شیکردنەوەی کاریگەری خزمەتگوزاریە ئەلیکترۆنیەکانی بانکی لەسەر ڕەزامەندی سەوداکار
(توێژینەوەیێکی مەیدانییە لە چەند بانکێکی شاری هەولێر بۆ ساڵی ٢٠١٥)

م.ی. فهمی محمدعلی عبدالله م. ادریس رمضان حجی م.ی. گەیلان احمد جمیل

زانکۆی سەلاحەدین
کۆلیژی بەریوە بردن و ئابووری
بەشی زانستەکانی دارای و بانك

زانکۆی سەلاحەدین
کۆلیژی بەریوە بردن و ئابووری
بەشی ئابووری

پوختەی توێژینەوە

فراوان بوون و پێشکەتنی تۆڕەکانی گەیاندن لەم سەردەمەدا، گۆڕانکاری بەرفراوانی لە جیهان دروستکردووە بەجۆریك جیهانی کردۆتەگوندێکی بچووك، هاوتا لەگەڵ ئەم پەرەسەندنانە شێوازەکانی ئابووری و دامەزراوە داراییەکان گۆڕانکاری تەواوی بەسەردا هاتووە، بە هاوهەنگاو لەگەڵ ئەم پێشکەوتنە کردارە بانکیەکان پەرەسەندنی بەرچاوی بەخۆیەوە بینیوە، لە ئێستادا سیستەمە بانکیەکان بەگرنگترین هەنگاوەکانی پیشکەوتنی ئابووری و دارایی دادەنرێن، بەدڵنیاییەوە ڕۆڵی خزمەتگوزارییە ئەلەکترۆنەکانی بانکی لە کایەی سیستەمی بانکیدا بە گرنگترین و سەرەکیترین ڕیپشکەوتن دادەنرێت.
بۆیە ئامانجی ئەم تویژینەوەیە ئەوەیە خزمەتگوزاریە بانکیە ئەلەکترۆنیەکان ڕۆنبکرێتەوە لە ڕوی جۆرو گرنگیانەوە و بنەما وبەربەستەکانی شیبکرێتەوە، بەجۆریك کە دەست نیشانی لایەنەکانی باشی ئەم خزمەتگوزاریانە دیاری بکرێت، هەروەها پێداویستەکانی گەیشتن و دەستبێکردن بەو خزمەتگوزاریانەی کە پیویستی سەردەمن کە لە دەزگا دارای و بانکیەکان فەراهەم بکرین.

پێشەکی:

فراوان بوونی تۆڕەکانی گەیاندن لەم سەردەمەدا، گۆڕانکاری بەرفراوانی لە جیهان دروستکردووە و بەجۆریك کە جیهانی کردۆتە گوندێکی بچووك. هاوتا لەگەل ئەم پەرەسەندنانە، شێوازەکانی ئابوری و دامەزراوە داراییەکان، گۆڕانکاری تەواوی بەسەردا هاتووە و هاوهەنگاو لەگەل ئەم گۆڕانکارییانە، کردارە بانکیەکان پەرەسەندنی بەرچاوی بەخۆیەوە بینیوە و لە ئێستادا سیستەمە بانکیەکان بە گرنگترین هەنگاوەکانی سیاسەتی ئابوری و دارایی دادەنرێن و بە دڵنیاییەوە ڕۆڵی معمیل و کڕیاری خزمەتگوزارییەکانی بانکی لە کایەی سیستەمی بانکیدا بە گرنگترین و سەرەکیترین ڕۆڵ دادەنرێت.

یەکەم: گرفتی توێژینەوە:

دیارە دامەزراوە بانکیەکان لەم سەردەمەدا لە وڵاتە پێشکەوتووەکان، گرنگیەکی زۆر بە تەکنەلۆجیای سەردەم دەدەن، وەك تەکنەلۆجیای زانیاری و پەیوەندییەکان، ئەمەش بۆ ئاسانکاری فراوانکردنی خزمەتگوزاری گەیاندن بۆ بەکارهێنەران و سەوداکارانی بانکی، لەم ڕوانگەیەوە کێشەی ئەم توێژینەوەیە بەم جۆرە دادەڕێژین،

بانکەکانی کوردستان نەیانتوانیوە گرنگی بە خزمەتگوزارییە بانکیە ئەلیکترۆنیەکان بدەن بۆ زیادکردنی ئاسانکاری و پێشکەش کردنی خزمەتگوزاری زیادتر بە سەوداکارەکان (معمیل)؟

دووەم: گریمانەی توێژینەوە:

بۆ گەیشتن بە ئامانجی توێژینەوەکەمان گریمانەی توێژینەوەکە دەکەین بە دوو بەش:

١. لە هەرێمی کوردستان کار بە سیستەمی ئەلیکترۆنی بانك، گرنگی پێدراوە و پێشکەوتنی بەخۆیەوە دیوە.

بانکەکان توانیویانە ڕەزامەندی سەوداگەر بەدەست بێنن ولە ئاستی چاوەڕوانیان لە ڕووی پێشکەشکردنی خزمەتگوزارییە بانکیە ئەلیکترۆنیەوە بن.

سییەم: ئامانجی توێژینەوە:

ئامانجی توێژینەوە بریتییە لە تیشك خستنەسەر بانکی ئەلیکترۆنی و خزمەتگوزاریە بانکیە ئەلیکترۆنیەکان و کێشەی بانکە ئەلیکترۆنیەکان خۆی دەبینیتەوە، هەروەها ناساندنی سیستەمەکانی ئەلیکترۆنی و دەرخستنی خاڵە بەهێز و لاوازەکانی لە کاری بانکی ئەلیکترۆنی و کارپێکردنی لە کاری بانکی داهاتووی هەرێمی کوردستان و ڕەنگدانەوەی لە ڕەزامەندی سەوداگەر کە ئامانجیکی دیکەی تویژینەوەکەیە.

چوارەم: گرنگی توێژینەوە:

گرنگی توێژینەوەکەمان دەگەڕێتەوە بۆ گرنگی بانکە ئەلیکترۆنیەکان و گرنگی خزمەتگوزارییە ئەلیکترۆنیەکان کە وەك دیارترین پێشکەوتنەکانی جیهان لەم سەردەمەدا کە زۆرترین پێشکەوتنی بەخۆوە دیوە و زۆرترین خزمەتگوزاری بۆ سەوداکار (معمیل) پێشکەش دەکات، هەروەها بانکداری ئەلیکترۆنی وەکوو گرنگترین و سەرەکیترین بواری بانکداری لە جیهاندا، لەپەرەسەندنی بەردەوامدایە و پێویستە هەرێمی کوردستانیش هاوهەنگاو بێت لەگەل پێشکەوتنی سیستەمی بانکی لە کوردستان و بە هەمان شێوە گرنگی بە معمیل بدات بۆ گەشەکردنی بانکەکە و ڕەزامەندی سەوداکار (معمیل).

پێنجەم: میتۆدی توێژینەوە:

توێژینەوەکەمان شێوازی باسکردن و شیکردنەوەی تیۆری و روپێو کردنی نموونەیی لەخۆ گرتووە، بۆ ئەم مەبەستە و گەیشتن بە ئامانجەکانی توێژینەوەکەمان، لە باسی یەکەم تا چوارەم کەلك لە سەرچاوە زانستیەکان وەرگیراوە و لە باسی شەشەم تا کۆتای ڕوپێوی نموونەیی بەکار هاتووە

شەشەم: کات و شوینی ئەنجامدانی تویژینەوە:

ئەم توێژینەوەیە شاری هەولێر و بانکەکانی شاری هەولێر بۆ ساڵی ٢٠١٥ دەگرێتەوە.

حەوتەم: پەیکەبەندی توێژینەوە

بە مەبەستی گەیشتن بە ئامانجەکانی توێژینەوە، پەیکەربەندی تویژینەوەکە پێك دێت لە پێنج باس کە سیانیان تێورین چوارەم تایبەتە بەلایەنی پراکتیکی ، وەباسی پینجەمبش تایبەتە بە دەرئەنجامەکان وپێشنیارەکانی کە پێی گەیشتووین.

باسی یەکەم

چەمك و شێوەکانی بانکی ئەلیکترۆنی و خزمەتگوزاریە ئولەکترۆنیەکانی بانکی

یەکەم: چەمکی بانکی ئەلیکترۆنی

بانکی ئەلیکترۆنی چەندین پێناسە و چەمکی هەیە، لە خوارەوە هەندێك پێناسەی بانکی ئەلیکترۆنی باس دەکەین:

یەکەم: بانکی ئەلیکترۆنی، واتا پێشکەش کردنی خزمەتگوزارییەکانی بانکی لە ڕێگای تۆڕەکانی کۆمپیوتەری کە لە بەردەستی زۆربەی خەڵکدا هەیە وەکوو ئینتەرنێت و ئینتەرانێت و هتد...، یان لە ڕێگای هەندێك تۆڕی تایبەتی[1].

دووەم: بانکی ئەلیکترۆنیکی واتا دەستەبەرکردنی هەندێك تایبەتمەندی و خزمەتگوزاری بۆ سەوداکار بە بێ ئەوەی پێویست بە ئامادەبوونی لە بانك بکات و لە ڕێگای بەکارهێنانی نێوانگیری ئەلیکترۆنی بۆ پێشکەش کردنی خزمەتگوزاری[2].

سێیەم: بانکی ئەلیکترۆنی ئاراستەی بانکەکانە بەرەو فراوان کردنی پێگەکانیان لە ڕێگای ئینتەرنێت، لە جیاتی دانانی لق و باڵە خانەی نوێ[3].

بە گشتی دەتوانین بڵێین بانکی ئەلیکترۆنی: جۆرێکی تایبەت لە بانك کە بۆ پێشکەش کردنی خزمەتگوزاری بە سەوداکارەکانی، سوود لە ناوچەیەکی ئەلیکترۆنی (ئنتەرنێت، مۆبایل هتد...) وەردەگرێت. لەم شێوازەدا سەرجەم خزمەتگوزارییەکانی بانکی (هەر لە وەرگرتن و گواستنەوەی دراو بۆ کەسێکی تر یان شوێنێکی تر و واژوو کردن و بینینی هەبوی ئەژمارە و کردارەکانی تر) بە ڕێگای ئەلیکترۆنی ئەنجام دەدرێت.

بانکی ئەلیکترۆنی چەندین ئاستی جۆراوجۆری هەیە، هەتا بەرەو ئاستەکانی سەرەوە بڕۆین، کردارەکانی دەست کەمتر و سیستەمەکانی کۆمپیوتەر چڕتر و تۆڕی بەردەست فراوانتر دەبێت و کات و شوێن سنووردار نابێت و لە کۆتاییدا پاراستنی زانیارییە بانکیەکان زۆرتر دەبێت، بە واتایەکی تر، بانکداری ئەلیکترۆنی، بەکارهێنانی تەکنەلۆژی پێشکەوتووی تۆڕەکانی گەیاندن بۆ گواستنەوەی سەرچاوەکانی (EFT[4]) بە شێوەی ئەلیکترۆنی دەبێت.

بەراوردی نێوان بانکی ئەلیکترۆنی و بانکی کلاسیکی[5]:

دووەم: شێوەکانی خزمەتگوزاری بانکی ئەلیکترۆنی:

هەر بانکێك کە پێگەی ئەلەکترۆنی لە ئینتەرنێت هەبوو بە خزمەتگوزاری ئەلیکترۆنی دانانرێت، بەڵکوو پێویستە بانك چەند قۆناغێکی خزمەتگوزاری ئەلیکترۆنی، بە پێی ویست و ئارەزووی سەوداکار و لە چوارچێوەی توانا و سنووری پاراستنی کردارەکانی بانکیدادیاری بکات.

---

[1]-علیخانزاده، مهندس امیر، بانکداری الکترونیکی، علوم رایانه، بابل، ٢٠٠٨، ص ٣١

[2]علیخانزاده، سەرچاوەی پێشوو، ص ٣١

[3]الحداد، د.وسیم محمد و اخرون، الخدمات المصرفیه الالکترونیه، دار المسیره للنشر و التوزیع، عمان، ٢٠١٢، ص٣١

[4] Electronic Funds Transfer

[5]حسنی، فرنود و دیگران، مدیریت بانکداری الکترونی، چاپ دوم، انتشارات سبزان، تهران، ٢٠٠٨، ص١٩

دەتوانین خزمەتگوزارییەکانی بانکی ئەلیکترۆنی دابەش بکەین بەسەر سێ شێوازدا:

١. خزمەتگوزاری پێدانی زانیاری[٦](Informational Services): واتە خستنەڕووی خزمەتگوزارییەکانی بانك لە ڕێگای تۆڕەکانی پەیوەندی کردن، بەتایبەتی لە پێگەی ئینتەرنێت. ئەم شێوە خزمەتگوزارییە تەنیا زانیاری لەسەر جۆر و ژمارەی خزمەتگوزارییە پێشکەش کراوەکان لەخۆ دەگرێت و سەوداگەر هیچ پەیوەندییەکی ڕاستەوخۆی بە بانکەوە نیە، ئەم شێوە خزمەتگوزارییە، کەمترین قەبارەی مەترسی بۆ بانك هەیە، لەبەر ئەوەی پەیوەست نیە بە پێشکەش کردنی خزمەتگوزاری و تەنها مەترسیەك کە ڕووبەڕووی بانك دەبێتەوە بریتییە لە ڕاگرتن و هاك کردنی پێگەی بانك.

