalar özleriniň goralan torlarynyň çäklerinde işleýän söwda meýdançalaryna daş aralyklardan aralaşyp bilmekligiň awtomatlaşdyrylan ulgamyny işläp düzdüler. Bu söwda meýdançalaryna diňe iri broker kompaniýalarynyň treýderleri girip bilýärler, sebäbi daş aralygyň terminalyny gurmagyň we aragatnaşyk ýollaryny kärendesine almagyň bahasy örän gymmatdyr. Her biržanyň öz terminaly bar we bu öňe tarap ädilen uly ädimdi, ýöne müşderiler entek öz buýruklaryny şol öňki telefonyň kömegi bilen berýärler.

XX asyryň 90-njy ýyllarynyň başlarynda buýruklar internet arkaly berlip başlandy. Ýöne özgerişlikler uly bolmady, sebäbi broker öz edarasynyň bölüminde iki sany kompýuteriň öňünde oturýardy, bir kompýuteriň ekranynda ol internet boýunça ugradylan orderi görýärdi, beýleki kompýuteriň klawiaturasyndan bolsa bu orderi el bilen söwda meýdançasynyň ulgamyna girizýärdi.

Ahyrynda, indiki ädim broker kompaniýasynyň serwerine internet arkaly müşderileriň orderini awtomatik ýagdaýda gaýtadan işlemek ulgamynyň döremegi boldy, bu serwerde bolsa orderiň hakykylygynyň barlagy, müşderä elýeterli bolan limitleri barlamak (kagyzlar boýunça hem-de pul boýunça), orderi gerekli formata geçirmek we ony kesgitli söwda meýdançasynyň söwda ulgamyna ugratmak geçirilýärdi. Ilkinji ulgamlarda, esasanam, interfeýsiň

funksionallygy amala aşyrylýardy. Ondan soňra hasabatlary alyp barmagy, hasabatlary düzmekligi, hasaplaşyk-depozitor amallary we ş.m. goşmak bilen içki funksiýalar awtomatlaşdyrylyp başlandy. Bu funksiýalary durmuşa geçirýän ulgamlaryň mysaly «Internetde haryt syýasaty we hyzmatlar bazary» babynda getirilip görkezildi.

Şeýle usulda birža bilen özara hereketler, adatça, şlýuz arkaly maglumatlary alyş-çalyş etmegiň standart buýruklarynyň we formatlarynyň ýagdaýyny (kabul edildi, garaşmaly, ýerine ýetirildi we ş.m.) yzarlamaklyga mümkinçilik berýän ýüz tutmalary gaýtadan işlemegiň toplumlary arkaly amala aşyrylýar. Şunlukda, biržanyň söwda ulgamy iş ýüzünde mydama brokeriň torundan we has-da internetden üzňedir. Häzirki günde bolsa iş ýüzünde halkara biržalarynyň ählisi özleriniň söwda ulgamlaryna daşky gurşawdan aralaşmak mümkinçiligini döretmek üçin şlýuzlary döretdiler.

VIII BAP
INTERNETDE KOMMUNIKATIW SYÝASATYŇ GURALYŞY

Sarp edijileri kanagatlandyrmak üçin hususy çözgütleri gözlemegiň umumy tendensiýalary bilen kesgitlenýän, sarp edijilere aýry-aýrylykda çemeleşmegi ulanmagyň has-da ýaýbaňlandyrylmagy önüm öndürijiler bilen sarp edijileriň arasyndaky gatnaşyklaryň häsiýetnamalarynyň emele gelmek, täzeden emele gelmek, özgermek prosesine barha we barha işjeň täsir edýär. Köpçülikleýin marketingiň klassyky monologyndan alyjy bilen gönüden-göni gepleşige geçmek şeýle emele gelmeleriň, özgertmeleriň netijesidir.

Gatnaşyklaryň täze hiline geçmäge has uly täsir eden faktorlar şulardyr:

- kompýuter tehnologiýalarynyň, programma üpjünçiliginiň, şeýle-de internet-tehnologiýalaryň ähli ýerlerde ornaşdyrylmagy;
- sarp edijiler bilen özara hereketleriň ähli proseduralaryny awtomatlaşdyrmak mümkinçiligi we alnan maglumatlaryň soňra awtomatiki usulda seljerilmegi we ulanylmagy;
- müşderiler bilen özara hereketleriň proseduralaryny personallaşdyrmak mümkinçiligi;
- haýsydyr bir harydy satyn almaga bellibir karara gelmegi üçin sarp edijilere maglumatlaryň ýetmezçilik etmek we olaryň wagtlarynyň az bolmak meselelerini çözmek;
- göni internetiň üsti bilen harytlary satyn almak we olaryň bahasyny tölemek mümkinçiligi.

8.1. Internetde kommunikatiw syyasat

Internetde geçirilýän kommunikatiw syýasat – bu kärhananyň, alyjylaryň zerurlyklaryny kanagatlandyrmak we girdeji almak maksady bilen bazarlarda harytlary we hyzmatlary öňe sürmegi we olara durnukly we netijeli islegleri emele getirmegi üpjün edýän, internetiň kommunikasiýa serişdeleriniň toplumyny peýdalanmagyň esasynda marketing ulgamynyň ähli subýektleri bilen firmanyň özara

hereketlerini programmalaşdyrmaga we amala aşyrmaga gönükdirilen hereketleriniň ugrudyr.

Ahyrky maksada baglylykda, internetde marketing kommunikasiýalaryny iki sany görnüşe bölmek mümkin:

- harydy işläp düzmek, döretmek, kämilleşdirmek we bu harydyň bazarda özüni görkezişi bilen bagly bolan kommunikasiýalar;
- harydy öňe sürmek bilen bagly bolan kommunikasiýalar.

Harytlary işläp düzmek, döretmek we kämilleşdirmek bilen bagly bolan marketing kommunikasiýalary, esasanam, uly islegden peýdalanýan harytlary döretmegi öz öňünde maksat edip goýýan marketing ulgamynyň ähli subýektleriniň netijeli özara hereketlerini üpjün etmäge gönükdirilendir.

Internet bilen bir hatarda, täze harytlary işläp düzmekde netijeli özara hyzmatdaşlygy gazanmak üçin, şeýle-de intranet we ekstranet ýaly ulgamlar has giňden ulanylýar.

Intranet özüniň ulanyjylary kompaniýanyň işgärleri bolup durýan web-tehnologiýalara esaslanan maglumatlar gurşawyndan ybaratdyr. Oňa kompaniýanyň özünde resminamalaryň dolanyşygyny, korporatiw maglumatlar ulgamyny, maglumat bazalaryny we ş.m. birikdirýän bitewi maglumat infrastrukturasy hökmünde garamak mümkin.

Ekstranet (*Extranet*) bolsa öz gezeginde, kompaniýanyň ähli şahamçalaryny, onuň hyzmatdaşlaryny we müşderilerini özüne birleşdirýän paýlanan maglumat gurşawydyr. Intranete garanyňda, ekstranetiň has açyk, aýdyň ulgamdygyny aýtmak bolar. Intranet we ekstranet torlaryny döretmek üçin ulanylýan tehnologiýalaryň we gurallar serişdeleriniň, aslynda, edil internet torunda ulanylýan tehnologiýalar we serişdeler bilen birmeňzeşdigini ýene-de bir gezek tekrarlaýarys. Olaryň tapawutlary bu torlaryň özlerine birikdiren gatnaşyjylaryň sanyndan ybaratdyr. Intranet kompaniýanyň diňe içki maglumat gurşawydyr. Ekstranet bolsa, kompaniýanyň işgärleri bilen bir hatarda, onuň hyzmatlaryny hem özüne birleşdirýär. Internet bolsa global bütindünýä maglumat ulgamydyr.

Ikinji görnüşli kommunikasiýalar, ýagny önümleri öňe sürmek bilen bagly bolan kommunikasiýalar, ilkinji nobatda firmanyň yg-

tyýarynda ýa-da eýýäm harytlaryň we hyzmatlaryň bazarynda bar bolan önümleri öňe sürmäge gönükdirilendir. Bu harydy satyn almagyň zerurlygyna potensial alyjylary ynandyrmak ýa-da eýýäm bar bolan alyjylara bu harytlary ikinji gezek ýa-da yzygiderli satyn almagy ýatlatmak şu ýagdaýda esasy wezipe bolup durýar.

Alyjylary habardar etmek, olara täsir etmek, olary doly ynandyrmak we höweslendirmek, olary satyn alyş, alyp-satmak prosesine çekmek mehanizmleriniň kömegi bilen harytlary öňe sürmek işi durmuşa geçirilýär. Harytlary öňe sürmek mehanizmi toplumlaýyn gurallaryň jeminiň kömegi bilen herekete getirilýär, bu toplumlaýyn gurallaryň jemine bolsa, mahabat, harytlary ýerlemegi höweslendirmek, jemgyýetçilik pikirini döretmek, brending girýärler. Harytlary öňe sürmek işi bir guraly (bu has ýygy-ýygydan gabat gelýär) ýa-da gurallaryň jemini ulanmak arkaly gurnalyp bilner. 8.1-nji tablisada internetde marketing kommunikasiýalarynyň has ýygy-ýygydan ulanylýan gurallary görkezilýär.

8.1-nji tablisa

Internetde marketing kommunikasiýalarynyň esasy gurallary

Mahabat	Satuwy höweslendirmek	Jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklar
Kompaniýanyň web-saýty	Bäsleşikler, oýunlar, lotereýalar	Kompaniýanyň web-saýtynda materiallary çap etmek
Banner mahabaty, tekst mahabaty we multimedia serişdeleriniň mümkinçiliklerinden peýdalanýan mahabat	Sylaglar, baýraklar we sowgatlar	Internetiň habar beriş serişdelerinde, ýöriteleşdirilen we tematiki saýtlarda materiallary we täzelikleri çap etmek
Kataloglarda saýtlary hasaba almak we gözleg ulgamlary tarapyndan saýtlaryň indeksirlenmegi	Synag üçin alnan nusgalar, görkezmek üçin niýetlenen görnüşler	Internetde işjeň beýan etmek bilen marketing çärelerini geçirmek
Elektron poçtanyň kömegi bilen geçirilýän mahabat	Kuboklar	Konferensiýalara gatnaşmak

Ýollaýyş sanawynda, konferensiýalarda we bildirişler tagtalarynda geçirilýän mahabat	Nyrhlaryň arzanladylmagy	Howandarlyk etmek

Internetiň ýüze çykmagy we ösmegi gurallaryň giden bir köplügini emele getirdi, bu gurallaryň funksiýasy bolsa harytlary bazarda öňe sürmekden, şeýle-de internet toruny ulanmak bilen bagly bolan goşmaça meseleleri çözmekden ybaratdyr, olara bolsa öz hususy web-saýtyny döretmek, ony öňe sürmek we internetde öz hususy özboluşly keşbini emele getirmek degişlidir.

Kompaniýanyň web-saýty, adatça, internetde geçirilýän kommunikatiw syýasatyň merkezi elementi bolup çykyş edýär. Şonuň üçin hem ony öňe sürmek meselesi has möhüm wezipe bolup durýar, bu wezipäniň üstünlikli durmuşa geçirilmegine bolsa ähli kommunikatiw syýasatyň netijeliligi bellibir derejede baglydyr.

Gowy işlenilip düzülen adaty brendiň bolmagy hem internetde özara hereketiň netijeli syýasatyny gurmak wezipesini bellibir derejede ýeňilleşdirip biler, ýöne, internetde kommunikasiýalaryň iň uly netijeliligini gazanmak üçin täze brendi döretmegiň gerek bolmagy mümkin ýa-da eýýäm bar bolan brendi interaktiw edip, transformirlemegiň gerek bolmagy mümkin.

8.2. Web-sayt internetde kommunikasiya ulgamlarynyn esasy hokmunde

Internet ulanyjylara kommunikasiýa gurallarynyň giň toplumyny hödürleýär. Islendik ulanyjy internete birigip, ýüzugra saýtlar boýunça ugrukdyrmalary almak, elektron hatlary almak we ugratmak, konferensiýalara we çatlara gatnaşmak mümkinçiligini we beýleki mümkinçilikleriň ägirt köp sanlysyny alýar, başga söz bilen aýtsak, ulanyjy internet gurşawy bilen interaktiw özara hereket etmäge mümkinçilik alýar.

Islendik kompaniýa hem interneti ulanyjy bolup biler. Internet toruna birigen badyna ol özüniň täjirçilik işini alyp barmagyň täze usullaryny ulanmaga başlap biler, meselem, elektron poçtanyň kömegi bilen öz hyzmatdaşlary ýa-da müşderileri bilen özara hereketleri

14. Sargyt № 2801

edip biler ýa-da öz bäsdeşleri baradaky internetde görkezilen maglumatlary barlap, gözden geçirip, seljerip biler.

Internetiň esasy gulluklary bilen işlemegi özleşdirip, islendik ulanyjy has hem kämilleşip biler we özüniň hususy web-saýtyny, interaktiw dükanyny ýa-da söwda ulgamyny döredip, internet gurşawyny durmuşa geçirmäge iň bir işjeň ýagdaýda gatnaşyp biler.

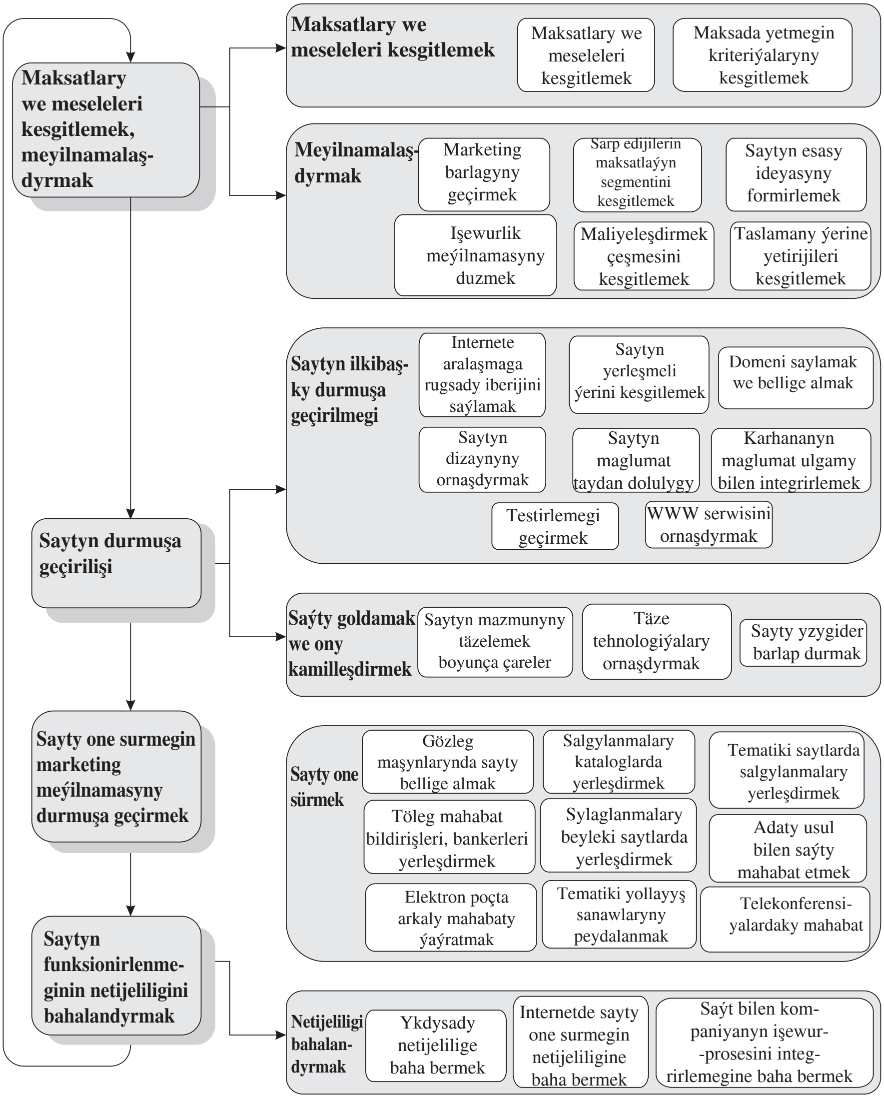
Öň elýeterli bolan kommunikasion gulluklaryna goşmaça hökmünde, web-saýt kompaniýalara goşmaça giň mümkinçilikleri berýär. Olaryň esasy aýratynlygy şundan ybarat, ýagny indi kompaniýa ulanyjylara goşmaça serwisi teklip edip biler, meselem, maglumatlary berip, satuwdan öňki we soňky hyzmatlary edip biler, harytlary we hyzmatlary satyp biler. Eger kompaniýanyň öz hususy saýty bar bolsa, onda internetde geçirilýän mahabat çäreleriniň netijeliligi ýokarlanýar, sebäbi islendik mahabat özünde bu kompaniýanyň saýtyna salgylanmany saklap biler, bu saýtda bolsa ulanyjylara maglumatlaryň has köp sanlysy elýeterli bolar we ol bu firma we onuň teklipleri barada has giň düşünje alar. Mundan başga-da, kompaniýanyň saýtyna girýän ulanyjylaryň özlerini alyp baryşlary kompaniýanyň maglumat ulgamyna ýüzugra düşüp biler we olara mundan hem has ýokary hilli hyzmat etmäge gulluk eder.

Şeýlelikde, web-saýt internetde marketingiň esasy elementleriniň biridir we kärhananyň marketing gullugy tarapyndan özüne has köp üns berilmegini talap edýär.

Marketingiň nukdaýnazaryndan, **web-saýt** – bu maksatlaýyn auditoriýanyň bir ýa-da birnäçe segmentleri bilen özara hereketleri amala aşyrmaga mümkinçilik berýän gurallaryň we maglumat bloklarynyň toplumydyr. Onda haýsy maglumatlar görkezilmeli, haýsy gurallar herekete getirilmeli, olar özaralarynda nähili özara hereket etmeli – bularyň hemmesi işewürligiň saýlanyp alnan modeline, uzakmöhletleýin we gysga wagtlaýyn wezipelere baglydyr, şeýle-de maksatlaýyn auditoriýanyň segmentleriniň görnüşine, tipine we bu auditoriýada ol ýa-da beýleki usul bilen aragatnaşygy amala aşyrmagyň mümkinçiliklerine baglydyr.

Web-saýty döretmegiň tapgyrlary.

8.1-nji şekilde web-saýty gurmagyň umumy blok-shemasy görkezilendir. Ol dört sany esasy tapgyry özüne birleşdirýär.



8.1-nji şekil. Web-saýty gurmagyň blok-shemasy

Birinji tapgyr – wezipeleri kesgitlemek we bu wezipeleri amala aşyrmagyň ýollaryny kesgitlemek, marketing barlaglaryny geçirmek we zerur çäreleriň meýilnamasyny işläp düzmek. Bu tapgyr esasy ähmiýete eýedir, sebäbi gurlan ulgamyň netijeliligi we bu ulgamyň tutuşlygyna ýaşaýşa ukyplylygy bu tapgyrda alnan maglumatlara we olaryň esasynda kabul edilen çözgütlere bagly bolup biler.

Web-saýty durmuşa geçirmek indiki tapgyr bolup durýar. Onda serweriň ýerleşmeli ýerini, internet hyzmatlaryny beriji saýlap almak ýaly soraglar çözülmelidir, serweriň dizaýny we onuň strukturasy işlenip düzülmeli, web-saýtyň başlangyç maglumatlar bilen doldurylmagy, kärhananyň bar bolan maglumatlar ulgamy bilen onuň ylalaşyklylygy baradaky meseleler seredilmeli we deslapky testirlemek geçirilenden soň web-serwer internetde ýerleşdirilip bilner. Mundan soň oňa ulanyjylary, ýagny firmanyň häzirki bar bolan we potensial müşderilerini çekmek meselesini çözmeli bolýar. Şonuň üçin hem indiki tapgyr ulanyjylary serwere gelmäge çekmek boýunça toplumlaýyn çäreleriň geçirilmegidir. Şu tapgyr internetde mahabatyň ähli görnüşleriniň, ýagny bannerleri ýerleşdirmekden başlap, paýlaýyş we ýaýradyş sanawlarynyň ulanylmagyna we telekonferensiýalara gatnaşmaga çenli ähli görnüşleriniň ulanylýandygyny aňladýar.

Ýokarda görkezilen üç tapgyry dördünji tapgyr jemleýär, ýagny alnan netijeleri öň kabul edilen kriteriýalar bilen deňeşdirmegiň esasynda jemleri jemlenýär.

Interneti ulanmak bilen işewürligi guramaga dogry çemeleşilende, ol özüniň ösmegini we kämilleşmegini dowam etdirer. Birinji tapgyryň jemleri jemlenenden soň, umumy maksatlaryň we wezipeleriň üýtgedilmegi mümkindir, bu bolsa marketing maksatnamasynyň birinji tapgyrynyň meselelerine gaýtadan seretmäge getirer. Ahyrky ulanyjynyň nukdaýnazaryndan, onuň dizaýnynyň şowsuz durmuşa geçirilendigi ýa-da gelýänleriň sanynyň azlygy üçin, web-serwerlerden garaşylýan netijeleriň ýeterlik däldigi sebäpli, degişli düzedişleri geçirmek üçin ikinji ýa-da üçünji tapgyra dolanmak zerurdyr. Ilkibaşky meýilnamalara has uly özgertmeleri internet gurşawynyň özi hem girizip biler, internet gurşawynyň ösüşiniň ýokary dinamikasy bolsa, ulanylýan usullaryň we serişdeleriň yzygiderli, hemişelik kämilleşdirilmegini talap edýär. Şeýlelikde, web-serweriň esasyn-

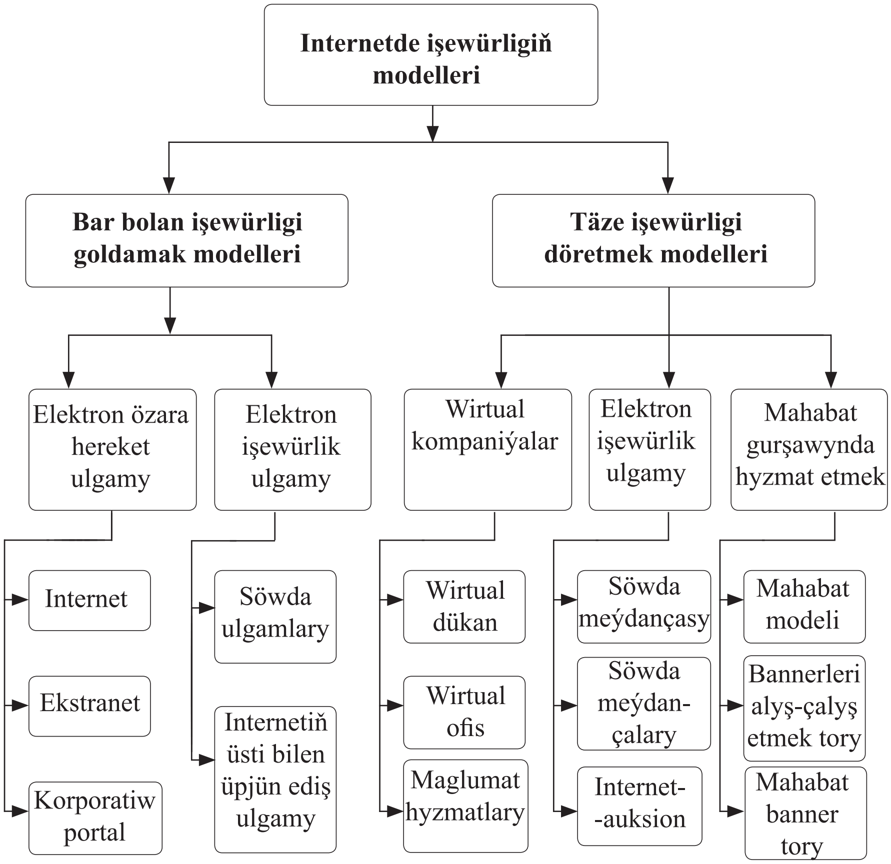
da marketing maksatnamasyny gurmak internetiň ösmegi bilen bilelikde hereket edýän iterasion prosesidir.

Işewürligiň modelleri.

Islendik web-saýtyň bolmagynyň we ösmeginiň esasynda işewürligiň kesgitli bir modeliniň ýatmagy hökmanydyr has anyk aýtsak, interneti täjirçilik işinde peýdalanmagyň esasynda, web-saýt onuň esasy bolup çykyş edýär.

Tutuşlygyna alanyňda, interneti işewürlikde ulanmagyň modellerini iki sany esasy topara bölmek mümkin (*8.2-nji şekil*).

- bar bolan işewürligi goldamak modelleri;
- internetde täze işewürligi döretmegiň modelleri.



8.2-nji şekil. Interneti täjirçilik işinde peýdalanmagyň işewür-modelleri

Bar bolan işewürligi goldamak modelleri.

Bar bolan işewürligi goldamak ýa-da giňeltmek üçin interneti peýdalanmak birinji toparyň esasy bolup durýar. Bu kompaniýanyň işgärleriniň we bölümleriniň, şol sanda ýerleşişleri boýunça dagynyk bolan bölümleriniň arasynda, has ysnyşykly özara hereketleri ýola goýmak, ýagny intranet toruny gurmak bolup biler. Bu täjirçilik, marketing we serwis maglumatlaryny has netijeli alyş-çalyş etmek üçin özüne kompaniýanyň hyzmatdaşlaryny, meselem, onuň iberijilerini we sargyt edijilerini birleşdirýän has giňişleýin ekstranet torunyň döredilmegi bolup biler. Bu giňişleýin internet-auditoriýa üçin niýetlenen hem-de özünde marketing we söwda kommunikasiýalarynyň tutuş toplumyny utgaşdyrýan korporatiw portalyň internetde gurnalmagy bolup biler. Internetde korporatiw portaly döretmek baradaky pikir şu ýagdaýda özüne intranetiň we ekstranetiň konsepsiýalaryny birleşdirýän, ýöne özara hereket edýän maksatlaýyn toparlary gurşap alşy we ýerine ýetirýän funksiýalary boýunça olardan düýpli artykmaç bolan, kompaniýanyň daşky we içki maglumat kommunikasiýalarynyň, işewürlik kommunikasiýalarynyň döredilmelidigini aňladýar.

Bazaryň ähli subýektleri bilen özara hereketleriň netijeli ulgamlaryny gurmagyň mümkinçiligi bilen bir hatarda, bar bolan işewürligi goldamagyň işewür-modeli özüne elektron täjirçiligiň modelini birleşdirýär, ýagny harytlary we hyzmatlary sarp edijilere satmak üçin hem-de internetiň üsti bilen kompaniýanyň üpjünçilik ulgamyny gurnamak üçin interneti ulanmak usulyny özüne birleşdirýär.

«Paýlaýyş ulgamy we internet» babynda aýdylyşy ýaly, elektron söwdanyň ulgamlaryna web-witrinalar, internet-dükanlar we söwda internet-ulgamlary (SIU) degişlidir. Web-witrinalar has ýönekeýdirler we onçakly gymmat däldirler, olarda söwda kompaniýasynyň harytlary standart katalog görnüşinde görkezilendir. Olar sargytlary etmäge mümkinçilik berýärler, ýöne olarda dolandyryşyň interaktiw interfeýsleri ýokdur we olar kompaniýanyň işewür-goşundylary bilen gönüden-göni baglanyşykly däldirler. Faýllary bir ýerden başga ýere geçirmek ýa-da maglumatlary ulgama el bilen girizmek arkaly, web-witrina bilen maglumatlary alyş-çalyş etmek menejerler tarapyndan adaty usulda (el bilen) amala aşyrylýar.

Internet-dükanlaryň mümkinçilikleri has ýokarydyr. Bular orta we iri işewürligiň kompaniýalaryna harytlaryň we hyzmatlaryň giň gerimi boýunça internetde söwdany guramaga we sarp edijiler bilen özara hereketleriň aýratyn usul arkaly söwdany alyp barmaga mümkinçilik berýän doly bahaly ulgamlardyr.

