# گوتارشیکاریی بازاڕسازی لە سۆشیال میدیای کوردی لە سەردەمی کۆرۆنادا کۆمپانیاکانی گەیاندنی خێرا بە نموونە

**هیوا جواد تەها[1] پ.د. کاوە عەبدولکەریم رسوڵ شێروانی[2] پ.ی.د. عەبدولخالق ئیبراهیم مستەفا[3]**

[1] بەشی تەکنیکی میدیا/ کۆلێژی تەکنیکی کارگێڕی هەولێر/ زانکۆی پۆلیتەکنیکی هەولێر - هەولێر، هەرێمی کوردستان، عێراق.
[2] بەشی تەکنیکی میدیا/ کۆلێژی تەکنیکی کارگێڕی هەولێر/ زانکۆی پۆلیتەکنیکی هەولێر- هەولێر، هەرێمی کوردستان، عێراق.
[3] بەشی تەکنیکی میدیا/ کۆلێژی تەکنیکی کارگێڕی هەولێر/ زانکۆی پۆلیتەکنیکی هەولێر - هەولێر، هەرێمی کوردستان، عێراق.

**پوختە:**
ئامانجی ئەم توێژینەوە بریتییە لە زانینی سرووشتی گوتاری بازاڕسازیی کۆمپانیاکانی گەیاندنی خێرا لە سۆشیال میدیا لە سەردەمی کۆرۆنادا، لەگەڵ دیاریکردنی پەیوەندی نێوان گوتاری بازاڕسازیی کۆمپانیاکانی گەیاندنی خێرا و سرووشتی ئامرازەکانی سۆشیال میدیا لە سەردەمی کۆرۆنا لە هەرێمی کوردستاندا. لەم توێژینەوەیەدا میتۆدی رووپێوی بەکارهێنراوە و پشتی بە رێگای شیکردنەوەی ناوەڕۆك بەستووە و سوودیشی لە تیۆری گوتارشیکاری وەرگرتووە بۆ شیکردنەوەی گوتاری بازاڕسازی هەردوو کۆمپانیای گەیاندنی خێرا (دلیڤەری)ی (تەڵەبات و لەزوو) لە سەردەمی کۆرۆنادا. کۆمەڵگەی ئەم توێژینەوەیە بریتییە لە هەموو ئەو کۆمپانیایانەی لە بواری گەیاندنی خێرا (دلیڤەری) کاردەکەن، نموونەی توێژینەوەکەش کۆمپانیاکانی (تەڵەبات و لەزوو)ن، کە ئۆفیسی سەرەکییان لە هەولێری پایتەختی هەرێمی کوردستانی عێراقە، توێژینەوەکە گەیشتە ئەو ئەنجامانەی کە گرنگترین ئەو بابەتانەی لە گوتاری بازاڕسازی سۆشیال میدیای کۆمپانیاکانی (تەڵەبات و لەزوو) لە هەردوو پلاتفۆڕمی فەیسبووك و ئینستاگرام لە سەردەمی کۆرۆنادا تیشکیان خراوەتەسەر بریتیین لە ناساندنی خزمەتگوزاری کۆمپانیاکان و پەیامی رۆشنبیرکردنی جەماوەر، هەروەها گوتاری بازاڕسازیی هەردوو کۆمپانیاش، زیاتر کاریان لەسەر وروژاندنی هەست و سۆزی وەرگر کردووە لەپێناو باوەڕپێهێنان و دروستکردنی کاریگەری لەسەریان.

**وشە سەرەکییەکان:** گوتار، گوتارشیکاریی، بازاڕسازی، سۆشیال میدیا، کۆرۆنا.

مجلّة پۆلیتکنیك للعلوم الإنسانیة والإجتماعیة
المجلد 4 ، العدد 1 (2023)
أُستلم البحث في 21 یونیه 2022؛ قُبل في 30 اغسطس 2022
ورقة بحث منتظمة: نُشرت في 01 مایو 2023
حقوق الطبع والنشر © 2023 هیوا، د.کاوة، د. عبدالخالق.هذه مقالة الوصول الیا مفتوح موزعة تحت رخصة المشاع الإبداعي النسبیة - CC BY-NC-ND 4.0