٢. خزمەتگوزاری پەیوەندیکردن[٧] (Communicational Services): ئەم شێوە خزمەتگوزارییە ڕێگە بە سەوداکار دەدات پەیوەندی بە بانکەوە بکات و هەندیك زانیاری تایبەتی بەدەست بێنێت، وەکو داواکاری کەشفی ژمێرەکانی، گۆڕینی ناونیشان و ئیمەیل و هتد... بەڵام بانك بەم ئاسانیە ئەم کارانە ئەنجام نادات هەتا لە ڕاستی و دروستی کەسایەتی بەرامبەری دڵنیا نەبێتەوە، ئەم شێوازە مەترسیەکی بەرزتری هەیە لە شێوازی یەکەم، چونکە سەوداکار لە پەیوەندی دایە لەگەل بانك، هەرچەندە ئەم پەیوەندییە سنووردارە.

٣. خزمەتگوزاری جێبەجێ کردن[٨] (Transactional Services): ئەم شێوە خزمەتگوزارییە ڕێگا بە سەوداکار دەدات خزمەتگوزارییە ئەلیکترۆنیەکانی بانك بە پێی ویست و ئارەزووی خۆی بەکار بێنێت، وەکوو خزمەتگوزاری گواستنەوەی نەختی، دانەوەی بەهای فاتورەکان، ئەنجامدانی کردارەکانی دانان و ڕاکێشان هتد... ئەم شێوە خزمەتگوزارییە مەترسی زۆری بۆ بانك هەیە، چونکە سەوداکار دەتوانێت بچێتە ناو سیستەمی زانیاری بانکی ، بۆیە پێویستە هەموو جۆرە ڕێکارێکی خۆپاراستن بگرێتەبەر.

سێیەم: پێداویستیەکانی بانك لە کاری خزمەتگوزاری ئەلیکترۆنی

چەند پێداویستییەکی سەرەکی هەیە بۆ دەستەبەرکردنی کاری بانکی ئەلیکترۆنی کە پێکدین لە:

١. ژێرخانی تەکنەلۆجی: ژێرخانی تەکنەلۆجی بانکداری ئەلیکترۆنی جیا نیە لە ژێرخانی پەیوەندییەکان و گەیاندن لە هەر وڵاتێك. تەندروستی لە سیاسەتی بازاڕی پەیوەندی و گەیاندن و بە تایبەتی نرخەکانی ئەم خزمەتگوزارییانە، کاریگەری ڕاستەوخۆی لەسەر ژمارەی بەکاربەرەکان و قەبارەی ئاڵوگۆڕەکان هەیە، لەبەر ئەوەی کەمی نرخی ئەم خزمەتگوزارییانە پێوەری بەکاربردنە. هەروەها توخمیکی تر بۆ ژێرخانی تەکنەلۆجی، دەگەڕێتەوە بۆ زانیارییەکان، لە ڕووی پرۆگرام و چارەسەر و توانای مرۆیی و ئەرکە پیشەییەکان، هاندەرە بۆ بەردەوامی و کێبڕکێ[٩].

٢. کادر و دەرامەتی مرۆیی پسپۆڕ: پێداویستییە سەرەکیەکانە بۆ دەستەبەری کاری بانکی ئەلیکترۆنی. ئەمەش پێویستی بە ڕاهێنانی کادری پێویست هەیە لە بوارە جیاوازەکانی تەکنیکی و دارایی و بەبازاڕکردن و کارگێڕی.

---

[٦] قاحوش، نادر الفرد، العمل المصرفي عبر الانترنت، الدار العربيه للعلوم، بيروت-لبنان، ٢٠٠١، صص٣٦-٣٧

[٧]قاحوش، سەرچاوەی پێشوو، ص٣٧

[٨]قاحوش، سەرچاوەی پێشوو، صص٣٧-٣٨

[٩]فهد، نصر حمود مزنان، امكانات التحول نحو الصيرفه الالكترونيه في البلدان العربيه، مجله كليه الاداره و الاقتصاد، العدد ٤، بيروت، ٢٠١١، ص٩-١٠

٣. هەماهەنگی لە نێوان پێداویستیە تەکنەلۆجیەکان: هەماهەنگی و هاوتەریب بوون لەگەل تەکنەلۆجیا و خێرایی لە جێبەجێ کردن بە ڕەگەزێکی گرنگ دادەنرێت بۆ ڕاکێشانی سەوداکاری نوێ و مانەوەی لە ئالوگۆڕە بانکیەکان.

٤. ژێرخانی یاسایی: هەر تەکنەلۆجیا و داهێنانێکی نوێ بۆ پەرەسەندن و قبولکردنی گشتی، پێویستی بە پەسەندکردنی یاسایی هەیە، بۆ ئەوەی سەرجەم لایەنەکانی بەشێوەیەکی یاسایی بەکار بهێنرێت. واتا ئەگەر مەبەستمان بێت پەرە بە بانکداری ئەلیکترۆنی بدەین، و قەبارەی مەترسیەکانی کەم بکەینەوە و بە گشتی لەلایەن کۆمەلگا پەسەند بکرێت، پێویستی بە یاسادانان هەیە بۆ ئەم بوارە، لەبەرئەوەی کۆمەلگا ئەو کردارانەی کە بەیاسا ڕێك نەخراون قبول ناکات[10].

٥. هۆشیارکردنەوەی کۆمەلگا: پێویستە سیستەمی بانکداری ئەلیکترۆنی بە خەڵك بناسێندرێت و هاوتەریب لەگەل لایەنە کۆمەلایەتی و بەها ئاینی و تەقلیدییەکانی کۆمەلگا دابنرێت. چونکە خەڵك لە سیستەمە کلاسیکیەکە ڕاهاتوون و بە ئاسانی ڕازی نابن ئەم سیستەمە وەلاوە بنێن.

باسی دووەم

چەمك و جۆرەکانی خزمەتگوزاریە ئەلیکترۆنیەکانی بانکی و کەلکەکانی بۆ سەوداگەران

یەکەم: چەمکی خزمەتگوزاری ئەلیکترۆنی بانکی:

چەمکی خزمەتگوزاری بانکی ئەلیکترۆنی توانای بەدیهێنانی ئارەزووی بەکاربەر بەشێوەیەك کە بە پێی ویست و ئارەزووی بەکاربەر بێت و ڕەزامەندی تەواوی بەکاربەر بەدی بێنێت لەسەر خزمەتگوزارییەکە. سەبارەت بە بانك ئەم چەمکە سێ ڕەهەند لەخۆ دەگرێت کە بریتین لە ڕەهەندی مادی و ڕەهەندی ئاسانکارییەکان (خزمەتگوزارییە ئەلیکترۆنیەکان) و ڕەهەندی هەڵسووکەوت کردن و کارمەندان، ئەم پۆلێن کردنەش بە هۆی ئەوەیە کە خزمەتگوزاری بانکی تەنها دەرهاویشتەی نیە، بەڵکوو شێوازەکانی پێشکەش کردنیشی گرنگترین لایەنی خزمەتگوزارییەکەیە[11].

دووەم: جۆرەکانی خزمەتگوزاری ئەلیکترۆنی بانکی:

فراوان بوونی کردارەکانی بانکداری ئەلیکترۆنی لە چوارچێوەی تەکنەلۆژیا جۆراوجۆرەکان کە لە لایەن پسپۆڕەکانەوە داهێنراون بنەمای بەدیهاتنی کردارە ئابووری و داراییەکانن لە ئاستێکی ئێکجار بەرزەوە، وەك کردارەکانی:-

١- بانکداری ئینتەرنێتی:

بانکداری ئینتەرنێتی بریتییە لە ئەنجامدانی سەرجەم کردارەکانی بانکی لەڕێگای ماڵپەڕەکانی بانك. هۆکارە سەرەکیەکان کە هاندەر بوون بۆ ئاراستەی کاری بانکداری لە سەر تۆڕی ئینتەرنێت، کە ئامانجی بەرەنگاربوونەوەی تێچوونی زۆری کردارەکانی بانکی، وەڵامدانەوەی خێرا بۆ خواستی سەوداکار و ڕکابەری نێوان دامەزراوە بانکی و داراییەکان. لە ساڵی ١٩٩٤ بانکەکان دەستیان کرد بە گەڕان و دۆزینەوەی تواناکانی ئینتەرنێت

---

[10] حسنی، سەرچاوەی پێشوو، ص٢٤

[11] الزامل، د.احمد محمود و اخرون، تسویق الخدمات المصرفیة، دار اثراء للنشر و التوزیع، عمان-الاردن، ٢٠١٢، صص١٣١-١٣٢

لە کردارەکانی بانکی و هەتا ١٩٩٥ تەنیا ٢٤ بانك لەسەر تۆڕی ئینتەرنێت هەبوون، بەڵام لە ماوەی ساڵی١٩٩٥ ژمارەی بانکەکان گەیشتە ٨٠٠ بانك و هەتا ساڵی ٢٠٠٨ تەنیا ژمارەی بانکەکانی باکوری ئەمریکا گەیشتە ٣٠٠٠ بانك لەسەر تۆڕی ئینتەرنێت[١٢].

گرنگترین کارەکانی بانکی ئەنتەرنیتیش ئەم کردارانەی خوارەوەیە[١٣]:

أ. لەسەر بانك پێویستە لێکۆڵینەوە بکات لەوەی کە چۆن خزمەتگوزاری ئینتەرنێت بۆ سەر سەوداگەرەکان دابین بکات، ئایا خۆی بەم کارە هەلبستێت یاخود کۆمپانیایەکی دەرەکی دەست نیشان بکات.

ب. بەر لەوەی بانك بە کاری بانکی لە ڕێگای ئینتەرنێت هەستێت، پێویستە لێکۆلینەوە بکات لەسەر و سوود و سەرمایەی خاوەنی سپاردە بانکیەکان.

ج. لەسەر بانك پێویستە ئاگاداری سەرجەم بڕیار و ڕێنماییەکانی یاسایی و گونجاوبیت بێت لە کاری بانکی لەسەر ئینتەرنێت.

د. لەسەر بانك پێویستە دەست نیشانی چاودێری و وردبینی پێویست بکات و بە شێوەیەك بێت بگونجێت لەگەل قەبارەی مەترسییەکانی کاری بانکی لە ڕێگای ئینتەرنێتەوە.

هـ. پێویستە دەستەبەری کادیری پێویست بکرێت بۆ ئامانجی کاری بانکی لە سەر ئینتەرنێت، کە بریتین لە فەرمانبەرانی تەکنیکی و ڕاوێژکارەکان لەم بوارەدا و هێنانی شارەزا لە دەرەوە ئەگەر لە ناوخۆدا دەست نەکەوت.

<u>٢- بانکداری لە ڕێگای مۆبایل (مۆبایل بانك):</u>

مۆبایل بانك لە ساڵی ١٩٩٢ لە ئەوروپا خرایەڕوو و بووە جێگای مشتومڕ و لێکۆڵینەوە و لە ساڵی ١٩٩٩ بە هاتنی (WAP)[١٤] بەکارهێنرا. لە بانکداری ئینتەرنێتی پێویستە بەکاربەر ئامێری کۆمپیوتەر و هێلی ئینتەرنێتی هەبێت و لە هەموو شوێنێك ناتوانێت کاری پێ بکات. بەڵام لە مۆبایل بانك، بەکارهێنەر تەنیا پێویستی بە ئامێرێکی مۆبایل و هێلی مۆبایل هەیە و لە هەموو شوێنێك کە تۆڕی مۆبایل کار بکات، ئەوا ئەویش کار دەکات. هەربۆیەش سیستەمی مۆبایل بانك ڕۆژ لەدوای ڕۆژ زیاتر پەرەی سەند و متمانەی بانك و بەکارهێنەرەکانی بەدەست هێنا. مۆبایل بانك لە ڕێگای (WIG)[١٥] یان لە ڕێگای (SMS)[١٦] یاخود هاوبەشی (GSM)[١٧] و (GPRS)[١٨] لە ڕێگای پرۆتۆکۆلی (WAP) دەستەبەر دەکرێت. ئەم ئامرازانە هۆکارن بۆ پەیوەندی نێوان بانك و معمیل، چ لەڕێگای پرۆگرامی دابەزێنراو بۆ ناو مۆبایل بێت یاخود کورتەنامە[١٩].

لە گرنگترین جۆرەکانی خزمەتگوزاری مۆبایل بانك و بریتین لە:

١. زانینی ڕەسیدی بانکی و گۆڕینی وشەی نهێنی.

---

[١٢] علیخانزادە، سەرچاوەی پێشوو، صص١٥٤-١٥٥

[١٣] قاحوش، سەرچاوەی پێشوو، صص٥٤-٥٥

[١٤] Wireless Application Protocol

[١٥] Wireless Internet Gateway

[١٦] Short Message Service

[١٧] Global System for Mobile

[١٨] General Packet Radio Service

[١٩] علی خانزادە، سەرچاوەی پێشوو، ص١١٩

٢. بینینی دوایین کردارەکانی دانان و ڕاکێشان لە ئەژمارە.