Söwda internet-ulgamlaryna (SIU) internetiň üsti bilen amallary geçirmegiň has çylşyrymly we toplumlaýyn ulgamlary degişlidir, bu ulgamlarda bolsa kompaniýalaryň wirtual we adaty söwda prosesleri utgaşdyrylandyr.

Ahyrsoňunda, kompaniýalary internetiň üsti bilen üpjün etmek ulgamlaryna (*e-procurement*) çig mallary, çykdajy materiallaryny we kärhananyň önümçilik proseslerini üpjün etmek üçin zerur bolan materiallary internet arkaly satyn almaga mümkinçilik berýän ulgamlar degişlidir. Adatça, bu model iri firmalar tarapyndan özleriniň hemişelik haryt bilen üpjün edijileri we araçylary bilen özara hereketleriň netijeli ulgamyny gurnamak üçin ulanylýar.

Täze işewürligi döretmegiň modeli.

Eýýäm bar bolan işewürligi giňeltmekden başga-da, internet torunyň hut özi tarapyndan döredilýän özboluşly mümkinçiliklere esaslanýan täze işewür-modelleriň döredilmegine mümkinçilik berýär. Şunuň ýaly işewür-modellerini birnäçe derejelere bölmek mümkin.

Birinjiden, internetde wirtual kompaniýalary döretmek mümkinçiligi, olaryň bolsa, özlerine meňzeş adaty kompaniýalardan tapawutlylykda, müşderilere hyzmat etmek üçin öz ofisleriniň bolmazlygy mümkindir. Kompaniýa üçin şeýle ofis bolup internet, has dogrusy, onuň web-saýty hyzmat edýär, web-saýt bolsa hyzmatdaşlar we sargytçylar bilen özara hereketleriň ähli görnüşlerini amala aşyrýar. Diňe internetiň üsti bilen önümleri satýan internet-dükanlar bu modeliň durmuşa geçirilişine mysal bolup bilerler. Bu ýere, şeýle-de maliýe ýa-da konsalting hyzmatlaryny edýän guramalar, meselem, wirtual banklar ýa-da elektron brokerler hem degişli bolup bilerler. Ulanyjylaryň giň köpçüligine täzelikleri, işewür we ýöriteleşdirilen maglumatlary berýän dürli görnüşli taslamalary hem şu kategoriýa goşmak bolar, bu maglumatlary ýaýratmak üçin bolsa, diňe internet torunyň gurşawy we serişdeleri ulanylýar. Bu taslamalar tarapyndan teklip edilýän maglumatlara, adatça, abuna ýazylmak arkaly girip

bolýar. Ol ýa-da beýleki tematika boýunça maglumatlary alyp boljak resurslaryň sanynyň köplügi sebäpli, maglumatlaryň bir bölegi auditoriýany özüne çekmek üçin mugt berilýär, tölegler bolsa, diňe özboluşly bolan maglumatlara aralaşmak üçin alynýar.

Ikinjiden, bular elektron täjirçiligiň işewür-modelleridir, bu modellere bolsa internet-auksionlary we elektron söwda meýdançalaryny degişli etmek bolar. «Söwda hatary» modeli hem şu kategoriýa degişlidir, bu model diýlende bolsa, dürli-dürli iberijileriň köpüsiniň tekliplериniň arasyndan alyja özüni gyzyklandyrýan harydy saýlap almagy ýeňilleşdirýän we bir bitewi kataloga web-witrinalaryň we internet-dükanlaryň köpsanly katalogyny birleşdirýän internet-ulgama düşünilýär.

Üçünjiden, bular internetde mahabat pudagyndaky işewürlik-modellerdir we ilki bilen saýtyň mahabat modelidir.

Mahabat modeli amala aşyrylanda, onda hemişelik, takyk segmentlere bölünen ýa-da tersine, mümkin bolan has giňişleýin auditoriýany emele getirmek üçin web-saýt döredilýär. Adatça, şunuň ýaly resurslar portallar diýlip atlandyrylýar, bu bolsa saýtda görkezilýän maglumatlaryň ýa-da serwisiň görnüşleriniň giňligini ýa-da çuňlugyny häsiýetlendirýär. Saýtyň auditoriýasy bilen bolýan aragatnaşyklar mahabat berijilere ýa-da howandarlara satylýar. Bu modeli üstünlikli durmuşa geçirmek üçin çözmeli bolan meseleler gelýänleri ilkibaşda saýta gelmäge çekmek, olaryň bu saýta gaýtadan gelmeklerini höweslendirmek, ulanyjylaryň saýtda geçirýän wagtlaryny artdyrmak, olary saýtyň durmuşyna (pikir soraşmalara, bäsleşiklere we ş.m.) işjeň çekmek, resurslaryň ösmegine we öňe hereket etmegine ulanyjylary çekmek, loýallygy (ygrarlylygy), umumylyk duýgularyny, saýtyň jemgyýetine degişliligini emele getirmek bolup durýar. Şu görnüşli işewür-modeller soňky birnäçe ýylyň dowamynda giňden ýaýrady. Ýöne şu günki günde ol özüniň ähmiýetini ýitirýär, sebäbi bäsdeşligiň ýetilen derejesi edil öňki wagtda bolşy ýaly, mahabatdan gelýän girdejileri öňki derejesinde saklamaga mümkinçilik bermeýär we bu işewür-modeliň bar bolmagy üçin girdeji gazanmagyň täze çeşmeleriniň gözlenip tapylmagyny talap edýär. Mahabat modeli bilen bir hatarda, internetiň mahabat bazarynda araçylyk hyzmatlaryny etmäge esaslanýan modeller bolan

işewürligiň modelleri hem bu kategoriýa degişlidir. Mahabat torlary ýa-da bannerleri alyş-çalyş etmek gulluklary araçylyk hyzmatlary bolup durýarlar.

Işewür-modelleriň getirilip görkezilen klassifikasiýasy ýeterlik derejede umumydyr. Iş ýüzünde, olaryň her biri öz gezeginde, işewürligiň ýöriteleşdirilişine we görnüşiniň aýratynlyklaryna baglylykda, düzüjileriň köp sanlysyna bölünip biler. Ondan başga-da, hut edil şol bir saýt şol bir wagtyň özünde işewür-modelleriň birnäçesini durmuşa geçirip biler. Şu aşakdaky ýagdaýy mysal hökmünde getirmek mümkin. Soňky wagtlarda internet torundaky mahabatlardan gelýän girdejileriň azalmak tendensiýalary bar. Mundan gelip çykyşy ýaly, diňe mahabat modelini durmuşa geçirýän saýtlar girdeji almagyň täze ýollaryny gözlemäge mejbur bolýarlar we özleriniň hereket etmeklerini dowam etdirmek üçin işewürligiň täze görnüşlerini özleşdirmäge synanyşmaga mejbur bolýarlar.

Mundan başga-da, bar bolan işewürligi goldamak modelleri bilen internetdäki täze işewürligiň modelleriniň goşulyşmagy we tersine bolmagy, möhüm tendensiýa bolup durýar. Tejribäniň görkezişi ýaly, şuňa meňzeş kompaniýalar ygtybarlylygyň we durnuklylygyň has uly goruna eýedirler we şeýle diwersifikasiýa olara öz öňlerinde ör-boýuna galýan wezipeleri we meseleleri ýeňillik bilen çözmäge kömek edýär.

Maliýeleşdirmek.

Internetde işewürligi guramagyň uly möçberli maýa goýumlary talap etmegi mümkindir. Munuň üçin maliýe çeşmesini kesgitlemek hökmanydyr. Mundan çykalganyň bir ýoly bolsa karz serişdelerini ulanmakdyr, karz serişdelerini çekmek üçin bolsa işewürlik-meýilnamasynyň düzülmegi talap edilýär.

Işewürlik-meýilnamasy göz öňünde tutulýan işler, ondaky çözülmeli meseleler, töwekgelçilikler, elbetde, onuň netijeleri barada anyk düşünje bermelidir. Ondan başga-da, ol elektron täjirçiligiň tebigatynyň aýratynlyklaryny göz öňünde tutmalydyr.

Mysal hökmünde işewürlik-meýilnamasyna girmeli esasy elementleri getirip görkezeliň:

- ***Gysgaça giriş*** – bu özünde diňe birnäçe bölümleri saklap biler, ýöne şonuň bilen birlikde, bu birnäçe sözlere taslamanyň özboluşlylygyny we ähli täzeliklerini goşmak zerurdyr, sebäbi, bu gysgaça girişi eline alan adam, ilkibaşdan onuň bilen gyzyklanar ýaly we teklip edilýän işewürlik-meýilnamasy öwrenilende onda oňaýsyzlyklar bolman, özüne çekiji bolar ýaly edilip düzülen bolmalydyr.
- ***Taslamanyň missiýasy (wezipesi)*** – bu taslamanyň ideýasyny: netijesini, ony amala aşyrmagyň usullaryny we möhletlerini çürt-kesik kesgitleýän üç-dört sany sözlemdir. Meselem, dermanhana önümleri bilen söwda etmek üçin Russiýada ilkinji internet-meýdançanyň B2B sektorda döredilmegi. Kesel bejeriş edaralary, distribýutorlar we derman serişdelerini öndürijiler bolsa bu meýdançanyň müşderileri bolup bilerler. Söwda meýdançalary derman serişdeleriniň bölek-lomaý bazarynyň ýaýradyş we nyrhlaryň emele geliş netijeliligini ýokarlandyrmaga hyzmat edýärler. Özüniň işläp başlan ilkinji ýylynyň ahyrynda Russiýanyň esasy sebitlerindäki ähli pul dolanyşygynyň dörtden bir böleginden az bolmadyk möçberde sargytlaryň emele gelmegini üpjün etmek bilen söwda meýdançalary bazarda öňdebaryjy orunlary eýelemelidirler.
- ***Üstünligiň esasy faktorlary*** – bular wagtyň göz öňünde tutulýan böleginde taslamanyň perspektiwalydygy ýa-da däldigi barada netije çykarmaga mümkinçilik berýän ýagdaýlardyr. Biziň mysalymyz üçin, mümkin, derman serişdeleri bazarynyň Russiýada has çalt depginler bilen ösýän bazarlaryň biridigini görkezmek bolar; derman serişdeleri bazaryna gatnaşyjylaryň ählisiniň bu bazaryň netijeliligini ýokarlandyrýan açyk bazara geçmegine, şeýle-de harytlary ýerlemek proseslerini awtomatlaşdyrmagyň hasabyna çykdajylary azaltmaga we derman serişdelerini satyn almaga mümkinçilik berýän söwda meýdançalaryna bolan zerurlygyň çäksiz häsiýete eýedigini görkezmek bolar.

- ***Taslamanyň ugrukdyrylan bazary*** – bu müşderileriň görnüşleridir we olaryň bu taslama tarapyndan kanagatlandyrylmaly zerurlyklarydyr. Taslamanyň bu mysalyna ulanyp boljak müşderileriň görnüşleriniň sany köp. Birinjiden, bular dermanhanalar we maslahat beriş-bejeriş edaralary. Wirtual söwda meýdançasy dermanhanalara derman serişdelerini has optimal iberijileri, ilkinji nobatda nyrhlar nukdaýnazaryndan, saýlap almak prosedurasyny ýeňilleşdirmäge kömek eder. Dermanhanalaryň assortimentinde gerekli dermanlaryň sany birnäçe müňe çenli bolanda, söwda meýdançasy hem-ä sargytlary emele getirmegiň wagtyny azaltmagyň hasabyna, hem-de has amatly bazar nyrhlary boýunça sargytlary almagyň hasabyna bu proseslere edilýän çykdajylary azaldyp biler. Ikinjiden, bular distribýutorlardyr. Distribýutorlar üçin söwda meýdançalary sargytlary almak proseslerini awtomatlaşdyrmagyň hasabyna çykdajylary düýpli azaldar, ondan başga-da hereket edýän ýerleri we gurşap alýan sebitleri giňelende, ol distribýutorlara harytlary ýerlemegiň täze sebitleýin bazarlaryna çykmaga mümkinçilik berer.
- ***Serwis*** (hyzmat etmegiň görnüşleri we hyzmatlaryň bahasyny hasaplaşmak). Bu ýagdaýda söwda meýdançasy katalog prinsipi boýunça işleýär, bu görnüşi käwagt saýt-agregator diýip atlandyrýarlar. Ýagny söwda meýdançasy özünde distribýutorlaryň mümkin bolan iň köp sanlysynyň tekliplerini jemleýär, şunuň hasabyna bolsa, sargytçylara (dermanhanalara we kesel bejeriş edaralaryna) iş ýüzünde ähli bazaryň bitewi teklipleri bilen işlemäge mümkinçilik berýär. Sargytçylar distribýutorlara öz sargytlaryny bir ýere jemlemäge mümkinçilik alýarlar, distribýutorlar bolsa öz gezeginde, sargytçylaryň köp sanlysyndan sargytlary bir ýerden almaga mümkinçilik alýarlar. Şunuň ýaly modeliň çäklerinde hyzmatlaryň bahasy şu aşakdaky prinsip boýunça gurnalýar: *bu ulgama aralaşmaga berilýän mümkinçilik we sargytçylary tehniki taýdan ugratmak üçin olardan hemişelik abonent tölegi alynýar, söwda meýdançasynyň esasy girdejisi bolsa, distribýutorlaryň şu ulgamyň üsti bilen eden sargytlarynyň komissiýa göterimlerinden (1% töweregi) emele gelýär.*

- ***Funksional model*** (müşderiler gurallarynyň ýazgysy). Söwda meýdançasynyň esasyny özleriniň maglumat bazalaryndan saýlap almagyň we gözlemegiň giňeldilen mümkinçilikleri bar bolan distribýutorlaryň katalogy we derman serişdeleriniň teklipleriniň katalogy düzýär. Distribýutorlaryň ähli bazar üçin ýa-da sargytçy üçin personal bolan teklipleri sargytçylara elýeterli bolýarlar, ondan başga-da ulgam kompaniýalaryň arasynda kabul edilen iş şertlerine laýyklykda, nyrhlaryň arzanladylmagyny ornaşdyrmaga mümkinçilik berýär. Distribýutorlara olaryň özleri tarapyndan öň çap edilen teklipler bilen işlemek we täze teklipleri etmek üçin iş gurallary, şeýle-de müşderileriň bulara öň eden sargytlaryny we häzirki sargytlaryny gözden geçirmek üçin iş gurallary elýeterlidir. Ulgama gatnaşyjylaryň ählisi goşmaça hyzmat hökmünde, söwda meýdançasynyň maglumat bazalaryndaky lukmançylyk, derman serişdeleri ugrundan we olar bilen garyşyk bolan ugurlardan sorag-jogap maglumatlarynda ýygnanan statistiki maglumatlara aralaşmaga mümkinçilik alyp bilerler, bu maglumatlar bolsa, olaryň söwda meýdançalaryna bolan loýallygyny döretmek üçin getirilip görkezilýär.
- ***Bäsdeşlik*** – bu bölümde teklip edilýän taslamanyň bäsdeşlik artykmaçlyklaryny görkezmek maksady bilen onuň özüne meňzeş taslamalar (olaryň edýän hyzmatlarynyň parametrleri, olaryň bazardaky paýlary we ş.m.) ýazylyp görkezilmelidir. Biziň mysalymyzda Russiýa internetinde şuňa meňzeş işleri durmuşa geçirýän meýdançanyň eýýäm bardygy, oňa gatnaşyjylaryň arasynda derman serişdeleri boýunça öňdebaryjy rus distribýutorlarynyň ýokdugynyň onuň esasy ýetmezçiliginiň bolup durýandygy hökmany suratda görkezilmelidir. Ondan başga-da, bu meýdança interfeýsiň ýeterlik derejede çäklendirilen mümkinçiliklerine eýedir hem-de distribýutorlaryň we sargytçylaryň maglumat ulgamlary bilen goşulyşmaga mümkinçilik bermeýär. Başga taslamalar ýok, ýöne geljekde işe goýberilmegi göz öňünde tutulýan taslamalaryň birnäçesi anonsirlendi.

- ***Taslamanyň maksatlary we wezipeleri*** – bular hasabat seneleridir we şu möhlete çenli hökmany suratda ýetilmeli netijelerdir. Mysal üçin, görkezilen farmasewtika meýdançasy 2012-nji ýylyň 1-nji sentýabryna çenli Moskwa şäheriniň 200 sany we Sankt-Peterburg şäheriniň 150 sany dermanhanasyna hyzmat etmeli, oňa gatnaşyjylaryň sany özüne iň iri distribýutorlaryň birinji onlugynyň ýarysyny birikdirmelidir. Çap edilýän reýtinglere laýyklykda, görkezilen sebitlerde söwda meýdançalarynyň pul-haryt dolanyşygy umumy bazaryň pul-haryt dolanyşygynyň 30%-ini düzmelidir.
- ***Girdejileriň akymyny hasaplamak*** – bu bazaryň pul-haryt dolanyşygyny, bäsdeşleriň sanyny, araçylar üçin bar bolan sylaglamalary we ş.m. hasaba alýan taslamanyň girdejisiniň konserwatiw bahalandyrylmasydyr. Biziň mysalymyz üçin, Moskwa we Sankt-Peterburg şäherleriniň paýyna düşýän derman serişdeleri bazarynyň her ýylda pul-haryt dolanyşygynyň takmynan 300 mln dollara deňdigini, internetiň üsti bilen söwda-satuw paýynyň konserwatiw bahasynyň bolsa 25%-e deň bolýandygyny görkezmek bolar. Bu taslamanyň çynlakaý bäsdeşleriniň ýüze çykmagynyň mümkindigini hasaba almak bilen, onuň bazardaky paýy takmynan 1/6-e, ýa-da absolýut bahada 50 mln dollara deň bolar. Söwda meýdançasynyň üsti bilen geçirilen sargytlardan 1% möçberinde komissiýa ýygymlary alnanda, meýdançanyň umumy girdejisi bir ýylda 500 müň dollara deň bolar. Şeýlelikde, taslamanyň girdejisiniň konserwatiw bahasy bir ýylda 500 müň dollara deň bolar.
- ***Taslamany durmuşa geçirmegiň usuly*** – bu taslama gatnaşyjylardyr, dolandyryşyň gurluşy maýa goýujynyň gatnaşmagynyň şertleridir. «Kompaniýa 1» (ilkibaşky maýa goýumyndaky paýy 51%-e deň, oňa goşandy bolsa taslamany maliýe we tehnologiýa taýdan goldamakdyr), «Kompaniýa 2» (25%, goşandy – pilot taslamasynda işlenilip geçilen tehnologiýa) we «Kompaniýa 3» (24%, goşandy – ähli geleşikleriň söwda meýdançasynyň üsti bilen amala aşyrylmagy, taslamanyň özboluşly imidžini işläp düzmek we ş.m.) bu taslama gatnaşyjylardyr.

- ***Töwekgelçilikler*** – bu töwekgelçiligiň faktorlary we olary azaltmagyň strategiýasydyr. Biziň mysalymyz üçin bazar konýunkturasynyň ýaramazlaşmagy, işjeň bäsdeşleriň ýüze çykmagy, kanunçylygyň üýtgemegi töwekgelçiligiň faktorlary bolup bilerler. Degişlilikde, kompaniýa GDA ýurtlarynyň bazarlaryna ekspansiýany, tarifleriň peselmegini we funksional modeliň gowulanmagyny, kanunçylykda özüne zerur bolan özgerişlikleri lobbirlemegi göz öňünde tutup biler. Maýa goýum teklibiniň ikinji bölümi onuň ýerine ýetirilmegi üçin zerur bolan resurslary ýazyp beýan etmelidir. Şol sanda, ştatyň strukturasy, işgärleriň işe kabul edilen seneleri, bar bolan kandidaturalar; kompýuter tehnikasyny we beýleki tehnikalary hem goşmak bilen tehniki-tehnologiki resurslar; döredilýän kompaniýanyň gol çekmegi zerur bolan maglumat önümleriniň sanawy; kompaniýanyň geçirýän mahabat aksiýalarynyň sanawy. Ondan soň mümkin bolan hyzmatdaşlary we keseki guramalar tarapyndan geçirilip bilinmegi mümkin bolan işleriň sanawyny gözden geçirmeli. Maýa goýum teklipleriň indiki bölümi – elbetde, olary ýerine ýetirmek üçin berilýän wagty, jogapkär adamlary we herekete getirilýän resurslary görkezmek bilen indiki edilmeli işleriň programmasydyr. Täze kompaniýanyň çärýekler boýunça býujeti teklibiň jemleýji bölümidir.

Taslamany ýerine ýetirijiler.

Taslamany amala aşyrmagyň esasy ýollaryny we ony gönüden-göni ýerine ýetirijileri kesgitlemek başlangyç tapgyrda kabul edilmeli möhüm kararlaryň biridir. Olar iki sany görnüşdedir: öz ştatyňy giňeltmeli we degişli hünärmenleri hakyna tutmaly ýa-da keseki guramalaryň hyzmatlaryna ýüz tutmaly.

Birinji görnüşiniň oňyn taraplary amala aşyrylýan prosesleriň ählisiniň üstünden iň ýokary gözegçiligi amala aşyrmak, saýty mundan beýläk ugratmak we saýtyň ösüşi, onuň nyrhynyň pesligi bolup biler. Şunuň bilen birlikde, birinji görnüşiniň kemçilikleri hökmünde şulary bellemek bolar, ýagny üstünlige ýetmek üçin taslamany ýerine ýetirijilerde we bu taslamanyň ýolbaşçylygynda häzirki zaman maglumat tehnologiýalary ugrunda ýokary hünär endikleriniň hökmany suratda bolmalydygydyr, öňde goýlan wezipelere gabat gelmeýän önümleriň öndürilmeginiň ýokary töwekgelçiliginiň bolmagydyr.

Ikinji görnüş bilen deňeşdireniňde, ahyrky önümi döretmäge köp wagtyň sarp edilmegi we ş.m.

Şuňa meňzeş taslamalary durmuşa geçirmek boýunça ýöriteleşýän kompaniýalary bu işe çekmek has ýönekeý we ygtybarly usullaryň biridir. Eger, gönüden-göni web-saýty döretmek barada gürrüň edilse, onda häzirki wagtda internetiň Russiýa sektorynda dürli derejelerdäki professional studiýalaryň birnäçesi, şeýle-de şuňa meňzeş meseleleri professional derejede geçirmäge ukyply dizaýnerleriň ýüzlerçesi işleýär. Studiýany saýlap almaly bolanda esasy kriteriýalaryň biri onuň öňki eden işleriniň seljermesi bolmalydyr. Şeýle-de agentlik tarapyndan teklip edilýän saýty durmuşa geçirmek konsepsiýasy hem möhümdir. Professional işläp düzüjiler tehniki wezipeleri düzenlerinde we soňra ony serwerlerde amala aşyranlarynda sargytçylaryň görkezmelerini doly berjaý etmek bilen çäklenmeli däldirler. Studiýanyň tejribesi we professional ekspertizasy müşderiniň özbaşdak düzen deslapky konsepsiýalaryny ýerlikli düzetmelidirler we giňeltmelidirler. Saýtyň bahasy we bu saýty durmuşa geçirmegiň möhletleri hem uly ähmiýete eýedirler. Professional studiýalar üçin sargydyň iň az ölçegi, adatça, takmynan ABŞ-nyň 2000 dollaryna deň. Ýöne özi işleýän dizaýnere ýüz tutulanda, uly bolmadyk we örän ýönekeý saýty durmuşa geçirmegiň bahasy ABŞ-nyň 1000 dollaryndan az bolmadyk möçberde bolup biler.

Internet hyzmatlaryny üpjün edijileri saýlap almak.

Interneti islendik görnüşde peýdalanmak internet-prowaýderler diýlip atlandyrylýan ýöriteleşdirilen kompaniýalar ýa-da internet hyzmatlaryny üpjün edijiler tarapyndan üpjün edilýär. Olaryň edýän hyzmatlarynyň sanawyna şu aşakdaky hyzmatlar girýärler:

- kommutirlenýän telefon liniýalary boýunça internete girmegi üpjün etmek;
- aragatnaşygyň tapawutlandyrylan liniýalary we öýjükli kanallary boýunça internete girmegi üpjün etmek;
- müşderiniň serweriniň domen adyny bellige almak;
- web-saýty ýerleşdirmek üçin diskiň giňişligini kärendesine bermek;
- kärendesine alnan giňişlikde serweri dolandyrmak we goldamak.

Ýokarda görkezilen esasy hyzmatlardan başga-da, üpjün edijiler web-dizaýn boýunça goşmaça maslahatlaryň birnäçesini, serweri internetiň esasy gözleg ulgamlarynda we web-kataloglarynda bellige almagy we ş.m. teklip edip bilerler.

Internet hyzmatlaryny üpjün edijini saýlap almak jogapkärçilikli wezipedir, şonuň üçin hem edilýän hyzmatlar üçin nyrhlaryň derejeleri baradaky maglumatlardan başga-da, kompaniýanyň hut özi barada mümkin boldugyça has köp maglumatlary almak zerurdyr. Bu işiň kyn bolmagy mümkindir, ýöne serweriň ýokary hilli ygtybarly işini üpjün etmek we üpjün edijini çalyşmak aladasyndan özüňi goramak üçin bu wezipäni çözmek hökmanydyr. Internet hyzmatlaryny üpjün ediji saýlanyp alnanda, şu aşakdaky soraglary öwrenmek zerurdyr:

- Internet hyzmatlaryny üpjün ediji internet bilen aragatnaşygyň haýsy kanalyna ýa-da kanallaryna eýe?
- Internet hyzmatlaryny üpjün ediji nähili enjamlary we programma üpjünçiligini ulanýar?
- Web-serweriň işiniň ýeterlik derejede ygtybarlylygy üpjün edilýärmi?
- Maglumatlary goramak ýeterlik derejede üpjün edilýärmi?
- Statistiki maglumatlary almak üçin mümkinçilikler döredilýärmi?

Web-serweriň ýerleşdirilmeli ýerini saýlap almak.

Serweri ýerleşdirmegiň üç sany görnüşi bar:

- internet hyzmatlaryny üpjün edijiniň web-serwerinde;
- internet hyzmatlaryny üpjün edijiniňkide ýerleşýän öz hususy serweriňde;
- firmanyň çägindäki öz hususy serweriňde.

Birinji usul has tygşytly we serweriň ornaşdyrylandygy üçin ortaça ABŞ-nyň 100 dollaryny we her aýda takmynan, şonuň ýaly tölegi talap edýär (takyk sanlar serweriň eýeleýän ýeriniň möçberine, teklip edilýän hyzmatlara we ş.m. bagly). Bularyň arasynda iň gymmat bahalysy üçünji wariantdyr, sebäbi ol serweri, programma üpjünçiligini satyn almak, administrirlemegi tölemek, internetiň üsti bilen rugsat edilmedik girilmekden goranmagy üpjün edýän programma üpjünçiligini ornaşdyrmak, aragatnaşyk kanallaryny kärendesine almak we ş.m. üçin ägirt uly maýa goýum talap edýär. Onuň bahasynyň ABŞ-nyň onlarça

müň dollary ýa-da ondan hem ýokary bolmagy mümkin. Şunuň ýaly warianty saýlap almagyň esasy sebäbiniň girýän ulanyjylaryň sanynyň ýeterlik derejede ýokary bolmagy, serweriň programma üpjünçiligine aralaşyp bilmäge zerurlyk (bu serweri administrirlemegi bolsa internet hyzmatlaryny beriji üpjün edip bilmeýär), web-serweriň maglumatlaryna gönüden-göni aralaşyp bilmegiň zerurlygy we beýlekileriň bolmagy mümkin. Eger web-serwer internet hyzmatlaryny üpjün edijiiniň çäginde ýerleşýän bolsa, onda görkezilen görnüşleriň ikinjisi aralyk wariant bolup durýar, bu bolsa aragatnaşygyň tapawutlandyrylan kanallaryny kärendesine almagyň we ony dolandyrmagyň bahasynda pul tygşytlamaga mümkinçilik berýär.

Domen adyny saýlap almak.