## 1. پێشەکی:

بەهۆی گۆڕانکاری لە سرووشتی ژیانی خەڵك، بازاڕسازی "Marketing" لە سەردەمی کۆرۆنا لە سەرانسەری جیهاندا ڕووی لە پەرەسەندن کرد بە تایبەت لە ڕێگەی سۆشیال میدیاوە، ئەمەش بەهۆی داخستنی زۆرینەی شوێنەکان و کەرەنتینەی گشتی یاخود سنووردار، هەرێمی کوردستانیش وەك بەشێکی دانەبڕاو لە جیهان کەوتە ژێر کاریگەری گۆڕانکارییەکان و بازاڕسازی لە ڕێگەی ئۆنلاین و سۆشیال میدیاوە لەو ماوەیەدا گەشەسەندنی بەخۆییەوە بینی، کۆمپانیاکانی تایبەتمەند بە گەیاندنی خێرا (دلیڤەری) گوتاری جیاوازیان بەکارهێنا بۆ گەیشتن بە کڕیارەکانیان، ئەمەش بووە سەرەتایەکی نوێ لە پرۆسەی بازاڕسازی لە هەرێمی کوردستاندا.

لە ڕێگەی ئەم توێژینەوەیە هەوڵدەدەین لێکۆڵینەوەیەکی ورد بکەین دەربارەی گوتارشیکاریی بازاڕسازی سۆشیال میدیای کوردی لە سەردەمی کۆرۆنادا، تێیدا دوو کۆمپانیای دیاری بواری گەیاندنی خێرا وەکو نموونە وەرگیراون، ئەمەش بەهۆی پێگە و ئاستی ئەو خزمەتگوزاریانەی ئەو کۆمپانیانە پێشکەشیان کردووە لە بواری گەیاندنی خێرادا، بە تایبەت پەیوەست بە خواردنی خێرا و سەفەری (فاست فود)، هاوکات یەکێك لە کۆمپانیاکان خۆماڵییە و ئەوەی دیکەش نێودەوڵەتییە، ئەمەش یارمەتیدەرە بۆ ئەوەی بتوانین بەراوردی بازاڕسازی هەردوو کۆمپانیا لە پەیجەکانیان لە فەیسبووك و ئینستاگرامدا بکەین.

هەریەکە لە کۆمپانیاکانی (لەزوو - Lezzoo)ی خۆماڵی و (تەڵەبات - Talabat)ی نێودەوڵەتی، کە زیاتر لە سەردەمی کۆرۆنا لە هەرێمی کوردستان ناوبانگیان دەرکردووە، ئێستاش بەشێك لە خەڵك ڕۆژانە سوود لە خزمەتگوزارییەکانیان وەردەگرن وەك دوو نموونەی بەرچاو وەرگیراون، ئەم دوو کۆمپانیایە لە ڕێگەی پلاتفۆرمەکانی سۆشیال میدیاوە توانیویانە بە زۆرترین خەڵك بگەن و ڕۆژانە لە ڕێگەی ڕیکلامەوە بازاڕسازی بۆ کاڵا و خزمەتگوزارییەکانیان دەکەن، بۆ ئەمەش گوتاری جیاواز بەکاردەهێنن، ئەم کۆمپانیایانە لە سەرەتادا تەنیا کاری گەیاندنی خێرایان بۆ خواردن دەکرد، بەڵام ئێستا خزمەتگوزاری زیاتر پێشکەش دەکەن و لە بواری جیاوازدا کاری گەیاندنی خێرا بە ئەنجام دەگەیەنن، بەڵام ئەوەی ئێمە لێرەدا تیشکی دەخەینەسەر زیاتر لایەنی گەیاندنی خێراییە لە بواری خواردن، ئەمەش لە پێناو ئەوەی ئامانجەکانی توێژینەوە وردتر بەدیبهێنین.

## 2. لایەنی میتۆدی توێژینەوە

### 1.2. کێشەی توێژینەوەکە:

لەگەڵ سەرهەڵدانی پەتای ڤایرۆسی کۆرۆنا لە کۆتاییەکانی ساڵی 2019، دواتریش بڵاوبوونەوەی بەشێوەیەکی فراوان لە سەرەتاکانی ساڵی 2020 لە هەرێمی کوردستان و ڕاگەیاندنی کەرەنتینەی گشتی و سنووردار لەلایەن حکومەتی هەرێمی کوردستانەوە، ڕێگە خۆش بوو ژمارەیەك کۆمپانیای گەیاندنی خێرا لە ڕێگەی سۆشیال میدیاوە بازاڕسازی بۆ کاڵا و خزمەتگوزارییەکانیان بکەن، کێشەی توێژینەوەکە بریتییە لەوەی تائێستا ناڕوونییەك هەیە لەوە ئایا سۆشیال میدیا تا چەند بەگەڕخراوە لە بواری بازاڕسازییدا بۆ زیادکردنی ڕێژەی فرۆش، یاخود گەر سۆشیال میدیا بەکارخراوە لەم بوارەدا، تاچەند ڕۆڵی هەبووە لە زیادکردنی ڕێژەی فرۆشدا و گوتاری بازاڕسازیی ئەم کۆمپانیانە لە سەردەمی بڵاوبوونەوەی ڤایرۆسی کۆرۆنا تاچەند کاریگەری هەبووە لەسەر زیادکردنی ڕێژەی فرۆشیان.