٣. گواستنەوەی دراو لە ئەژمارەیەکی معمیل بۆ ئەژمارەکانی تر.

٤. ناردنی کورتەنامە لە بانکەوە بۆ معمیل لە کاتی پێویست.

٥. وەرگرتنی زانیاری لەسەر خزمەتگوزارییە جۆراوجۆرەکانی بانکی.

٦. کڕین و فرۆشتنی پشکەکان.

٧. داواکاری وەرگرتنی دەفتەری چەك.

٨. وەرگرتنی فاتورەی بانکی.

٩. ئاگاداربوون لە پێدانی بەهای چەکەکان.

١٠. داخستنی ئەژمارە و ڕاگرتنی چەك و کارت.

خشتەی ژمارە (١)

کەلکەکانی مۆبایل بانك لە ڕوانگەی بانك و سەوداگەررەوە (معمیل)[٢٠]

کەلکەکان لە روانگەی سەوداگەرەوە	کەلکەکان لە روانگەی بانکەوە
وەرگرتنی زانیاری تایبەت بە کردارەکانی بانکی	کەم بوونەوەی تێچوونەکان و پێویستی بە ژمارەیەکی کەمتری کارمەند
توانای کڕین وفرۆشتنی دراوی قورس وە کڕین لە هەموشوێنێك	پێویست نەبوون بە کردنەوەی لق و کەمبوونەوەی مەترسیەکانی دزین
ئاگاداربوون لە دوایین گۆڕانکارییەکانی بۆرصە	بەدەستهێنانی ڕەزامەندی سەوداگەر
کەمبوونەوەی تێچوون و کات	پێشکەش کردنی خزمەتگوزاری ٢٤ کاتژمێری
ئاسانی هەلگرتنی مۆبایلو ئاسانی کارپێکردن بە مۆبایل	خێرایی و دڵنیایی و پێشکەش کردنی خزمەتگوزاری لە هەموو شوێنێك

(سەرچاوە: حسنی، فرنود و دیگران، مدیریت بانکداری الکترونیکی، چاپ دوم، انتشارات سبزان، تهران، ٢٠٠٨)

٣- بانکداری لە ڕێگای کارتی پلاستیکی[٢١]:

بێگومان قەبارەی دراو لە ئالۆگۆڕەکاندا کێشەیەکی سەرەکی بانك و بازرگانەکان و تەنانەت خەلکی ئاساییە، بۆیە وڵاتانی جیهان چەندین شێوازیان تاقی کردەوە بۆ ئەوەی بتوانن لە قەبارەی ئەم ئالوگۆڕە کەم بکەنەوە، ئەمەش چەندین هۆکاری هەبوو کە هەندیك لە هۆکارەکان بریتین لە[٢٢]:

أ. قەبارەی زۆری دراو.

ب. تێکچوونی دراوەکان..

[٢٠] حسنی، سەرچاوەی پێشوو، ص١٨٢

[٢١] علیخانزادە، سەرچاوەی پێشوو، صص١٢٤-١٢٦

[٢٢] علیخانزادە، سەرچاوەی پێشوو، صص١٢٧-١٢٨

ج. تێچوونی زۆر بۆ هەڵگرتنی دراو.

د. پیس بوونی دراو و گواستنەوەی نەخۆشی لە ڕێگایەوە.

ه. دڵنیاییەکی کەم لە گواستنەوەی پارەی کلاسیکی.

و. خراپ بەکارهێنان و ساختەکردنی دراو.

ئامێرەکانی پێدانی دراو (ATM[٢٣]) لەلایەن بانکەکان بۆ کارئاسانی سەوداکار هاتەکایەوە. بۆ یەکەمجار لەساڵی ١٩٤٩ یەکەمین کارتی ئەلیکترۆنی بە ناوی (Dinner's Club) بۆ بەکارهێنانی لە ڕێستورانت دروست کرا و لە ساڵی ١٩٥٨ کۆمپانیای بەناوبانگی (American Express) کارتی ئەلیکترۆنی دروست کرد، بەڵام بە شێوەیەکی گشتی ساڵی ١٩٦٠ بە ساڵی بەکارهێنانی ئەم جۆرە کارتە دادەنرێت. (Visa Card) لە ساڵی ١٩٦٦ مۆڵەتی کارکردن لەم بوارەی بەدەستهێنا[٢٤].

جۆرەکانی کارتی ئەلیکترۆنی:

کارتەکان شێوازی جۆراوجۆریان هەیە کە بە شێوەیەکی بەربڵاو ڕاستەوخۆ لە لایەن بانکەکان یاخود لە ڕێگای ڕێکخراو و کۆمەڵەکان دەردەکرێن و پێشوازییەکی زۆری لێ دەکرێت لە لایەن کەسەکانەوە، تەنانەت دەتوانین بڵێین ئەم سەردەمە سەردەمی کارتەکانی دڵنیایی یە و چەندین جۆری کارتی ئاسایی و دڵنیایی دروست دەکرێت کە دابەش دەبن بەسەر سێ جۆر:

١. کارتی ئاسایی: کارتی سەرفی ئەلیکترۆنی یاخود کارتی داشکانی خێرا و پێی دەگوترێت کارتی کلاسیکی، ئەم کارتە لە لایەن بانکەوە دەدرێت بە سەوداکار کە ئەژمارەی لە بانك هەیە و لە کاتی بەکارهێنانی لە ڕێگای ئامێری سەرفی ئەلیکترۆنی، هەر ئەوکات لە ئەژمارەکەی دادەشکێنرێت و بەم شێوەیە باس دەکرێت:

- ئەم کارتە دەرناکرێت تەنها لە کاتی هەبوونی ئەژمارە لە بانك.
- بەکار ناهێنرێت تەنها لە کاتی هەبوونی ڕەسید لە ئەژمارەکەی.
- بێ بەرامبەرە.
- داشکاندنی خێرایە و لە کاتی بەکارهێنانی بڕی خەرج کراو لە کارتەکە، لە ئەژمارەکەی دادەشکێت و کارتێکی ناوخۆیی یە لە سنووری جوگرافی وڵات بەکار دێت، بەڵام لە کاتی دانانی ئامێری صرف لە وڵاتێکی تر دەتوانرێت بڕی خواستراو لە ڕەسید وەربگیرێت لە ڕێگای تۆڕەکانی بانك بەڵام بە پێی سیستەمی بانك، بەڵام ئەگەر بەکارهێنەر لە ڕێگای ئامێرێکی تری پێدان کە هی بانکێکی ترە پارەی دەرهێنا ئەوا سەرچاوەی ئامێرەکە عمولەی خۆی وەردەگرێت بە ڕێژەی نزیکەی لە هەزاردا چوار[٢٥].

٢. کارتی داشکاندن: ئەم جۆرەیان مەرجدارە بە بوونی ئەژمارەی سەوداکار لە بانك، بەلام توانای ڕاکێشانی زیاتری نیە لە ڕێگای ئەم کارتە. سوودەکەی بریتی یە لەوەی سەوداکار بەکاری دەهێنێ لە شوێنە بازرگانیەکان و

---

[٢٣] Automatic Teller Machine

[٢٤] علیخانزادە، سەرچاوەی پێشوو، ص١٣٤

[٢٥] السامرائی، د.زاهد عبدالحمید، ادارە المبیعات و البیع الالکترونی، دار ایراو للنشر و التوزیع، عمان، ٢٠١١، ص٢٨٧

هێڵەکانی ئاسمانی، بە پێی ئەم کارتە بانك هەڵدەستێت بە ڕاکێشانی ڕاستەوخۆ لە ئەژمارەکەی بۆ دانی بەهای فاتورەکان[٢٦].

٣. کارتی دڵنیایی[٢٧]: ڕێکخراو و دامەزراوەکە پاڵپشتی کارتەکانی بانکەکە دەکات مانگانە تەنها بە گۆژمەیەکی دیاریکراو مافی ڕاکێشانی هەیە و گرنگترین جۆرەکانی: (کارتی ڤیزا, ماستەرکارت, کارتی داینەرز کلوب, کارتی ئەمریکان ئێکسپرێس.

دواتر سەرجەم ڕێکخراو و دامەزراوەکان هەڵدەستن بە دەرکردنی ژمارەیەك لە کارتەکان کە مواصفات و مەرجەکان و مەبەستەکان لە هەر جۆرێکیان جیاوازە[٢٨]:

- ڕێکخراوی ڤیزا: سێ جۆر کارت دەردەکات: ١. کارتی ڤیزای زیوین ٢. کارتی ڤیزای زێڕین ٣. کارتی ڤیزای ئەلیکترۆن.
- ڕێکخراوی ئەمریکان ئیکسپرێس: سێ جۆر کارت دەردەکات: ١. کارتی ئەمریکان ئێکسپرێسی سەوز ٢. کارتی ئەمریکان ئێکسپرێسی زێڕین ٣. کارتی ئەمریکان ئێکسپرێسی ئەڵماسی.

خشتەی ژمارە (٢)

کەڵکەکانی کارتی ئەلیکترۆنی لە ڕوانگەی بانك و سەوداگەرەوە (معمیل)[٢٩]

کەڵکەکان لە ڕوانگەی بانك	کەڵکەکان لە ڕوانگەی سەوداگەرەوە
مانەوەی پارەی کلاسیکی لە بانك و دووبارە بەگەڕ خستنەوەی.	پاراستنی داراییەکان وکەسەکە لە دزین و هێرش کردنەسەر
هەڵسووکەوت نەکردنی ڕاستەوخۆ لەگەل سەوداکار	هەڵسووکەوت توانای کڕین بە هەموو جۆرە دراوێك
کارمەندی کەمتری پێویستە لە کارەکان	کۆنترۆل کردنی حسابات و بەبەڵگەکردنی دانەوەکان
داهاتی عمولات و نوێ کردنەوە و سزای بزر کردنی لەسەرە	ڕاکێشانی دراو لە هەموو ساتێك و شوێنێك
سوودی قەرزی پێدراو بە سەوداکار	دەستەبەری بیمە بۆ هەڵگری کارت لە کاتی سەفەر
پیشکەشکردنی خزمەتگوزاری لە هەموکاتیك	خزمەتگوزاری پێشوەخت، وەکوو تێکتی فڕۆکە

(سەرچاوە: الحداد، د.وسیم محمد و اخرون، الخدمات المصرفیە الالکترونیە، دار المسیرە للنشر و التوزیع، عمان، ٢٠١٢)

مەترسیەکانی کارتی ئەلیکترۆنی:

کارتە ئەلیکترۆنیەکان وەکوو هەموو ئامرازەکانی تری دارایی مەترسی تایبەت بە خۆی هەیە:

- مەترسی دزینی ناو و وشەی نهێنی لە ڕێگای ئامێرەکانی (ATM)، ئەویش بە دانانی کامیرای بچووك لە سەر ئامێرەکە، یاخود هاك کردنی کارت[٣٠].

[٢٦] السامرائی، سەرچاوەی پێشوو، ص٢٨٧

[٢٧] الحداد، سەرچاوەی پێشوو، ص١٤١

[٢٨] علیخانزادە، سەرچاوەی پێشوو، ص١٣٥

[٢٩] الحداد، سەرچاوەی پێشوو، ص١٤٢

[٣٠] حسنی، سەرچاوەی پێشوو، ص٢٥٠

- هەڵەی ئامێرەکانی (ATM) هەندێك جار ئەم ئامێرانە بە هۆی تێکچوون یان هەر هۆکارێکی تر تووشی هەڵە دەبن، لەم کاتانەدا لەوانەیە بەکاربەر تووشی زەرەر ببن.
- خراپ بەکاربردنی کارتی ئەلیکترۆنی بۆ بەدەستهێنانی متمانەی فرۆشیار.

٤- بانکداری ئەلیکترۆنی نێودەوڵەتی:

ناسراوترین شێوازی بانکداری ئەلیکترۆنی نێودەولەتی بەکارهێنانی سیستەمی سویفت (SWIFT)[٣١]ە کە دراو لە ئاستی نێودەوڵەتی ئاڵوگۆڕ دەکات. جگە لەم سیستەمە جیهانیە وڵاتان بۆ سیستەمی ناوخۆیی کار بە سیستەمی جیاواز دەکەن. بۆ نمونە لە ئەمریکا (CHIPS)[٣٢] و لە بریتانیا (CHAPS)[٣٣] و لە مالیزیا (RENTAS)[٣٤] بەکار دێت.

سەنتەری سویفت لە وڵاتی بەلجیکایە و لەدوای جەنگی جیهانی دووەم و بەتایبەتی لە دەیەی ١٩٥٠ بە خێرایی گەشەی کرد و لە ئێستادا ١٦٣ وڵاتی جیهانی ئەندامن تیایدا و سەرجەم بانکەکانی ئەندام پشکیان لە دامەزراوەی سویفت هەیە[٣٥].

لە گرنگترین کەڵکەکانی سیستەمی سویفت (SWIFT) :

أ. ستاندارد: سەرجەم کردارەکانی دامەزراوەی سویفت بە پێی ستاندەردەکانی سیستەمی بانکیە و بۆ هەر کردارێك پێناسەیەك دانراوە و هەموو بانکە ئەندامەکان ناچارن پێیەوە پابەند بن.