Ulanyjylaryň nukdaýnazary bilen seredeniňde, internetiň ähli resurslaryna ýüzlenmegiň has ýönekeý we aýdyň bolmagy üçin internetde domen atlarynyň ulgamy (*Domain Name System*) *DNS* hereket edýär. Ol islendik resursyň özboluşly IP-salgysyndan başga-da, ýeňil ýatda galýan domen adynyň hem bolmagy üçin niýetlenendir. Domen atlarynyň gullugy IP-salgylary maşynyň domen atlary bilen degişli etmek we tersine etmek üçin hyzmat edýär. Bu soraga «Internet-marketingiň infrastrukturasy» babynda (II bapda) has giňden seredilip geçildi. Domen ady saýlanylyp alnanda iň möhüm pursat onuň degişliligi bolup durýar.

Guramaçylyk nukdaýnazaryndan seredeniňde, internet hyzmatlaryny üpjün edijiniň domen zolagynda ýerleşýän we onuň teklip eden domen adyny peýdalanmak has ýönekeý usuldyr. Bu at, mümkin şeýleräk bolup görner: ***kompaniýanyň___ady. Iberijiniň__ domeniniň___ady.ru.*** Ýöne şeýle at birnäçe ýetmezçiliklere eýedir, onuň esasy ýetmezçiligi – firma internet hyzmatyny üpjün edijä «baglanan, garaşly» ýagdaýda bolup galýar we eger internet hyzmatyny üpjün edijini çalşaýsa, onda şoňa laýyklykda, saýtyň ýerleşýän ýerini çalyşmak ondan talap ediler. Ol özüniň öňki domen adyny mahabat etmäge goýan pul serişdelerini ýitirer, täze mahabat kompaniýasyny çäresini geçirmek üçin täze çykdajylary etmeli bolar. Şunuň ýaly ýagdaýlarda öz hususy domen adyňy bellige goýmak internet hyzmatlaryny üpjün edijä garaşsyz bolmaga we edilen maýa goýumlary goramaga mümkinçilik berýär.

Saýtyň eýesi üçin öz hususy domen adyňy bellige goýmagyň has bähbitli bolan sebäpleriniň birnäçesini mysal getirýäris:

- ***Saýtyň salgysynyň ýatda galyjylygyny gowulandyrmak*** – eger saýtyň ady gysga we ony ýeňil atlandyryp bolýan bolsa, onda potensial müşderi onuň salgysyny wizit kartasynda ýa-da mahabatda görüp, bu saýtyň adyny aňsatlyk bilen ýatda saklap biler.
- ***Internetde gözlegi ýeňilleşdirmek*** – web-saýtyň adynyň kompaniýanyň ady bilen gabat gelmegi bu kompaniýanyň adynyň internetde ilerlemegine goşmaça goşant bolup biler. Eger ulanyjy kompaniýanyň adyny bilýän bolsa, onda ilkinji nobatda, bu kompaniýanyň web-saýtyny gözlemek üçin onuň edýän zady ol ilki bilen www.kompaniýanyň ady.**com** ýa-da www.kompaniýanyň ady.**ru** (eger firma Russiýa bazarynda hereket edýän bolsa) salgyny ýazýar. Eger, şeýle domeniň bardygy ýüze çykarylmasa, onda, ähtimal, ol kompaniýanyň saýtyny başga bir usul bilen gözlemäge ýaltanar we şeýlelik bilen, kompaniýa özüniň potensial müşderisini ýitirip biler. Eger başga kimdir biri ýa-da bu firmanyň bäsdeşi bu domeniň eýesi bolaýsa, onda has hem erbet bolar. Hut şonuň üçin hem, eger serişdeler mümkinçilik berýän bolsa, onda kompaniýanyň adynyň ýazylaýmagynyň has ähtimal ýagdaýyna laýyk gelýän domen atlarynyň birnäçesini bellige almak hökmanydyr.
- ***Kompaniýanyň imidžini (daş keşbini) berkitmek*** – saýtyň öz hususy domen adynyň bolmazlygy serwere girýän ulanyjylar tarapyndan bu saýtyň hojaýynlarynyň bu saýty bellige almak üçin serişdeleriniň ýetmeýändigi ýa-da internetdäki işewürlige çynlakaý bolmadyk çemeleşme hökmünde baha berilýär.
- ***Kompaniýanyň ähli işgärlerine elektron poçtanyň ähmiýetli salgylaryny alyp bermek*** mümkinçiligi kompaniýanyň adyny **tm** domen adyny bellige alyp, poçta serwerini açmak we her bir işgäre işgäriň ady@kompaniýanyň ady.**tm** görnüşli poçta salgysyny bellemek mümkin. Şunuň ýaly poçta salgylary habar beriji görnüşinde bolýarlar we ýeňil ýatda galýarlar.

Özüniň netijeli peýdalanylmagy üçin domen ady şertleriň birnäçesini kanagatlandyrmalydyr:

- ýeňil ýatda galýan bolmaly;
- ýeterlik derejede gysga bolmaly;
- ulanyjylar saýtyň adyny ýazanlarynda ýalňyşlyklar bolmaz ýaly ýazmak üçin ýönekeý bolmaly;
- ýeňil aýdyp bolýan bolmaly;
- kompaniýanyň adyny özünde saklamaly ýa-da onuň iş gurşawyny, esasy önümlerini, hyzmatlaryny we ş.m. aňlatmaly.

Bu şertleriň hemmesini ýerine ýetirmek köp ýagdaýlarda mümkin bolmaýar, şonuň üçin hem işewürlik üçin has möhüm bolan kriteriýalara daýanmak gerek. Beýleki tarapdan, muny etmäge synanyşmak üçin birbada birnäçe ady bellige almaly. Eger işewürlik Russiýa bilen gönüden-göni baglanyşykly bolsa, onda domeni **ru** zolagynda bellige almak has maksadalaýykdyr. Bu ilkibaşdan girýän ulanyjylar işewürligiň geografiki taýdan baglanmasyny görkezer we şeýle saýt rus dilindäki gözleg ulgamlary tarapyndan hiç bir päsgelçiliksiz indeksirlener. Ondan başga-da, **tm** zolagynda erkin, boş atlary saýlap almak mümkinçiligi **.com, .org** ýa-da **.net** ýaly halkara zolaklaryna garanyňda has giň. Häzirki wagtda domeni täze **.biz** zolaklarynda bellige almak mümkinçiligi ýüze çykdy.

Internetde domen atlary, adatça, şu aşakdaky usullaryň haýsy hem bolsa biri tarapyndan döredilýär:

- kompaniýanyň ýa-da serweriň ady iňlis harplary bilen ýazylýar. Elbetde, kompaniýanyň ýa-da serweriň adyny şoňa meňzeşlikde latyn harplary bilen ýazmak hem bolsa bolardy. Eger ol ýeterlik derejede çylşyrymly we uzyn, latyn transkripsiýasyna birmeňzeş boýun egmeýän bolsa, onda gysgaldylan ady goşmaça bellige almak maksadalaýyk bolardy;
- iňlis harplary bilen kompaniýanyň işi bilen ýa-da internet-taslamanyň ugrukdyrylan ugry bilen bagly bolan predmetiň ýa-da düşünjeleriň ady ýazylýar. Bu ýagdaýda has ýönekeý we ýygy-ýygydan ulanylýan iňlis sözlerini ulanmak has maksadalaýykdyr. Meselem, kitap dükanynyň www.book.ru salgysyny Russiýada interneti ulanyjylaryň islendik biri ýalňyşsyz ýazyp biler;

- www.register.com (**.com, .org, .net** we **.edu** domenleri üçin) we www.ripn.net/nic/whois/ (**ru** zolagy üçin) salgylary boýunça ol ýa-da beýleki adyň bellige alnandygyny ýa-da alynmadygyny barlap bolar. Eger, ol hakykatdan hem bellige alnan bolsa, onda şol domene eýe bolan gurama ýa-da adama çykyp, ony öz tarapyňa çekmäge synanyşmak bolar.

8.3. Ulanyjylary ilkibaşda web-sayta çekmegin usullary

Saýt gös-göni durmuşa geçirilenden soň, ony internetde öňe sürmek indiki tapgyr bolup durýar. Bu tapgyryň ýokary hilli ýerine ýetirilmeginiň ähmiýetliligi örän ýokarydyr, sebäbi ol bellibir derejede saýta girýänleriň sanyny we olaryň hilini, ýagny olaryň bu saýtyň maksatlaýyn auditoriýasyna degişliligini kesgitleýär.

Internetde mahabaty alyp barmagy jikme-jik ara alyp maslahatlaşmaga indiki bap («Internetde mahabat, satuwy höweslendirmek we jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklar» baby) bagyşlandy. Bu ýerde bolsa olaryň käbiriniň üstünde gysgaça durup geçeris.

Gözleg ulgamlarynda serweri bellige almak.

Gözleg ulgamlary gözleg maşynlaryň kömegi bilen täze resurslary awtomatiki usulda gözlemegi we olary indeksirlemegi amala aşyrýarlar. Indeksirlemek prosedurasy serweriň sahypalary we bu sahypalara laýyk gelýän esasy sözler baradaky maglumatlary gözleg ulgamlarynyň maglumatlar bazalaryna girizmekden ybaratdyr. Gözleg maşyny tarapyndan siziň saýtyňyzyň tapylmak prosesini çaltlandyrmak üçin ony bellige almak mümkinçiligi bar, ýagny gözleg maşynyna saýtyň koordinatalaryny görkezmeli, bu bolsa bu proseduran geçirmegi çaltlandyrýar.

Web-kataloglarda salgylanmalary ýerleşdirmek.

Edil gözleg saýtlary ýaly, kataloglar hem ulanyjylar tarapyndan internetden maglumatlary gözlemek üçin ulanylýar. Olar ugurlar boýunça gurnalan köp basgançakly maglumat bazalaryndan ybaratdyr. Gözleg ulgamlaryndan tapawutlylykda, kataloglara diňe olarda bellige alynmak bilen girip bolýar. Sebäbi kataloglaryň özleriniň gözleg maşynlarynyňka meňzeş maglumatlary ýygnamak üçin hususy serişdeleriniň ýoklugy sebäpli, olarda katalogdan goşulýan serwer-

ler baradaky maglumatlaryň ählisi diňe bellige almak görnüşinden alynýarlar. Bu amaly ýönekeýleşdirmek üçin kataloglarda bellige alynmagy azajyk töleg bilen awtomatiki usulda üpjün edýän serwerlerden-araçylardan peýdalanmak bolar. Meselem, maglumatlary Submit.it (www.submit-it.com) serwerinde ýerleşdirmek mümkin. Doldurylan görnüş awtomatik usulda daş-töwerege ugradylar we täze serwer baradaky maglumatlar birnäçe onlarça kataloglaryň we gözleg ulgamlarynyň degişli rubrikalaryna girerler.

«Sary sahypalarda» salgylanmalary ýerleşdirmek.

«Sary sahypalar» (*Yellow Pages*) Günbatar ýurtlarynda giňden ýaýran telefon sprawoçnikleri bilen kybapdaşdyr. Sary sahypalarda, adatça, kompaniýanyň işewürliginiň görnüşi, onuň logotipi barada gysgaça maglumatlar, 1–2 sany suraty we firmanyň koordinatlary baradaky doly maglumatlar ýerleşdirilýär. Işewürligiň adyny, telefonlaryň we fakslaryň belgilerini, elektron poçtanyň salgysyny, internetdäki sahypalara salgylanmalary, özünde kompaniýanyň işewürligini we onuň alyp barýan işini gysgaça (20–50 söz) ýazyp beýan edýän rubrikalary (2–5 sany) ýerleşdirmek standart hyzmatlara girýär.

Tematiki web-serwerlerde bellige almak.

Bilimleriň islendik ugry üçin internetde bu gurşawdaky maglumat resurslaryna gipertekst salgylanmalaryň toplumyny özünde saklaýan serwerleri tapmak bolýar. Şeýle serwerler, adatça, özlerinde salgylanmalaryň köp sanlysyny saklaýarlar we ugradyş nokady hökmünde örän meşhurdyrlar.

Başga serwerlerde salgylanmalary ýerleşdirmek.

Salgylanmalary başga serwerlerde birnäçe ugurlar boýunça ýerleşdirmek mümkin:

- salgylanmalary işewürlik boýunça hyzmatdaşlaryň serwerlerinde ýerleşdirmek, meselem, haýsydyr bir enjamy öndüriji firma özüniň dillerleriniň saýtlaryna salgylanmalary öz serwerinde ýerleşdirip biler, dürli öndürijileriň harytlaryny iberýän söwda firmasy bolsa, öndürijileriň serwerlerine salgylanmalary öz serwerinde ýerleşdirip biler;
- salgylanmalary alyş-çalyş etmek, şunda, haýsydyr bir hyzmatdaşlyk gatnaşyklarynyň bolmagy hökman däldir, diňe

serwere gelip-gitmeleriň görkezijileriniň takmynan deň bolmagy ýeterlikdir;

- salgylanmalary ýerleşdirmegi haýsydyr bir başga zada çalyşmak, meselem, serweriň maglumat materiallaryndan peýdalanmaga rugsat berilmegine çalyşmak, sebäbi mugt maglumatlaryň ägirt köp möçberlerini döretmek meselesi serwerleri işläp düzüjileriň ählisiniň öňünde duran meseledir we ilkinji çeşmelere salgylanmagy görkezmek bilen maglumat materiallaryny peýdalanmak häzirki wagtda giňden ýaýran tejribedir.

Ýörite auditoriýaly serwerlerde tölegli mahabatlary ýerleşdirmek.

Gelip-gidiş derejesiniň görkezijileri ýokary bolan ýa-da öňe sürülýän saýtyň ýörite (maksatly) auditoriýasynyň uly möçberini gurşap alýan köp serwerler öz sahypalarynda tölegli mahabat bildirişlerini ýerleşdirmäge mümkinçilik döredýärler. Meselem, bildirişleri gözleg ulgamlarynyň we web-kataloglaryň girýän ulanyjylaryň sanynyň örän köp bolan serwerlerinde ýerleşdirmek bolar. Olar tekst bölekleriniň (sahypada tekstli habar bermek), grafiki elementleriň – bannerler ýa-da gipersalgylanmalaryň görnüşinde bolup bilerler. Şunda, mahabaty ýerleşdirmek üçin nyrhlar serwere, kesgitli sahypa gelip-gidilişine, mahabatyň görkezilişiniň sanyna bagly bolup bilerler we örän giň çäklerde üýtgäp bilerler. Bu maksada ýetmek üçin, şeýle-de mahabat torlarynyň hyzmatlaryndan peýdalanmak bolar.

Telekonferensiýalara gatnaşmak we ýollaýyş sanawlaryndaky mahabat.

Serweri mahabat etmegiň iň gowy mümkinçiligi – auditoriýalary firmanyň önümlerini potensial sarp edijilerden ybarat bolan telekonferensiýalaryň işine gatnaşmakdyr. Ýollaýyş sanawlaryna hem edil şol degişlidir.

Kompaniýanyň mahabat önümleriniň ähli görnüşlerinde saýtyň koordinatlaryny görkezmek.

Internetiň kömegi bilen serweri mahabat etmegiň üsti soňky onýyllyklaryň dowamynda jikme-jik sazlanan mahabat kompaniýalaryny geçirmegiň adaty usullary we serişdeleri bilen doldurylyp bilner.

Beýleki usullar.

Ýokarda sanalyp geçilen usullardan başga-da beýleki usullardan, meselem, elektron poçta boýunça mahabat etmekden, mahabatyny banner görnüşinde ýerleşdirmek üçin banner torlaryny ulanmakdan we indiki bapda gürrüňi ediljek hyzmatdaş programmalaryny döretmekden we öňe sürmekden peýdalanmak bolar.

8.4. Web-saýta gelýänleri bu web-saýtda saklamagyň usullary

Web-saýta ilkinji gezek girenlerinden soň, olary saklajak bolmak iň möhüm wezipeleriň biridir. Tejribäniň görkezişi ýaly, öňki gelýänleri saklamak, adatça, bu saýta täze ulanyjylary çekjek bolmakdan kompaniýa has arzan düşýär. Şonuň üçin hem kompaniýa öz saýtyna gelýänleriň bu saýta bolan gyzyklanmalaryny emele getirmek üçin mümkin bolan usullaryň ählisini ulanmaga çalyşmalydyr.

Adatça, ulanyjylaryň ol ýa-da beýleki hyzmata mätäç bolmagy, has ýygy-ýygydan maglumatlary almak, beýleki ulanyjylar bilen kompaniýalara zerurlyk we ş.m. olaryň bu saýta gelmegine sebäp bolýar. Şonuň bilen birlikde, köplenç ýagdaýlarda ol ýa-da beýleki harytlary we hyzmatlary almaga zerurlyk bu saýta girmegiň sebäbi bolup durýar.

Ulanyjynyň firma loýallygynyň (*wepalylygynyň, ygrarlylygynyň*) we onuň bu firmanyň saýtyna gaýtadan gelmeginiň girewi şu ýagdaýda ulanyjynyň ony bu saýta alyp gelen esasy zerurlyklaryny iň ýokary derejede kanagatlandyrmak, şeýle-de satyn alnan harytlaryň gymmatyny ýokarlandyrýan ýagdaýy döretmek ýa-da goşmaça hyzmatlary hem goşmak bilen hyzmat etmek bolup durýar. Olar satuwdan öňki ýa-da satuwdan soň serwis hyzmatlary, sorag-jogap maglumatlary, beýleki ulanyjylar bilen kommunikasiýalar we ş.m. bolup bilerler. Ondan başga-da, saýtyň auditoriýasynyň zerurlyklaryna we isleg-arzuwlaryna has gowy düşünmek üçin ulanyjylar bilen durnukly ikitaraplaýyn aragatnaşygy amala aşyrmaga mümkinçilik berýän gurallary ulanmak hökmanydyr.

Saýtyň maglumatlar bilen doldurylyşy.

Saýtyň adekwat maglumatlar bilen doldurylmagy saýtlaryň aglaba bölegine bu saýtlara ulanyjylary çekmek we gelýänleri olar-

da saklamak üçin zerur binýat bolup durýar. Saýty maglumatlar bilen doldurmagyň konsepsiýasy işlenilip düzülende, ilki bilen bu saýty döretmegiň esasy maksatlaryny hasaba almak hökmanydyr, bu maksatlar bilen bolsa faktorlaryň birnäçesi, ýagny berilýän maglumatlar, olaryň görnüşleri, göwrümi we ölçegi, strukturasy, saýt boýunça ýol görkeziji, gurallar we ş.m. ýaly faktorlar kesgitlenilýär.

Ilki bilen bu saýtda haýsy maglumatlaryň ýerleşdirilmelidigini anyklamaly. Ol maglumatlar bu saýtyň döredilmeginiň maksatlaryna laýyk gelmelidir we sarp edijileriň maksatlaýyn segmentiniň aýratynlyklaryny hasaba almalydyr. Bu saýta gelýänleri has özüne çekiji bolmak üçin, maglumatlar özleriniň özboluşlylygy bilen tapawutlanmalydyr, maglumatlar işewürlik bilen iş salşylýan ýagdaýlarda bolsa, bu talap hökmany bolup durýar.

Maglumatlaryň görnüşleri we formaty.

Maglumatlary bermegiň görnüşini we formatyny kesgitlemek üçin şu aşakdaky soraglara jogap bermeli:

- Maglumatlary bermegiň tekstli we grafiki görnüşiniň arasyndaky deňeçerlik gatnaşygy nähili bolar? Mümkin, saýtyň mazmunyna wideony, sesli faýllary, animasiýalary we ş.m. utgaşdyryp goşmak has optimal bolar.
- Saýt statiki HTML-sahypalardan ybarat bolarmy ýa-da ulanyjynyň hut özi üçin maglumat bazalaryndan ýörite kompilirlenen maglumatlar oňa berlermi? Meselem, önümleriň häsiýetnamalaryny we olaryň nyrhlaryny deňeşdiriji tablisalar. Dinamiki sahypalar bolan ýagdaýlarda ulanyjyny gyzyklandyrýan edil şol maglumaty ony kabul etmek, seljermek we bellibir karara gelmek we ş.m. üçin amatly bolan görnüşde görkezmek mümkinçiligi bar.

Maglumatyň möçberi, görnüşleri we formaty anyklanandan soň, bu maglumaty strukturalaşdyrmak üçin saýtda haýsy usullaryň ulanyljakdygy baradaky meseläni çözmeli. Maglumatlary segmentleşdirmegi dürli kriteriýalar boýunça geçirip boljakdygyny bellemelidiris:

- maglumatyň niýetlenen auditoriýasynyň görnüşi boýunça;
- maglumatyň gelip gowşan wagty boýunça;
- maglumatyň möhümlik, wajyplyk derejesi boýunça;

- kompaniýanyň öz içinde kabul edilen struktura boýunça (korporatiw saýt bolan ýagdaýda);
- maglumatyň özüniň görnüşi we beýleki kriteriýalar boýunça.

Ulanyjynyň ýeňillik bilen beýleki resurslara geçip bilýändigi sebäpli, onuň ünsüni çaltlyk bilen özüňe çekmek has möhümdir. Eýýäm baş sahypa girende serweriň nämeden ybaratdygyny, onuň nämeleriniň gyzyklydygyny we onuň nähili peýdasynyň boljakdygyny ulanyjy hökman bilmelidir. Edil şu ýerde, ýagny baş sahypada täzelikleriň anonsyny, täze önümler we marketing maksatnamalary baradaky hatlary ýerleşdirmek has amatlydyr. Şunuň ýaly maglumatlar saýtyň hemişelik müşderileri üçin has peýdalydyr we eger bu saýta gelenlerinde her gezek nämedir täze bir zady tapsalar, onda olaryň bu saýta ýene-de gaýdyp gelmekleri üçin gowy sebäp bolar.

Getirilip görkezilýän maglumatlary personallaşdyrylan görnüşde (ýekebara) bermek mümkinçiliginiň bardygyny aýratyn belläp geçmelidiris. Personallaşdyrma serişdeleriniň kömegi bilen ulanyjynyň özi ol ýa-da beýleki saýtda maglumatlary bermegiň düzümini we görnüşini düzüp biler, diňe özüni gyzyklandyrýan täzelikleri girizip biler, bu täzelikleri özi üçin amatly bolan görnüşde bezelen ýagdaýda alyp biler we ş.m.

Maglumatlary doldurmak, giňeltmek we aktuallaşdyrmak. Eger-de saýtdaky maglumatlar üýtgedilip durulmasa, onda gelýänler üçin bu saýtyň gymmaty bolmaz. Özüniň töwereginde hemişelik auditoriýany döretmäge çalyşýan resurslar üçin bu has hem möhümdir. Professional taýdan döredilen we öňden hereket edýän saýtlaryň köpüsinde täzelikler yzygiderli çap edilýär, köne maglumatlar aktual görnüşde goldanylýar we öz wagtynda olara düzedişler girizilýär, täze bölümler emele gelýär, bar bolan bölümler bolsa has hem kämilleşdirilýär. Şonuň üçin hem saýty maglumat taýdan doldurmagyň kim tarapyndan goldanyljakdygy we bar bolan maglumatlaryň nähili derejede täzelenip duruljakdygy ýüzugra kesgitlenmelidir. Maglumatlary täzelemegiň möçberi we yzygiderliligi, olary amala aşyrýan işgärleriň kwalifikasiýasy degişli gurallary saýlap almagy kesgitlär.

Maglumatlary täzelemegiň usuly barada aýdylanda bolsa, onda uly bolmadyk resurslarda özgertmeleri berlen sahypalaryň HTML

kodunyň üýtgeýiş derejesinde geçirmek bolar. Özünde ýerleşdirilen maglumatlar her gün täzelenip durulýan uly möçberli internet-taslamalarda berlen sahypalaryň mazmunyny çaltlyk bilen üýtgetmäge mümkinçilik berýän ýörite çap ediş ulgamyny ulanmazlyk asla mümkin däl. Şol bir wagtyň özünde bolsa, maglumatlary täzelemegi amala aşyrýan işgärleriň HTML dilini ýa-da beýleki ýörite temalary bilmekleri talap edilmeýär.

Ýokary hilli mazmunly saýty döretmek möhümdir. Adatça, onuň bahasy adaty kabul edilen bahalardan ýokarydyr. Ýöne, islendik ýagdaýda hem maglumatlaryň mazmunynyň käbir möçberini öz güýjüň bilen döretmelidigine garamazdan, saýtlary maglumatlardan doldurmagyň köpsanly alternatiw çeşmeleriniň we usullarynyň bardygyny aýtmalydyr. Olaryň esasylaryny sanap geçeliň:

- ***Referirlemek*** – okyjylar internetdäki gysga, gysylan habarlary gowy görýärler. Eýýäm başga formatda bar bolan maglumatlardan gerekli gysga maglumatlary saýlap alyp, okyjylar üçin täze maglumatlary ýeňillik bilen we çalt almak mümkin. Täzeden başlandan, bu çemeleşme has arzan usuldyr.
- ***Salgylanmalary peýdalanmak*** – web-saýtlary doldurmagyň iň arzan usuly salgylanmalary ulanmakdyr. Ýöne, salgylanmalaryň okyjyny başga saýta ugradýandyklaryna düşünmeli, şonuň üçin hem maglumatlaryň we salgylanmalaryň käbir deňeçerligi hökman berjaý edilmelidir.
- ***Maglumatlary alyş-çalyş etmek we hyzmatdaşlyk*** – gönüden-göni bäsdeş bolup durmaýan beýleki web-saýtlar bilen maglumat dolulygyny alyş-çalyş etmek munuň mümkinçiliginiň biridir. Eger maglumatlary alyş-çalyş etmäge hiç zat ýok bolsa, onda hyzmatdaşyň mümkinçiliklerini öwrenmek üçin munuň amatly bolmagy hem mümkindir. Kimdir birinde size gerekli maglumatlar bar bolsa we ol size gönüden-göni bäsdeş bolup durmaýan bolsa, onda ol size ideal hyzmatdaşdyr.
- ***Maglumatlary edinmek*** – eýýäm bar bolan kitaplar ýa-da maglumatlar web-saýtyň gymmatly mazmunynyň çeşmesi bolup bilerler. Özüňi gyzyklandyrýan haýsydyr bir materialy edinmäge täzeden başlajak bolanyňdan, bu materiala awtorlyk

hukugy bar bolan adama pul töläp, ony satyn almak, köplenç ýagdaýlarda has arzan düşýär. Şeýle-de size zerur bolan ugurlardan täzelikleri ýörite iberijileri gözlemek bolar.

- ***Saýta gelýänler tarapyndan döredilýän mazmun*** – bu usul çykdajylar boýunça deňeşdireniňde mümkin bolan usullaryň arasynda iň netijeli usuldyr. Buýrujylar tarapyndan döredilýän maglumat doldurylmalary poçta arkaly ýollamalar, ara alyp maslahatlaşmak (diskusion) toparlary, çatlar, sargytçylaryň seslenmeleri we ş.m. ýaly interaktiw gurallaryň kömegi bilen köp möçberlerde öndürilýär. Özünde satylýan kitaplar barada seslenmeleri ýazmagy okyjylara teklip edýän Amazon.com saýty munuň aýdyň mysaly bolup biler.

Saýtyň dizaýnyny durmuşa geçirmek.

Saýtyň umumy dizaýny bu saýtyň esasy ideýasyna we onuň maglumatlar mazmunyna laýyk bolmagydyr, şunuň bilen birlikde bolsa, bu saýtyň gurluş strukturasy, web-sahypalaryň bezelişleri, grafiki şekiller, olaryň sany we ölçegi iň ýokary derejede optimallaşdyrylan we serweriň maksatlaýyn auditoriýasynyň zerurlyklaryna we mümkinçiliklerine laýyk getirilen bolmalydyr. Bu tema kitabyň gurşawynyň daşyna çykýan örän uly, giň temadyr. Bu meselä bagyşlanan käbir resurslary öwrenmekligi maslahat berip bolar, olar: Webreference (www.webreference.com), Webclub (www.webclub.ru), Wilson (www.WilsonWeb.com).

Saýtyň dizaýnyny işläp düzmek bilen berk baglanyşykly meseleleriň biri hem ugrukdyryş serişdelerini saýlap almakdyr. Ugrukdyryş ulgamyndan edilýän iň esasy talap bu ulgamyň taýýarlygynyň dürli derejesindäki ulanyjylar üçin düşnükli bolmalydygydyr. Ol ulgam diňe bir özüňe gerekli maglumatlary çalt tapmaga mümkinçilik bermän, eýsem, saýtyň düzümi barada hem ýüzugra düşünje bermelidir.