### 2.2. گرنگی توێژینەوەکە:

**دەتوانین گرنگی ئەم توێژینەوەیە لە چوار خاڵدا بخەینەڕوو:-**

**یەکەم:** خستنەڕووی گرنگی بەکارهێنانی سۆشیال میدیا بە تایبەت فەیسبووك و ئینستاگرام لە بازاڕسازی بۆ کاڵاکان.

**دووەم:** گرنگی ئەم ئامرازانە لە ڕووی کەمکردنەوەی تێچوو بۆ خاوەنکاران لە پرۆسەی بازاڕسازیدا.

**سێیەم:** تیشکخستنە سەر گوتاری ئەم کۆمپانیانە لە پرۆسەی بازاڕسازی لە سۆشیال میدیای کوردیدا.

**چوارەم:** ئەم توێژینەوەیە بۆ کۆمپانیاکانی بواری گەیاندنی خێرا و هەموو ئەوانەی کار لە بواری بازاڕسازی دەکەن گرنگە و بەرچاوڕوونیان پێدەدات لەبارەی ئاستەنگەکانی بەردەم گوتارشیکاریی بازاڕسازی و چۆنیەتی گەیشتنیان بە زۆرترین قازانج بە کەمترین تێچوو، لە ڕێگەی بەکارهێنانی گوتارێکی دروست و کاریگەرەوە.

### 3.2. ئامانجی توێژینەوەکە:

**ئەم توێژینەوەیە هەوڵدەدات بگات بەم ئامانجانەی خوارەوە:-**

1. خستنەڕووی سرووشتی گوتاری بازاڕسازیی کۆمپانیاکانی گەیاندنی خێرا لە سۆشیال میدیادا لە سەردەمی کۆرۆنادا.
2. خستنەڕووی ئامانجی گوتاری بازاڕسازی لە سۆشیال میدیادا لە پێناو زیادکردنی ڕێژەی فرۆش بە تێچوویەکی کەمتر.
3. ڕۆڵ و کاریگەری کۆرۆنا لەسەر تایبەتمەندی گوتاری بازاڕسازیی کۆمپانیاکانی گەیاندنی خێرا لە سۆشیال میدیادا.

### 4.2. کۆمەڵگە و نموونەی توێژینەوەکە

کۆمەڵگەی ئەم توێژینەوەیە بریتییە لە هەموو ئەو کۆمپانیانەی لە بواری گەیاندنی خێرا کاردەکەن، نموونەی توێژینەوەکە کۆمپانیاکانی (تەڵەبات و لەزوو)ە، کە هەردووکیان ئۆفیسیان لە هەولێری پایتەختی هەرێمی کوردستان هەیە، تەڵەبات کۆمپانیایەکی نێودەوڵەتییە و لە نۆ وڵات کاردەکات، هەرچی لەزووە کۆمپانیایەکی خۆماڵییە و لە هەرێمی کوردستان و عێراق کاردەکات، هۆکاری هەڵبژاردنی ئەم دوو کۆمپانیایەش بۆ ئەوە دەگەڕێتەوە کە دوو بەناوبانگترین کۆمپانیای گەیاندنی خێران لە هەرێمی کوردستان و هەولێر، هاوکات بۆ بەراوردکاری داتا و شیکردنەوەکانی نێوان دوو کۆمپانیا بە گرنگمان زانی کۆمپانیایەکی خۆماڵی و یەکێکی نێودەوڵەتی وەرگرین، تاکو بتوانین شیکردنەوەی ناوەڕۆك و گوتارشیکاری دروست بۆ هەردووکیان بکەین و ئامانجەکان باشتر بدیبهێنین.

### 5.2. جۆر و میتۆدی توێژینەوەکە

توێژینەوەیەکی وەسفی بەراوردکارییە و سوود لە گوتارشیکاریی وەردەگرێت و میتۆدی ڕووپێوی بەکارهێنراوە و پشتی بە ڕێگای شیکردنەوەی ناوەڕۆك بەستوە.