ب. تایبەتمەندی دڵنیایی: ئەم سیستەمە بە شێوەیەك دانراوە کە ڕێگری لە هەر کردارێکی هەڵە دەکات و بە پێی ئاماری دامەزراوە، قەبارەی دڵنیایی کردارەکانی دەگاتە ٩٩.٩٩٪.

ت. پاراستن: ڕێگە لە هاتنەناوەوەی خەڵکانی خراپەکار دەگرێت، کەس ناتوانێت لەدەرەوەی سیستەم بێتەناوەوە.

پ. خێرایی: سیستەمی سویفت لە گواستنەوەی کردارەکان خێرایە ولە ماوەی چەند چرکەیەك کردارەکان ئەنجام دەدات.

ج. تێچووی کەم بۆ کردارەکان: سیستەمی سویفت، عمولەیەکی زۆرکەم بەرامبەر خزمەتگوزارییەکان وەردەگرێت.

ح. تایبەتمەندی بەردەست بوون: ئەم سیستەمە لە هەموو ڕۆژەکانی ساڵ و ڕۆژ، خزمەتگوزاری پێشکەش دەکات[٣٦].

[٣١] The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication
[٣٢] Clearing House Interbank Payment System
[٣٣] Clearing House Automated Payment System
[٣٤] Real-time Electronic Transfer of Fund and Securities

[٣٥] حسنی، سەرچاوەی پێشوو، صص٤٩-٥١

[٣٦] علیخانزادە، سەرچاوەی پێشوو، صص٨١-٨٥

سێیەم: کەڵکەکانی خزمەتگوزاری بانکی ئەلیکترۆنی:

بەکارهێنانی بانکداری ئەلیکترۆنی سێ لایەنی سەرەکی لەخۆ دەگرێت کە سوودمەندن لە کردارەکان بەڕێگای ئەلیکترۆنی، کە بریتین لە:

١. **کەڵکەکانی لە ڕوانگەی بانک[٣٧]:**

أ. کەم کردنەوەی تێچوونەکان بۆ ئاستی ٨٥٪

کەمدەبێتەوە و لە هەمان کاتدا سوودەکان زۆر زیاتر دەبێت.

ب. پێویستی بە هێزی مرۆیی کەمترە بۆ ڕایی کردنی کارەکان.

ج. کەمبوونەوەی لقەکانی بانک لە سنورە جوگرافیەکان.

د. کارگێڕی کردارەکان بە ئاسانی و دوور لە جەنجاڵی معمیلەکان.

هـ. کەمبوونەوەی هەڵەکان کە لەلایەن کارمەندەکان ئەنجام دەدرێن.

و. گەیشتنی خزمەتگوزارییەکان بە زۆرترین سەوداکار لە بەرفراوانترین ناوچەی جوگرافی لە یەك کاتدا.

٢. **کەڵکەکان لە ڕوانگەی سەوداکارانەوە:**

أ. کەمکردنەوەی کاتی پێویست بۆ ئەنجامدانی کردارێکی بانکی لەلایەن سەوداگەر، سەوداگەر لە ڕێگای ئەلیکترۆنی کاتێکی زۆری بۆ دەمێنێتەوە و ناچار نیە لەکاتی دەوامی فەرمی سەردانی بانك بکات.

ب. کەمکردنەوەی تێچوونەکان، معمیل تێچوونێکی کەمتری لەسەر دەبێت بۆ کرداری بانکی، لەبەرئەوەی ناچار نیە بە ئۆتۆمبێل سەردان بکات و پارەی زیادە بۆ شتی تر بدات.

ج. کەمبوونەوەی هەلەکان، سیستەمی ئەلیکترۆنی چاودێری کارەکان دەکات لە ئەگەری هەلە، هۆشداری دەداتە سەوداکار.

د. خێرایی ئاڵوگۆڕەکان و هاوتەریب لەگەڵ ئەمەش خێرایی لە ئەنجامدانی ئالوگۆڕە بازرگانیەکان و بەدەستهێنانی قازانج و سوودی زیاتر.

٣. **کەڵکەکان لە ڕوانگەی کۆمەڵگا:**

أ. کەمبوونەوەی پیسبوونی ژینگە: لەبەرئەوەی معمیلەکان لە شوێنی خۆیان کردارە بانکیەکانیان ئەنجام دەدەن و سەردانی شوێنی کلاسیکی بانك ناکەن، هاتووچۆی ئۆتۆمبێل کەم دەبێتەوە و بەمشێوەیە ژینگە کەمتر پیس دەبێت و سووتەمەنی کەمتر بەفیڕۆ دەڕوات.

ب. بەرزبوونەوەی هۆشیاری کۆمەڵگا لە کردارە بانکی و ئەلیکترۆنیە جۆراوجۆرەکان.

---

[٣٧] علیخانزادە، سەرچاوەی پێشوو، ص٦٠

باسی سێیەم

چەمکی سەوداگەری بانکی وجۆرەکانی رەگەزە خزمەتگوزاریە ئەلیکترۆنیەکانی بانکی لە ڕوانگەی سەوداگەرەوە

یەکەم: چەمکی سەوداگەری (معمیل) بانکی

کڕیار بریتییە لە توانایی و ئامادەیی کڕینی کاڵا و خزمەتگوزاری، توانایی بە واتای توانای پێدانی بەهای کاڵا و خزمەتگوزاری و ئامادەیی بە واتای تێگەیشتن و ناسینی کاڵا و خزمەتگوزاری دێت، کە بەشێك لە پێداویستیەکانی بەدی دێنێت، بۆیە کاتێك کڕیار دەبێتە سەوداکار کە ڕەگەزەکانی توانایی و ئامادەیی بە بەردەوامی تێیدا هەبێت و کرداری کڕین چەند بارە بکاتەوە. بە پێی پێناسەکە هەموو دامەزراوەیەك، کڕیار یاخود سەوداکار، بەڕێوەبەرە و سەرۆکە و پێویستە دامەزراوە پێداویستیەکانی بەدی بێنێت بۆ ئەوەی بەرهەمەکانی بفرۆشێت و قازانج یاخود سوود بکات[٣٨].

گرنگی دان بە سەوداکاری (معمیل)، بریتییە لە ئاراستەی بەدەستهێنانی زانیاری سەبارەت بە معمیل و بەکارهێنانی ئەو زانیارییانە لە دارشتنی ستراتیژیەتی بەدیهێنانی پێداویستی و ئارەزووەکانی معمیل و پیادەکردنی ئەم ستراتیژیەتە و بەدیهێنانی ئارەزووەکانیانە (ریو کرت) ئەم ستراتیژیەتە سوودمەندترین و گونجاوترین ستراتیژیەتە بۆ بانکەکان، چونکە سیستەمی بانکی بەدەوری پێداویستیەکانی سەوداکاردا دەسورێتەوە و هەر معمیلێك یەکسانە بە داراییەك بۆ بانك، بۆیە لەسەر بانك پێویستە لە بازاڕی ڕکابەریدا، ویست و ئارەزووی معمیلەکانی بەدی بێنێت[٣٩].

دووەم: جۆرەکانی سەوداکاری (معمیل)، بانکی:

دەکرێت لە دوو ڕوانگەوە سەیری معمیلی بانك بکرێت:

١. لە ڕوانگەی جۆری هەڵسوکەوت کردن لەگەڵ بانك، کە بریتین لە[٤٠]:

أ. ئەو سەوداکارانەی کە وەکو ئامرازێکی بەدەستهێنانی سوود سەیری بانك دەکەن.

ب. ئەو سەوداکارانەی کە بانك وەکو ڕێگایەکی پارێزراو بۆ ئاڵوگۆڕە بازرگانیەکان بەکار دێنن.

ج. ئەو سەوداکارانەی کە بانك وەکو هۆکارێکی ئاسانکاری ئەنجامدانی کارەکانی ڕۆژانەیان بەکار دێنن.

د. ئەو سەوداکارانەی کە بانك وەکو صندوقی هەڵگرتنی پارەکانیان بەکار دێنن.

هـ. ئەو سەوداکارانەی بۆ ئەنجامدانی کارەکانی دانەوەی بەهای فاتورەکان و قیستەکان و هتد...سوود لە بانك وەردەگرن.

٢. لە ڕوانگەی سروشت و کەسایەتی معمیل، کە بریتین لە[٤١]:

أ. پلەبەندی سەوداکار (معمیل) لە لایەنی ئاستی ڕەزامەندیان لە بانك: ئەم جۆرە دابەش کردنە چەند لایەنێکی تر لەخۆ دەگرێت کە بریتین لە:

---

[٣٨] حسنی، سەرچاوەی پێشوو، ص٤٥٧

[٣٩] رشیدی، د.داریوش و زهرا پاکدامن، مدیریت موفق شعب بانك، انتشارات کوهسار، ٢٠٠٩، ص١١١

[٤٠] رشیدی، د.داریوش، بازاریابی خدمات بانکی، انتشارات کوهسار، چاپ چهارم، ٢٠١١، ص٣٨٣

[٤١] حسنی، سەرچاوەی پێشوو، صص٤٤٧-٤٥٣

- سەوداگەر (معمیل) تورە: ئەو سەوداکارەیە کە وەکوو تۆڵەکردنەوە سەیری بانك دەکات، چونکە بە پێی ویست و ئارەزووی ئەو، خزمەتگوزاری پێشکەش نەکراوە و تووشی زەرەر هاتووە، ئەم جۆرە معمیلانە زۆر مەترسیدارن و کاریگەری لەسەر ناوبانگی بانك دەکەن، بۆیە نابێت هیچ کات ڕێگە بدرێت معمیل بگاتە ئەم ئاستە.
- سەوداگەر (معمیل) باڕازی: پلەیەك لە معمیلی تورە باشترە، ئەم جۆرە معمیلە گلەیی لە هەندێك خزمەتگوزاری هەیە کە ئارەزو ویستەکانی بەدی نەهێناوە، بەڵام بانك توانیویەتی کە قەناعەتی پێ بێنێت کە داواکاری لە دەرەوەی توانی ئێمەدایە، یاخود لەوانەیە بەهۆی ناڕەزایەتی کەسێکی تر ئەویش گەیشتۆتە ئەو بڕوایە، بۆیە پێویستە بانك هەوڵ بدات کە ویست و ئارەزووەکانی بەدی بێنێت بۆ ئەوەی لەگەڵمان بەردەوام بێت. مەترسی ئەم جۆرە معمیلە لەوەدایە کە بە بێ ئاگادار کردنەوەی بانك، واز لە بانکەکە دێنن و دەچنە بانکە ڕکابەرەکان.
- سەوداکاری (معمیل) ڕازی: ئەو جۆرە معمیلەیە کە پلەی ڕەزامەندی جێگیر نیە و لە هەر کاتێکدا لەوانەیە ببێتە معمیلێکی تورە یان ناڕازی و تەنها پێداویستیەکانی لە ئاستێکی دیاریکراودا لە لایەن بانکەوە بەدی هاتووە.
- سەوداکاری (معمیل) کەیف خۆش: ئەم جۆرە معمیلە لەو بڕوایەدایە کە بانك زیاتر لە پێویستی و ئارەزووەکانی جێبەجێ کردووە و لە لای خەڵکانی تریش باسی باشیەکانی بانك دەکات و هاوڕێ کانیشی لەگەڵ خۆی دێنێت و ڕایاندەکێشێت بۆ هەڵسوکەوت کردن لەگەل بانك.
- سەوداکاری (معمیل) کە زۆر کەیف خۆشە و هەموو کات ڕازیە: ئەمانە باشترین جۆری معمیلن، ئامانجی سەرەکی بانك ئەوەیە کە ئەم جۆرە معمیلانە زیاد بکات و لە ڕاستیدا دەکرێت وەکو ئەندامێکی بانك سەیریان بکرێت و هەوڵ بدرێت هەموو کات پێداویستیەکانیان بەدی بێت.

ب. پلەبەندی سەوداکاری (معمیل) لە لایەنی ئەو ماوەیەی کە هەڵسووکەوت لەگەل بانك دەکات: هەتا ماوەی هەڵسوکەوت کردن لەگەڵ بانك زیاتر بێت، بڕوای هەردوولا بەیەکتر زیاترە و ئاستی ڕەزامەندی هەردوولایەن لە یەکتری بەرزترە.

سییەم: ڕەگەزەکانی خزمەتگوزاریە ئەلیکترۆنیەکانی بانکی لە ڕوانگەی سەوداکار (معمیل)

هەموو دامەزراوەیەك و بە تایبەتی بانکەکان، پێویستیان بە داڕشتن و پێشکەش کردنی خزمەتگوزاریەك هەیە کە پێویستی و ئارەزووی سەوداکار (معمیل) دابین بکات، بۆیە گرنگترین کاری بانکی ئەوەیە کە بزانێت معمیل چاوەڕوانی چ جۆرە خزمەتگوزارییەکە، لەسەر ئەم بنەمایە خزمەتگوزاری بانکی ئەلیکترۆنی پێویستی بە ئەم ڕەگەزانەی خوارەوە هەیە[42]:

١. جێگای بڕوابێت: دامەزراوە لە کاتی خۆیدا پابەندییەکانی بداتەوە.