Ugrukdyryş serişdeleriniň tutuş bir toplumy bar. Hem-ä ulanyjylaryň aýry-aýry toparlary, hem-de serwerde gözlegiň dürli görnüşleri üçin her biri amatly bolan we biri-birlerini dublirleýän dürli görnüşli ugrukdyryş serişdeleriniň saýtda bolmagy has maksadalaýyk hasap edilýär.

Şu aşakdaky elementler ugrukdyryş elementlerine degişlidir:

- *menýu* – saýtyň esasy baplarynyň, bölümleriniň sanawy. Ol, adatça serweriň baş sahypasynda ýa-da birbada serweriň ähli sahypalarynda ýerleşýär. Eger ýer azlyk edýän bolsa, onda açylyp-ýapylýan sanawy ulanmak mümkin, ýöne onuň uly ýetmezçiligi bar, ýagny adaty menýular bilen deňeşdireniňde ol onçakly görnükli bolmaýar, adaty menýularda bolsa, ähli baplar, bölümler gözüň görüş zolagynda, ýagny sahypanyň ýüzünde ýerleşýärler;
- *saýtyň kartasy* – saýtyň doly strukturasyny özünde saklaýan we serwerde ýörite tapawutlandyrylan sahypa;
- saýtyň öňki sahypasyna dolanyp gelmek üçin ýa-da onuň ol ýa-da beýleki usul bilen tapawutlandyrylan sahypalaryna geçmek üçin *gipersalgylanmalar*;
- saýtda görkezilen maglumatlar boýunça *gözleg maşyny* – bu çylşyrymly strukturasy bolan has uly saýtlar üçin çalşyryp bolmajak guraldyr.

Goşmaça hyzmatlar.

Hemişelik ýa-da loýal auditoriýany döretmek meselesi islendik web-resursyň öňünde dur. Bu aýratyn hem işewürligiň mahabat modeli goýlan saýtlar üçin has möhümdir. Auditoriýany emele getirmek üçin diňe bu ulanyjylara gyzykly bolan işjeň maglumatlary we täzelikleri görkezmek ýeterlik däldir. Saýtyň işine ulanyjylaryň özlerini çekmek hökmanydyr. Muny bolsa diňe saýtyň auditoriýasy bilen alnyp barylýan işe elmydama üns bermek we aşakda sanalyp geçilýän ýörite gurallary ulanmak bilen gazanmak bolar:

- konferensiýalary;
- çatlary;
- bildiriş tagtalaryny;
- toparlaýyn çözgütleri kabul etmegiň, ses bermegiň ulgamlaryny;
- oýunlary, bäsleşikleri;
- ýollamalary, ara alyp maslahatlaşmak listlerini we beýleki gurallary.

Ondan başga-da, goşmaça hyzmatlary etmek hem mümkin. Olardan poçta hyzmatlary (hotmail.com, mail.ru) we web-sahypalary mugt ýerleşdirmek boýunça hyzmatlar (geocities.com, narod.ru) has giňden ýaýrandyrlar.

Harytlary satmak hem-de satuwdan öňki we soňky serwis hyzmatlaryny etmek.

Haçanda, saýt söwda-satuw guraly hökmünde hyzmat edýän bolsa, onda ol şu aşakda görkezilen elementleriň iň az zerur toplumyny, ýagny harydy görkezmegi, sargytlary düzmegi we internetiň üsti bilen bu harydyň bahasyny tölemegi hökmany suratda goldamalydyr. Harydy görkezmek özboluşly wirtual witrinanyň kömegi bilen amala aşyrylýar. Harytlaryň wirtual katalogynyň konsepsiýasyna-da saýtyň maglumat taýdan doldurylmagyna degişlilikde şol bir kriteriýalar hem ulanylýar. Harytlar has doly we netijeli görkezilmelidir, gerekli harydy gözlemek işi çalt we ýeňil bolmalydyr. Sargytlary düzmek ulgamy ulanyjynyň saýlap alan harytlaryny wirtual sebede (shopping cart) ýerleşdirmäge hyzmat edýär. Ol ýere seredip, ulanyjy eýýäm nämäni saýlap alandygyny, sargydyň umumy bahasynyň näçedigini anyklap biler we gerek bolsa oňa düzedişler girizmäge mümkinçilik alar. Sargydy düzmegiň has çylşyrymly proseduralary hem bar, onda harytlary ýöne sebede ýerleşdirmeli däl, olary diňe yzygiderli saýlap almaly, ilkinji saýlanyp alnan haryda ondan soňky zynjyryň, yzygiderliligiň ykbaly bagly bolýar. Iň soňky element – sargydyň bahasyny tölemekdir, ol günbatarda meşhur bolan karz kartlary boýunça töleg tölemek usulydyr. Köplenç ýagdaýlarda, harydyň bahasyny bankyň üsti bilen ýa-da ony getiren adama nagt pul tölemek arkaly hasaplaşyk geçirilýär.

Funksiýalaryň bu toplumyndan başga-da, müşderileri goldamagy üpjün etmek zerurdyr. Müşderileri goldamak wirtual konferensiýalaryň, çatlaryň ýa-da elektron poçtanyň kömegi bilen maslahat bermekden ýa-da soraglara jogap bermekden ybarat bolup biler. Konferensiýa gatnaşylan ýagdaýynda bu känbir işjeň bolmaz (eger olary hakyky wagt düzgüninde geçirmek mümkinçiligi bolýan hem bolsa), ýöne ol örän aýdyň we maglumatly bolup biler. Konferensiýalaryň daragt görnüşli amatly strukturasy bar, ýüzugra jogap bermegiň hökmany bolmazlygy bolsa jogaplary has jikme-jik taýýarlamaga mümkinçilik berýär. Çat hem edil telefon ulgamy ýaly

iň ýokary dessinligi (operatiwligi) üpjün edýär, ýöne ondan ýekeje tapawudy bar, ol hem halkara gepleşikleri üçin pul tölemek gerek däl, goldaw gullugynyň hünärmeni bolsa birbada birnäçe soraglara jogap berip biler. Elektron poçtanyň kömegi bilen maslahat bermek bolsa, ulanyjylary goldamagyň has giň ýaýran usulydyr.

Konferensiýalaryň materiallarynyň binýadynda «ýygy-ýygydan berilýän soraglara» jogaplaryň kesgitli kriteriýalar boýunça segmentleşdirilen ýygyndylaryny (FAQ) döretmek bolar. Kompaniýa satylýan harytlara we edilýän hyzmatlara degişli ähli resminamalary bu saýtda ýerleşdirip biler, özi hem bu işi mümkin boldugyça anyk we doly ýerine ýetirmeli. Kompaniýanyň bütin ýurt ýa-da Bütindünýä boýunça ýaýran müşderileri we dilerleri bu maglumatlary alyp bilerler.

Serweriň auditoriýasy bilen ikitaraplaýyn aragatnaşygy guramagyň gurallary.

Auditoriýa bilen ikitaraplaýyn aragatnaşygy guramagyň serişdeleri häzirkizaman web-saýtynyň aýrylmaz düzüm bölegidir. Ilki bilen olara maglumatlary ýygnamagyň gurallary degişlidir.

Girýän ulanyjylaryň pikirlerini soramak, olar bilen sorag-jogap alyşmak, anketalar boýunça pikir soraşmalary geçirmek maglumatlary ýygnamagyň gurallaryna degişlidir. Bu pikir soraşmalar ulanyjylar bilen ikitaraplaýyn aragatnaşygy ýola goýmaga, ýagny olaryň önümlere, hyzmatlara, saýta we ş.m. bolan garaýyşlaryny anyklamaga mümkinçilik berýär. Bu maksat üçin saýtda soragnama kitaplary, ses bermek mümkinçilikleri, myhmanlar üçin kitaplar ýerleşdirilýär. Anketalar, olar hökmany suratda doldurylan ýagdaýlarynda, gelýänler barada demografik maglumatlary almaga mümkinçilik berýär. Bu bolsa mahabat berijiler üçin hem möhümdir, sebäbi olaryň auditoriýany bilmekleri hökmanydyr, çünki mahabat berijiler saýta girýän ulanyjylara täsir etmek üçin ýeri satyn alýarlar, şeýle-de saýtyň eýeleriniň özleri üçin hem möhümdir, ol saýtyň hemişelik auditoriýasynyň demografiki portretine baglylykda, saýtyň mazmunyna, onuň baplaryna, bölümlerine degişli düzedişleri girizmäge, auditoriýanyň gyzyklanmalaryna laýyklykda pozisiýalary üýtgetmäge, şeýlelik bilen, auditoriýanyň gyzyklanýan zatlaryny bermäge mümkinçilik alýar.

Müşderiler bilen özara aragatnaşyklary has hem gowulandyrmak üçin web-serwerde myhmanlar üçin kitap, kesgitli maglumatlary soramak üçin görnüş, harytlary sargyt etmek üçin görnüş, anketa döredip bilner. Web-serwere girýän ulanyjylaryň gyzyklanmalaryny seljermegiň usullarynyň biri hem web-serwerde içki gözleg ulgamyny ornaşdyrmakdyr, bu ulgam gelýänleriň diňe bir haýsy sahypalara seredendiklerini däl-de, eýsem, bu sahypalardan olaryň nämeleri gözländiklerini hem anyklamaga mümkinçilik berýär.

Ondan başga-da, girýän ulanyjylaryň özlerini alyp baryşlary, olaryň saýtyň bir sahypasyndan beýlekisine geçmekleriniň nobaty ýa-da web-serwere gelmekleriniň umumy statistikasy baradaky goşmaça maglumatlary almagyň birnäçe usuly bar. Bu usullar web-serweriň žurnallarynyň faýllaryndan (*log files*) ýa-da *cookie* faýllarynyň kömegi bilen alynýan maglumatlaryň toplanmagyndan we soňra olaryň seljerilmeginden ybaratdyr. Marketing barlaglaryny geçirmegiň usullarynyň mysallarynda internetde marketingiň umumy konsepsiýasyny ýazyp beýan edýän baplarda bu usullara ýeterlik derejede has jikme-jik seredilip geçildi.

IX BAP
INTERNETDE MAHABAT, SATUWY HÖWESLENDIRMEK WE JEMGYÝETÇILIK BILEN ARAGATNAŞYKLAR

9.1. Internetde mahabat

Mahabat – bu potensial (mümkin bolan) alyjylarda harytlary satyn almagyň we edilýän hyzmatlardan peýdalanmagyň zerurlygy barada ynançlary döretmek maksady bilen harytlaryň we hyzmatlaryň sarp edijilik häsiýetlerini täjirçilik taýdan wagyz etmekdir. Mahabat mümkin bolan alyjylary we jemgyýetçiligi söwda ediji gurama we onuň bazarda teklip eden harytlary bilen tanyşdyrýan, olar barada oňyn göz öňüne getirmeleri döredýän we söwda-satuw işlerine kömek edýän islendik işi özüne birikdirýär. Mahabat kompaniýanyň harytlaryny we hyzmatlaryny öňe sürmekde iň esasy gural bolup durýar.

Mahabat şu günki günde kompaniýanyň kommunikatiw syýasatynyň has giňden ýaýran gurallarynyň biridir. Bu tassyklama onuň internetde ulanylyşynyň ýaýramagyna hem doly degişlidir we adalatlydyr.

Haryt dolanyşygyny artdyrmak, harydyň, firmanyň imidžini ýaýratmak ýa-da güýçlendirmek, önümler bilen tanyşdyrmak, önümiň funksiýalary we nyrhlary baradaky maglumatlary ýaýratmak, önüme bolan ynamy güýçlendirmek, kompaniýanyň web-saýtyna ulanyjylary çekmek we beýleki köp zatlar mahabatyň maksatlary bolup bilerler.

Mahabatyň adaty serişdeleri bilen deňeşdireniňde, internet şu aşakdaky häsiýetleri has amatly tapawutlandyrýar:

- internet mahabatyň obýektini görkezmegiň netijeli serişdesi bolup durýar. Bu, bir tarapdan, mahabat edilýän obýekt barada zerur maglumatlaryň has köpüsini bermek mümkinçiligi bilen baglydyr, beýleki tarapdan bolsa, maglumatlary – tekstleri, grafikany, sesleri, wideoşekilleri ulanyja ýetirmegiň mümkin bolan ähli serişdelerini ulanmaga mümkinçilik berýän internet gurşawynyň multimedia tebigaty bilen baglydyr. Ondan başga-da, internetiň gipertekstli tebigaty özüne gerekli mag-

lumatlary gözlemäge we almaga, olara gözegçilik etmäge sarp edijiniň özüne mümkinçilik berýär we şonuň bilen hem sarp edijini mahabatyň obýektini öwrenmek, özleşdirmek prosesine çekýär we ony mahabat edilýän obýekt bilen has ýakynlaşdyrýar;

- internet interaktiw gurşaw bolup durýar, onuň netijesinde bolsa, interneti ulanyjylara haýal täsir etmekden başga, mahabat işjeň roly hem oýnap biler;
- internet programmalaýyn auditoriýa we ulanyjylara jadylaýjy täsir etmeginiň netijeli usulyny mahabat berijilere berýär;
- häzirkizaman maglumat tehnologiýalaryna daýanyp, internet mahabat çärelerini geçirmegiň işjeň we çuňňur seljermesini geçirmegiň has giň mümkinçiliklerini berýär.

Internet mahabat guraly hökmünde adaty mahabat serişdelerinden diňe bir özüniň häsiýetleri bilen däl-de, eýsem, ulanýan çemeleşmeleri bilen hem aýdyň tapawutlanýar. Şeýlelikde, internetde mahabat işini guramagyň esasy aýratynlyklary onuň iki derejeli gurluşyndan ybaratdyr.

Meşhur we tematiki web-saýtlarda ýerleşdirilýän ýa-da elektron poçta boýunça iberilýän bannerler, tekst bloklary we beýleki göterijiler görnüşindäki daşky mahabat internetde mahabatyň birinji bölegi bolup durýar. Şeýle-de bu gözleg ulgamlaryny, kataloglary, konferensiýalary, iberiş-ýaýradyş sanawlaryny we ş.m. ulanmak bilen geçirilýän mahabat bolup biler. Daşky mahabatyň esasy wezipesi kompaniýanyň web-saýtyna ulanyjylary çekmek bolup durýar, ýöne bu ýerde başga maksatlaryň hem göz öňünde tutulmagy mümkindir.

Internetde daşky mahabatyň şu bapda seredilip geçiljek esasy gurallary şular bolup durýarlar:

- Banner mahabaty – web-saýty mahabat etmegiň we oňa ulanyjylary çekmegiň has giňden ulanylýan serişdeleriniň biridir, şeýle-de ol imidž-mahabatynyň gowy guraly bolup durýar.
- Saýty web-kataloglarda hasaba almak we onuň gözleg ulgamlary tarapyndan indeksirlenmegi – web-saýta gelýänleri bu web-saýta has köp çekmegiň iň bir netijeli gurallarynyň biridir.

- Elektron poçtany, iberiş-ýaýradyş sanawlaryny, telekonferensiýalar gulluklaryny we bildirişler tagtalaryny ulanmak bilen geçirilýän mahabat.
- Hyzmatdaş programmalary – bular täze ulanyjylary bu web-saýta çekmegiň we internet arkaly önümleri satmagyň göwrümini artdyrmagyň netijeli usulydyr.

Maglumatlaryň we hyzmatlaryň esasy göwrümine wekilçilik edýän web-saýt internetdäki mahabatyň ikinji (we merkezi) bölegi bolup durýar, ýagny daşky mahabatyň täsirinden soň ulanyjy näme alýan bolsa, olaryň hemmesi şol ýerde, web-saýtda ýerleşýär. Şu iki derejeli çemeleşme hem mahabatyň birinji hem-de ikinji zwenosyny durmuşa geçiriji hökmünde özüne iň bir ünsli gatnaşygyň bolmagyny talap edýär.

Mahabatyň görnüşleri.

Mahabatyň çözmäge gönükdirilen meselelerine we wezipelerine baglylykda, mahabatyň görnüşleri kesgitlenilýär. Tejribede mahabat örän seýrek ýagdaýlarda diňe bir maksady göz öňünde tutýar, edil şol bir mahabat çäresinde birnäçe maksatlaryň kesişmekleriniň (gabat gelmeginiň) ähtimallygy has uludyr. Mahabatyň iki sany esasy görnüşini, imidž-mahabatyny we höwes dörediji mahabatyny tapawutlandyrýarlar.

Imidž-mahabaty firmanyň we harydyň göze ýakymly imidžini döretmäge gönükdirilendir. Onuň esasy wezipesi adamlaryň giň köpçüliginiň aňynda harydyň ýa-da firmanyň oňyn imidžini berkitmäge gönükdirilendir. Bu maksada bolsa mümkin bolan (potensial) satyjylary ýa-da alyjylary önüm (hyzmat) bilen, onuň wezipesi we häsiýetnamalary bilen, şeýle-de bu firmanyň işiniň gönükdirilen ugry we artykmaçlyklary bilen tanyşdyrmak arkaly ýetilip bilner.

Imidž-mahabatynyň täsir ediş aralyklary beýleki görnüşleriňkä garanyňda has giňdir. Onuň esasy wezipesi bu harydy satyn almagyň zerurlygyna ýa-da bu hyzmatdan peýdalanmaga sarp edijilerde höwes döretmekden ybaratdyr. Adatça, ol özüne meňzeş harytlar bilen deňeşdireniňde bu önümiň (hyzmatyň) oňyn häsiýetlerini, esasy artykmaçlyklaryny tekrarlaýar. Internetde mahabatyň ol ýa-da beýleki gurallarynyň haýsy görnüşlere degişlidigine seredip geçeliň.

Öň aýdylyp geçilişi ýaly, satuwy höweslendirmek funksiýasyny hem-de imidž-mahabatynyň funksiýasyny ýerine ýetirýän web-saýtlar, köplenç ýagdaýlarda mahabatyň esasy bolup hyzmat edýärler. Saýtyň üsti bilen harytlary gönüden-göni ýerlemek bilen bir hatarda, ol hemişe firmanyň önümlerini ýa-da hyzmatlaryny ýerlemek üçin sarp edijiler bilen aragatnaşyklary amala aşyrmagyň serişdeleriniň biri bolup durýar, şonuň üçin ony ýerine ýetirmegiň hili we onuň ähli funksiýalaryny durmuşa geçirmegiň derejesi internetdäki kommunikatiw syýasatyň iň möhüm elementleriniň biri bolup durýar.

Imidž-mahabaty we satuwy höweslendirmek bilen bir hatarda, internetdäki mahabat serişdeleriniň beýleki galanlarynyň hemmesiniň internet üçin häsiýetli spesifiki bolan meseläni, gelýänleri web-saýta çekmegi ýerine ýetirýändiklerini belläp geçmek gerek. Has giň ýaýran gurallaryň indeksi banner mahabaty bolup durýar. Ol hem imidž-mahabatynyň rolunda çykyş edip bilýär, hem-de höweslendiriji funksiýalary ýerine ýetirip bilýär. Bu ýagdaýlarda tapawut diňe olaryň ýerine ýetirilişinden ybaratdyr we degişlilikde, onuň netijeliligini bahalandyrmak üçin ulanylýan usullardan ybaratdyr. Olar bolsa aşakda has jikme-jik beýan edildi. Internetdäki mahabatyň galan gurallarynyň ählisi ilkinji nobatda gelýänleri web-saýta çekmek meselesini çözmek wezipesini ýerine ýetirmäge niýetlenilendir. Bu bolsa kataloglarda hasaba goýmak we gözleg ulgamlarynda indeksirlemek ýaly usullar ulanylanda has aýdyň beýan edilendir.

Internetde mahabat gurşawyndaky esasy çözgütler.

Internetde mahabat kompaniýasyny geçirmek işi geçirilýän çäreleriň kesgitli, anyk maksatlarynyň, usullarynyň we ulanylýan serişdeleriniň formulirlenmeginden başlap, mahabat kompaniýasynyň netijeliligini bahalandyrmakda, onuň netijelerini seljermekde we geljekki döwür üçin maslahatlary işläp düzmekde tamamlanýan, ulgamlaýyn, yzygiderli çemeleşmeleri talap edýär.

Mahabat kompaniýasynyň (çäresiniň) maksatlary we wezipeleri.

Islendik mahabat kompaniýasyny guramagyň ilkinji tapgyry onuň maksatlaryny we wezipelerini kesgitlemekden ybaratdyr. Olar sarp edijileriň firma we onuň harytlary hakynda habarlylyklaryny

ýokarlandyrmak, kompaniýanyň web-saýtyna gelýänleriň sanyny köpeltmek, internetde haýsydyr bir marketing çäresiniň geçirilýändigi barada habar bermek, satuwlaryň möçberini artdyrmak we ş.m. bolup bilerler.

Mahabat kompaniýasynyň öňünde goýlan wezipeler, öz gezeginde, ulanylýan usullary we serişdeleri kesgitleýär. Meselem, auditoriýa täsir etmegiň görnüşleri, geçirilýän çäreleriň wagt taýdan çäklendirilmeleri, mahabat göterijileri saýlap almak, mahabat meýdançalaryny saýlap almagyň kriteriýalary we ş.m. olara bagly bolup durýarlar. Ahyrky wezipeler, şeýle-de aralyk wezipeleri hem kesgitleýärler, aralyk wezipeler bolsa, bu saýta gelýänleri özüňe çekmek, olar tarapyndan haýyşnamalaryň doldurylmagy, gelýänleriň ikitaraplaýyn aragatnaşyga eýe bolmaklary we ş.m. bolup bilerler. Mahabat kompaniýasynyň maksadyna ýetmegi üçin ulanýan usullaryna bölünip berilýän býujetiň möçberi hem uly täsir edýär. Herekete getirilen ugurlaryň sany, mahabaty ýerleşdirmegiň ulgamy, mahabatlary görkezmegiň ýygylygy, berilýän ýeňillikler we ýene-de faktorlaryň birnäçe mahabat kompaniýasy üçin bölünip berilýän býujetiň möçberine köp derejede bagly bolup durýar. Mahabat kompaniýasynyň özüne düşýän bahasyny hasaplamagyň esasynda ýatan esasy elementleriň biri hem mahabatlary ýerleşdirmegiň nyrhlar modelidir.

Mahabaty ýerleşdirmegiň nyrhlar modeli.

Ulanyjy bilen bolup geçýän özara hereketleriň ähli tapgyrlarynyň hasaplanylyp we seljerilip bolunýandygynyň netijesinde, internetde nyrhlar modelleriniň, ýagny mahabatyň bahasyny hasaplamagyň modelleriniň tutuş toplumy bardyr.

1. Görkezilen mahabatyň sany boýunça töleg tölemek. Mahabatyň bir müň gezek görkezilmeginiň bahasy ýa-da CPM (*Cost Per thousand*, bu ýerde: M rim sifri bir müňlügi aňladýar) nyrhlaryň emele gelmeginiň bu görnüşiniň esasy bolup gulluk edýär. Nyrhlaryň emele gelmeginiň bu görnüşi şu günki günde has giňden ýaýran nyrhlar modeli bolup durýar. Internet bilen bir hatarda, CPM şeýle-de radioda we telewideniýede ýerleşdirilýän mahabatyň bahasyny hasaplamak üçin hem giňden peýdalanylýar. Nyrhlaryň emele gelmeginiň bu usulynyň esasynda görkezilen

mahabatyň sany üçin hasaplaşyk ýatyr, görkezilen mahabatyň sanyny sanamak bolsa programma serişdeleri arkaly üpjün edilýär. Eger ulanyjynyň brauzeri banneri ýüklän bolsa, onda ulgam mahabatyň görkezilişi amala aşyryldy diýip hasap edýär. Agzalan mehanizm, ilkibaşdan, ölçemegiň kesgitli bir ýalňyşlyklaryny özünde saklaýar, sebäbi banneriň ýüklenmegi onuň ulanyja görkezilendigini birmanyly kesgitlemeýär. Meselem, eger banner sahypanyň aşaky böleginde ýerleşdirilen bolsa we ulanyjy bu sahypa doly göz gezdirmän, ondan çykyp giden bolsa ýa-da, banner sahypanyň ýokarky böleginde gijä galyp ýüklenýän bolsa we ulanyjy onuň ýüklenerine garaşman, sahypany aşak geçiren bolsa emele gelip bilerdi. Eger ulanyjy ulgamyň görkezeninden hem bu banneri köp gezek gören bolsa meselem, ulanyjy tarapyndan brauzer neşirlenenden soň banner serwere ýüz tutulmazdan beýleki sahypada goşmaça peýda bolan bolsa, onda tersleýin ýagdaýyň hem bolmagy mümkin. *AD exposure* görkezijisi mahabatyň brauzere ýüklenmeginiň ýönekeý fakty bolup däl-de, mahabatyň hakyky görkezilmegi, ýagny mahabatyň görkezilmeginiň hakyky ölçegi bolup hyzmat edýär. Ýöne, bu görkeziji programmalaryň hasaplamalaryna başartmaýar we şonuň üçin hem nyrhlar modelleriniň hiç biri tarapyndan hasaba alynmaýar.

Internetiň Russiýa sektorynda bannerler üçin orunlary satýan serwerlerde CPM-iň bahasy her bir müň sany görkezilen banner üçin ABŞ-nyň 2 dollaryndan 50 dollaryna çenli üýtgäp durýar.

2. Fiksirlenen töleg. Görkezilen bannerleriň sany boýunça töleg tölemek (CPM) bilen bir hatarda fiksirlenen töleg (*FFA, Flat Fee Advertising*) hem giňden ýaýran görnüşleriň biridir. Bu usul ulanylanda mahabatyň görkezilmegi onuň sanyny we bannerde syçanyň düwmesiniň basylmagynyň sanyny hasaba almazdan, hemişelik töleg tölemek arkaly amala aşyrylýar. Mahabatyň bahasy sahypa ulanyjylaryň girişleriniň sanyna, serweriň tematikasyna, sahypada mahabatyň ýerleşişine bagly bolýar. Nyrhlar emele gelmeginiň bu görnüşiniň birinji görnüşe, ýagny görkezilen mahabatyň sany boýunça töleg tölemeklige örän ýakyndygyny belläp geçmek gerek, sebäbi fiksirlenen tölegiň kesgitlemesi, adatça, mahabat ýerleşdirilen sahypa

ulanyjylaryň girişleriniň esasynda ýüze çykýar, sebäbi edil şol bir görkeziji, ýagny ulanyjylara bannerleriň görkezilişiniň sany hasaba alynýar.

3. Syçanyň düwmesiniň basylmagynyň sany boýunça töleg tölemek. Nyrhlaryň bu modeli hem edil şundan aşakda görkezilýän modelleriň hemmesi ýaly, özboluşly bolup durýar we bu modellere meňzeş model adaty mahabatda ýok. Onuň esasyna ulanyjynyň mahabat, web-saýt we beýleki mehanizmler bilen özara hereketleriniň maglumatlary goýlandyr. Syçanyň düwmesiniň basylmagynyň sany boýunça töleg tölemekde nyrhlar emele gelmeginiň esasy häsiýetnamasyny CPC (*Cost Per Click*) modeli – syçanyň düwmesiniň bir müň gezek basylandygy üçin nyrhlar düzýär. Özboluşly nyrhlar modeli, munda mahabat beriji öz mahabatynyň üstünde syçanyň düwmesi näçe gezek basylan bolsa, şolaryň sanyna görä hem pul töleýär.

Internetiň Russiýa sektoryndaky serwerlerinde her bir müň sany basylan düwmeler üçin CPC-niň bahasy ABŞ-nyň 150-200 dollaryna deňdir.

4. Girýän ulanyjylaryň sany boýunça töleg. CPV (*Cost Per Visitor*) görkezijisi – müň sany gelýän ulanyjy üçin kesilen nyrh bu usulyň esasyny düzýär. Nyrhlar emele gelmeginiň bu modeli CPC modeline meňzeş, ýöne girýän ulanyjylaryň sanyny sanamakda has çylşyrymly mehanizme eýedir, sebäbi hasabaty diňe gönüden-göni mahabat berijiniň tarapynda alyp barmak bolýar.