### 6.2. سنووری توێژینەوەکە

**یەکەم: سنووری شوێن:** توێژینەوەکە لە چوارچێوەی هەولێری پایتەختی هەرێمی کوردستانی عێراقدایە.

**دووەم: سنووری کات:** ئەم توێژینەوەیە پەیوەستە بە وەرگرتن و شیکردنەوەی داتاکانی (شەش) مانگی دووەمی ساڵی 2021ی کۆمپانیاکانی (تەڵەبات و لەزوو) واتە لە 2021/7/1 تاکو 2021/12/31.

**سێیەم: سنووری بابەت:** بابەتی ئەم توێژینەوەیە پەیوەستە بە گوتارشیکاریی بازاڕسازیی کۆمپانیاکانی گەیاندنی خێرا لە هەرێمی کوردستاندا، تێیدا شیکاری کراوە بۆ (523) بابەتی هەردوو کۆمپانیا لە هەردوو پلاتفۆرمی فەیسبووک و ئینستاگرامدا.

## 7.2. توێژینەوەکانی پێشوو

گەڕانەوە بۆ توێژینەوەکانی پێشوو یەکێکە لە پێداویستییە سەرەکییەکانی هەر توێژینەوەیەکی زانستی، ئەمەش یارمەتیدەرە بۆ توێژەر تاکو پاڵپشتی بۆ توێژینەوەکە زیاتر بکات و ئامانجە زانستییەکەی باشتر بەدیبهێنێت، چونکە توێژینەوەکانی پێشوو سەرەچاوەی گرنگ و دەوڵەمەندن بۆ توێژەر کە پێویستە بەر لە ئەنجامدانی توێژینەوەکەی ئاگاداریان بێت. لەم چوارچێوەیەشدا لەبەر نەبوونی توێژینەوەکانی پێشوو بەهەمان ناونیشان، توێژەر چەند توێژینەوەیەکی وەرگرتووە کە نزیکن لە ناونیشانە سەرەکییەکەی توێژینەوەکە کە بریتین لە:-

**ا. ماستەرنامەی (پەروا عومەر مەحمود) بەناونیشانی (ڕۆڵی ئامرازەکانی میدیای نوێ لە بازاڕسازی بۆ کاڵا و خزمەتگوزارییەکان)** توێژینەوەیەکی وەسفی ڕاپێوییە بۆ سامپڵێك لە کۆمپانیاکانی بواری بازاڕسازی لە هەرێمی کوردستان کراوە، کۆمەڵگەی توێژینەوەکە پێکهاتووە لە هەموو کۆمپانیاکانی بواری بازاڕسازی لە هەرێمی کوردستاندا و ئەوانەی لە بەڕێوەبەرایەتی تۆمارکردنی کۆمپانیاکان تۆمارکراون، هاوکات ئامراز و کەرەستەی فۆرمی ڕاپرسی و سەرنجدان و تێبینیکردن بەکارهێنراوە، توێژینەوەکەش لە ساڵی 2021 ئەنجامدراوە بەمەبەستی بەدەستهێنانی بڕوانامەی ماستەر.

توێژەر تیشکی خستۆتە سەر ڕۆڵی کۆمپانیاکانی بواری بازاڕسازی لە میدیای نوێ و چۆنیەتی بەکارهێنانی فۆڕمەکانی میدیای نوێ بۆ بازاڕسازی کاڵا و خزمەتگوزارییەکان و سوودگەیاندن بە بەکاربەران و زیادکردنی ڕێژەی فرۆش، تێیدا کۆمەڵێك ئامانج لەخۆ دەگرێت کە بریتین لە:-

1. ناساندنی ئامراز و فۆڕمەکانی میدیای نوێ.
2. خستنەڕووی بایەخ و گرنگی ئامراز و فۆڕمەکانی میدیای نوێ لە پرۆسەی بازاڕسازی بۆ کاڵا و خزمەتگوزارییەکان.
3. ئاماژەدان بەو شێواز و ڕێگایانەی کە لە نێو ئامراز و فۆڕمەکانی میدیای نوێدا بەکاردەبرێن بۆ پرۆسەی بازاڕسازی بۆ کاڵا و خزمەتگوزارییەکان لە هەرێمی کوردستاندا.
4. زانینی دیارترین ئاستەنگەکانی بەردەم بازاڕسازی ئەلیکترۆنی لە هەرێمی کوردستاندا.