٢. لەبەردەست بێت: خزمەتگوزارییەکە بە بێ هیچ کۆت و بەندێك بەردەستبێت، وەکوو پچڕان و نەمانی تۆڕی پەیوەندی.

٣. شوێن و کاتی پێشکەش کردنی گونجاو بێت.

---

[42] حسنی، سەرچاوەی پێشوو، صص٤٤٠-٤٤١

٤. کاتی چاوەڕوانی کردن بۆ وەرگرتنی خزمەتگوزارییەکە زۆر نەبێت.

٥. هەست پێکراو بێت: وەکوو بەڵگەنامەی پێویست بۆ خزمەتگوزارییەکە و ئامرازەکانی پێویست و بەکارهاتوو لە خزمەتگوزارییەکە لەبەر دەست بێت، وەکوو کارتی دڵنیایی.

٦. تایبەتمەندی ڕەنگدانەوەی ڕەزامەندی معمیل لە خزمەتگوزارییەکە.

٧. تایبەتمەندی پەیوەندی کردن بە سەرچاوەی مرۆیی کە خزمەتگوزارییەکە پێشکەش دەکات، واتا تەنها پشت بە لایەنی ئەلیکترۆنی نەبەسترێت و بانك هێزی مرۆیی پێویستی هەبێت بۆ وەڵامدانەوە لە کاتی گیر و گرفتەکان.

٨. ئەوانەی خزمەتگوزارییەکان پێشکەش دەکەن، هەڵسووکەوتیان گونجاو بێت.

٩. لە کەمترین ماوەدا پەیوەندی ڕاستەوخۆ و وەڵامدانەوەی گونجاو بە کەمترین ماوە و سنووردانان لە کاتی پێویست لەبەردەست بێت.

١٠. تێگەیشتنی سەوداکار (معمیل): هەوڵی کارمەندانی بانك بۆ تێگەیشتنی پێداویستی تایبەت و پێگەی سەوداکار (معمیل) بڕوا پێکراو بێت.

١١. ناوبانگ: ناوبانگی باش بێت و کار لە پێگە و ناوبانگی معمیلەکانی نەکات لە کاتی کارکردن.

١٢. پەیوەندییەکان: هێنانەکایەی زمانێك کە معمیل بە ئاسانی بتوانێت لێی تێبگات، بۆ نموونە ڕوونکردنەوەیەکی تەواو لەسەر تێچوونی خزمەتگوزارییەکی پێشکەش کراو.

١٣. بوونی لێهاتوویی و زانستی پێویست بۆ پێشکەش کردنی خزمەتگوزاری.

١٤. وەڵامدانەوە: بریتییە لە ئامادەیی ستافی بانك بۆ دەستەبەرکردنی خزمەتگوزاری پێویست و وەڵامدانەوە لە کاتی ڕووبەڕووبوونەوەی کێشە و گیر و گرفت.

١٥.

چوارەم: کاریگەری خزمەتگوزاریە ئەلیکترۆنیەکانی بانکی لە سەر ڕەزامەندی سەوداگەر (معمیل)

چەمکی ڕەزامەندی سەوداکار (معمیل): بڕیاری سەوداکارە لە ڕێگای ئەزموونی بەکارهێنانی خزمەتگوزاری و هەڵسەنگاندنی بە پێی چاوەڕوانییەکانی بۆ خزمەتگوزارییەکە و چۆنیەتی پێشکەش کردنی[٤٣]. بە کوالێتی واتە دینامیکی پەیوەست بە خزمەتگوزارییەکان و کردارەکان و ژینگەی دەورووبەر، کاتێك حالەتەکە هاوسەنگە لەگەل پێشبینییەکان[٤٤].

شێوازەکانی پێوانەی رەزامەندی سەوداگەر (معمیل):

بەر لەوەی باس لە شێوازەکانی پێوانەی ڕەزامەندی سەوداکار بکرێت، پێناسەی پێوانەی ڕەزامەندی سەوداکار بکەین:

---

[٤٣] قيجى، كريمه، بحث بعنوان تكنلوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على رضا زبائن المؤسسة المصرفية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ٢٠١٢، ص٣٢

[٤٤] قيجى، سەرچاوەی پێشوو، ص٣٩

پێناسەی پێوانەی ڕەزامەندی سەوداکار: بریتییە لە ئەو هەوڵە کە دامەزراوە پێی هەڵدەستێت بۆ زانینی ئاستی ڕەزامەندی معمیل، لە خزمەتگۆزارییەکانیو بەرنامەیەك بە ئامانجی چاکسازی کردن لە بەرنامە و مەنهەجی کارەکانی بۆ ئەوەی پلەی وەڵامدانەوەی معمیل بۆ خزمەتگوزارییەکان زیاتر بێت[45].

دەتوانین شێوازەکانی پێوانەی ڕەزامەندی معمیل بۆ ئەمانەی خوارەوە پۆلێن بکەین[46]:

١. **پێوانەکانی ورد (دقیق): ئەمەیان چەند جۆرێکە بریتین لە:**

أ. پشکی بازاڕ: پێوانەیەکی ئاسانە، لە ئەژمارکردنی ژمارەی سەوداکارەکان، کە بۆ پلاندانانی ماوە کورت دەبیت.

ب. ڕێژەی پاراستنی سەوداکار (معمیل): باشترین ڕێگایە بۆ پاراستن و گەشەپێدانی پشکی بازاڕ، ئەویش لە ڕێگای گرنگی دان بە پاراستنی معمیلەکانیان.

ج. ڕاکێشانی سەوداکار نویٚ: لە پێناو گەشەپێدانی ڕێژەی چالاکی دامەزراوە و زیاد کردنی پشکی بازاڕ، بەکار دیٚ.

د. ژمارەی ئەو بەرهەمانەی لە لایەن معمیلەوە بەکار دێت: واتە کامە جۆری خزمەتگوزاری، زیاتر بەکار دەهێنن.

٢. **پێوانەکانی ڕێژەیی: ئەمەش پشت بە دوو جۆر دەبەستێت کە بریتین لە:**

أ. تویٚژینەوەکانی چۆنایەتی: لە پێوانەی ورد، ناکرێت ڕەنگدانەوەی ڕاستی ڕەزامەندی معمیل لەسەر خزمەتگوزارییەکان بزانرێت، چونکە چاوەڕوانیەکانی معمیل پشتگویٚ دەخات، بەڵام پێوانەی ڕێژەیی گرنگی بە خودی سەوداکار دەدات لە ڕێگای:

- ڕێڕەوی سکاڵای سەوداکارەکان (معمیل).
- تویٚژینەوەی لە سەر سەوداکارە (معمیل) نادیارەکانی بانك.
- لێکۆڵینەوە لە پێوانەی ڕەزامەندی سەوداکار (معمیل).

ب. تویٚژینەوەکانی چەندایەتی: تۆماری سکاڵا و پێشنیارەکان بەس نیە بۆ بەدەستهێنانی پێوانەی ڕەزامەندی سەوداکار چونکە ژمارەیەکی زۆر لە معمیلە ناڕازییەکان، پێیان باش نیە سکاڵا بکەن یان ناڕەزایی خۆیان نیشان بدەن، بۆیە لەسەر دامەزراوە پێویستە پێوانەی چەندایەتی بەکار بێنێت بۆ زانینی ڕەزامەندی معمیل لە خزمەتگوزارییەکان، ئەمەش لە ڕێگای ڕاپرسی لە نێوان سەوداکار (معمیل) ەکان.

---

[45] بلحسن، سميحة، بحث بعنوان تأثير جودة الخدمات على تحثيث رضا الزبون، دراسة حالة مؤسسة موبيليس، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ٢٠١٢، ص٤٤

[46] بلحسن، سەرچاوەی پێشوو، ص٤٥-٤٨

باسی چوارەم

شرۆڤەکردنی کاریگەریەکانی خزمەتگوزاریە ئەلیکترۆنیە بانکیەکان لە هەرێمی کوردستان

(شاری هەولێر بە نمونە)

بۆ گەیشتن بە ئامانج وئەنجامەکانی ئەم تویزینەوە ئامرازی دابەشکردنی فۆرمی راپرسی بەسەر سەوداکارانی بانکەکان بەکار هاتوە بۆ دیاری کردنی ئاستی رەزامەندی سەوداکارەن لەسەر خزمەتگوزاریە بانکیەکان کە پیشکەشیان دەکریت.

بۆ ئەم مەبەستەش فۆرمیکی رابرسی ئامادەکراو لە کۆمەلیك زانیاری و برسیار و برگە دابەشکراوە بەسەر بەشدار بواندا کە لەکارەکانیاندا هەلسوکەوت دەکەن لەگەڵ بانکەکاندا.

ئەو فۆرمی راپرسیە پیك هاتوە لە ژمارەك برگەو پرسیار ی تایبەت بە کیشەو ئامانجی توێژینەوەکە بەم جۆرەی خوارەوە:

* لە برگەی یەکەم کۆمەلیك زانیاری کەسی لە بەشداربو وەردەگیریت
* برگەی دووەم پەیوەستە بەئاست وکاریگەری خزمەتگوزاریە ئەلەکترۆنیەکان لەسەر رەزامەندی سەوداکار کە ١٥ برسیارە.
* برگەی سییەم پەیوەستە بە بەربەستەکان لەبەردەم خزمەتگوزاریە ئەلەکترۆنیەکان کە پیشکەش بە سەوداکارەکان بکرین, لەکەل چارەسەریەکانی ئەو کیشانە, کە پیکهاتوە لە ١٢ پرسیارو بەش.

نمونەی توێژینەوە:

بە پێی پلانی دانراو بۆ نمونەی توێژینەوەکە، ٧٠ فۆرمی پرسیارکردن ئامادەکرابووە بۆ دابەش کردن پرسیارکردن بەسەر سەوداکارانی ٧ بانکی بازرگانی هەولێر و لە هەر بانکێك ١٠ فۆرم دابەشکرا. لە سەرجەم ئەو فۆرمانە کە دابەشکران، تەنها ٥٦ فۆرم گەڕێنرایەوە و لەو ژمارەیەش ٥ فۆرم لادران، بەهۆی ناتەواوی وەڵامەکان، بۆیە تەنها ٥١ فۆرم شیکراوەتوە.

ئامرازی ئاماری بەکارهاتوو[٤٧]:

بۆشیکردنەوەی وەڵامەکان پشت بە ئامرازە ئاماریەکان بەستراوە بە پرۆگرامی ئەلەکترونی spss شیکار کراوە.

دەرەنجامەکانی کاری مەیدانی توێژینەوە

یەکەم: شیکردنەوەی زانیاریەکانی کۆمەلگەی نموونەیی توێژینەوە

بە پێی ئەو دەرئەنجامانەی کە دەستمان کەوت لەڕوی تەمەنی بەشدار بەوان ٧٠.٤٪ تەمەنیان لە نیوان ٢٧-٤٠ ساڵ بو هەروەها دابەشبونی رەگەزی بەشداربوان ٣١ لە رەگەزی نێرو ٢٠ کەسی ڕەگەزی می بە شدار بوون.

هەروەها دابەشبونی بەشدار بوان لە ڕوی ئاستی خویندن و بروانامە بەم شێوەیە کە لە خشتەی ژمارە (٣) ڕونکراوەتەوە.

---

[٤٧] البلداوي، عبدالحميد عبدالحميد، اساليب البحث العلمي و التحليل الاحصائي، دار الشروق، عمان، ٢٠٠٤، ص١٥٦

خشتەی ژمارە (٣)

دابەشبوونی ئاستی خوێندەواری بروانامە نموونەی توێژینەوە ڕوون دەکاتەوە

ئاستی زانستی	ژمارە	%
دبلۆم	٢	٣.٩ %
بەکالۆریۆس	٢٨	٥٤.٩ %
ماجستێر ودکتۆراه	٢١	٤١.٢ %
کۆی گشتی	٥١	١٠٠٪

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکان)

لەم خشتەیەدا ئاستی زانستی بەشدار بوانی نموونەی توێژینەوە ڕوون دەکاتەوە، دەردەکەوێت ٤٪ دبلۆمە، ٥٤٪ بەکالۆریۆس، ٢١٪ ماجستێرو دکتۆرا. ئەمەش نیشاندەری ئاستی بەرزی زانستی نموونەی توێژینەوەکەمانە و یارمەتیدەری زیاترە بۆ گەیشتن بە دەرەنجامی باشتر.

دابەشبونی نمونەی بەشداربوانی تویژینەوە کە لە ڕوی پیشەی بەشدار بو بەم شیوەی خشتەی ژمارە (٤) یە

خشتەی ژمارە(٤)

دابەشبوونی پیشەی بەشداربوی نموونەی توێژینەوە ڕوون دەکاتەوە

پسپۆری	ژمارە	%
بازرگان	١	٢ %
پیاوی کار	٣	٥.٩ %
پیشەساز	١	٢ %
فەرمانبەر	٤٣	٨٤.٣ %
هی تر	٣	٥.٩ %
کۆی گشتی	٥١	١٠٠٪

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکانی توێژینەوە)

خشتەی (٤) پیشەی نموونەی توێژینەوە ڕوون دەکاتەوە دەردەکەوێت ٨٤٪ لە ئەندامانی نموونەکەمان پیشەیان فەرمانبەرە وتەنها بۆ کارو باری موچە پەیوەندیان لەگەڵ بانکە کان هەیە.