Syçanyň düwmesiniň basylmagynyň sany boýunça töleg tölemekligiň (CPC) edil şu ýagdaýda görkezilişi ýaly, mahabat beriji tarapyndan däl-de, mahabatyny görkeziji – neşir ediji tarapyndan hasabynyň alnyp barylýandygyny ýatladýarys. Şundan gelip çykyşy ýaly, syçanyň düwmesiniň basylmagynyň sany boýunça töleg tölemek (CPC) bilen deňeşdireniňde, bu model, ýagny girýän ulanyjylaryň sany boýunça töleg tölemek (CPV) modeli has az ýaýrandyr.

5. Ahyrky netijä baglylykda töleg tölemek. Bu model iki sany görnüşe bölünýär we hyzmatdaşlaryň programmalarynda has giňden peýdalanylýar.

Birinji görnüşiň esasynda, haçanda mahabat beriji mahabatyny ýerleşdiriji bilen bu saýta çekilen ulanyjylaryň kesgitli hereketleri üçin hasaplaşyk geçirende, CPA (*Cost Per Action*) görkezijisi – hereketler üçin alynýan nyrhlar ýatyr. Meselem, hasaplaşyk doldurylan anketalaryň sany üçin, kesgitli hyzmatlara abuna ýazylandygy üçin, arzalaryň doldurylandygy üçin we ş.m. üçin geçirilip bilner.

Modeliň ikinji görnüşi – mahabat beriji mahabatyny ýerleşdiriji bilen hasaplaşyk geçirende, ol bu saýta çekilenlere satylan mahabat önümleriniň möçberine esaslanýar we hasaplaşyk birligi hökmünde CPS (*Cost Per Sale*) görkezijisini – satuwlar üçin kesgitlenen nyrhy ulanýar. CPA-dan tapawutlylykda, diňe bir satyn alnan zatlar hasaba alynman, eýsem, onuň umumy bahasy hem hasaba alynýar. Degişlilikde, hereketleriň fiksirlenen bahasy däl-de, eýsem, satuwdan gelýän göterimler töleg bolup durýarlar. Meselem, Amazon.com internet-dükany web-neşir ediji tarapyndan öz saýtyna çekilen ulanyjylar üçin özüniň satuwynyň umumy möçberiniň 5%-den 15%-e çenli töleýär.

Ýokarda beýan edilen nyrh modellerini deňeşdirip, şeýle netije çykarmak mümkin. Neşir edijiniň nukdaýnazaryndan, ilkinji iki sany model (*CPM we FFA modelleri*) has bähbitli bolup durýar, iň bir az bähbitlisi bolsa iň soňky model (*CPA we CPS modelleri*) bolup durýar. Hemişelik töleg tölenilýän ýagdaýynda (*Flat Fee Advertising, FFA*) neşir ediji, kesgitli wagt üçin şertleşilen bahany hökmany suratda ätiýaçlandyrylan ýagdaýda alýar. Görkezilen mahabatyň sany boýunça (*CPM*) töleg tölenende neşir ediji, ýagny mahabatyny çap ediji bu saýta gelýänlere eýýäm bagly bolup durýar. Mahabatyň üstünde syçanyň düwmesiniň basylmagynyň sany boýunça (*CPC*) töleg tölenende bolsa, ol diňe bir saýta gelýänlere bagly bolman, eýsem, mahabatyň ýerine ýetirilişine hem bagly bolýar. Tölegiň ahyrky netijeler boýunça tölenýän modeli bolan iň soňky modelde (*CPA we CPS modelleri*) bolsa, neşir ediji hem ýokarda sanalyp geçilen faktlaryň ählisine bagly bolup durýar. Teklip edilýän hyzmatyň häsiýetnamalaryna hem mahabat berijiniň internet-dükanynyň harytlary we hyzmatlary satyş

derejesine, onuň bahalarynyň bäsleşige ukyplylygyna, başga-da köp faktorlara bagly bolup durýar. Ýöne, bu aýdylan zatlar birinji modeliň (*CPM modeliniň*) neşir ediji üçin has amatlydygyny aňlatmaýar. Bularyň ählisi bu modelleriň her biri üçin nyrhlaryň deňeşdirme gatnaşyklary we mahabat edilýän önümiň görnüşi bilen kesgitlenilýär. Mahabat beriji hem edil şunuň ýaly ýagdaýda bolýar, ýöne bähbitlilik nukdaýnazaryndan seredeniňde, mahabat beriji üçin nyrh modellerini ters tertipde (ýagny 5,4,3,2,1 tertipde) ýerleşdirse gowy bolar.

Mahabat kompaniýasynyň netijeliligini bahalandyrmak.

Islendik serişdäniň ulanylmagy onuň netijeliligini bahalandyrmak bilen tamamlanmalydyr. Internetdäki mahabatyň netijeliligini bahalandyrmagyň iki sany ugruny tapawutlandyrmak mümkin:

- mahabatyň kommunikatiw (maglumatlylyk) netijeliligini bahalandyrmak anyk, kesgitli mahabat ýüzlenmesiniň ýörite (maksatly) auditoriýa zerur bolan maglumatlary bermeginiň ýa-da mahabat berijileriň işleýişleri ýaly nukdaýnazarynyň emele gelmeginiň nähili derejede netijeliligini anyklamaga mümkinçilik berýär. Ol tutuşlygyna bazaryň satyn alyjylarynyň auditoriýasyny gurşap alşyny häsiýetlendirýär. Mahabatyň kommunikatiw (maglumatlylyk) netijeliligini öwrenmek hem maglumatlary bermegiň mazmunynyň hilini hem-de maglumatlary bermegiň ýerleriniň we görnüşleriniň hilini gowulandyrmaga mümkinçilik berýär;
- mahabatyň ykdysady netijeliligi mahabatdan alnan netijäniň we bellibir wagt aralygynda amala aşyrylan mahabat çäresini geçirmek üçin sarp edilen (material, maliýe) çykdajylaryň ululygynyň gatnaşygy bilen kesgitlenilip bilner.

Mahabatyň kommunikatiw netijeliliginiň iň ilkinji kriteriýasy habarlylygyň AW (*Awareness*) indeksi bolup durýar. Habarlylyk (habardar bolmaklyk) mahabat berijä şu aşakdaky iki sany maksada ýetmek üçin zerurdyr:

1. Gelýänleri mahabat saýtyna çekmek (şunuň ýaly mümkinçilikleriň bardygyndan habarly bolmak, sebäbi bu saýt barada hiç zat bilmese, onda ulanyjy bu saýta düşüp bilmez, anketany dolduryp bilmez we internet-dükandan nämedir bir zady satyn alyp bilmez).

2. Kompaniýanyň brendini, harytlary we hyzmatlary, web-saýty öňe sürmek.

Habarlylygyň indeksi mahabatyň mazmunyny bilýän ulanyjylaryň ýörite (maksatly) auditoriýanyň umumy göwrümine bolan gatnaşygyna san taýdan deňdir. Internet giňişliginde AW-niň sanyny anyklamak ýeterlik derejede kyndyr ýöne AW-den tapawutlylykda, sanamasy has takyk bolan birnäçe parametrler bar, olar:

- mahabatyň görkeziliş sany (*AD exposure*);
- özboluşly ulanyjylara görkezilen mahabatyň sany (*AD reach*);
- özboluşly ulanyjylara görkezilen mahabatlaryň ortaça sany (*AD freguency*).

Ýokarda görkezilen görkezijileriň many-mazmunyny açyp görkezmek üçin mysallar getireliň. Meselem, goý, ulanyjylar bu saýtyň özünde bir günde 100000 gezek görkezmek üçin banner ýerleşdirilen baş sahypasyny öz kompýuterlerine ýükleýän bolsunlar. Hasaplaýjynyň ýa-da sanaýjynyň görkezmelerine laýyklykda, şu 100000 sany ýüz tutmalaryň 20000 sanysy özboluşly ulanyjylar tarapyndan amala aşyrylypdyr. Diýmek, şu gün üçin *AD exposure=100000, AD reach=20000, AD frequency=5* bolup çykýar.

Ýalňyşlyklaryň ençemesi berlen parametrleri kesgitlemegiň takyklygyna uly täsir edýär. Meselem, ulanyjylaryň grafikasy brauzerlerde öçürilen sahypany öz kompýuterlerine ýüklemekleri mümkin, elbetde, olara mahabat banneri görkezilmez ýa-da ulanyjylaryň bannerli sahypany keş huşdan ýüklemekleri mümkin, şeýlelik bilen, ýüz tutmalar we bannerleriň görkezilmegi hasaba alynmaz. Şeýlelikde, neşir edijiler tarapyndan *AD impressions* diýlip atlandyrylýan mahabatlaryň görkezilmegi bu mahabatlaryň ulanyja gerekdigine şaýatlyk etmeýärde, ulanyjynyň brauzerine mahabatyň hakykatdan hem ýüklenendigine ýa-da onda şunuň ýaly mümkinçiligiň bolandygyna şaýatlyk edýär. *AD reachyň* parametrlerine baha berlende, unikal (ýeke-täk) ulanyjylary kesgitlemek bilen bagly bolan goşmaça ýalňyşlyklar hem ýüze çykýarlar. Mahabat kompaniýalary geçirilende birbada birnäçe saýt işe girizilýän bolsa, onda olaryň köpüsiniň auditoriýalarynyň ýollarynyň ol ýa-da beýleki derejede kesişýändiklerini hem göz öňünde tutmak gerek.

Mahabatlary görkezmegiň gönüden-göni san häsiýetnamalaryndan başga-da, habarlylygyň görkezijisine neşiriň görnüşi (tematiki serwer, portal, gözleg ulgamy, ýollaýyş sanawy we ş.m.), anyk meýdançalaryň saýlanyp alynmagy, saýtlar we auditoriýalar boýunça fokusirlemek, mahabatyň ýerleşişi, onuň görnüşi (banner, tekst) we ş.m. ýaly faktorlar bellibir derejede täsir edýärler.

Ulanyjylaryň kompaniýa ýa-da onuň web-saýty barada habardar bolmaklarynyň mahabat berijiler üçin ýeterlik bolmazlygy mümkindir. Ulanyjy saýtyň barlygy barada bilip biler, ýöne oňa bir gezek hem girmän biler. Şonuň üçin hem indiki parametr (*CTR parametri*), ýagny mahabatyň üstünde syçanyň düwmesini basan ulanyjylaryň sanynyň bu mahabat görkezilen ulanyjylaryň umumy sanyna bolan gatnaşygy mahabat beriji üçin uly ähmiýete eýedir.

«Effective freguency» parametrini, ýagny mahabatlary görkezmegiň ýygylygynyň optimal bahasy ýaly parametri hem ýatlap geçmek hökmanydyr.

Ilkinji nobatda, ulanyjylary mahabat berijiniň saýtyna çekmek üçin niýetlenen bannerleri edil şol bir gelýän ulanyja 3–4 gezekden köp görkezmegiň hiç hili manysynyň ýokdugyny bellemelidiris. Haçanda saýtda şunuň ýaly ýagdaý peýda bolanda, mahabat seslenmeleriniň göz-görtele pese gaçmagy (CTR) bolup geçýär. Bu hadysa *«Burn out of a banner»* (*«Banneriň ýanmagy»*) atly ýörite ada eýe boldy. Serweriň uly bolmadyk auditoriýasynda bu banner edil şol bir ulanyjylara ýygy-ýygydan görkeziler we degişlilikde, derrew «ýanar».

Mahabat kompaniýasynyň netijeliligi kesgitlenilende diňe bir bu işe çekilen adamlaryň, girýän ulanyjylaryň köpçülikleýin sany däl-de, eýsem, mahabat berijiler üçin olaryň nähili derejede gyzyklydygy hem örän uly ähmiýete eýedir. Häsiýetnamalaryň iki sany görnüşinden, ýagny «indiwidual» we «özüni alyp barşy» görnüşlerinden ugur alyp, saýta gelýänleriň «gymmatyny», «bahasyny» kesgitlemek mümkin. «Indiwidual» görnüşe ulanyjynyň geografiki taýdan ýerleşýän ýerini degişli etmek bolar. Onuň ýerleşýän ýerini bolsa, käbir derejelere çenli gelýäniň IP-salgysy boýunça anyklap bolar. Ulanyjylaryň özlerini alyp baryşlary baradaky häsiýetnamalara, ýagny ol ýa-da beýleki ulanyjy tarapyndan

amala aşyrylýan hereketleri gönüden-göni kesgitleýän häsiýetnamalara olaryň gyzyklanmalarynyň çuňňurlygy, saýtyň haýsy gurallarynyň ulanylýandygy, saýtdan harytlary we hyzmatlary satyn almak ýaly hereketler degişlidir.

Mahabat kompaniýalarynyň netijeliligini kesgitlemek bilen gönüden-göni bagly bolan iň soňky mesele maglumat çeşmelerini anyklamak, kesgitlemek bolup durýar. Maglumat çeşmeleri hökmünde bolsa şu aşakdaky maglumatlar hyzmat edip biler:

- Web-neşir edijileriň we hususy saýtlaryň her biri boýunça garaşsyz gulluklaryň maglumatlary. Sçýotçikleriň görkezmeleri gutarnykly maglumatlar däldirler, ýöne olar web--neşir edişiniň we hususy saýtyň auditoriýasyny we olara gelýänleri bahalandyrmaga mümkinçilik berýärler.
- Saýtyň žurnallarynyň faýllaryny seljermek netijesinde alynýan maglumatlar, bu barada «Marketing maglumat ulgamlary» atly bölümde has giňişleýin gürrüň berlipdi.
- Web-neşir edijileriň maglumatlary (mahabatyny ýerleşdirmegiň grafigi we görnüşi, *AD exposure-iň, AD reach-iň, AD freguency-nyň, AD impressions-iň, CTR-iň* görkezijileri). Maglumatlary hasaplamagyň usullary we olary seljermegiň çuňlugy web-neşir edijiler boýunça tapawutlanýar, şonuň üçin hem olaryň görkezijileri özara deňeşdirilende, auditoriýany hasaplamagyň, mahabatyny görkezmegiň we mahabatlaryň üstünde syçanyň düwmesiniň basylmagynyň algoritmini her bir ýagdaýda anyk göz öňüne getirip, bu işe seresap çemeleşmeli.
- Saýta girýänler barada goşmaça maglumatlar (olaryň hasaba alnyş maglumatlary, doldurylan anketalary, *cookies* faýllarynyň kömegi bilen olary tanamak, geografiki ýerleşişleri boýunça maglumat bazalaryny baglamak we ş.m). Saýtda birnäçe ýörite programmany ornaşdyryp we saýta girýänleriň saýtdaky işjeňligi boýunça ýörite maglumat bazalary bilen olary birikdirip, bu görkezijileri almak mümkin.
- Mahabat beriji kompaniýanyň öz içinden alnan maglumatlar (jaňlar, arzalar, satyn almalar, şertnamalar we ş.m.).

Banner mahabaty.

Bannerler internetde mahabatyň has giň ýaýran elementi bolup durýarlar. Banner mahabaty şu günki günde saýta gelýänleri bu saýta çekmegiň meşhur we netijeli usullarynyň biridir. Ondan başga-da, ol imidž-mahabatynyň gowy guraly bolup hyzmat edýär. Banner neşir edijiniň web-sahypasynda ýerleşdirilýän we mahabat berijiniň serwerine gipersalgylanma bolup durýan grafiki şekilden ybaratdyr. *ShockWave* ýa-da *Java* ýaly formatlaryň we tehnologiýalaryň barha we giňden ulanylýandygyna garamazdan, *GIF* ýa-da *JPG* formatyndaky bannerler hem has giňden ýaýrandyrlar. 468x60 piksel ölçegli bannerler has giňden ýaýrandyrlar. Bu ölçegiň bannerleriň mümkin bolan ýeke-täk ölçegli däldigini belläp geçmek gerek. Mahabatda ulanylýan bannerleriň dürli görnüşleriniň sany, dürli bahalara görä, şu günki günde ýüzlerçedir. Bannerleriň dürli-dürlüliginiň şeýle köp sanlysynyň barlygy sebäpli emele gelýän amatsyzlyklaryň bardygyna garamazdan, olary standartlaşdyrmak prosesi häzirki wagtda özüniň ösüşiniň başlangyç tapgyrlaryndadyr. Amerikaly neşir edijileriň we mahabat berijileriň tanymal jemgyýetçilik guramalary bolan *Internet Advertising Bureau (IAB – www.iab.net) we CASIE (The Coalition for Advertising Supported Information & Entertainment)* hemmelere has meşhur bolan ölçeglerde saklanmagy teklip edýärler. IAB-iň barlagçylarynyň pikirlerine görä, bannerleriň has giňden ýaýran ölçegleri 9.1-nji tablisada görkezilýär.

9.1-nji tablisa

Bannerleriň has giňden ulanylýan görnüşleri

Ölçegleri (piksellerde)	Banneriň görnüşleri
468x60	Doly ölçegli banner (Full Banner)
234x60	Ýarym ölçegli banner (Half Banner)
125x125	Inedördül banner (Square Baner)
120x90	Düwme # 1 (Button # 1)
120x60	Düwme # 2 (Button # 2)
88x31	Mikrodüwme (Micro Button)
120x240	Wertikal banner (Vertical Banner)

Internetde mahabatyň ösüşiniň iň möhüm ugurlarynyň biri mahabatyň täze formalaryny we tehnologiýalaryny peýdalanmakdyr. Bar bolan mahabat tehnologiýalarynyň netijeliliginiň peselmegi we mahabat berijileriň bähbitlerine has ünsli garamak bu özgerişlikleriň esasy sebäbi boldy. Täze mahabat tehnologiýalary standart banner mahabatlaryndan adaty klassyky mahabatyň tarapyna gitmekligi aýdyň mazmunly we maglumat taýdan doly bolan mahabat bilen birleşdirýärler.

Täze tehnologiýalaryň mysallarynyň birnäçesini getirýäris.

Shockwave Flash tehnologiýasy Macromedia kompaniýasynyň işläp düzen tehnologiýasydyr. Ol interaktiw bannerleri döretmäge mümkinçilik berýär. Onuň artykmaçlyklaryna şular degişlidir:

- *wektor grafikasyny goldamak* – bu bolsa banneriň iň kiçi ölçeginde animasiýa effektlerini döretmäge mümkinçilik berýär, ölçegleşdirmegi geçirmäge, aýdyňlygyň dürli derejeleri bilen işlemäge we çylşyrymly gradiýent zaliwkalar bilen işlemäge mümkinçilik berýär;
- *interaktiwlik* – sebäbi flash tehnologiýasy boýunça döredilen bannerleriň elementleriniň syçanyň hereketlerine duýgur bolmaklary mümkin we mundan gelip çykyşy ýaly, olar gözegçiligiň elementleriniň dürli görnüşlerini we dürli görnüşli menýuny özünde saklap bilerler;
- *sesi goldamak* – meselem, bannerde interaktiw düwme basylanda aýry-aýry ses bölekleriniň eşitdirilmek mümkinçiligi ýa-da gysgajyk fon sazynyň gaýtalanyp duran ýagdaýda eşitdirilmek mümkinçiligi bar, sesler (sözler) bolsa bu ýagdaýda banner bilen bilelikde ýüklenip bilerler ýa-da eşitdirilişine görä, serwerden ýüklenilip bilner;
- serwerde ýerleşdirilýän Macromedia Generator programmasynyň kömegi bilen banneriň mazmunyny, öň döredilen banneriň tekstini, suratlaryny, URL-a salgylanmalaryny we başga elementlerini *dinamiki ýagdaýda çalyşmak mümkinçiligi*.

Supersitials tehnologiýasy *Unicast* kompaniýasynyň işläp düzen önümidir. Ol fon düzgüninde ýüklenilýän we ulanyja wagtlaýyn penjirede görkezilýän özboluşly rolikdir. Ol ýeterlik derejede ýokary hillidir. Ondan başga-da bu tehnologiýa statistikany ýygnamaga

mümkinçilik berýär. Ol eýýäm birnäçe ýyl bäri hereket edýär, ýöne häzirlikçe internetdäki mahabat bazarynyň uly bolmadyk bölegini eýeleýär. Banneriň koduny almak (подкачка) üçin ulanyjynyň bu saýtda uzak wagtlap bolmagynyň zerurlygy bu tehnologiýa boýunça döredilen mahabatlary görkezmek bilen bagly bolan esasy kynçylyk bolup durýar.

Videobanner tehnologiýasy VideoBanner.com kompaniýasynyň işläp düzen önümidir. Ol adaty banneriň, elektron poçtanyň habarynyň ýa-da başga göterijiniň içindäki wideorolik hökmünde çykyş edýär. Rolik üçin penjireli banneriň ölçegleri 80x60 pikselden 160x120 piksele çenli bolup biler, roligi görkezijiniň (проигрыватель) ölçegi 8 Kb-den sähelçe gowrakdyr, rolikleriň özi bolsa çäklendirilmedik wagtyň dowamynda işlemäge ukyply bolup biler. Bu tehnologiýa saýtlaryň we banner ulgamlarynyň köpüsi bilen özara utgaşyp bilýändir.

ScreenGlide tehnologiýasy ScreenGlide kompaniýasynyň önümidir. Kursor ilkinji bannere gönükdirilende ulanyjynyň ekranynda mahabat beriji tarapyndan berlen we ilkinji banneriň ölçeglerinden ep-esli uly bolan täze şekil peýda bolýar. Kursor täze meýdandan başga tarapa äkidilende ýa-da başga usul bilen onuň işjeňligi aýrylsa, onda soňky şekil ýiter. Mahabatyň ölçeginiň uly bolmagy, banneriň üstünde syçanyň düwmesini basmagyň zerurlygynyň bolmazlygy, ony ulanyjynyň özüniň işjeňleşdirip bilýändigi, goşmaça açylýan penjireleriň bolmazlygy, saýtlaryň we banner ulgamlarynyň aglaba köplügi bilen utgaşyp bilýänligi, mahabatyny takyk görkezmek we statistikany almak mümkinçiligi bu tehnologiýanyň artykmaç taraplarydyr.

Internetde mahabatyň täze ösüş ugurlaryna eýerip, IAB 2001-nji ýylyň awgustynda multimedia mahabatynyň täze görnüşlerini ulanmak üçin täze standartlary kabul etdi. Şu günki günde internetde mahabat bazarynyň işläp gazananlaryny berkitmek täze standartlaryň kabul edilmeginiň esasy sebäbidir. Kabul edilen standartlaryň maslahat beriji häsiýetlere eýediklerini belläp geçmek gerek. Olar baradaky has anyk maglumatlary bu guramanyň www.iab.net saýtyndan tapyp bilersiňiz.

Ýokarda beýan edilen mahabat tehnologiýalarynyň ählisinde internet gurşawynyň multimedia mümkinçiliklerini peýdalanmaga esasy üns berilýär, şonuň üçin hem mahabatyň täze görnüşleri, köplenç ýag-

daýlarda «rich-media» diýlip atlandyrylýar. Bu ýerden gelip çykyşy ýaly, mahabat tehnologiýalarynyň getirilip görkezilen wariantlarynyň aglabasynda Internete aralaşmagyň ýollary baradaky mesele ör-boýuna galýar. Mahabatyň ýazylyp beýan edilen görnüşleri onuň mundan beýläk esasy ösüş tendensiýalaryny, ýagny mahabatyň hiliniň ýokarlanýandygyny görkezýär. Şeýlelikde, interneti ulanyjylaryň sanynyň we internete girmek üçin tizligiň mundan beýläk hem ulalmagy netijesinde internetdäki mahabatyň internete mahsus bolan artykmaçlyklary bilen, ýagny interaktiwlik we mahabatyny takyk görkezmek bilen telewizion mahabatyň doly derejede kybapdaşyna öwrülmegi juda mümkindir.

Banner mahabatynyň usullary.

Banner mahabatynyň üç sany esasy usullary bar:

- Başga web-serweriň ýa-da web-sahypanyň eýesi bilen baglaşylan şertnama boýunça bannerleri alyş-çalyş etmek. Bu ýerde, adatça, tematikasy özüniň tematikasyna meňzeş bolan sahypalar bilen iş salşylýar.
- Kesgitli bir töleg töläp, olaryň web-sahypalarynda bannerleri görkezmek üçin banner ulgamlaryny, gözleg serwerlerini, kataloglary ýa-da meşhur serwerleri peýdalanmak.
- Şu gullugyň abunaçylarynyň sanyna girýän saýtlaryň köp sanlysynyň sahypalarynda görkezmegi üpjün edýän bannerleri alyş-çalyş etmegiň ýörite gulluklaryndan (*Banner Exchange Services*) peýdalanmak. Käbir ulgamlar ýokary çeýelige eýedirler we olar bannerleri diňe serwerleriň kesgitli toparlaryna we berlen ýygylykda görkezmäge ýa-da diňe kesgitli wagtyň dowamynda görkezmäge mümkinçilik berýärler.

Bannerleri alyş-çalyş etmek gullugyny peýdalanmak internetiň Russiýa segmentinde ýeterlik derejede has giň ýaýran usul hasaplanylýar. Oňa hem biz has jikme-jik seredip geçeris. Bannerleri alyş-çalyş etmek gullugy siziň sahypalaryňyzda keseki bannerleri görkezmek şerti bilen bannerleri alyş-çalyş etmek gullugynyň agzasy bolup durýan saýtlaryň sahypalarynda bu bannerleriň (ýagny siziň bannerleriňiziň) görkezilmegini üpjün edýär. Bu hyzmatlar üçin gulluklar görkezilýän bannerleriň 10%-den 50%-e çenlisini tutup galýarlar.

Häzirki döwürde internetiň Russiýa böleginde şunuň ýaly ulgamlaryň köp sanlysy bar. Banneriň piksellerdäki we kilobaýtlardaky ölçegleriniň bitewi standarty entek işlenip düzülmänsoň ýa-da aýry-aýry ulgamlarda görkezmek üçin ol standartlary işläp düzmek bilen çäklenmeli bolýar ýa-da banneri birbada birnäçe ölçegli etmeli bolýar, bu bolsa bannerleri döretmek üçin edilýän çykdajylaryň has hem ýokarlanmagyna getirýär. Internetiň Russiýa sektorynyň bannerleri alyş-çalyş etmek gulluklaryny şu aşakdaky alamatlar boýunça segmentlere bölmek mümkin:

- ***Umumy segmentler*** – bu segmentlere islendik tematikaly saýtlar kabul edilýärler. Diňe özüne girýän ulanyjylarynyň sany örän az bolan saýtlar üçin ýa-da özünde gadagan edilen saýtlaryň birnäçesi bolan saýtlar («ulular üçin» we beýleki saýtlar) üçin çäklendirmeler bolup biler. RLE, InterReklama ýaly saýtlary bu kategoriýada ilkinji orunlary eýeleýärler.
- ***Tematiki segmentler*** – bu segmentler berlen tema boýunça bar bolan saýtlary özüne birleşdirýärler. Meselem, awtomobil temasy boýunça («Автобаннер» ulgamy) we ş.m.
- ***Sebitleýin segmentler*** – bu segmentler aýry-aýry sebitleriň resurslaryny özüne birleşdirýärler. Bu resurslar diňe şu sebite bagyşlanan resurslar hem bolup bilerler ýa-da bu resursy döreden adamlaryň ýaşaýan ýerlerini hem şöhlelendirip bilerler.
- ***Goldanylýan mahabat formatlary boýunça segmentler*** – torlaryň birnäçesi özüniň ulanýan formatlarynyň sanyny has köpeltmäge çalyşýarlar. Gulluklaryň birnäçesi bolsa haýsydyr bir kesgitli formatda, meselem, banneriň ölçegi boýunça formatda ýa-da mahabat göterijileriň formaty boýunça has berk ýöriteleşýärler.