هاوکات گرنگترین ئەو دەرئەنجامانەی کە توێژەر پێیگەیشتووە ئەمانەی خوارەوە بوون:-

1. هونەری بازاڕسازی لە فۆڕمەکانی میدیای نوێدا جیاوازە، ئەمەش بەهۆی سرووشت و تەکنیکی فۆڕمەکانی نوێ و شێواز و ژمارەی بەکارهێنانی لەلایەن بەشداربووەکان.
2. زۆرینەی لێتوێژراوان ئامرازەکانی میدیای نوێ بەکاردەهێنن بۆ بازاڕسازی بەڕێژەی جیاواز و زانیاریان هەیە لە بەکارهێنانیان بۆ پرۆسەی بازاڕسازی بە ئاستی جیاواز.
3. بەپێی بۆچوونی زۆرینەی سامپڵی توێژینەوەکە لەنێو فۆڕمەکانی میدیای نوێدا فەیسبووك لە پلەی یەکەم دێت لە پرۆسەی بازاڕسازی بۆ کاڵا و خزمەتگوزارییەکان، ئەمەش بۆ زۆری بەکارهێنەرانی ئەم تۆڕە دەگەڕێتەوە لە هەرێمی کوردستاندا.
4. زۆرینەی لێتوێژراوان پێیانوایە کە بڵاوبوونەوەی پەتای کۆڤید19، هۆکاری یاریدەدەر بووە بۆ زیادبوونی لایەنی بازاڕسازی کاڵا و خزمەتگوزارییەکان لە ڕێی ئامرازەکانی میدیای نوێوە.

**ب. توێژینەوەی (احلام ساري و نور الدين قالقيل) بە ناونیشانی (التسويق الالكتروني عبر مواقع التواصل الاجتماعي في ظل جائحة كورونا)**، توێژینەوەیەکی وەسفییە و میتۆدی شیکردنەوەی ناوەڕۆك بەکارهێنراوە، هاوکات فۆکەس خراوەتە سەر بازاڕسازی ئەلیکترۆنی لە ڕێگەی تۆڕەکانی کۆمەڵایەتی لە سێبەری کۆڤید19، توێژەران لە توێژینەوەکەدا پشتیان بەستووە بە جووڵەی بازاڕسازی لە بازاڕە ئەلیکترۆنییەکانی جیهان و جەزائیر، هەروەها بەراوردکردنی چالاکییەکانیان لە سەردەمی پێش دەرکەوتنی کۆڤید19و سەردەمی کۆڤید19دا، تێیدا تیشکخراوەتە سەر بازاڕ

ئەلیکترۆنییە جیهانییەکانی وەکو (ئەمازۆن، جومیا، سوق دۆت کۆم، ئیبای و ئێکسپرێس)، توێژینەوەکە لە ساڵی 2021 ئەنجامدراوە.

ئەم توێژینەوەیە ئاماژە بەوەدەدات کە بازاڕی ئەلیکترۆنی، داهاتووی بازاڕسازییە لە قەیرانی ئێستای کۆرۆنادا، بەوپێیەی کۆرۆنا پێگەی بازاڕسازی ئەلیکترۆنی زیاترکردووە لەچاو جاران، بۆیە دەبێت کۆمپانیاکان بۆ گەیشتنیان بە زۆترین کڕیار ڕوو لە بازاڕسازی لە ڕێگەی پێگە کۆمەڵایەتییەکان بکەن، توێژینەوەکە چەند ئامانجێکی لەخۆ گرتووە، گرنگترینی بریتین لە:-

1. ناسین و ناساندنی دیاردەی بازاڕسازی ئەلیکترۆنی لە ڕێگەی سۆشیال میدیاوە.
2. خستنەڕووی زانیاری لەبارەی کاریگەری پەتای کۆڤید19 لەسەر بازرگانی بەشێوەیەکی گشتی لە جیهان و جەزائیر بەتایبەتی.
3. ناساندن و خستنەڕووی زانیاری لەبارەی بازاڕە ئەلیکترۆنییەکانی جیهانی و جەزائیر، کە زۆرترین چالاکییان هەیە لە سەردەمی کۆڤید19.