هەروەها لەرووی دابەشبوونی شوێنی نیشتە جیبونی نمونەی بەشداربوانی رابرسی تویژینەوەکەش ٨٢٪ی بەشداربوان دانیشتووی سەنتەری شارەکانن و ١٤٪ دانیشتوی قەزاکان و ٤٪ دانیشتووی کۆمەلگاکانن.

هەروەك لە خشتەی ژمارە (٥) رونکراوەتەوە دابەشبونی نمونەی تویزینەوە لەروی شیوەو شیوازی مامەلەکرنیان لەگەل بانکەکان کەلەم خشتەیەدا بۆمان رونکراوەتەوەکە لە ٨٨٪ سەوداکارانی بانکی تەنها مامەلەکردنبان لەگەل بانکەکاندا تەنها لەجۆری هەژماری رەوەنەو ئەوەش تەنها بۆ کاروباری موچەکانیانە واتە مامەلەیەکی ناچاریە کاروباری تریان نیە لەکەل بانکەکان.

خشتەی ژمارە(٥)

دابەشبوونی نموونەی توێژینەوە لەروی جۆری مامەلەکردنیان لەکەل بانکەکاندا.

جۆری مامەلە	ژمارە	%
هەژماری رەوەن	٤٥	٨٨.٢ %
هەژماری بۆماوەیەك	٢	٣.٩ %
هەژماری پاشەکەوت	١	٢ %
ناردن و گواستنەوەی پارە	١	٢ %
هتد	٢	٣.٩ %
کۆی گشتی	٥١	١٠٠ %

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکانی توێژینەوە)

هەروەها ٨٢٪ سەوداکاران شیوازی مامەڵە کردنیان لەکەل بانکە کان بە شێوازی ئاسای کلاسیکیە واتە لە ڕێگەی پەیوەندی راستەوخۆو سەردانەوە دەبێت نەك بە شێوەی سەردەمی و پەیوەندی انترنیت و مۆبایل ئەوەش بەهۆی لاوازی و کەمی خزمەتگوزاری ئەلەکترۆنی بانکی لە هەرێم و کەمی هوشیاری سەوداکاران, وەك لە خشتەی ژمارە (٦) رونکراوەتەوە.

خشتەی ژمارە (٦)

شیکردنەوەی نمونەی توێژینەوە لەڕوی شێوازی مامەلەکردن لەگەڵ بانکەکاندا.

شیوازی مامەلە	ژمارە	%
ئەلەکترۆنی	٩	١٧.٦ %
ئاسایی (کلاسیکی)	٤٢	٨٢.٤ %
کۆی گشتی	٤٥١	١٠٠٪

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکانی توێژینەوە)

دووەم: شیکردنەوەی ئەنجامە ئاماریەکانی نمونەی پرسیارە تایبەتەکانی بواری توێژینەوەی سەوداکارانی بانکی:

ئەمەش لە ریگەی (Var.Coe ,Std. Deviation ,Mean) بۆ وەلامی سەوداکارانی بانك, لەم برگەی فۆرمی رابرسی کە تایبەتە بە شیکردنەوەی کاریگەری خزمەتگوزارییەکانی ئەلیکترۆنیی بانکی لەسەر ڕەزامەندی سەوداکار و رەوشی خزمەتگوزاریە ئەلەکترۆنیەکانی بانکەکان وهوشیاری سەوداکاران لە بەکارهینان و سودەکانی ئەم خزمەتگوزاریانە.

لایەنی یەکەمی ئەم راپرسیە تایبەتە بە شیکردنەوەی جۆرو شیوازی خزمەتگوزاریە بانکیە ئەلەکترونیەکان کاریگەریان لە زیادکردنی خزمەتگوزاری بانکی بۆ سەوداکاران و کەمکردنەوەی خەرجی و کاتی بەفیرۆ دراو بۆیان هەروەها کاریگەری خزمەتگوزارییەکانی ئەلیکترۆنیی بانکی لەسەر ڕەزامەندی سەوداکار, وەك لم خشتەیە دا رونکراوەتەوە.

خشتەی ژمارە (٧)

شیکردنەوەی ئاماری بۆ (شیکردنەوەی کاریگەری خزمەتگوزارییەکانی ئەلیکترۆنیی بانکی لەسەر ڕەزامەندی سەوداکارل (n=٥١)

خزمەتگوزاریانە لەبانکەکان کاریان پێدەکرێت کە کریار لێیان رازیە (y١)

گۆڕاوەکان	بەتەواوی هاورانیم ١ Fre.	١ %	هاورانیم ٢ Fre.	٢ %	دلنیانیم ٣ Fre.	٣ %	هاورام ٤ Fre.	٤ %	بەتەواوی هاورام ٥ Fre.	٥ %	Mean	Std. Deviation	Coe. Var. %
y١.١	١	٢.٠	٥	٩.٨	٧	١٣.٧	٣٢	٦٢.٧	٦	١١.٨	٣.٧٣	٠.٨٧	٢٣.٤٣
y١.٢	١٤	٢٧.٥	٩	١٧.٦	٦	١١.٨	١٢	٢٣.٥	١٠	١٩.٦	٣.٢٢	١.٢٩	٣٩.٩٤
y١.٣	١٥	٢٩.٤	١٠	١٩.٦	٥	٩.٨	١٥	٢٩.٤	٦	١١.٨	٣.١٤	١.١٧	٣٧.١٧
y١.٤	١٧	٣٣.٣	١١	٢١.٦	٥	٩.٨	١٢	٢٣.٥	٦	١١.٨	٣.٠٦	١.١٦	٣٧.٧٨
y١.٥	١٥	٢٩.٤	١١	٢١.٦	٤	٧.٨	١٤	٢٧.٥	٧	١٣.٧	٣.١٨	١.١٦	٣٦.٥١
y١.٦	١٥	٢٩.٤	١١	٢١.٦	٦	١١.٨	١٥	٢٩.٤	٤	٧.٨	٣.٠٠	١.١٥	٣٨.٣٠
y١.٧	١٥	٢١.٤	١٠	١٩.٦	٥	٩.٨	١٠	١٩.٦	١١	٢١.٦	٣.٢٤	١.٢٧	٣٩.٣٢

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکانی توێژینەوە)

خشتەی زمارە(٧) ئاماژە دەدات بە ئەنجامە ئاماریەکان لە برگەکانی (y١.٧-y١.١) کە نمونەی دەربردراوە تایبەتەکانی پێوانە کردنی بیروڕاکانی سەوداکارە بەشدار بوەکانی نمونەی توێژینەوەکەن دەربارەی ئەو خزمەتگوزارییانەی لە بانکەکان کاریان پێدەکریت و کرپار و سەوداکارانی بانکی لێیان ڕازیە لە روی پیشکەشکردنی خزمەتگوزاری ئەلەکترۆنی (خزمەتگوزاری خەرج کردنی ئەلیکترۆنی (ATM), خزمەتگوزاری کارتی ئەلیکترۆنی, بەدەستهێنانی خزمەتگوزاری ئەلیکترۆنی لە ماڵ یان نووسینگە, خزمەتگوزاری گواستنەوەی ئەلیکترۆنی چەکەکان بە ئەلیکترۆنی, خزمەتگوزاری بانکی لە ڕێگای ئینتەرنێت, سەنتەری خزمەتگوزاری تەلەفۆنی, ئامێری قەرز کردنی ئەلیکترۆنی).

ئەوەی تیبینی دەکریت لە خشتەی زمارە (٨) بۆمان ڕوندەکاتەوە کە تەنها خزمەتگوزاریەکی ئەلەکترۆنی کە ٧٤٪ هاوران بەکارپێکردن و بونی ئەوخزمەتگوزاریەی کە کاری پێ دەکری تەنها (y١.١ -خزمەتگوزاری خەرج کردنی ئەلیکترۆنی (ATM)).

بەلام سەر جەم خزمەتگوزاریە ئەلەکترۆنیەکانی تر(y١.٢,y١.٣,y١.٤, y١.٥,y١.٦,y١.٧) کاریان زۆر بەکەمی پێ دەکری و زۆربەی سەوداکاران بە تەواوی هاوران بە کەمی ونەبونی ئەو خزمەتگوزاریە لە بانکەکان.

خشتەی ژمارە (٨)

شیکردنەوەی ئاماري بۆ (بانکەکان لەرێگەی خزمەتگوزاری ئەلیکتۆنیەوە توانیویانە بەبازار خستنی بانکی بکەن و دلنیایی بدەنە کریارەکان لەروی بەکارهینان و پیشکەشکردنی خزمەتگوزاری ئەلەکترونی بانکیەوە بگەنە زۆربەی کریارەکان) (n=٥١)

گۆڕاوەکان	بەتەواوی هاورانیم ١ Fre.	١ %	هاورانیم ٢ Fre.	٢ %	دلنیانیم ٣ Fre.	٣ %	هاورام ٤ Fre.	٤ %	بەتەواوی هاورام ٥ Fre.	٥ %	Mean	Std. Deviation	Coe. Var. %
y٢	١٥	٢٩.٤	١٥	٢٩.٤	٣	٥.٩	٩	١٩.٦	٨	١٥.٧	٢.٦٣	١.٤٨	٥٦.٣٩

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکانی توێژینەوە)

لە خشتەی(٨) بۆچونوکانی نمونەی توێژینەوەکە رونکراوەتەوە و دەرکەوتوە کە ٦٠٪ سەوداکاران دەبینن کە بانکەکان لەرێگەی خزمەتگوزاری ئەلیکتۆنیەوە نەیان توانیوە بەبازار خستنی بانکی بکەن و دلنیایی بدەنە کریارەکان لەروی بەکارهێنان و پیشکەشکردنی خزمەتگوزاری ئەلەکترونی بانکیەوە و بگەنە زۆربەی کڕیارەکان), بە ناوەندی ژمیری (٢. ٦٣)و لادانی پیوانەیی (١.٤٨).

لە هەمان کاتدا لە خشتەی ژمارە(٩) ڕونکراوەتەوە کە نمونەی سەوداکارانی بانکی بەشداربو لە توێژینەوەکە بانکەکان نەیان توانیوە گرنگی تەواو بدەن بە بەئەلیکترۆنی کردنی خزمەتگوزارییەکانیان و لەو ڕێگەیەوە بتوانن کێبڕکێی بانکە پێشکەوتوەکانی ولأتانی دراوسی و جیهان بکەن بەرێژەی ٥٥٪ بە ناوەندی ژمیری (٢.٧٨) و لادانی پیوانەیی (١.٤٢).

خشتەی ژمارە (٩)

شیکردنەوەی ئاماری بۆ (بانکەکان گرنگی تەواو دەدەن بە بەئەلیکترۆنی کردنی خزمەتگوزارییەکانیان لەم ریگەیەوە دەیانەوی وکێبڕکێی بانکە پێشکەوتووەکان بکەن) (n=٥١)

گۆڕاوەکان	بەتەواوی هاورانیم		هاورانیم		دلنیانیم		هاورام		بەتەواوی هاورام		Mean	Std. Deviation	Coe. Var. %
	١		٢		٣		٤		٥				
	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%			
y٣	١٠	١٩.٦	١٨	٣٥.٣	٥	٩.٨	٩	١٧.٦	٩	١٧.٦	٢.٧٨	١.٤٢	٥١.٠٤

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکانی توێژینەوە)

خشتەی ژمارە (١٠)

شیکردنەوەی ئاماری بۆ (لە بانکەکانی هەرێم پشت بەخزمەتگوزارییە ئەلکترونیەکانی وەك (خزمەتگوزاری ئینتەرنێت، خزمەتگوزاری کارتی هۆشمەند، خزمەتگوزاری بانکی لە ماڵ یان نووسینگە، سەنتەری خزمەتگوزاری تەلەفۆنی) دەبەسترێت لە ڕایی کردنی کارە بانکیەکان بۆکڕیارەکان) (n=٥١)

گۆڕاوەکان	بەتەواوی هاورانیم		هاورانیم		دلنیانیم		هاورام		بەتەواوی هاورام		Mean	Std. Deviation	Coe. Var. %
	١		٢		٣		٤		٥				
	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%			
y٤	١٣	٢٥.٥	١٣	٢٥.٥	١١	٢١.٦	٩	١٧.٦	٥	٩.٨	٢.٦١	١.٣١	٥٠.٣١

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکان)

خشتەی ژمارە (١٠) ئاماژە بەوە دەدات کە بەرێژەی ٥١٪ بیرو ڕاکان هاوڕان بەوەی کە (لە بانکەکانی هەرێم پشت بەخزمەتگوزارییە ئەلکترونیەکانی وەك (خزمەتگوزاری ئینتەرنێت، خزمەتگوزاری کارتی هۆشمەند،

خزمەتگوزاری بانکی لە ماڵ یان نووسینگە، سەنتەری خزمەتگوزاری تەلەفۆنی) نا بەسترێت لە ڕایی کردنی کارە بانکیەکان بۆکڕیار و سەوداکارەکانی بانك), بە ناوەندی ژمیری (٢.٦١) و لادانی پیوانەیی (١.٣١), لە بەرانبەریشدا ٢٨٪ پێچەوانەی بیرو بوچونیان هەیەوە, ٢٢٪ ڕای خۆیان نەداوە.