Ondan başga-da, torlar özleriniň hereket edýän tehnologiki platformalary boýunça biri-birlerinden tapawutlanýarlar. Öňdebaryjy torlaryň köpüsi *BannerBank, RotaBanner we RLE Satellite* tehnologiýalarynda döredilen bazalara esaslanýan programma üpjünçiliklerini kärendesine alyp ýa-da satyn alyp ulanýarlar. Ýöne bu ulgamlaryň köpüsinde olaryň özleriniň işläp düzen programma üpjünçilikleri bar. Hakykatda toruň ähli funksionallygy we hyzmatlary platforma bagly bolup durýar.

Häzirki wagtda mahabat berijilere hödürlenilýän platformalaryň häsiýetnamalarynyň sany hem mümkinçilikleri boýunça üç sany banner torlary bolan RLE (www.rle.ru), InterReklama (www.ir.ru) we RB2 (rb2.design.ru) öňdeligi eýeleýärler.

Sahypalaryň haýsy hem bolsa birinde mahabatyny gönüden-göni ýerleşdirmek bilen deňeşdireniňde, bannerleri alyş-çalyş etmek torlarynda mahabatyny ýerleşdirmegiň artykmaç taraplary hökmünde şu aşakdakylary görkezmek bolar:

- banner torlary berlen tematikaly saýtlaryň onlarçasyny, hatda ýüzlerçesini herekete getirip bilýärler, hut şonuň üçin hem olar özleriniň gurşap alýan möçberleri boýunça has köp girilýän Russiýanyň web-resurslaryndan ep-esli ýokarda durýarlar;
- kesgitli berlen serwerlerde bannerleri ýerleşdirmäge garanyňda, mahabatlary banner torlary arkaly ýerleşdirmegiň bahasy pesdir;
- banner torlary fokusirlemegiň netijeli ulgamyny teklip edýärler, olaryň arasynda ulanyjylaryň geografiki ýerleşýän ýerlerine ünsüni jemlän ulgamlar has hem peýdaly ulgamlaryň biri bolup durýar;
- banner torlary mahabat kompaniýasynyň parametrlerini üýtgetmegiň has ýokary derejede çeýeligini we giň mümkinçiliklerini teklip edýärler;
- banner torlary mahabat kompaniýasynyň barşynda has doly hasabatlary berýärler.

Olaryň esasy ýetmezçiligi umumy ulgamlaýyn çözgütleri bermek bilen we buýrujylaryň ähli isleg-arzuwlaryny kanagatlandyrmak mümkinçilikleriniň ýoklugy bilen baglydyr. Mahabat torunyň bannerlerine, düzgün bolşy ýaly, saýtyň sahypalarynda onçakly amatly bolmadyk ýerler bölünip berilýär, sebäbi bu saýtyň eýeleri, has amatly ýerlerde öz mahabat berijileriniň bannerlerini ýerleşdirmäge çalyşýarlar. Şeýle-de mahabat berijini gyzyklandyrýan saýtlaryň ählisiniň bannerler toruna gatnaşmaýan bolmagy mümkin ýa-da saýtyň hemme tematiki bölümleriniň banner tory arkaly elýeterli bolmazlygy mümkin.

Mahabat meýdançalaryny saýlap almagyň kriteriýalary.

Ulanylýan tehniki serişdeleri boýunça hem-de munuň üçin ulanylýan resurslaryň görnüşleri – tematiki saýtlar, göz-

leg ulgamlary, ýollaýyş ulgamlary, kataloglar we ş.m. boýunça klassifikasiýalaşdyrmak mümkin bolan mahabat ugurlarynyň köp sanlysy bar. Mahabatyny ýerleşdirmek baradaky meýilnamalar döredilende göz öňünde tutmaly bolan esasy faktorlary tapawutlandyrmaga synanyşalyň.

Mahabat kompaniýasy geçirilende ilkinjileriň hatarynda ýörite (maksatly) auditoriýany anyklamak meselesini çözmeli. Ýörite (maksatly) auditoriýany anyklamak boýunça bellibir karara gelmek indiki ädime geçmäge, ýagny bu auditoriýany gurşap alan saýtlary ýa-da ulgamlary saýlap almaga mümkinçilik berýär. Ol ýa-da beýleki resursyň auditoriýasyna birnäçe usullaryň kömegi bilen takmynan baha bermek mümkin. Birinjiden, ol ýa-da beýleki resursyň tematikasy ýaly alamat boýunça. Ikinjiden, auditoriýanyň has takyk we jikme-jik demografik portretini almak üçin pikir soraşmalary geçirmegi ýa-da barlag kompaniýalarynyň maglumatlaryny peýdalanmak mümkin (pikir soraşmalaryň geçirilişine «Internetde marketing barlaglarynyň guralyşy» atly bapda seredilip geçildi). Saýta girýän ulanyjylaryň pikirlerini soramak ýeterlik derejede doly bolan demografik şekili berip bilýär, ýöne ol anketalary, düzgün bolşy ýaly, kesgitli bir häsiýetli adamlaryň toparynyň doldurýandyklary sebäpli emele gelen ýalňyşlyklary hökmany suratda hasaba almagy talap edýär. Hökmany suratda hasaba alynýan resurslarda, meselem, özlerinde ýollama sanawlarynyň ägirt köp sanlysy bolan saýtlarda ýa-da elektron poçtanyň mugt hyzmatlaryny hödürleýän resurslarda pikir soraşmalary geçirmek has aňsatdyr. Bu ýagdaýda diňe hasaba alnan ulanyjylardan dogry bolmadyk ýa-da doly bolmadyk jogaplaryň alnan wagtynda ýalňyşlyk ýüze çykyp biler. Şeýle-de barlag kompaniýalarynyň maglumatlaryndan peýdalanmak bolar. Ilki bilen, professional barlag agentlikleri göz öňünde tutulýar, olardan *Gallup Media*-ny (www.gallup.ru), «*Комкон-меди*а»-ny (www.comcon-2.com), *Monitoring.Ru-ny* (www.monitoring.ru) bilmek bolar. Olaryň berip biljek maglumatlarynyň gymmatlygy şundan ybaratdyr: birinjiden, maglumatlar bu ugurda garaşsyz we meşhur bolan kompaniýalar tarapyndan alnandyr, ikinjiden, olar adaty mahabat agentleriniň we iri mahabat berijileriň köpüsiniň öwrenişen görnüşlerinde ýygnalandyr we berlendir.

Mahabat kompaniýasynyň gurşap alan giňişliginiň göwrümi oňa girizilen saýtlaryň sany boýunça, şeýle-de olaryň auditoriýalarynyň adam sany boýunça kesgitlenilýär. Şunda ähli saýtlaryň auditoriýalarynyň ýönekeý jemi bilen deňeşdireniňde, umumy auditoriýanyň adam sanynyň ep-esli az boljakdygyny göz öňünde tutmalydyr, bu bolsa olaryň ýollarynyň «kesişýändikleri» bilen düşündirilýär, sebäbi haýsydyr bir web-düwnüň ulanyjylarynyň bir bölegi teklip edilen saýtlaryň beýlekilerine hem girip görýärler. Mahabat ugurlarynyň her birine aýratynlykda goýuljak serişdeleriň sanyny anyklamak hem has möhüm bolup durýar. Mahabat görkezilende olaryň mazmunynyň resursyň ýörite (maksatly) auditoriýanyň has köp bölegine ýetmegi, şunuň bilen bir hatarda bolsa, her bir ulanyja edilýän täsiriň sanynyň optimal derejä laýyk bolmagy üçin mahabatyny görkezmegiň we ony ýerleşdirmegiň sanynyň ýeterlik bolmagyny üpjün etmäge çalyşmalydygyny göz öňünde tutmalydyr.

Mahabatyň auditoriýa bilen bir gezek gabatlaşmagynyň bahasy hem iň möhüm faktorlaryň biri bolup durýar. Düzgün bolşy ýaly, internetiň ähli ulanyjylaryna gönükdirilen resurslaryň bahalaryna garanyňda, anyk segmentirlenen auditoriýaly web-düwünleriň bahasy has ýokarydyr. Iki sany mümkin bolan ugruň – tematiki saýtlar ugrunyň ýa-da uly auditoriýa eýe bolan saýtlaryň ugrunyň haýsy hem bolsa biri saýlanyp alnanda, onuň ýörite (maksatly) segmentiň gurşawynyň bahasyny göz öňünde tutmalydyr. Mahabatlary ýerleşdirmegiň esasy nyrh modellerine (CPM, CPC, CPA, CPS) dolanyp gelip, mahabat berijiniň nukdaýnazaryndan has amatlysynyň CPS-digini, iň amatsyzynyň bolsa CPM-digini aýtmak bolar. Ýöne, bu CPS modeliniň has artykmaçlyk berilmeli modeldigini aňlatmaýar, bularyň hemmesi modelleriň her biri üçin bahalaryň deňeşdirme gatnaşygyna we mahabat edilýän önümiň görnüşine baglydyr. Edil şol bir saýtda auditoriýa täsir etmegiň birnäçe shemasynyň bar bolmagy ýygy-ýygydan gabat gelýär. Baş sahypada banneriň ýerleşdirilmegi, saýtyň ähli sahypalarynda mahabatyň tötänleýin ýagdaýda görkezilmegi, gözlegiň baş (esasy) sözleriniň berlen sanawy boýunça mahabatyny kontekst görkezmek (saýtda gözleg ulgamynyň bar bolan ýagdaýynda) muňa mysal bolup biler. Ýokarda beýan edilen mümkinçilikleriň her biri saýtda mahabatyny ýerleşdirmegiň görnüşi bolup durýar. Olaryň dogry saýlanyp alynmagy resursyň ähli auditoriýasyna netijeli tä-

sir etmegiň, saýtda bar bolan maksatlaýyn auditoriýanyň iň uly bölegini gurşap almagyň we bir ulanyja hasaplanylanda oňa edilmeli täsiriň zerur bolan ýygylygyny üpjün etmegiň arasynda kabul ederlikli gatnaşygy tapmaga mümkinçilik bermelidir. Mahabatyň nähiliräk görnüklidigi, ulanyjylaryň ünslerini nähiliräk özüne çekijidigi, şeýle-de ulanyjylar tarapyndan mahabatyň nähili kabul edilýändigi onuň ýerleşdirilýän ýerine hem baglydyr. Sahypanyň ýokarky aşaky ýa-da ortaky bölekleri mahabaty ýerleşdirmegiň mümkin bolan ýerleri hasaplanylýar. Eger banner aýratyn hem birinji ekranda ýerleşýän bolsa (eger sahypa birnäçe ekrandan ybarat bolsa), onda iň bir kabul ederlikli wariant – mahabaty sahypanyň ortaky böleginde ýerleşdirmekdir. Galan iki wariantdan banneri sahypanyň ýokarky böleginde ýerleşdirmek has amatlyrak bolýar, sebäbi mahabaty sahypanyň aşaky böleginde ýerleşdireniňden, ýokarky böleginde ýerleşdirseň, oňa seslenme köpräk bolýar.

www.webreference.com saýty tarapyndan geçirilen barlaglara görä, ekranyň ýokarky böleginden 1/3 bölek aşakda ýerleşdirilen banner sahypanyň iň ýokarky böleginde ýerleşdirilen bannerden CTR-i 70% köp berýär. Mahabat göteriji näçe iri boldugyça, ol has görnükli bolýar, şonça-da oňa seslenmeler köp bolýar we onuň netijeliligi ýokary bolýar. Şonuň üçin hem beýleki şertleriň ählisi deň bolanda, mahabaty uly ölçeglerde görkezmäge mümkinçilik berýän meýdançalara artykmaçlyk berilse ýerlikli bolar. Şeýle-de, mahabat ugurlarynyň her biri üçin parametrleriň mümkin bolan köp sanlysynyň işjeň ýagdaýda çalşylmagy, meselem, bannerleri çalyşmak, mahabatyň görkezilişiniň ýygylygyny üýtgetmek, statistikany almak we ş.m. mahabat kompaniýasynyň barşynda möhüm faktor bolup durýar.

Gözleg ulgamlarynda we kataloglarda bellige almak.

Gözleg ulgamlarynyň we kataloglaryň nämedigi barada internet torundaky ugur görkezmeleriň prinsiplerine we web-saýtlaryň klassifikasiýasyna bagyşlanan «Aýry-aýry sarp edijiler bilen özara hereketler» atly bapda has jikme-jik gürrüň edilipdi. Bu ýerde bolsa biz öz hususy web-saýtyňy öňe sürmek üçin ýokarda görkezilen gulluklaryň ulanylyşy barada has jikme-jik durup geçeris, ýagny kataloglarda web-serwerleriň bellige alynmagyny nähili edip has dogry we iň ýokary netijeli bolar ýaly edip geçirmelidigi we gözleg ulgam-

larynda indeksirlemegi üstünlikli geçirmegi nädip gazanmalydygy barada has jikme-jik durup geçeris.

Kataloglarda bellige almak.

Kataloglarda hasaba almak (registrasiýa etmek) prosesi ýeterlik derejede ýönekeýdir. Bu hasaba alnandan soň ulanyjynyň degişli ýüz tutmalar boýunça hut siziň web-sahypaňyzy çalt tapyp bilmegi esasy mesele bolup durýar.

Katalogyň moderatorynyň hasaba almakdan ýüz öwürmezligi üçin siziň web-saýtyňyz ýeterlik derejede ýokary hilli bolmalydyr. Ondan soň katalogyň bu web-saýt üçin has laýyk gelýän bölümine bu web-saýty girizmegi gazanmak zerurdyr. Mümkinçilik bolan ýagdaýynda diňe bir baş sahypany däl-de, eýsem, baş (esasy) sözlerini we häsiýetnama ýazgylaryny üýtgetmek arkaly beýleki esasy sahypalaryň hem birnäçesini hasaba almak amatlydyr. Bu ýagdaýda web-serweriň sahypalarynyň haýsy hem bolsa birini tapmagyň ähtimallygy has ýokarlanýar.

Ulanyjynyň özüne gerek maglumatlary kataloglardan iki usul bilen, ýagny bölek kataloglaryň basgançakly ulgamy boýunça bir ýerden beýleki bir ýere geçip ýa-da içki gözleg ulgamyny peýdalanyp gözlemeginiň mümkindigini belläp geçmek gerek. Içki gözleg ulgamy boýunça maglumatlary gözläninde, gözleg ulgamy diňe web-saýtlar hasaba alnanda, katalogyň ulgamyna girizilen web--saýtlaryň baş (esasy) sözleri we gysgaça ýazgylary boýunça gözlegi amala aşyrýar. Şonuň üçin hem ulanyjylaryň özleriniň ýüz tutmalary amala aşyranlarynda nähili baş (esasy) sözlerini ýa-da söz düzümlerini ulanmaklarynyň mümkindigini göz öňünde tutup, maglumatlaryň gysgaça ýazgysyny jikme-jik düzmeli we baş (esasy) sözlerini saýlap almaly.

Gözleg ulgamlary tarapyndan web-serwerleriň sahypalarynyň indeksirlenilişi.

Gözleg ulgamlary tarapyndan web-serwerleriň sahypalarynyň indeksirlenmegi bu sahypalar baradaky maglumatlary gözleg ulgamlarynyň maglumat bazalaryna girizmekligi aňladýar. Indeksirlemek dürli-dürli pursatlaryň köpüsini özüne birikdirýär, şonuň üçin hem onuň netijesi saýty işläp düzüjileriň indeksirlemegi işlenip düzülende faktorlary nähiliräk ýagdaýda göz öňünde tutandyklaryna köp derejede bagly bolýar. Bu faktorlar barada gürrüň etmezden ozal,

gözleg ulgamynda üstünlikli ýagdaýda indeksirlenmek diýlende nämä düşünilýändigini anyklalyň.

Birinjiden, web-serweriň ähli sahypalary indeksirlenen bolmalydyr. Dürli-dürli gözleg maşynlary her biri awtomatiki ýagdaýda indeksirlemegi dürli-dürli görnüşde geçirýärler, şonuň üçin hem serweriň sahypalarynyň bir böleginiň indeksirlenip, beýleki böleginiň indeksirlenmän galmagy mümkin. Şoňa görä-de, ulanyjylaryň ýüz tutmalary boýunça olara saýtlary tapyp bermegiň mümkinçiligi hem azalýar.

Ikinjiden, gözleg ulgamlary, düzgün bolşy ýaly, ýüz tutmalara laýyk gelýän sahypalaryň ýüzlerçesini, hatda müňlerçesini tapýarlar, ýöne ekranda olary 10–20 sanydan toparlara, böleklere bölüp görkezýärler. Şol bir wagtyň özünde bolsa, ulgamyň pikiri boýunça, has relewant, ýagny wajyp hasap edilýän sahypalar ilkinji nobatda görkezilýär. Şonuň üçin hem baş (esasy) sözleri boýunça gözlegiň netijelerinde siziň web-serweriňiziň sahypalarynyň ilkinji hatarda durmagyny gazanmaga çalyşmak hökmanydyr.

Üçünjiden, her bir ulanyjynyň dürli baş (esasy) sözlerini we söz düzümlerini ulanyp, internetden resurslary gözleýändikleri sebäpli web-saýty tapmak üçin ulanylýan sözleriň we söz düzümleriniň möçberi ýeterlik derejede giň bolmalydyr.

Dördünjiden, web-serwer barada gözleg ulgamynyň berýän maglumatlarynyň bu web-serweriň mazmunyny doly açyp görkezmegini we ulanyjylaryň ünsüni özüne çekmegini gazanmalydyr.

Her bir gözleg ulgamy özüniň kesgitli bir düzgünleri boýunça maglumatlary gözleýär, indeksirleýär we netijeleri berýär, özi hem bu düzgünler wagtyň geçmegi bilen üýtgäp bilerler. Bu ýerden şeýle netije gelip çykýar: islendik web-saýt gözleg ulgamlarynyň ählisiniň birinji onlugynda görkezilip bilinmez.

Ähli çylşyrymlyklara garamazdan, umumy prinsipleriň bardygyny aýtmak gerek, bu prinsiplere eýerip, esasy gözleg ulgamlarynda gözleg geçirilende web-sahypalaryň gowy pozisiýany eýelemegini gazanyp bolar.

Gözleg ulgamlary internetden tapylan web-saýtlaryň awtomatiki ýagdaýda indeksirlenmegini amala aşyrýarlar, şuňa laýyklykda bolsa, ähli web-sahypalar gözleg ulgamlary tarapyndan

hasaba alynýan elementleriň mümkin boldugyça köp sanlysyny özlerinde saklamalydyrlar. Awtomatiki ýagdaýda indeksirlemekden başga-da, ýörite programmalaryň kömegi bilen indeksirlemek prosesini özbaşdak inisializasiýalaşdyrmak (inisiirlemek) mümkinçiligi hem bar. Ahyrsoňunda, indeksirlemek geçirilenden soň, gözleg ulgamlarynyň indekslerinde web-saýt we onuň sahypalary barada degişli maglumatlaryň bardygyny-ýokdugyny wagtal-wagtal barlap durmaly.

Baş (esasy) sözleri saýlap almakdan başga-da, gözleg ulgamlarynyň sahypalaryň relewantlygyny nähili anyklaýandyklaryny hasaba almak hem zerurdyr. Baş (esasy) sözleriň sany, olaryň ýerleşýän ýerleri we dykyzlygy, ýagny baş (esasy) sözleriň sanynyň resminamadaky sözleriň umumy sanyna bolan gatnaşygy sahypalaryň relewantlyk koeffisiýentiniň bahalaryny kesgitleýän esasy parametrler bolup durýarlar. Şuňa laýyklykda bolsa, siziň wezipäňiz siziň öz sahypalaryňyzyň relewantlygynyň iň ýokary bolmagyny üpjün etmekden ybaratdyr.

Web-saýty gözleg maşynynyň awtomatik ýagdaýda gözlemegine, munuň bolsa ýeterlik derejede köp wagt almagy mümkin, alternatiwa hökmünde ýörite mugt, tölegsiz serwerleriň – hasaba alyjylaryň (registratorlaryň) kömegi bilen bu web-saýty gözleg ulgamynda özbaşdak hasaba almak mümkinçiligi bar. Bu tölegsiz serwerleriň – hasaba alyjylaryň sany örän köpdür. Mysal hökmünde olardan birnäçesini bellemek bolar: Submit It! (WWW free.submit-it.com), Add Me! (www.addme.com), @Submit (www.uswebsites.com/submit/), ADDER (www.sharat.co.il/adder/).

Saýtyň diňe baş sahypasy däl-de, eýsem, beýleki sahypalaryň hem birnäçesi hasaba alynsa has gowy bolar. Umuman, eger salgylanmalar boýunça baş sahypalaryň islendigine girip bolýan bolsa, onda diňe ol sahypany hasaba almak bilen çäklense bolar, web-saýt bolsa birnäçe wagtdan tutuş saýty aýlanyp çykar. Şunuň bilen birlikde, görkezilen sahypany indeksirlemek bilen tutuş galan saýty indeksirlemegiň arasyndaky wagt tapawudynyň birnäçe hepdä deň bolmagy mümkin.

Käbir gözleg ulgamlary serweriň içki sahypalaryny, ýagny dört gezek geçiş edip geçip bolýan sahypalary, çuňlugyň dördünji derejesinden aňyrda awtomatik ýagdaýda indeksirlemeýärler. Şeýle-de oňa içki sahypalary indeksirlemek üçin web-saýtyň törüne

geçmäge web-saýt boýunça parçalaryň (*frames*), suratly kartalarynyň (*imagemaps*) ýa-da Jawa-nyň ssenarileriniň kömegi bilen orun üýtgetmegi guramak hem päsgelçilik berip biler.

Ýokarda aýdylanlary göz öňünde tutup, saýtyň diňe başky sahypasy däl-de, eýsem, onuň beýleki esasy sahypalarynyň hem birnäçesini hasaba almak mümkin.

Hasaba alnandan birnäçe wagt geçenden soň ulgam tarapyndan sahypanyň indeksirlenendigini ýa-da indeksirlenmändigini, netijäniň nähili görnüşde berilýändigini we ş.m. barlamak bolar. Gözleg ulgamlarynyň köpüsi indekslerde web-sahypalaryň bardygyny-ýokdugyny barlamaga mümkinçilik berýär. Tejribäniň görkezişine görä, web-sahypanyň indekslerden ýöne «ýitip gidýändiginiň» ýagdaýlary hem gabat gelýär.

Internetde mahabatyň beýleki görnüşleri. Elektron poçtany ulanyp geçirilýän mahabat.

Elektron poçta internetiň iň bir gadymy we has giň ýaýran gurallarynyň biridir. Dogry peýdalanylanda elektron poçta internetde marketingiň netijeli gurallarynyň biri bolup biler. Internet bolsa öz gezeginde, kompaniýany öňe sürmek, onuň imidžini ösdürmek ýa-da firmanyň web-serwerini mahabat etmek üçin hyzmat edýär.

Internetiň elektron poçtany ulanýan gulluklarynda dogry ýerleşdirilen mahabatlara gelýän seslenmeleriň web-sahypalarda ýerleşdirilen bannerlere gelýän seslenmelerden has köpdügi, iň esasysy bolsa, mahabat berijiniň serwerine geçmegiň hiliniň ýokarydygy, ýagny girýän ulanyjylaryň umumy sanynda hakykatdan hem gyzyklanýanlaryň paýynyň ýeterlik derejede ýokarydygy barada günbatarly bilermenleriň pikirleri deň gelýär.

Mahabat serişdesi hökmünde elektron poçtanyň aýratynlyklarynyň we artykmaçlyklarynyň hatarynda şulary tapawutlandyrmak bolar:

- elektron poçta internetiň iň gadymy gulluklarynyň biridir we ol internet toruny ulanyjylaryň hemmesinde diýen ýaly bar;
- elektron poçta anyk bir ulanyja baryp ýetmäge mümkinçilik berýär we onuň bilen ikiçäk habarlaşmaga mümkinçilik berýär;
- şu günki günde ulanyjylaryň köpüsi HTML formaty goldaýan poçta müşderileri bilen işleýärler, bu bolsa iberilýän

habarlarda, ýagny ýazylýan hatlarda diňe bir tekstli mahabatyny däl-de, eýsem, grafiki mahabatyny, hususan-da, bannerleri ýerleşdirmäge mümkinçilik berýär, şeýle-de onuň netijeliliginiň hasabatyny alyp barmaga, ýagny mahabat berijiniň saýtyna geçilmeginiň sanyny hatdaky salgylanma boýunça yzarlamaga mümkinçilik berýär;

- haty alyjynyň nukdaýnazaryndan gyzykly diýlip hasap edilen hat onuň işdeş ýoldaşlarynyň we tanyşlarynyň arasynda aňsatlyk bilen ýaýradylyp bilner.

Aýry-aýry hatlary ýollamak elektron poçtanyň ulanylýan esasy ugrudyr. Aýry-aýry hatlary ýaýratmak örän netijeli, şonuň bilen birlikde hem zähmeti köp talap edýän iň bir kyn usullaryň biridir. Kärhananyň edýän teklipleri özleri üçin gyzykly bolan ulanyjylaryň salgylaryny ýygnamak boýunça geçirilýän işler onuň esasy wezipeleriniň biridir. Beýleki tarapdan, geçirilen işleriň netijesinde iberilen hat kärhana gerekli adamyň hut özüne gowuşýar, bu adamyň özüne üns bermegine bolsa firma ähli zatdan beter gyzyklanýar.

Özüňi gyzyklandyrýan adamlary we olaryň poçta salgylaryny bu adamlaryň web-sahypalarynyň tematikasy boýunça, olaryň pikir alyşma listlerindäki, konferensiýalardaky hatlary boýunça, wizit kartoçkalary, firmanyň mahabat broşýuralary we ş.m. boýunça tapmak bolar.

Aýry-aýry hatlar ýazylanda ýerine ýetirilmeli bolan düzgünnamalaryň birnäçesini tapawutlandyrmak mümkin:

- ýazylýan hat, bu haty alýan adamyň gönüden-göni adyny tutup başlanylmalydyr;
- ýazylýan hat bu haty aljak adama ýüz tutulmagynyň sebäplerini özünde saklamalydyr. Şunlukda bolsa, bu hatda edilýän teklipleriň teksti bu haty alyjy adam baradaky maglumatlar bilen ylalaşykly bolmalydyr;
- hatyň mazmuny göni mahabat görnüşinde däl-de, bu haty alýan adama peýdaly bolan anyk teklipleriň görnüşinde bolsa gowy bolar;
- «Haty alyjy» diýen setirde hökman diňe bir salgy durmalydyr, ýagny her bir hat hökman özbaşdak ugradylmalydyr;
- ugradyjynyň salgysy hökmünde mugt poçta serwerinden alnan elektron salgylary ulanmak maslahat berilmeýär;

- ýazylýan hatyň soňunda hökmany suratda gol çekilmelidir (goýulmalydyr), onda aragatnaşyk maglumaty hökman görkezilmelidir.

Şeýle-de elektron poçtadan peýdalanylanda etmeli däl hereketler barada, has dogrusy, elektron poçtanyň abonentleriniň köp sanlysyna peýdasyz maglumatlary (*Spam*) ibermek ýaly işleri etmeli däldigi barada hem birnäçe söz aýtmaly. Şeýle hadysalara şular degişlidir:

- haty ugradyjynyň pikiri boýunça ýönekeý peýdaly hasaplanylýan maglumatdygyna ýa-da onuň täjirçilik maksatly mahabatydygyna garamazdan, eger bu maglumatlary kabul etmäge haty alyjylar isleg bildirmeýän bolsalar, onda şunuň ýaly hatlary köpçülikleýin ýagdaýda ulanyjylara ibermek;
- tematikasy haty alyjylara gönüden-göni degişli bolmadyk özbaşdak habarlar.

Ondan başga-da, internetiň beýleki gulluklarynda ulanyp bolýan bu kategoriýa: adamyň öz görkezmesi ýa-da islegi bolmasa, ony habardar etmezden, ol adamy paýlaýyş (ýollaýyş) sanawyna abuna ýazmak; berlen tematika hiç hili degişli ýeri bolmadyk habarlary konferensiýalara bermek ýa-da myhmanlar kitabyna girizmek; eger ol ýerde kabul edilen kanunlar tarapyndan rugsat berilmedik bolsa, onda özleri mahabat hökmünde çykyş edýän habarlary degişli etmek bolar.