لە گرنگترین ئەو دەرئەنجامانەی کە توێژەران پێیگەیشتوون بریتین لە:-

1. مەترسی کوالێتی: کڕیار هەمیشە ترسی هەیە ئەو کاڵایەی لە ڕێگەی ئینتەرنێت و لە بازاڕە ئەلیکترۆنییەکاندا دەیکڕێت، هەمان کوالێتی و توانای نەبێت کە چاوەڕێی دەکات.
2. مەترسییە داراییەکان: کڕیار هەمیشە ترسی لەدەستدانی سامان و پارەکەی هەیە لە کڕینی کاڵا لە بازاڕە ئەلیکترۆنییەکاندا.
3. مەترسییە کۆمەڵایەتییەکان: یەکێکی دیکە لە مەترسییەکانی بازاڕسازی ئەلیکترۆنی، قبووڵ نەکردنی ئەوانی ترە لەو بەرهەمەی دەکڕدرێت، یان ئەو ڕەخنانەی ڕووبەڕووی دەکرێتەوە، ئەوەش لە نەبوونی لایەنی مرۆیی لە کرداری کڕین و خستنەڕوودا.
4. مەترسی زانیارییە کەسییەکان: کڕیاران هەمیشە ترسیان لە ئاسایشی زانیاری هەیە. مەبەست لەمەدا خستنەڕووی زانیاری نادروست لەسەر کاڵاکان کە بەهۆیەوە فێڵ لە کڕیاران دەکرێت.

**پ. توێژینەوەی (Philipp Wicke and Marianna M. Bolognesi) بە ناونیشانی ( Covid-19 Discourse on Twitter: How the Topics, Sentiments, Subjectivity, and Figurative Frames Changed Over Time)**، توێژینەوەیەکی وەسفییە و میتۆدی شیکردنەوەی ناوەڕۆك و گوتارشیکاری بەکارهێنراوە، کۆمەڵگەی توێژینەوەکە پەیوەست بووە بە بەکارهێنەرانی تویتەر لە ئەمریکا و بەریتانیا کە بە زمانی ئینگلیزی تویتیان کردووە، توێژینەوەکەش لە ساڵی 2021 ئەنجامدراوە.

توێژەران لەم توێژینەوەیەدا شیکردنەوەیان بۆ گوتاری بەکارهێنەرانی تویتەر لە ماوەی سەرهەڵدانی پەتای ڤایرۆسی کۆرۆنا کردووە، دواتر بەراوردیان کردووە بە گوتاری بەکارهێنەران لە پێش سەرهەڵدانی پەتاکە، پێیانوایە گوتاری ئۆنلاینی خەڵك لە ماوەی تەشەنەسەندنی ڤایرۆسەکە گۆڕانکاری بەسەردا هاتووە بەتایبەت لە پرسی مامەڵەکردن لەگەڵ جەنگی بەرەنگاربوونەوەی کۆرۆنا.

توێژینەوەکە چەند ئامانجێکی لەخۆ گرتووە، گرنگترینی بریتین لە:-

1. کارکردن بۆ شیکردنەوەی گوتاری بەکارهێنەرانی تویتەر دەربارەی ڤایرۆسی کۆرۆنا لە شەپۆلی یەکەمی پەتاکەدا لە 20ی ئادار تاکو 1ی تەمموزی 2020.
2. دەرخستنی ئەو بابەتانەی کە پەیوەستن بە بازاڕسازی لە کاتی پەتاکەدا لە ڕووی گوتارەوە.
3. کاریگەری داتای بڵاوکراوە لەسەر گوتاری بازاڕسازی لە تویتەردا.

لە گرنگترین ئەو دەرئەنجامانەی کە توێژەران پێیگەیشتوون بریتین لە:-

1. ژمارەی تویتەکان لە ماوەی (100) ڕۆژدا (950) هەزار تویت بووە، لەو ژمارەیەش (53214)یان پەیوەست بوون بە دەستەواژەکانی جەنگی کۆڤید و بازاڕسازی.
2. گوتاری بەکارهێنەرانی تویتەر لە پێش سەرهەڵدانی پەتاکە و دوای سەرهەڵدانی پەتاکە جیاوازی زۆری هەبووە و گۆڕانکاری بەسەردا هاتووە.
3. گوتار و دەستەواژەکانی تایبەت بە جەنگ وەکو (شەڕکردن، جەنگ و هێرشکردن) لە سەردەمی کۆرۆنادا لە تویتی بەکارهێنەران زیادی کردووە.

### 8.2. تاوتوێی توێژینەوەکانی پێشوو

لەمیانەی چاوخشاندنەوە بە توێژینەوەکانی پێشوو دەکرێت بڵێین:

1. زۆرینەی توێژینەوەکانی پێشوو جەختیان لەوەکردۆتەوە کە سۆشیال میدیا، ئامرازێکی نوێ و کاریگەرە بۆ بازاڕسازی کاڵا و بەرهەم و خزمەتگوزارییەکان.

2. ماستەرنامەکەی (پەروا عومەر مەحمود) لە رووی کارکردن لەسەر بازاڕسازی و بەستانەوەی بە ڤایرۆسی کۆرۆنا لە توێژینەوەکەی ئێمە نزیکە و گەیشتۆتە ئەو ئەنجامەی کە بڵاوبوونەوەی پەتای کۆرۆنا هۆکاری یارمەتیدەر بووە بۆ گەشەکردنی بازاڕسازی لە رێگەی سۆشیال میدیاوە.