خشتەی ژمارە(١١)

شیکردنەوەی ئاماری بۆ (بانکەکان بەبەردەوام گەشە بە پێشخستنی خزمەتگوزارییە بانکیەکان دەدەن و لە ڕێگەی خزمەتگوزاری بانکیەوە هەموو کارەبانکیەکان جێبەجێ دەکات و کڕیار دەتوانێت زانیاری تەواو وەربگرن و کارەکان لە بانکەکان جێبەجێبکەن (n=٥١)

گۆڕاوەکان	بەتەواوی هاورانیم ١		هاورانیم ٢		دلنیانیم ٣		هاورام ٤		بەتەواوی هاورام ٥		Mean	Std. Deviation	Coe. Var. %
	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%			
y٥	١١	٢١.٨	٢٠	٣٩.٢	٥	٩.٨	٨	١٥.٥	٧	١٣.٧	٢.٤٩	١.٣٢	٤٧.٨

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکان)

خشتەی ژمارە (١١) بەدیاری دەخات کە ٦١٪ (بانکەکان نەیانتوانیوە بەبەردەوام گەشە بە پێشخستنی خزمەتگوزارییە بانکیەکان بدەن و لە ڕێگەی خزمەتگوزاری بانکیەوە هەموو کارە بانکیەکان جێبەجێ بکەن و سەوداکار بتوانێت زانیاری تەواو وەربگرن و کارەکان لە بانکەکان جێبەجێبکەن) لە بەرامبەر ٣١٪ پیچەوانەی ڕایان هەبووە.

خشتەی ژمارە (١٢)

شیکردنەوەی ئاماری بۆ (خزمەتگوزارییە بانکیەکان بوونەتە هۆی کەمکردنەوەی تێچون و کەمکردنەی کات بە فیرۆدان بۆ کڕیارە بانکیەکان و ڕازیکردنی کڕیارەکان بەو خزمەتگوزارییانە) (n=٥١)

گۆڕاوەکان	بەتەواوی هاورانیم ١		هاورانیم ٢		دلنیانیم ٣		هاورام ٤		بەتەواوی هاورام ٥		Mean	Std. Deviation	Coe. Var. %
	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%			
y٦	١٣	٢٥.٥	١٥	٢٨.٤	٦	١١.٨	١٠	١٩.٩	٧	١٣.٧	٢.٨٦	١.٤٤	٥٠.٤٢

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکانی توێژینەوە)

هەروەها لەوزانیاریانەی کە لەخشتەی ژمارە (١٢) ڕونکراوەتەوە ئەم برگەیە کە تایبەتە بە (خزمەتگوزارییە بانکیەکان بوونەتە هۆی کەمکردنەوەی تێچون و کەمکردنەی کات بە فیرۆدان بۆ کڕیارە بانکیەکان و ڕازیکردنی کڕیارەکان بەو خزمەتگوزارییانە), کە بەرێژەی ٥٤٪ بیرو ڕاکان بەتەواوی ناهاوران بەرانبەر بە وە ئەوەش لەبەر کەمی خزمەتگوزاریە ئەلەکترۆنیەکانی بانکی بۆ سەوداکاران. ناوەندی ژمیری (٢.٧٨) و لادانی پیوانەیی (١.٤٢).

خشتەی ژمارە (١٣)

شیکردنەوەی ئاماری بۆ (ئاستی ڕۆشنبیری سەوداکاران و ژێرخانی ئەلیکترۆنی هەرێم لە ئاستی بەئەلیکترۆنی کردنی بانکەکان نیە و پێویستە بە چاکسازی هەیە) (n=٥١)													
Coe. Var. %	Std. Deviation	Mean	بەتەواوی هاورام		هاورام		دلنیانیم		هاورانیم		بەتەواوی هاورانیم		گۆڕاوەکان
			٥		٤		٣		٢		١		
			%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	
٤٣.٥٩	١.٤٧	٣.٣٧	٣١.٤	١٦	٢٥.٥	١٣	٣.٩	٢	٢٧.٥	١٤	١١.٨	٦	y٧

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکانی توێژینەوە)

خشتەی ژمارە (١٣) بۆمان روندەکاتەوە ٥٧٪ بیرو راکان لە گەل ئەوەن (ئاستی ڕۆشنبیری سەوداکاران و ژێرخانی ئەلیکترۆنی هەرێم لە و ئاستەدا نیە کە بەئەلیکترۆنی کردنی خزمەتگوزاری بانکەکان بکریت و بگاتە خواستی سەوداکارانی بانکی و پێویستی بە چاکسازی هەیە) ئەمەش بەرامبەرە بە ٣٩٪ بیرو ڕای پیچەوانە بە ناوەندی ژمیری (٢.٦١) و لادانی پێوانەیی (١.٣١).

خشتەی ژمارە (١٤)

شیکردنەوەی ئاماری بۆ (بەربەست و ڕێگرییەکانی بەکارهێنان و مامەڵەکردن بەخزمەتگوزاریە ئەلەکترونیەکان و چارەسەرییەکان) (n=٥١)

Coe. Var. %	Std. Deviation	Mean	بەتەواوی هاورام		هاورام		دلنیانیم		هاورانیم		بەتەواوی هاورانیم		گۆڕاوەکان	
			٥		٤		٣		٢		١			
			%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre	%	Fre		
١٣.٨٢	٠.٥٩	٤.٢٤	٦٦.٧	٣٤	٢٩.٤	١٥	٠	٠	٢	١	٢	١	Y٨.١	بەربەست و ڕێگریەکانی بەکار هێنان و مامەلەکردن بەمجۆرە خزمەتگوزاریانە دەگەڕێتەوە بۆ (y٨)
١٦.٥	٠.٦٩	٤.٢	٦٠.٨	٣١	٣١.٤	١٦	٠	٠	٣.٩	٢	٣.٩	٢	Y٨.٢	
١٦.٤٧	٠.٧٢	٤.٣٩	٤٥.١	٢٣	٤٩	٢٥	٠	٠	٢	١	٣.٩	٢	Y٨.٣	
١٥.٧٧	٠.٦٨	٤.٣٣	٤٩	٢٥	٤٣.١	٢٢	٠	٠	٥.٩	٣	٢	١	Y٨.٤	
١٣.٨٦	٧.١٤	٥.٢٢	٦٠.٨	٣١	٣١.٤	١٦	٢	١	٢	١	٣.٩	٢	Y٨.٥	
١٦.٤٤	٠.٧١	٤.٣٣	٥١	٢٦	٤٣.١	٢٢	٠	٠	٢	١	٣.٩	٢	Y٨.٦	
١٤.٤٥	٠.٦٤	٤.٤٣	٤٧.١	٢٤	٤٩	٢٥	٠	٠	٢	١	٢	١	Y٨.٧	

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکانی توێژینەوە)

لە خشتەی ژمارە (١٤) لە ئەنجامە ئاماریەکان بە ڕونی بە دیار خراوە کە زۆرینەی بیرو ڕاکان لە گەل ئەوەن کە کۆمەڵێك بەربەست و ڕێگری بەکارهێنان و مامەڵەکردن لەگەل بانکەکان بە خزمەتگوزاریە ئەلەکترونیەکان هەن کە پێویستیان بە چاککرن و گۆڕانکاری ڕیشەیی هەیە، بیرو ڕای نمونەی تویژینەوە بۆمان بەدیار دەخات (لاوازی ژێرخانی تەکنیکی لە بانکەکاندا ٩٤٪ , لاوازی ژێرخانی گەیاندن و پەیوەندی و تەکنەلۆژی لە

ناوچەکانی کوردستاندا ٩٢٪, کەمی پسپۆڕی و لاوازی لە ئامرازی گونجاو بۆ پێشکەشکردنی ئەمجۆرە خزمەتگوزارییانە لە کوردستاندا ٩٤٪, لاوازی ئاستی رۆشنبیری وهۆشیاری بانکی لای تاکەکان ٩٢٪, لاوازی ژێرخانی دەستوری و یاسایی بۆ فەراهەمکردنی بارودۆخی لەبار بۆ پێشکەشکردنی ئەم جۆرە خزمەتگوزارییانە ٨٢٪, نەبوونی سیاسەتێکی حکومی گونجاو بۆ پشتیگیریکردنی بڵاوبوونەوە و بەکارهێنانی ئەم جۆرە خزمەتگوزارییانە ٩٤٪, نەبوونی دەستەبەری بواری بازاڕی ئازاد پاراستنی تەواو بۆ کێبڕکێ و پێشکەشکردنی ئەم خزمەتگوزارییانەدا ٩٦٪.

ئەمانەش هەمو بەربەستی جدی و کاریگەرن لە بەردەم فراوانکردن و کارپیکردنی خزمەتگوزاریە ئەلەکترۆنیەکانی بانکی, پیوستە چارەسەر بکرین.

خشتەی ژمارە (١٥)

شیکردنەوەی ئاماری بۆ هەنگاوەکانی نەهێشتنی ئەم بەربەستانە (n=٥١)

	گۆڕاوەکان	بەتەواوی هاورانیم		هاورانیم		دلنیانیم		هاورام		بەتەواوی هاوراm		Mean	Std. Deviation	Coe. Var. %
		١		٢		٣		٤		٥				
		Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%	Fre.	%			
بەکارهێنان ومامەڵەکردن بەمجۆرە خزمەتگوزاریانە دەکرێت ئەم رێچارانە بگەین (y٩)	y٩.١	١	٢.٠	٢	٣.٩	٠	٠	٣٠	٥٨.٨	١٨	٣٥.٣	٣.٧٣	٠.٨٧	٢٣.٤٣
	y٩.٢	١	٢.٠	٣	٥.٩	٠	٠	٣٢	٦٢.٧	١٥	٢٩.٤	٣.٢٢	١.٢٩	٣٩.٩٤
	y٩.٣	٢	٣.٩	١١	٢١.٦	٠	٠	٠	٠.٠	٣٨	٧٤.٥	٣.١٤	١.١٧	٣٧.١٧
	y٩.٤	٣	٥.٩	١٥	٢٩.٤	٠	٠	٠	٠.٠	٣٣	٦٤.٧	٣.٠٦	١.١٦	٣٧.٧٨
	y٩.٥	١	٢.٠	٢	٣.٩	٠	٠	٢٨	٥٤.٩	٢٠	٣٩.٢	٣.١٨	١.١٦	٣٦.٥١

سەرچاوە (ئامادەکردنی توێژەر لەسەر ئەنجامی شی کردنەوەی ئاماری کاری توێژەران بە پشت بەستن بە زانیارییەکانی شیکردنەوە ئامارییەکانی توێژینەوە)

لە خشتەی ژمارە (١٥) بیرورای نمونەی توێژینەوەکە ڕوندەکاتەوە دەربارەی جارە سەری بەربەست و ڕێگریەکانی بەکار هینان و مامەلە کردن و پیشکەشکردنی خزمەتگوزاریە بانکیەکان دەکریت بۆ کەمکردنەوەو نەهیشتنی بەربەستەکان ئەم ڕێچارانە بگیریتەبەر, لەم خشتەیەدا ڕونکراوەتەوە کە ٩٤٪ بیرو ڕاکان هاوران بەوەی پێشخستنی ئاستی ڕۆشنبیری و هۆشیاری تاکەکان بۆ مامەڵەکردن لەگەڵ بانکدا لە نێوان تاکەکان وهاندانیان بۆ بەکارهێنانی ئەمجۆرە خزمەتگوزارییانە یەکیکە لە کاریگەرترین هەنگاوەکانی چارەسەری ئاستەنگەکان.

هەر وەها ٨٢٪ بیرو ڕاکان هاوران لەگەل ئەوەی کە گرنگیدان و پێشخستنی ژێرخانی گەیاندن و پەیوەندی و تەکنەلۆژی لە کوردستاندا چارە سەرێکی کاراو خێرایە بۆ کێشەکان.

٧٤٪ بەشدارانی نمونەی توێژینەوەکە هاوران بەوەی کە دارشتنی ژێرخانی دەستوری و یاسایی بۆ فەراهەمکردنی بارودۆخی لەبار بۆ پێشکەشکردنی ئەم جۆرە خزمەتگوزارییانە هەنگاوی پێشکەوتن و چارەی کێشەکانە.

لە هەمانکاتتدا ٦٥٪ لەگەڵ زیادکردن و بەرەوپێشەوەبردنی پسپۆڕییە مرۆییەکان و دەستی کاری شارەزا لە وڵات هاوران.

لەگەڵ هاوڕابونی ٩٤٪ بیروڕاکان بۆ کەمکردنەوەی بی متمانەی و دڵنیای دان و ئاسانکاری ڕێوشوێنەکانی بەشداریکردن لەم جۆرە خزمەتگوزارییەدا بۆ بانکەکان.