Interneti ulanyjylaryň köpüsiniň mejbury paýlaýyşa bolan garaýyşlary juda ýaramaz häsiýete eýe. Şonuň üçin hem ýokarda görkezilen hereketleriň hiç birini mahabat guraly ýa-da internet-marketingiň guraly hökmünde peýdalanmak maslahat berilmeýär. Ondan başga-da, şuňa meňzeş mahabat internet torunyň etikasyny bozýar we onuň halanylmaýan tankytlamalaryň güýçli garşylygyna geçirmegi mümkindir, ol hereketleriň netijeliligi azdyr we köplenç ýagdaýda bolsa olar mahabat berijä zyýan edýärler. Mahabatyň özüne bolan ýaramaz garaýşynyň bolsa, ýeňillik bilen mahabat edilýän önüme gönüden-göni geçýändigi öňden hem belli zatdyr.

Ýollaýyş (paýlaýyş) sanawlarynyň kömegi bilen geçirilýän mahabat.

Internetiň elektron poçta esaslanýan gulluklarynyň biri hem paýlaýyş sanawlarydyr. Şu günki günde internetde dürli-dürli temalara bagyşlanan paýlaýyş sanawlarynyň iňňän köp sanlysy bar.

Olaryň esasy aýratynlyklary maglumatlary almaga hut özleri ýazylan adamlaryň ol ýa-da beýleki tematikalar boýunça ýazylan hatlary alyjylar bolup durýanlygydyr. Şunuň bilen hem, marketing guraly hökmünde paýlaýyş sanawlarynyň ýokary netijeliliginiň sebäpleri düşündirilýär. Paýlaýyş sanawlary bolsa özüniň anyk maksatlaýyn internet-auditoriýasy bolan kommunikasiýa serişdesidir. Paýlaýyş sanawlaryny ulanmagyň iki sany mümkin bolan ugry bardyr. Birinjiden, eýýäm bar bolan paýlaýyş sanawlarynda mahabatyny ýerleşdirmek mümkinçiligi bar. Ikinjiden, kompaniýa özüniň hususy paýlaýyş sanawyny döredip biler we şeýlelik bilen, özüniň maksatlaýyn auditoriýasyna täsir etmek üçin öz hususy guralyny edinip biler.

Paýlaýyş sanawlarynda mahabatyny ýerleşdirmegiň usullary bu gullugyň, ýagny paýlaýyş sanawlary gullugynyň administrasiýasynyň alyp barýan syýasatyna baglydyr. Birnäçe görnüşi tapawutlandyrmak mümkin. Meselem, paýlaýyş sanawynyň tematikasyna laýyk gelýän gyzykly materialy görkezmek mümkin, hem-de kompaniýany, onuň önümini agzap geçip ýa-da gol çekip, gytaklaýyn mahabatyny geçirmek mümkin. Mahabatyň şeýle görnüşde ýerleşdirilmegi tölegli hem-de mugt bolup biler, ol bolsa bu guralyň administrasiýasynyň alyp barýan syýasaty bilen, materiallaryň berlişiniň görnüşi bilen kesgitlenilýär.

Tölegli mahabaty ýerleşdirmek, meselem, firma hakynda maglumatlaryň uly bolmadyk blogy ýerleşdirilen tölegli mahabaty ýa-da HTML formatyndaky hatlar ulanylan ýagdaýynda, paýlaýyşyň umumy mazmunynyň arasynda banner mahabatyny ýerleşdirmek, birinji usula alternatiwa bolup biler.

3000-den hem gowrak ýollaýyş sanawlarynda öz mahabatlaryny ýerleşdirýän PostMaster Direct Response (www.postmasterdirect.com) saýtyny günbatarly serwerleriň arasynda tapawutlandyrmak bolar. Bu gullugyň eýeleri özleriniň ýollaýyş sanawlarynda görkezýän mahabatlaryna seslenmeleriň takmynan 9% töweregi bolýandygyny tassyklaýarlar. Internetiň Russiýa torunda «Городской Кот» (www.citycat.ru) serweri iň iri ýollaýyş (ýaýradyş) serweri hasap edilýär. Mahabaty ýerleşdirmegiň bahasy bir hat üçin 0.01dollar (1000 sany hat üçin 10 dollar). Onda hem tekstli mahabaty hem-de bannerleri ýerleşdirmek mümkin.

Ýokarda aýdylyp geçilişi ýaly, bar bolan ýaýradyş (ýollaýyş) sanawlary bilen bir hatarda hut öz ugradyş sanawyňy döretmäge hem mümkinçilik bar. Eger-de firma ýörite (maksatly) auditoriýany gyzyklandyryp we özüne çekip biljek gyzykly maglumatlary yzygiderli taýýarlap biljek bolsa, onda diňe şu ýagdaýda öz hususy ugradyş sanawyňy döredeniňe degýär.

Listserv (www.lsoft.com/listserv.stm) we *Majordomo* (www.greatcircle.com/majordomo/) programmalary ugradyş mehanizmini amala aşyrýan has meşhur programmalardyr. Ýokarda sanalyp geçilen programmalaryň hiç birini hem öz serwerinde ornaşdyrmaga mümkinçiligi bolmadyk kompaniýalara ListBot (www.listbot.com) atly ýörite gullugyň hyzmatlaryndan peýdalanmak amatly bolardy. Bu gulluk abuna ýazylmagy, abunaçylaryň pikir soraşmalaryny guramagy we ýollaýşyň (ugradyşyň) hut özüni gönüden-göni guramagy üpjün edýär. Şeýle-de, bu gulluk jogap hökmünde hatlaryň her birinde uly bolmadyk mahabat bloguny ýerleşdirmek hukugyny özünde saklaýar.

Telekonferensiýalaryň ulanylyşy.

Telekonferensiýalar ýa-da olary ýygy-ýygydan atlandyryşlary ýaly, forumlar maglumatlary alyş-çalyş etmek ýa-da bir tematika boýunça soraglary ara alyp maslahatlaşmak üçin döredilýärler. Telekonferensiýalara, adatça bolşy ýaly, isleg bildirýänleriň hemmesi gatnaşyp bilerler. Maglumatlar ähli gatnaşyjylara elýeterli bolmazdan öň, ol moderator tarapyndan werifikasiýadan geçirilýär. Listiň moderatory – bu ýerleşdirilýän habarlaryň konferensiýanyň tematikasyna laýyk gelşine we materiallary bermegiň derejesi üçin jogap berýän fiziki şahsyýetdir. Telekonferensiýany esaslandyryjy adamyň ýa-da özi, oňa gatnaşyjylar tarapyndan saýlanyp alnan doly hukukly adam moderator bolup biler. Onuň funksiýasyna listiň tematikasyna gabat gelmeýän habarlary, aýdylýan gödek sözleri (flame) aýyrmak we ş.m. degişlidir.

Telekonferensiýalary netijeli peýdalanmak üçin esasy düzgünler şulardyr:

- göni mahabaty ulanmaly däl;
- telekonferensiýanyň düzgünlerini berjaý etmeli;
- öz ýazan hat-habarlaryň aşagynda hemişe öz goluňy goýmaly.

Telekonferensiýalar marketing guraly hökmünde ulanylanda, işewürligi alyp barmaga gönümel ýa-da gytaklaýyn görnüşde

galtaşýan konferensiýalaryň hemmesini tapmalydyr. Ondan soňra, bu ugurdan özüňi bilermen hökmünde görkezmek üçin ara alyp maslahatlaşmalara işjeň gatnaşmalydyr.

Telekonferensiýalaryň, birinjiden, täze müşderileri çekmekde peýdasynyň bolmagy mümkin. Muňa siziň öz pikiriňizi aýtmagyňyz, meselem, siziň kompaniýaňyzyň adynyň tutulyp geçilýän ýeri bolan gytaklaýyn mahabatyň geçirilmegi kömek edip biler. Ikinjiden, beýleki neşirleriň sahypalarynda siziň aýdan pikirleriňizi çap edilmek ähtimallygyň bolmagy. Munuň şeýle bolmagy mümkindir, sebäbi meşhur we at-abraýly konferensiýalar, adatça, ýöriteleşdirilen habar beriş serişdeleriniň nazaryndan sypmaýarlar, olar şol konferensiýalarda bolýan ähli täzelikler barada habar berýärler. Üçünjiden, potensial müşderileri anyklamak we olar bilen gönüden-göni aragatnaşyk saklamak mümkinçiligi. Ahyrsoňunda bolsa, mahabatyň maksatlaryndan we kompaniýanyň web-saýtyny öňe sürmekden başga-da ýöriteleşdirilen konferensiýalar gymmatly maglumatlaryň we täzelikleriň gowy çeşmeleri bolup bilerler.

Bildiriş tagtalaryndaky mahabat.

Bildiriş tagtalary temalar boýunça toparlara bölünendir we olar gazetlerdäki mugt bildirişleriň prinsipleri boýunça işleýärler. Konferensiýalardan tapawutlylykda, olarda mahabatlary çap etmek mümkin we hökman çap etmeli, sebäbi olaryň özi diňe mahabatlary çap etmek üçin döredilendir. Bildiriş tagtalary saýlanyp alnanda görkezilýän bu mahabat gatnaşygy bolan has köp gelnip-gidilýän bildiriş tagtalaryna artykmaçlyk berilse gowudyr.

Bildiriş tagtalaryna salgylanmalaryň iň iri ýygyndylarynyň birini *bbs.promo.ru* salgysy boýunça tapmak bolar.

Hyzmatdaşlyk programmalary.

Bir tarapdan, täze gelýänleri özüňe çekmegiň we satuwyň möçberini artdyrmagyň, ikinji tarapdan bolsa girdeji gazanmagyň usuly hökmünde internetde hyzmatdaş programmalary has giňden ulanylýar (*affiliate programs, assosiate programs* ýa-da *revenue sharing-, bounty- we refferal programs*). Hyzmatdaşlyk programmalaryna, adatça, harytlary ýa-da hyzmatlary satyjy-saýt we saýtlar-hyzmatdaşlar gatnaşýarlar. Hyzmatdaşlar özlerinde satyjynyň logotiplerini, bannerlerini ýa-da onuň serwerine salgylanmalary saklaýarlar, munuň üçin bolsa satyjy olara pul töleýär. Programmanyň wariantyna baglylykda, hyzmatdaşlaryň salgylanmalary boýunça ge-

len her bir adam üçin müşderiniň bellige alnandygy, teklip edilýän harytlara, hyzmatlara abuna ýazylandygy ýa-da onuň satyn alan zatlary üçin satyjy öz hyzmatdaşlaryna pul töleýär. Pul tölegleri kesgitli bir möçberde ýa-da satyn alnan harytlaryň umumy bahasynyň bellibir göterimi möçberinde bolup biler. Ondan başga-da, satyjylaryň käbirleri diňe birinji geleşiklerden bellibir möçberde pul töleýärler, beýlekileri bolsa müşderileriň mundan soňky satyn alan zatlaryny hem göz öňünde tutup, olar üçin hem öz hyzmatdaşlaryna pul töleýärler.

Hyzmatdaşlyk programmasyny saýlap almak teklip edilýän harytlaryň we hyzmatlaryň görnüşine baglydyr. Kitaplar, güller ýa-da diskler ýaly harytlary satýan internet-dükanlar, adatça, kesgitli satuw üçin pul töleýärler, maglumat önümlerine abuna ýazylmak hyzmatlaryny teklip edýän web-serwerler bolsa, meselem, olara abuna ýazylandyklary üçin pul töleýärler, özi hem olaryň käbirleri abuna ýazylmak üçin nusga doldurylan badyna pul töleýärler, beýlekileri bolsa, aýratyn hyzmatlar üçin töleg tölenenden soň töleýärler.

Bazaryň dürli sektorlaryndaky saýtlaryň mysaly hökmünde: *Barnes&Noble we Amazon.com* – kitaplaryň söwdasy, *Cyberian Outpost we BuyDirect.com* – kompýuter tehnikasynyň we programma üpjünçiliginiň söwdasy, *FAO Schwartz* – oýunjaklary satmak, *Omaha Steak we The LobsterNet* – azyk önümlerini satmak, *CD Now* – ykjam diskleri satmak bilen meşgullanýan saýty we saýtlaryň beýlekilerini bellemek bolar.

Hyzmatdaşlyk programmalaryny döretmegiň we ösdürmegiň satyjylar üçin tebigy özüne çekiji taraplary özleriniň harytlaryny we hyzmatlaryny olaryň mugt mahabat etmekleri, satuw kanallaryny giňeltmek bolup durýar. Ondan başga-da, banner mahabatyndan tapawutlylykda, haryt satylýança, nagt pullary öňünden tölemek hökman däl.

Hyzmatdaşlyk programmalaryna gatnaşmak web-saýtyň eýelerine özleriniň web-serwerlerinden goşmaça girdeji almaga mümkinçilik berýär. Bu usul töleg ulgamlarynyň ulanylmagy we özüne gelýänlere goşmaça hyzmatlary etmek bilen bagly bolan kynçylyklardan sowlup geçmäge olara mümkinçilik berýär, bu bolsa trafikleri uly bolmadyk, ýagny öz üstünden köp mukdardaky maglumatlary geçirip bilmeýän saýtlaryň eýeleri üçin has hem möhümdir.

Hyzmatdaşlyk programmalaryna gatnaşmagyň özüne çekiji däl taraplaryndan şulary görkezmek bolar: harytlary we hyzmatlary

satýan saýtlar üçin – ýeterlik derejede çylşyrymly bolan programma üpjünçiligini ulanmagyň zerurlygy; saýtlaryň-hyzmatdaşlaryň eýeleri üçin – öz saýtyna gelen adamy beýleki serwere ugratmak, sebäbi ol ulanyjynyň soňra yzyna geljegi-gelmejegi belli däl.

Birnäçe wagtlap satyjylaryň öz hyzmatdaşlary bilen gatnaşyklarynda sanamak we özara hasaplaşyk işlerinde tertip-düzgünlilige bolan ynamyň meselesi örän ýiti bolmagynda galdy. Ondan başgada, saýtyň birbada hyzmatdaşlyk programmalarynyň birnäçesine gatnaşmagy hasaplaşyk usullarynyň aýratynlyklary we dürli hyzmatdaşlyk programmalaryndaky berilýän hasabatlaryň görnüşleri bilen bagly bolan goşmaça kynçylyklary döredip biler.

Satyjylar hem-de saýtlaryň eýeleri üçin hyzmatdaşlygyň özüne çekiji bolan wariantyny amala aşyrmakda ýüze çykýan bu kynçylyklar satyjylar bilen saýtlaryň eýeleriniň arasyndaky jedelli meseleleri düzgünleşdirmek üçin garaşsyz, üçünji taraplar hökmünde çykyş edip başlan *LinkShare* (www.linkshare.net), *Refer-It* (www.refer-it.com) ýa-da *ClickTrade* (www. clicktrade. linkexchange.com) ýaly serwis kompaniýalarynyň döremegine getirdi. Bu kompaniýalar öz serwerlerinde satyjylaryň we potensial hyzmatdaşlaryň maglumat bazalaryny döredýärler, şeýdip hem olara biri-birlerini tapmaga mümkinçilik berýärler, köplenç ýagdaýlarda dürli-dürli hyzmatdaşlyk programmalaryna ýeke-täk kriteriýalar boýunça baha berip, olar baradaky maglumatlary ýerleşdirýärler we gelip gitmeleriň ýeke-täk görnüşli hasabatlaryny berip, hasaplaşyk palatasynyň roluny oýnaýarlar. Şeýlelik bilen, hyzmatdaşlyk özara gatnaşyklaryň hyzmatlaryny teklip edip we taraplaryň ikisine-de ýokary hilli hyzmatlary etmäge gyzyklanýan tarap bolup galmak bilen olar bazaryň guramaçysy bolup durýarlar.

Hyzmatdaşlyk programmalaryny ulanyp başlandan soň, internetde kitap söwdasyny edýän kompaniýa hökmünde iň meşhur bolan, şu günki günde bolsa beýleki harytlaryň hem köp sanlysyny teklip edýän **Amazon.com** (www.amazon.com) kompaniýasy hyzmatdaşlyk programmalaryny peýdalanmagyň we öňe sürmegiň iň bir häsiýetli mysaly bolup biler.

Hyzmatdaşlyk programmalaryny peýdalanmak arkaly has gowy netijeleri gazanmak başardan rus kompaniýalarynyň arasynda **Ozon** internet-dükanyny (www.ozon.ru) görkezmek bolar. Bu saýta alyjylary çekmäge kömek eden, bu dükanyň hyzmatdaşlary kitabyň ýa-da

salgylanmalar ýerleşdiren öz maglumat göterijileriniň bahasynyň 12%-ine deň bolan puly alýarlar we olaryň bu dükana şu gezek gelende satyn alan goşmaça harytlarynyň ählisiniň umumy bahasynyň 5%-ini alýarlar (www.ozon.ru/associates/).

9.2. Satuwy howeslendirmek

Harytlary we hyzmatlary ýerlemegi (satuwy) höweslendirmek, olary öňe sürmegiň formasy hökmünde, satuwyň ösüş depginini saklamak we artdyrmak boýunça alnyp barylýan marketing işinden ybaratdyr. Ol harytlary we hyzmatlary ýerlemegiň üznüksiz akymyny döretmek maksady bilen, bu prosese ähli gatnaşyjylary goldamak we habardar etmek üçin ulanylýar. Ondan başga-da, harytlary öňe sürmegiň bu usuly harytlaryň mahabatyny we satuwyny utgaşdyrmagyň funksiýasyny, şeýle-de araçylara we olaryň işgärlerine, daşky aragatnaşyk gullugynyň işgärlerine we sarp edijilere goşmaça täsir etmek üçin önüm öndürijiniň geçirýän goşmaça çärelerini hem öz içine alýar.

Satuwy höweslendirmek özüniň tebigaty boýunça harytlary öňe itermegiň taktiki, gysga wagtlaýyn görnüşidir. Şonuň üçin hem onuň ulanylmagy araçylara ýa-da sarp edijilere täsir etmekden örän çalt netije almaly bolan ýagdaýlarda özüni ödeýär. Ýöne onuň kömegi bilen harytlara yzygiderli we durnukly islegi hemişe üpjün etmek başartmaýar. Internetde satuwy höweslendirmegiň usullarynyň giňden ýaýramagyna birnäçe faktorlar täsir edýär:

- internet önümleri ýerlemegiň ýeterlik derejede döwrebap ýoludyr, şonuň üçin hem sarp edijileriň köpüsi internetiň üsti bilen harytlary we hyzmatlary satyn almaga seresaplyk bilen çemeleşýärler, internetiň üsti bilen satuwlaryň möçberini artdyrmak üçin firmalar sarp edijileriň motiwasiýalaryny ýokarlandyrýan, şeýlelik-de, satuwlary işjeňleşdirýän dürli usullara ýüz urmaly bolýarlar;
- bäsdeşlik ösýär, internetiň üsti bilen teklip edilýän söwda markalarynyň sany hem köpelýär, ondan başga-da, harytlaryň köpüsiniň sarp edijilik häsiýetnamalary birmeňzeşdir;
- internetiň maglumatlar taýdan dykyzlygy harytlaryň nyrhlary we häsiýetnamalary barada sarp edijileriň has ýokary derejede habarly bolmagyna getirýär;

- mahabatyň, aýratyn hem banner mahabatynyň edýän täsiri peselýär. Şonuň üçin hem kompaniýalar öz önümlerini ýerlemegiň netijeliligini ýokarlandyrmagyň täze ýollaryny tapmaga çalyşýarlar we onuň netijeli gurallarynyň biri hökmünde sylaglamagy, höweslendirmegi has kanagatlanmak bilen kabul edýärler;
- önümleri ýerlemegi höweslendirmegiň täze serişdelerini gözlemek üçin bäsleşýän firmalaryň barha we barha köp sanlysy sarp edijileri höweslendirmegiň, sylaglamagyň dürli-dürli usullaryny ulanmaga geçýärler.

Satuwlary höweslendirmek çäreleriniň görnüşleri.

Umuman, tutuşlygyna alanyňda, harytlary satmak prosesine täsir etmek üçin çäreleriň üç sany topary tapawutlandyrylýar:

1. Önüm öndürijä hemaýat etmek;
2. Söwda araçylaryna hemaýat etmek;
3. Sarp edijilere hemaýat etmek.

Önüm öndürijilere hemaýat etmek çäreleri firmanyň öz hususy içki we daşky gulluklaryny, has işjeň we öndüriji işgärleri höweslendirmek bilen ýerlemegiň möçberini artdyrmagy maksat edinýär. Söwda araçylaryna täsir etmek boýunça geçirilýän çäreler satuwlaryň möçberiniň artmagyny, buýurmalar (sargytlar) we önümleri ibermek üçin şertnamalar resmileşdirilende harytlaryň tapgyrynyň möçberini artdyrmaga, önümleri ýerlemekde öňdebaryjy tejribeleri alyşmagy höweslendirmek we ş.m. meseleleri çözmäge kömek edýärler. Sarp edijilere hemaýat etmek boýunça çäreler olary täze haryt ýa-da hyzmat bilen tanyş etmäge, bu önümleri satyn almaga olary ynandyrmaga, edil şol bir alyjy ýa-da buýrujy tarapyndan satyn alynýan harytlaryň sanynyň artdyrylmagyna, üznüksiz satyn almalaryň höweslendirilmegine we ş.m. gönükdirilendir. Şu ýagdaýda baýraklary bermek, önümleriň nusgalaryny we demonstrasiýa wersiýalaryny mugt bermek, bahalary arzanlatmak, lotereýalar we ş.m. esasy usullar bolup bilerler.

Satuwy höweslendirmek gurşawyndaky esasy çözgütler.

Harytlary ýerlemegi höweslendirmäge ýüz urmagy karar edip, ilki bilen wezipäni we maksady kesgitlemeli, höweslendirmegiň zerur bolan şerişdelerini, oňa degişli programmany saýlap almaly, ony barlap görmeli we durmuşa ornaşdyrmaly, onuň ýerine ýetirilişine gözegçilik etmegi üpjün etmeli we ahyrsoňunda, geçirilen çäreleriň netijeliligine

baha bermeli. Internetde önümleri ýerlemegi höweslendirmegiň esasy serişdelerine seredip geçeliň.

9.2-nji tablisa

Satuwy höweslendirmegiň esasy serişdeleri

Serişdeler	Ýazgysy	Mysallar
Synag nusgalary, demonstrasion wersiýalary we ş.m.	Harydy ýa-da hyzmaty mugt teklip etmek. Iň netijeli usullaryň biri. Internet tory boýunça öýjükli, beýleki önümleriň ýa-da hyzmatlaryň, demonstrasion wersiýalarynyň görkezilişinde has hem amatly. Şunuň ýaly çärelere edilýän çykdajylaryň möçberiniň iň az derejede bolýanlygy onuň möhüm aýratynlygydyr	ABBYY kompaniýasy (www.abbyy.com) isleg bildirýänleriň ählisine öz saýtyndan özüniň öndüren Fine-Reader önüminiň – tekstleri tanaýjy programmasynyň demonstrasion wersiýasyny mugt ýazyp almagy teklip edýär
Kuponlar	Kesgitli, şeýle-de, kompaniýanyň saýtyndan internet arkaly ýaýradylyp bilinjek harytlar satyn alnanda, sarp edijä şertleşilen tygşytlylyga hukuk berýän sertifikatlar. Olar birden onlarça çenli köýdürilmegi mümkin bolan göterim bilen häsiýetlendirilýär. Meşhur, tanymal markalaryň satuwy höweslendirmek we täze söwda markalaryna gyzyklanmalary çekmek üçin kuponlar has netijelidir	Içmekleriň we gönden edilen eşikleriň «Дамла» (www.damla.spb.ru) dükany öz saýtyna gelýänleriň hemmesine öz kuponyny çap edip almagy we onuň kömegi bilen bu dükandan satyn alan harytlaryny 10% möçberde arzan almagy teklip edýär
Ýeňillikli baha boýunça haryt (arzanlaşyk)	Haryt teklip edilende, onuň bahasy ýazylan kagyzda bu harydyň bahasynyň arzanladylýandygy barada teklip ýerleşdirilýär	«Патриарх» kompaniýasy (www.bionica.ru) БИОНИКА maşgalasyndan bolan ultrasesli kir ýuwujy maşynyň islendik modeli internet arkaly sargyt edilende, onuň bahasyny 10% arzanladýar
Sylaglar (sowgatlar)	Başga harydy satyn alandygy üçin ýeterlik derejede pes bolan nyrhdan satylýan ýa-da mugt teklip edilýän harytlary sylag hökmünde bermek	«Сивма» kompaniýasy (digital.sivma.ru) Canon PowerShot S40 öýjükli kameralary satyn alanlara sowgat hökmünde Canon kompaniýasynyň fotoştatiwini teklip edýär

9.2-nji tablisanyň dowamy

Baýraklar (bäsleşikler, lotereýalar, oýunlar)	Haryt satyn alnanda ýa-da lotereýa oýnalanda pul baýragyny utmak, dynç almaga gitmek üçin ýollanma ýa-da haryt utmak mümkinçiligi berilýär	Mags.ru saýty Online System Group tarapyndan geçirilýän täze ýyl lotereýasyna gatnaşmagy teklip edýär. Sowgat hökmünde internet-dükanyň OSG Web--Shop programma üpjünçiligi lotereýada oýnaýar

Satuwy höweslendirmegiň ýokarda sanalyp geçilen usullarynyň we gurallarynyň her biriniň artykmaçlyklary we ýetmezçilikleri bar, olary bolsa bu usullary we gurallary ulanmagy esaslandyrmakda göz öňünde tutmak gerek (*9.3-nji tablisa*).

9.3-nji tablisa

Satuwy höweslendirmek gurallarynyň artykmaçlyklary we kemçilikleri

Höweslendirmegiň gurallary	Artykmaçlyklar	Kemçilikler
Synag nyşanlary, demonstrasion wersiýalar ş.m.	Haryt barada alyjylaryň düşünjelerini, göz öňüne getirmelerini giňeltmek; täze müşderileri çekmek; täze harydy bazara ornaşdyrmak prosesini çaltlaşdyrmak	Çykdajylaryň köp bolmagy (fiziki harytlar üçin)
Kuponlar	Sarp edijiler tarapyndan gowy garşy alynmagy; täze harytlary satyn almak höweslendirilende düýpli gowy netijeler	Ýokary çykdajylar; sarp edijileriň auditoriýasynyň az bölegini gurşap almak
Bahalary arzanlatmak	Önümleri ýerlemegiň möçberiniň artmagy; peýdalanylanda olaryň görnükliligi we amatlylygy	Söwda markasynyň abraýyna bahalary arzanlatmagyň ýaramaz täsir etmegi mümkin; sarp edijileriň potensial toparlaryny ýeterlik derejede saýlap almazlyk, ýöne bu päsgelçiligi internetde ýöriteleşdirilen programma üpjünçiliginiň ulanylmagy arkaly ýeňip geçmek bolar

Baýraklar	Önümleri ýerlemek boýunça çykdajylaryň onçakly ýokary bolmadyk ýagdaýlarynda satuwyň möçberiniň artmagyny höweslendirmek	Bäsdeşleriň jogap çäreleri netijesinde sarp edijilere täsir etmegiň gysga wagtlaýyn netijeliligi – hemişelik sarp edijiler üçin ýeterlik derejede güýçli bolmadyk höweslendirmek çäresi

9.3. Jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklar

Önümleri mahabat etmek we satuwy höweslendirmek bilen bir hatarda jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklar marketingiň iň möhüm gurallarynyň biridir. Işiň bu görnüşi firmanyň ýakymly, amatly imidžini emele getirmäge we saklamaga, onuň alyp barýan işleriniň zerurlygyna we jemgyýetiň durmuşyna onuň edýän ýakymly täsirine jemgyýetçiligi ynandyrmaga gönükdirilendir.