3. توێژینەوەکەی (Philipp Wicke and Marianna M. Bolognesi)، لە پرسی دەستنیشانکردنی گوتار لە سەردەمی کۆرۆنا و کاریگەرییەکانی لەگەڵ توێژینەوەکەی ئێمە یەکدەگرێتەوە، خاڵی جیاوازی ئەوەیە کە توێژەران تیشکیان خستۆتە سەر گوتاری جەماوەر لە سەردەمی کۆرۆنا بە گشتی، بەڵام توێژینەوەکەی ئێمە فۆکەسی کردۆتە سەر گوتاری بازاڕسازی کۆمپانیاکان لە سەردەمی کۆرۆنادا.

4. توێژینەوەکانی پێشوو کە وەرگیراون، هاوشێوەی توێژینەوەکەی ئێمە توێژینەوەی (وەسفی)ین، بەشێکیان میتۆدی رووپێوی و هەندێکی دیکەیان میتۆدی راپێویان بەکارهێناوە و پشتیان بە شیکردنەوەی ناوەڕۆك یاخود گوتارشیکاری بەستووە.

5. توێژینەوەکان لە سەردەمی کۆرۆنا کراون و باسیان لە کاریگەری و لێکەتەکانی کۆرۆنا لەسەر بازاڕسازی کردووە لە رێگەی ئامرازەکانی میدیای نوێ و سۆشیال میدیاوە.

## 3. گوتاری بازاڕسازی لە سۆشیال میدیادا

### 1.3. چەمك و پێناسەی گوتار

چەمکی گوتار پێناسەی جۆراوجۆری بۆ کراوە، بۆیە شارەزایانی بواری گوتارناسی کۆك نین لەسەر یەك پێناسەی یەکگرتوو بۆ گوتار، بەڵام زۆرینەی ئەوانەی پێناسەیان بۆ گوتار کردووە جەخت لەوە دەکەنەوە کە ژینگە و دۆخی کۆمەڵایەتی، شێواز و فۆرمەکانی گوتار دیاری دەکات، چونکە هیچ گوتارێك ئامانجەکەی بەدی نایەت گەر رەچاوی دۆخە کۆمەڵایەتییەکەی نەکرێت و ژینگەی لەباری بۆ نەرەخسێت.

زاراوەی گوتار (Discourse)، بریتییە لە چەمك و زاراوەیەکی رەخنەیی نوێ و لە
1. رەخنەی خۆرئاوایی و جیهاندا مانای جیاواز و ئاڵۆزی هەیە. تیۆرزانانی بواری زانستی زمانەوانی مانا و دەلالەت و شیکردنەوەی جیاوازیان بۆ ئەم زاراوەیە کردووە
2. و بەردەوامیش پێناسەی نوێی بۆ دەکرێت. ریشەی وشەی گوتار دەگەڕێتەوە بۆ
3. وشەیەکی یۆنانی کۆن (Discursis) کە بە مانای وتار دێت، بەڵام گوتار جیاوازە لە وتار. گوتار لەم سەردەمەی ئەمڕۆماندا چەندین مانا و دەلالەتی دیکەی جیاواز
4. لەخۆیدەگرێت، چونکە لە سەردەمی کایە مەعریفیەکاندا گوتار بەمانای جۆراوجۆر بەکاردێت، هۆکاری ئەم جیاوازییەش دەگەڕێتەوە بۆ سەرهەڵدانی لێکۆڵینەوە
5. زمانەوانییە نوێیەکان. (عەبدوڵڵا، 2019)

لە روانگەی میشێل فۆکۆ گوتار ئەو دەق و دەربڕینانەیە، کە کۆی واتای وشە و سیستەمی بنیات و بنیاتی لۆژیکی و رێکخستنە رۆنانییەکان لەخۆیدەگرێت. هەروەها بە بڕوای گیلبەرت و مولکای (1984)، گوتار هەموو شێوەکانی نووسین و ئاخاوتن دەگرێتەوە. (دزەیی، 2014، ل 77 و 79 و 85)