باسی پێنجەم

دەرئەنجامەکان وپێشنیارەکان

یەکەم: دەرئەنجامەکان:

گرنگترین ئەو دەرەنجامانە لەم توێژینەوەیەدا بەدەستمان گەیشتووە، لەم خاڵانەی خوارەوەدا کورتیان دەکەینەوە:

١- سەرەڕای پێشکەوتنی بواری تەکنەلۆجی و پەیوەندییەکان لە هەرێمی کوردستان، بەڵام بانکەکان لە هەرێمی کوردستان نەیانتوانیوە سوود لە ئەو ژینگەیە وەرگرن بۆ پیشکەشکردنی کار و خزمەتگوزاری بانکی ئەلەکترونی. (کەواتە یەکەم گریمانەی باسەکە پێچەوانیەو نە سەلمێنراوە).

٢- لە شیکردنەوە ئامارییەکان ئەوەمان بۆ ڕوون دەبێتەوە بانکەکان لە ڕێگەی خزمەتگوزاری ئەلیکترۆنیەوە نەیان توانیوە بەبازاڕخستنی بانکی بکەن و دڵنیایی تەواو بدەنە کڕیارەکان لە ڕووی بەکارهێنان و پێشکەشکردنی خزمەتگوزاری ئەلیکترونی بانکیەوە بگەنە زۆربەی کڕیارەکان. بە شیوەیەك کە زۆربەی کارو مامەلەبانکیەکان بەسیوەی ئاسای و کلاسیکین. (کەواتە گریمانەی دووەمی توێژینەوەکە نەسەلمێنراوە و پیچەوانەیە).

٣- لە بانکەکانی هەرێم پشت بەخزمەتگوزارییە ئەلکترونیەکانی وەك (خزمەتگوزاری ئینتەرنێت، خزمەتگوزاری کارتی هۆشمەند، خزمەتگوزاری بانکی لە ماڵ یان نووسینگە، سەنتەری خزمەتگوزاری تەلەفۆنی) نابەسترێت لە ڕایی کردنی کارە بانکیەکان بۆ یە کڕیارەکان و بانکەکان لە هەرێم نەیان توانیوە لە ڕێگەی خزمەتگوزارییە ئەلیکترۆنیەکان، بە بازاڕ خستنی بانکی بکەن و بگەنە کڕیارە بانکیەکان.

٤- بانکەکان لاوازن لە پێشخستنی خزمەتگوزارییە بانکیەکان و لە ڕێگەی خزمەتگوزاری ئەلەکترۆنی بانکیەوە ناتوانری کارەبانکیەکان جێبەجێ بکریت و کڕیار ناتوانێت زانیاری تەواو وەربگریت و کارەکان لە بانکەکان جێبەجێبکات, گرنگی تەواو نەدراوە بە بەئەلیکترۆنی کردنی خزمەتگوزارییەکانیان و کێبڕکێی بانکە پێشکەوتوەکانیان پێ نەکراوە.

٥- خزمەتگوزارییە بانکیەکان نە بوونەتە هۆی کەمکردنەوەی تێچوون و کات بە فیڕۆدان بۆ کڕیارە بانکیەکان و ڕازیکردنی کڕیارەکان بەو خزمەتگوزاریە ئەلەکترونیانە.

٦- لە هەرێمی کوردستان سەرە ڕای پیشکەوتنی تەکنە لۆژی و هۆکارەکانی پەیوەندی کردن و ئەنتەرنیت بەلأم لاوازی ژێرخانی گەیاندن و پەیوەندی یەکیکە لە بەربەستەکان سەرەرای کەمی پسپۆڕی و لاوازی ژێرخانی دەستوری و یاسایی بۆ فەراهەمکردنی بارودۆخی لەبار بۆ پێشکەشکردنی ئەم جۆرە خزمەتگوزارییانە.

دووەم: پێشنیارەکان:

وەك لە دەرەنجام و کۆتایی توێژینەوەکە، کۆمەڵێك خاڵمان بۆ ڕوون بویەوە کە زۆر نەرینی بوون و خاڵی لاواز بوون، بۆیە بۆ چارەسەر و کەمکردنەوەی ئەو خاڵە لاوازانە، ئەم پێشنیارانەی خوارەوە دەخرینەڕوو:

١. حکومەتی هەرێم هەوڵ بدات بۆ چوونە ناو سیستەمی (SWIFT) و پەیوەست ببێت بە بواری بانکداری جیهانی، ئەمە گرنگترین و سەرەکیترین کارە کە لە بواری بانکداری ئەنجام بدرێت بۆ پێشکەشکردنی خزمەتگوزاریە ئەلەکترۆنیەکان لە ناو خۆو دەرەوەی هەرێمی کوردستان گەیشنت بە بانکە جیهانیەکان.

٢. هۆشیار کردنەوەی کۆمەڵگا بۆ پێویستی کارکردن بەسیستەمی بانکی و هۆشیارکردنەوەیان لە ڕێگای دەزگا جۆراوجۆرەکان و گەڕاندنەوەی متمانەی خەڵك بۆ هەڵسووکەوت کردن لەگەل بانك، و هۆشیارکردنەوەی کۆمەڵگا لەلایەنی ئایینیەوە، لەبەرئەوەی کۆمەڵگای کوردستان کۆمەڵگایەکی ئایینییە و پێویستە لەلایەنی ئایینییەوە هوشیارکردنەوەیەکی گشتی هەمەلایەن بکرێت. هەروەها بانکەکان خزمەتگوزارییەکانیان بە پێی بیر و باوەڕ و داب و نەریتی کۆمەڵگا پێشکەش بکەن.

٣. ڕاهێنانی کادری بانکی لە بواری بانکداری پێشەیی و دانانی خەڵکانی شارەزا و پسپۆڕ و کردنەوەی خولی پێگەیاندن و پەرەپێدانی تواناکانی کارمەندان لە ناوەوە و دەرەوەی کوردستان.

٤. پاڵپشتی کردنی بانکە حکومیەکان بۆ کارکردن بە سیستەمی بانکداری وخزمەتگوزاریە ئەلیکترۆنیەکان، ئەمەش هاوکار دەبێت بۆ متمانەکردنی زیاتری سەوداکار بە کاری بانکی بە گشتی و دەبێتە سەرەتایەك و ڕکابەرێك بۆ بانکە ئەهلیەکان کە خزمەتگوزاری فراوانتر و باشتر پێشکەش بکەن و ڕکابەری لە نێوانیان دروست ببێت.

٥. بانکەکان هەوڵ بدەن وەکوو قۆناغی سەرەتایی بۆ گەڕاندنەوەی متمانەی سەوداکاری بانکی، لە جیاتی نرخی سوود، ئاسانکاری جۆراوجۆر و قەرزی بانکی پێشکەش بە خاوەن دانراوەکان بکەن و تەنانەت دیاری گرانبەهای ساڵانە یاخود وەرزی یان هەرجۆرێکی تر بۆ خاوەن دانراوەکان لە ڕێگای تیروپشك دەستنیشان بکات، ئەمەش هاندەرە بۆ ڕاکێشانی سەوداکارەکان.

٦. گرنگیدان و پێشخستنی ژێرخانی گەیاندن و پەیوەندی و تەکنەلوژی لە کوردستاندالەریگەی داڕشتنی ژێرخانی دەستوری و یاسایی بۆ فەراهەمکردنی بارودۆخی لەبار بۆ پێشکەشکردنی ئەم جۆرە خزمەتگوزارییانە و زیادکردن و بەرەوپێشەوەبردنی پسپۆڕییە مرۆییەکان و دەستی کاری شارەزا لە وڵات و کەمکردنەوەی بێ متمانەی و دڵنیای دان و ئاسانکاری ڕێوشوێنەکانی بەشداریکردن لەم جۆرە خزمەتگوزارییەدا بۆ بانکەکان.

سەرچاوەكان

یەكەم: پەرتووك:

١- پەرتووكە عەرەبیەكان:

١. البلداوي، عبدالحميد عبدالحميد، اساليب البحث العلمي و التحليل الاحصائي، دار الشروق، عمان، ٢٠٠٤.

٢. الحداد، د.وسيم محمد و اخرون، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، ٢٠١٢.

٣. السامرايى، د.زاهد عبدالحميد، ادارة المبيعات و البيع الالكتروني، دار اثراء للنشر و التوزيع، عمان، ٢٠١١.

٤. الزامل، د.احمد محمود و اخرون، تسويق الخدمات المصرفية، دار اثراء للنشر و التوزيع، عمان، ٢٠١٢.

٥. قاحوش، نادر الفرد، العمل المصرفي عبر الانترنت، دار العربية للعلوم، بيروت، ٢٠٠١.

٢-پەرتووكە فارسیەكان:

٦. بانوك، گراهام و ديگران، مترجم د.مهدى تقوى، فرهنگ واژگان اقتصاد، چاپ دوم، انتشارات بازتاب، تهران، ٢٠١٢.

٧. بهمنى، محمود و مهدى غفارى، اصول بانكدارى، چاپ دوم، انتشارات موسسه عالى اموزش بانكدارى ايران، تهران، ٢٠١٠.

٨. بيكر، ترز.ال، نحوه انجام تحقيقات اجتماعى، ترجمه هوشنگ نايبى، نشر نى، تهران، ٢٠٠٧.

٩. دلاور، على، مبانى نظرى و علمى پژوهش در علوم انسانى، چاپ دوم، انتشارات رشد، تهران، ٢٠٠٣.

١٠. حسنى، فرنود و ديگران، مديريت بانكدارى الكترونيكى، چاپ دوم، انتشارات سبزان، تهران، ٢٠٠٨.

١١. رشيدى، د.داريوش و زهرا پاكدامن، مديريت موفق شعب بانك، انتشارات كوهسار، تهران، ٢٠٠٩.

١٢. رشيدى، د.داريوش، بازاريابى خدمات بانكى، چاپ چهارم، انتشارات كوهسار، تهران، ٢٠١١.

١٣. عليخانزاده، مهندس امير، بانكدارى الكترونيكى، انتشارات علوم رايانه، بابل، ٢٠٠٨.

١٤. گيدنز، انتونى، جامعه شناسى، ترجمه منوچهر صبورى، چاپ دهم، نشر نى، تهران، ٢٠٠٣.

١٥. ميشكين، فردريك و استانلى ايكينز، بازارها و نهادهاى مالى، مترجم: حميد كردبچه، پژوهشكده پولى و بانكى بانك مركزى جمهورى اسلامى ايران، تهران، ٢٠١٢.

دووەم: گۆڤار و توێژینەوەكان:

١–گۆڤارەكان:

١٦. سروع، جو، العمل الالكترونى في المصارف بين الضروريات م المحاذير، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد ٢٣٨، بيروت، ٢٠٠٠.

١٧. فهد، نصر حمود مزنان، امكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الادارة و الاقتصاد، العدد٤، بيروت، سنة ٢٠١١.

٢-توێژینەوەكان:

١٨. بلحسن، سميحة، بحث بعنوان تأثير جودة الخدمات على تحفيز رضاء الزبون، دراسة حالة مؤسسة موبيليس، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ٢٠١٢.

١٩. فيجي، كريمة، بحث بعنوان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تأثيرها على رضاء زبائن المؤسسة المصرفية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ٢٠١٢.

سێیەم: ماڵپەڕەکان:

١- مصطفى، عزالدين كامل امين، الصيرفة الالكترونية، بابەتێك لە ئینتەرنێت (www.bank.org/arabic/period).

الملخص

أحدثت تطوير شبكات الاتصالات تغييرا حاسما في العالم حتى يقال انها حولت العالم إلى قرية صغيرة. جنبا إلى جنب مع هذا التطور، وتماما مع تغيير الأشكال الاقتصادية والمؤسسات المالية. تتحد هذه التغييرات والإجراءات المصرفية بشكل ملحوظ ووضعت الأنظمة المصرفية لتكون خطوات هامة لتقدم النظام المالية والاقتصادية. بالتأكيد ويعتبر دور الموردين والعملاء من الخدمات المصرفية في قطاع الأنظمة المصرفية دورا هاما وكبيرا.

وكانت الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة هو وضع وتحليل كافة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت فيما يتعلق بأنواعها وأهميتها ومبادئها الأساسية والأهداف الرئيسية في الطرق التي يتم تحديد جميع المزايا للعملاء. والمتطلبات الأساسية للحصول عليها وتبدأ هذا النوع من الخدمات والتي هي من المتطلبات المعاصرة للمعهد المالي والمصرفي وكونها من اهم الخدمات التي تؤدي الى تقدم الانظمة المصرفية لارتباطها بالسرعة والدقة .

Abstract

The development of communication networks has made a crucial change in the world even said it has turned the world to a small village. Alongside this development, the economic forms and financial institutions have entirely been changed. Combine with these changes, the banking actions have noticeably developed and the banking systems are considered to be significant steps of financial and economic policy. Certainly, the role of venders and customers of banking services in the sector of banking systems is considered to be an important and major role.

The main aims of this study were to elaborate and analyze all online banking services with respect to their types, importance and their main fundamentals and objectives in a ways that all the advantages are determined for the costumers.

The essential requirements for obtaining and commencing this type of services which are contemporary requirements for financial and bank institute need to be provided.