Kompaniýa diňe bir müşderiler, iberijiler bilen däl-de, eýsem, jemgyýetiň gyzyklanýan giň köpçüligi bilen hem oňyn gatnaşyklary alyp barmalydyr. Jemgyýetiň gyzyklanýan giň köpçüligi diýlende bolsa, hakyky we mümkin bolan ýagdaýlarda ol beýleki kompaniýanyň üstünliklerine, şowsuzlyklaryna guwanýan ýa-da ol kompaniýanyň işine täsir edýän islendik topara düşünilýär. Edil mahabat ýaly, jemgyýetçilik bilen geçirilýän işler kärhananyň kommunikatiw syýasatynyň guraly bolup durýarlar we olar özara düşünişmek, dogruçyllyk, düşnüklilik, doly habarly bolmak we hyzmatdaşlyk etmek prinsiplerine esaslanýar. Jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklar şu aşakdaky esasy ugurlar boýunça ýola goýulýar we amala aşyrylýar:

- köpçülikleýin habar beriş serişdeleri bilen aragatnaşyklary emele getirmek;
- ýörite (maksatly) toparlar bilen aragatnaşyklary guramak;
- döwlet we jemgyýetçilik guramalary bilen aragatnaşyklary ýola goýmak.

Jemgyýetçilik bilen täsir ediji aragatnaşyklary ýola goýmak jemgyýetçiligiň ünsüni özüne çekmek, kärhana bilen sarp edijileriň toparlarynyň özara gatnaşyklaryny berkitmek, hökümet edaralary bilen bilelikde telekeçilik işiniň proseslerini sazlamak üçin bu kärhana

barada maglumatlary yzygiderli ýaýratmagy amala aşyrmaga mümkinçilik berýär.

Jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklary amala aşyrmakda internetiň serişdeleriniň netijeli serişde hökmünde peýdalanylmagy şu aşakdaky faktorlar bilen baglanyşyklydyr:

- internet şu günki günde ilatyň giň gatlagyna we adaty habar beriş şerişdeleriniň köpüsi wekilçilik edýän ykrar edilen köpçülikleýin habar beriş serişdesidir we ol jemgyýetçilik pikirini emele getirmegiň gurşawy bolup durýar;
- jemgyýetçilik bilen geçirilýän aragatnaşyklary adaty maglumat serişdelerinden tor serişdelerine geçirmegiň hasabyna internet jemgyýetçilik bilen geçirilýän aragatnaşyk işlerine edilýän çykdajylary ep-esli azaltmaga mümkinçilik berýär. Özüne düşýän bahasynyň pes bolmagy, maglumatlaryň işjeň ýagdaýda özgermegine hiç hili çykdajy etmezden, hakyky wagt düzgüninde maglumatlary täzelemek mümkinçiligi, maglumatlaryň gije-gündiziň dowamynda elýeterli bolmagy we maglumatlara aralaşmak üçin giňişlik çäklendirmeleriniň bolmazlygy adaty habar beriş serişdelerinden internetiň esasy artykmaçlygydyr;
- internet jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklary alyp barmak serişdeleriniň goşmaça toplumyny berýär.

Internetde jemgyýetçilik bilen alnyp barylýan aragatnaşyklaryň esasy çözgütleri.

Bu guraly haçan we nähili ulanmalydygyny belli edip, kompaniýanyň ýolbaşçylary ilkibaşda telekeçilik maksatlaryny anyklamalydyr, aragatnaşyk serişdesiniň görnüşini saýlap almalydyr, onuň meýilnamasyny jikme-jik işläp düzmelidir we ol çäreler gutarandan soň, olaryň netijeliligine baha bermelidir.

Jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklar şu aşakdaky faktorlaryň ösüşine ýardam edip bilerler:

- **Habardarlygyň derejesini ýokarlandyrmaga** – firma, onuň ideýalaryna ýa-da önümlerine ünsi çekmek üçin öz saýtynda materiallary çap etmek we internetiň köpçülikleýin habar beriş serişdelerinde makalalary ýerleşdirmek ýoly bilen bu işi amala aşyryp bolar.
- **Ynanyşmagy berkitmäge** – ynanyşmak internet gurşawynda esasy faktorlaryň biridir, sebäbi ol özüniň wirtual tebigat-

lylygy sebäpli alyjynyň satyjy bilen hakyky aragatnaşykda bolmagyna mümkinçilik bermeýär. Şonuň üçin hem maglumatlary saýtda ýerleşdirmek we olaryň yzygiderli, hemişelik täzelenip durulmagy, kompaniýa bilen özara hereketleriň interaktiw gurallarynyň bolmagy, jemgyýetçiligiň habarlylygyny ýokarlandyrmak bilen bir hatarda maglumatlaryň beýleki resurslarda ýerleşdirmegi ynanyşmagy berkitmegiň gowy usullarydyr.

- **Satuwy höweslendirmek** – jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklary alyp barmak boýunça geçirilýän çäreler satuwyň görkezijilerini ýokarlandyryp biler, araçylaryň işlerini höweslendirip biler, kompaniýanyň dileriniň entuziazmyny (yhlasyny) ýokarlandyryp bilerler;
- **Satuwy höweslendirmek üçin edilýän çykdajylary azaltmak** – internetde jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklara edilýän çykdajylar adaty habar beriş serişdelerinde şunuň ýaly işler geçirilende ýa-da internetde mahabatyny guramaklyga edilýän çykdajylardan ep-esli az bolup biler; satuwy höweslendirmäge goýberilen serişdeler näçe az bolsa, şonça-da jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklary ulanmak has maksada laýyk bolar.

Internetde jemgyýetçilik bilen aragatnaşygy alyp barmagyň esasy serişdelerine şular degişlidirler:

- internetiň köpçülikleýin habar beriş serişdelerinde, habar beriş gulluklarynyň saýtlarynda we adaty habar beriş serişdelerinde, tor synçylarynyň maglumat resminamalarynda, ýöriteleşdirilen we tematiki serwerlerde materiallary we täzelikleri çap etmek;
- internetiň kömegi bilen adaty habar beriş serişdeleriniň wekilleri bilen özara hyzmatdaşlyklary etmek;
- konferensiýalarda auditoriýa bilen işlemek;
- internetde lotereýalary, bäsleşikleri we beýleki çäreleri olary giňden şöhlelendirmek arkaly geçirmek;
- kompaniýalaryň howandarlyk goldawy.

Kompaniýalaryň howandarlyk goldawynyň üstünde has jikme-jik durup geçeliň.

Howandarlyk diýlende, kärhananyň özara hyzmatdaşlyk ýörelgeleriniň esasynda amala aşyrýan işine düşünilýär. Howandarlyk ediji kärhana maliýe, material hyzmatlaryny ýa-da beýleki hyzmatlary

edýär, howandarlyk edilýän kärhana bolsa howandarlyk edijiniň öz marketing maksatnamalaryna ýetmegine, onuň üstünligini döretmäge we üstünliginiň ösmegine ýardam etmäge borçlanýar. Internet ulanylan ýagdaýynda howandarlyk edilýän kärhana howandarlyk edijä şu hyzmatlary edip biler: howandarlyk edijiniň materiallaryny öz saýtynda görkezmek; öz resurslarynyň kömegi bilen howandarlyk edijä degişli mahabat kompaniýasyny geçirmek we ş.m.

Şeýlelikde, howandarlyk edijiniň gönüden-göni maksatlary bolsa onuň öz auditoriýasynyň sanyny artdyrmak, öz kärhanasynyň markasynyň meşhurlygyny we ýatda galyjylygyny ýokarlandyrmak, kärhananyň imidžini emele getirmek we oňa düzedişler girizmek, sarp edijileriň saýta bolan gowy gatnaşyklaryny öz önümlerine ýa-da hyzmatlaryna geçirmek, şeýle-de sarp edijiler bilen işjeň gatnaşyklary emele getirmek bolup durýar.

Howandarlyk web-saýtda mahabaty adaty ýerleşdirmekden ozal neşir ediji bilen howandarlyk edijiniň arasyndaky özara hereketleriň we goşulyşmalaryň derejesi bilen tapawutlanýar. Howandarlyk ediji diňe bir saýta gelýän auditoriýanyň ünsüni özüne çekmän, eýsem bu saýta gelýänler üçin gymmatly bolan resurslary goldap, özüniň imidžini we hemişelik auditoriýa tarapyndan özüne bolan ynamlylygy ep-esli gowulandyrýar.

Howandarlyk toplumyna şular degişli bolup bilerler:

- howandarlyk edilýän saýtyň sahypalarynda logotipleri ýerleşdirmek;
- howandarlyk edilýän saýtda pikir soraşmalary, anketalaşdyrmagy, lotereýalary we bäsleşikleri geçirmek;
- täzelikleriň habarlarynda howandarlyk edijiniň meýilnamalary baradaky maglumatlary çap etmek, önümleri we hyzmatlary mahabatlandyrmak we ş.m.

9.4. Internet-brending

Bazarda bar bolan harytlaryň arasynda sarp edijileriň bu haryt ýa-da kärhana markasyna gysga wagtlaýyn däl-de, eýsem, uzak-möhletleýin artykmaçlyk bermeklerini emele getirmek marketingiň esasy wezipeleriniň biridir. Olary alyjylaryň ileri tutmak prosesini emele getirmek, alyja harytlaryň ýa-da hyzmatlaryň artykmaç taraplaryny görkezmek, özüne meňzeş harytlar bilen deňeşdireniňde bu

önümiň aýratynlyklary bilen alyjyny tanyşdyrmak, onuň markasy bilen bagly bolan durnukly täsirleri sarp edijileriň aňynda emele getirmek boýunça geçirilýän iş hökmünde seredilýär. Haryt, onuň markasy baradaky aýry-aýry täsirleriň bir umumy, aýdyň we durnukly suratlandyrmalaryny sarp edijiniň özara baglanyşykly göz öňüne getirmegi hökmünde, bu birleşmeler **brend** diýip atlandyrylýar (iňlisçe «*brand*» – *tagma, bellik, marka, täsir galdyrmak*). Brend bäsleşýän önümleriň arasyndan alyjynyň saýlap alan harydynyň (hyzmatynyň) markasynyň keşbi görnüşinde göz öňüne getirilýär.

Adaty brendiň esasy häsiýetnamalarynyň arasyndan şu aşakdakylary bellemek bolar:

- brendiň esasy mazmuny;
- alyjylar we potensial müşderiler tarapyndan beýan edilýän funksional we emosional birleşmeler;
- markanyň alyjynyň aňynda mahabat tarapyndan döredilýän wirtual keşbi;
- alyjynyň aňynda markanyň tanymallygynyň derejesi – bu brendiň güýjüdir;
- brendiň özboluşlylygyny häsiýetlendirýän nyşanlaryň umumylaşdyrylan toplumy;
- nyrhlara baha bermek;
- brendiň ýaýradylyş derejesi.

Brending işlenip düzülen brendi alyja ýetirmäge mümkinçilik berýän we onuň aňynda diňe bir harydyň markasynyň imidžini emele getirmäge däl-de, eýsem, harydyň funksional we emosional elementlerini kabul etmek barada alyja kömek etmäge mümkinçilik berýän aýry-aýry çemeleşmeleriň we usullaryň kömegi bilen amala aşyrylýar. Bu kontekstde brending müşderä haryt saýlamagy çaltlandyrmaga we bu harydy satyn almak barada bellibir karara gelmäge kömek edýär.

Internetiň ýüze çykmagy we ösmegi brendingiň aýratyn bir düzüm bölegini̇ň, ýagny internet-brendingiň döremegine getirdi. Bu bolsa wirtual gurşawyň aýratynlyklarynyň brendleriň ösüşiniň adatylardan tapawutlanýan usullarynyň ulanylmagyny talap edýändigi bilen baglydyr we ondan başga-da, adaty dünýä garanyňda, internet dünýäsinde onuň ähmiýeti has ýokarydyr.

Şeýlelikde, güýçli we aňsatlyk bilen tanalýan brend bolmazdan, interneti ulanyjynyň kompaniýanyň saýtyna maksada okgunly ýagdaýda gelmeginiň ähtimallygy juda azdyr we ondan başga-da, inter-

neti ulanyjynyň bu kompaniýanyň saýtyna bir gezek girenden soň, onuň bu saýta gaýtadan gelmeginiň ähtimallygy juda azdyr. Şonuň üçin hem güýçli brend bolmazdan, internetde üstünlik gazanmak asla mümkin däldir. Mundan başga-da, internetdäki brend ynanyşmak derejesiniň ýokarlanmagynyň hasabyna özara hereketleriň netijeliligini ep-esli ýokarlandyrýar. Sebäbi hakyky dünýä garanyňda, bu faktor internetiň gurşawynda has möhümdir. Köplenç ýagdaýlarda özara hereketleriň wirtual häsiýetnamasy ol ýa-da beýleki saýtyň, meselem, internet-dükanynyň saýtynyň aňyrsynda nähili çynlakaý kompaniýanyň durandygyny çaltlyk bilen kesgitlemäge mümkinçilik bermeýärler. Bu ýagdaýda bolsa, diňe giňden tanalýan brendingiň we onuň birkemsiz abraýynyň bolmagy kömek edip biler.

Internet-brendingleriň tapawutly aýratynlyklary şulardyr:

- *Adaty brendlerden tapawutlanýan brendleri bahalandyrmagyň kriteriýalary* – adaty gurşawda söwda markasynyň meşhurlygy, köplenç ýagdaýlarda, bu söwda markasynyň özboluşly häsiýetnamalaryna we hiline bagly bolýar. Mysal üçin, harydyň hiliniň ýokary bolmagy, müşderilere hyzmat etmegiň ýa-da serwis goldawynyň ýokary derejesi we ş.m. bolup biler. Internet dünýäsinde harytlara we hyzmatlara baha bermegiň adaty ulgamlary ikinji derejä geçýärler. Internetdäki kommunikasiýalaryň spesifikalary bilen bagly bolan kriteriýalar: işde amatlyk we ýönekeýlik, özbaşdak sazlamalary ulanyp bolmak mümkinçiligi, ugur görkezmegiň amatly ulgamy, howpsuzlyk we konfidensiallyk we ş.m. birinji orna çykýarlar.
- *Internet brendleriň işjeňligi* – adaty dünýäde brendiň emele gelmek prosesi, düzgün bolşy ýaly, önüm we kompaniýa hakynda maglumatlaryň üznüksiz akymynyň kömegi bilen ýüze çykýar. Onuň emele gelmeginiň esasy gurallarynyň biri, köplenç ýagdaýlarda, köpçülikleýin habar beriş serişdeleridir. Bu bolsa, interaktiw aragatnaşyklaryň ýoklugy sebäpli brendiň passiw bolýandygyny aňladýar. Onuň tersine, brendiň özi internetde sarp edijiler bilen gönüden-göni özara hereketleri edip, olaryň zerurlygyna seslenip, gepleşikleri gurnap biler we ş.m. Ýagny göz açyp ýumasy salymda onuň bilen özara hereketleri amala aşyrmaga mümkinçilik bar. Özüne nämeleriň söz berilýändigini, olaryň hakykata laýyk gelýändigini ýa-da gelmeýändigini ulanyjy ýüzüniň ugruna barlap bilýär. Eger,

ondan galan täsirler ýaramaz bolsa, onda ulanyjjyny brende çekmek üçin edilýän indiki täsirler onuň bu önüme bolan ýaramaz garaýyşlaryny we mahabat edilýän önüme bolan ýigrenjini diňe artdyrar.

- *Forma däl-de mazmun* – adaty dünýäde söwda markasynyň güýji we üstünligi, köplenç ýagdaýlarda, wirtual häsiýetnamalar bilen – keşpleriň we personažlaryň özüne çekijiligi we ýatda galyjylygy bilen kesgitlenilýär. Internetde söwda markasynyň imidžini diňe ulanyja maglumatlary kabul etmäge kömek edip, ikinji derejeli roly oýnaýar, söwda markasynyň mazmuny bolsa esasy zat bolup durýar, ýagny baş rolda çykyş edýär;
- *Internet brendleriň ýokary dinamikligi* – internetde wagtyň çalt geçýänligi bilen baglydyr. Eger «Koka-Kola» kompaniýasy birnäçe ýylyň dowamynda özüne ahyrsoňunda bazaryň lideri hem-de has meşhur we tanymal önüm brendiniň eýesi bolmaga mümkinçilik beren ýol bilen gitmeli bolan bolsa, Yahoo! katalogyna munuň üçin bary-ýogy 5 ýyl gerek boldy, özi hem onuň meşhurlygy bu günki günde internetiň çäklerinden has uzaklarda hem ýaýrandyr. Has inçe sektorlarda ýa-da täze mümkinçilikler bolan ýerlerde ornaşan we internetde amala aşyrylýan taslamalaryň sanalgy aýlaryň dowamynda özleriniň giňden tanalmagyny we ykrar edilmegini gazanmak mümkinçilikleri bar, sebäbi ondaky özgerişleriň göz açyp ýumasy salymda bolup geçmegi mümkin, bu bolsa adaty gurşawda hakykatda mümkin däldir.

Internet-brendleriň sanalyp geçilen aýratynlyklary olaryň döremegi üçin köpsanly faktorlaryň täsir edýändiklerini görkezýär. Bularyň arasynda şu aşakdakylar esasy faktorlar bolup durýarlar:

- saýty durmuşa geçirmek (daşky görnüşi, onuň funksionallygy) mahabatyň üsti bilen edilen täsirlerden soň, ondan garaşylýan zatlara onuň laýyk gelmegi;
- saýtda kärhana we onuň önümi baradaky maglumatlary bermegiň netijeliligi we dolulygy;
- hyzmat etmegiň hili, eger internetiň üsti bilen harydy satyn almak teklip edilýän bolsa, onda muňa sargytlary gaýtadan işlemegiň tizligi hem geçip biler; ýüz tutmalara seslenmeleriň tizligi we ş.m;

- saýtyň, teklip edilýän hyzmatlaryň we ş.m. işlemegini üpjün edýän ulgamyň işleýşiniň ygtybarlylygy;
- internetde amala aşyrylýan kararlaryň hem-de serwisiň teklip edilýän görnüşleriniň, meselem, önümleriň häsiýetnamalaryny deňeşdirmegiň, alynýan artykmaçlyklaryň we ş.m. özboluşlylygy;
- ulanyjylaryň alýan hakyky peýdalary.

Internetde brendi guramak we ösdürmek prosesini iki sany faza bölmek mümkin. Birinji fazada auditoriýa bu brend barada habar edilýär. Bu tapgyrda ulanyjylar tarapyndan brendiň tanalmagy, onuň haýsy kategoriýa degişlidigine, nämeden ybaratdygyna düşünmek esasy wezipe bolup durýar. Ikinji fazadaky wezipeleriň gurşawyna brendiň eýeleýän ýerlerini berkitmek, ulanyjylaryň bu brende loýallygyny (wepalylygyny, ygrarlylygyny) güýçlendirmek we olar bilen has jebis özara hereketleri amala aşyrmak girýär.

Ýokarda sanalyp geçilen usullardan internetde brendi emele getirmegiň we ony öňe sürmegiň esasy usullarynyň internetde imidž-mahabaty, howandarlyk «*Bütindünýä torunda*» jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklary guramak we hyzmatdaşlyk gatnaşyklaryny guramak bolup durýandyr.

PEÝDALANYLAN EDEBIÝATLAR

1. *Türkmenistanyň Prezidenti Gurbanguly Mälikgulyýewiç Berdimuhamedow*. Gysgaça terjimehal. – Aşgabat, 2007.
2. *Gurbanguly Berdimuhamedow*. Garaşsyzlyga guwanmak, Watany, halky söýmek bagtdyr. – Aşgabat, 2007.
3. *Gurbanguly Berdimuhamedow.* Ösüşiň täze belentliklerine tarap. Saýlanan eserler. I-IX tomlar. – Aşgabat, 2008–2016.
4. *Gurbanguly Berdimuhamedow.* Döwlet adam üçindir. – Aşgabat, 2008.
5. *Gurbanguly Berdimuhamedow.* Türkmenistanyň ykdysady strategiýasy: halka daýanyp, halkyň hatyrasyna. – Aşgabat, 2010.
6. *Gurbanguly Berdimuhamedow.* Türkmenistanyň durmuş-ykdysady ösüşiniň döwlet kadalaşdyrylyşy. I tom. Ýokary okuw mekdepleriniň talyplary üçin okuw gollanmasy. – Aşgabat, 2010.
7. *Gurbanguly Berdimuhamedow.* Türkmenistanyň durmuş-ykdysady ösüşiniň döwlet kadalaşdyrylyşy. II tom. Ýokary okuw mekdepleriniň talyplary üçin okuw gollanmasy. – Aşgabat, 2010.
8. *Gurbanguly Berdimuhamedow*. Bilim – bagtyýarlyk, ruhubelentlik, rowaçlyk. – Aşgabat, 2014.
9. Türkmen diliniň düşündirişli sözlügi. *Gurbanguly Berdimuhamedowyň* umumy redaksiýasy bilen. I tom. A-Ž. – Aşgabat, 2016.
10. Türkmen diliniň düşündirişli sözlügi. *Gurbanguly Berdimuhamedowyň* umumy redaksiýasy bilen. II tom. K-Z. – Aşgabat, 2016.
11. Türkmenistanyň durmuş-ykdysady ösüşiniň 2011–2030-njy ýyllar üçin milli Maksatnamasy. – Aşgabat, 2010.
12. Türkmenistanyň Prezidentiniň obalaryň, şäherçeleriň, etrapdaky şäherleriň we etrap merkezleriniň ilatynyň ýaşaýyş-durmuş şertlerini özgertmek boýunça 2020-nji ýyla çenli döwür üçin rejelenen görnüşdäki milli Maksatnamasy. – Aşgabat, 2015.
13. Innowasiýa işi hakynda Türkmenistanyň Kanuny. «Türkmenistan» gazeti. 2014-nji ýylyň 27-nji awgusty.
14. Türkmenistanda Internet torunyň ösüşini we internet-hyzmatlaryny etmegi hukuk taýdan düzgünleşdirmek hakynda Türkmenistanyň Kanuny. «Türkmenistan» gazeti. 2014-nji ýylyň 29-njy dekabry.
15. *Babakulyýew M., Muhammetberdiýew Ö.* Maglumatlar tehnologiýalarynyň adalgalarynyň sözlügi. – Aşgabat. Ylym, 2004.
16. *Şükürow G., Atdaýewa O., Kerimberdiýewa Ş*. Kompýuter torlary. – Aşgabat, Ylym, 2010.
17. *Холмогоров В.* Интернет-маркетинг. Краткий курс. СПб.: Питер, 2001.
18. *Холмогоров В*. Интернет-маркетинг. Краткий курс. 2-е издание. — СПб.: Питер, 2002.
19. *Калинина А.Э.* Интернет-бизнес и электронная коммерция. Учебное пособие. Волгоград, 2004.

20. *Дякин Б.Г.* Международный бизнес. Учебное пособие. Москва: МИЭП, 2006.
21. *Голдовский И.* Безопасность платежей в Интернете — СПб: Питер, 2010.
22. *Андросов, И.Н., Долгов В.В*. Интернет-маркетинг на 100%. Питер 2011.
23. *Успенский И.В*. Интернет-маркетинг. Москва, 2012.
24. *Томилов В.В*. Культура организации международных коммуникаций. Москва: МИЭП, 2012.
25. *Мэрриотт Дж., Уоринг Э*. Joomla! 3.0. Официальное руководство. Питер, 2013.
26. Internet saýtlary:
http://www.githab.com
http://www.msdn.com
http://www.3dnews.ru
http://www.wikipedia.org
http://www.turkmenistan.gov.tm
http://www.science.gov.tm
http:// www.emoney.ru
http://www.emarket.com.
http://www.iab.net
http://www.nua.ie/survey
http://www.elbi.bos.ru
http://www.businet.comcor.ru
http://www.e-commerce.ru
http://www.emoney.ru
http://www.marketing.spb.ru

MAZMUNY

Giriş...7

I BAP
Internet-marketingiň esaslary

1.1. Marketingiň kesgitlemesi. Marketing konsepsiýasynyň ewolýusiýasy 10
1.2. Elektron işewürliginiň döremegine we ösmegine düýpli
täsir eden maglumat tehnologiýalarynyň ösüş ugurlary 15
1.3. Elektron işewürligi we elektron täjirçiligi.
Olaryň çäkleri we ösüş gelejegi 31
1.4. Internet-marketing: adaty marketingden aýratynlygy we tapawudy 34

II BAP
Internet-marketingiň infrastrukturasy

2.1. Internet torunyň gurluş prinsipleri 40
2.2. Internet gulluklary...52
2.3. Internet torunda howpsuzlygy üpjün etmegiň usullary.....................................59
2.4. Internetde töleg ulgamlary 72

III BAP
Özbaşdak sarp edijiler bilen özara
hyzmatdaşlyk (hereketler)

3.1. Internetiň kommunikatiw häsiýetnamalary.
Adaty habar beriş serişdelerinden olaryň tapawudy 98
3.2. Internet-auditoriýa...109
3.3. Interneti ulanyjylaryň ählumumy häsiýetnamasy 110
3.4. Müşderiler bilen özara gatnaşyklary dolandyrmak...114

IV BAP
Internetde marketing barlaglaryny guramak

4.1. Marketing maglumat ulgamlary...131
4.2. Marketing barlaglaryny guramak...134
4.3. Internetden maglumatlary gözlemek..138
4.4. Web-saýta girýän ulanyjylar baradaky marketing
maglumatlarynyň alnyşy 147

V BAP
Internetde haryt syýasaty we hyzmatlar bazary

5.1. Harydyň we haryt syýasatynyň kesgitlemesi.
Internet arkaly satmak üçin harytlaryň has netijeli toparlary...............................156
5.2. Marketing gurşawynyň we harydyň ömür
tapgyrlarynyň emele gelmegine internetiň täsiri. Satuwdan öňki we soňky
hyzmatlary gowulandyrmak maksady bilen interneti ulanmak 162

5.3. Täze harytlary işläp taýýarlamak we döretmek üçin
internetiň serişdeleriniň ulanylyşy 167
5.4. Internetde hyzmat gurşawynyň ösüşi 169

VI BAP
Nyrh syýasaty we Internet

6.1. Nyrh syýasatynyň emele gelmegi 172
6.2. Nyrhyň kesgitlenilişi 179
6.3. Internet-auksionlar 182

VII BAP
Paýlaýyş ulgamy we Internet

7.1. Harytlary paýlaýyş ýollary...191
7.2. Internetde paýlaýyş ulgamyny guramagyň aýratynlyklary.............................196
7.3. Internet torunyň ösmegi bilen şertlendirilen araçylaryň täze görnüşleri 203

VIII BAP
Internetde kommunikatiw syýasatyň guralyşy

8.1. Internetde kommunikatiw syýasat 206
8.2. Web-saýt internetde kommunikasiýa ulgamlarynyň esasy hökmünde 209
8.3. Ulanyjylary ilkibaşda web-saýta çekmegiň usullary 228
8.4. Web-saýta gelýänleri bu web-saýtda saklamagyň usullary.............................231

IX BAP
Internetde mahabat, satuwy höweslendirmek we jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklar

9.1. Internetde mahabat...240
9.2. Satuwy höweslendirmek 272
9.3. Jemgyýetçilik bilen aragatnaşyklar...276
9.4. Internet-brending...279

Peýdalanylan edebiýatlar 284

Döwletgeldi Sarygulow, Aýgözel Arlanowa,
Aşyrmuhammet Annamämmedow, Arslan Nobatow

INTERNET-MARKETING

Ýokary okuw mekdepleri üçin okuw kitaby

Redaktor	*O. Garajaýewa*
Surat redaktory	*G. Orazmyradow*
Teh.redaktor	*O. Nurýagdyýewa*
Korrektor	*M. Kiçiýewa*
Kompýuter bezegi	*M. Atajanowa*
Neşir üçin jogapkär	*B. Orazow*

Çap etmage rugsat edildi 25.10.2017. Olçegi 60x90$^{1}/_{16}$.
Şertli çap listi 18,0. Hasap-neşir listi 16,56.
Çap listi 18,0. Şertli renkli ottiski 70,25.
Sargyt № 2801. Sany 1100.

Turkmen dowlet neşiryat gullugy.
744000. Aşgabat. Garaşsyzlyk şayoly, 100.

Turkmen dowlet neşiryat gullugynyn Metbugat merkezi.
744015. Aşgabat. 2127-nji (G. Gulyyew) koçe, 51/1.