### 2.3. چەمك و پێناسەی گوتارشیکاری

چەمکی گوتارشیکاری یاخود شیکردنەوەی گوتار یان شیکاری گوتار یاخود شرۆڤەکرنا گوتارێ (Analysis Discourse)، پێناسە و خوێندنەوەی جیاوازی بۆ کراوە. لە روانگەی هاریس-ەوە شیکردنەوەی گوتار بریتییە لە دەربڕینێکی درێژ یاخود زنجیرە رستەیەکی بەدوای یەکدا هاتووی داخراو. هەرچی فرانسوا-یە دیدگایەکی جیاواز بۆ شیکردنەوەی گوتار دەخاتەڕوو، بەوە پێناسەی دەکات کە گوتارشیکاری هەوڵدەدات لە سنووری رستە دەرچێت و پێویستە ئەو سنوورەش دیاری بکرێت کە تێیدا دەوەستێت. (هەمان سەرچاوەی پێشوو، 2014، ل 77-78)

بۆچوونێکی دیکە پێیوایە گوتارشیکاری تەنیا خوێندنەوە و لێکۆڵینەوە لە زمانی گوتار نییە، بەڵکو رێگایەکە بۆ سەیرکردنی زمان و سەرنجدان لەوەی خەڵک چۆن بەکاریدێنێت لە ژیانی راستەقینەدا بۆ ئەنجامدانی شتگەلێکی وەکو نوکتە و مشتومڕ و رازیکردن و گاڵتەکردن. (JONES، 2019، p11)

### 3.3. جۆرەکانی گوتار

لە رابردوودا، کاتێك ئاماژە بە چەمکی گوتار دەکرا، زۆرترین بیری مرۆڤ بۆ گوتاری سیاسی یاخود گوتاری ئاینی دەڕۆیشت، تائێستاش لای زۆرینەی خەڵك کاتێك باس لە گوتار دەکرێت راستەوخۆ ناوی گوتاری سیاسی و ئاینی دەهێنرێت، لەکاتێکدا دەیان جۆر لە گوتار هەن کە دەکرێت بە کورتی ئاماژەیان پێ بکەین، لە گرنگترین و باوترین جۆرەکانی گوتار بریتین لە:- (عەلی، 2020، ل 32-41)

(گوتاری سیاسی، گوتاری ئاینی، گوتاری ئەدەبی، گوتاری تەندروستی، گوتاری بازاڕسازی، گوتاری راگەیاندن، گوتاری نەتەوەیی، گوتاری یاسایی، گوتاری مێژوویی، گوتاری پەروەردەیی، گوتاری زانستی و گوتاری ئەرگۆمێنتی).

### 4.3. تایبەتمەندییەکانی گوتار

گوتار کۆمەڵێك تایبەتمەندی هەیە کە دەکرێت بەشێوەیەکی پوخت لەم چەند خاڵەی خوارەوە کورتی بکەینەوە، تاکو باشتر بتوانین ئاشنای ناوەڕۆکی گوتاربین. (حمد و عمر، 2021، ل 6)

سەرچاوەی گوتار تاکەکەسە (قسەکەر یاخود نووسەر)، ئامانج لێی گەیاندنی پەیامێکی ئاراستەکراوی کاریگەرە بۆ گوێگر و خوێنەر.

گوتار خاوەنی ئەرك و گەیاندنی پەیامە بۆ بەرانبەر.

گوتار سیستەمێکی گوتەیە، جەختکردنەوە لە سیمای گوتەی گوتاریش لە بنەڕەتدا لە کارکردنی زمانەکانەوە لە زمانی ئاخاوتنەوە سەرچاوە دەگرێت.

گوتار یەکەیەکی زمانی سەروو رستەیە، کە پێکهێنەرەکانی پێکەوە گونجاون و پەیوەندییان بەیەکەوە هەیە.

گوتار تەنیا لایەنی گوتەیی نییە، بەڵکو لایەنی ناگوتەیشی هەیە وەکو جلوبەرگ، دەنگ و رەنگ ..هتد.

### 5.3. گوتاری فرەمۆدیی و پەیوەندی لەگەڵ بازاڕسازی

گوتاری فرەمۆدیی (Multimodality) بریتییە لە بەکارهێنانی مۆدە جیاوازەکان پێکەوە بۆ دروستکردنی تێکستە ماناداراەکان، بۆ نموونە ئەمڕۆ تێکستە ئەلیکترۆنییەکان، ئەو تێکستانەی لە پێگە ئەلیکترۆنییەکاندا هەن، تەنیا یەك مۆد بەکارناهێنن، بەڵکو چەندین مۆد پێکەوە بەکاردەهێنن، وەکو (وشە، وێنە، دەنگ، ڕەنگ، گرافیك، ڤیدیۆ، خشتە...هتد). (شێروانی، 2020)

گوتاری فرەمۆدیی شێوازێکە لە شێوازەکانی گوتارشیکاری، تێیدا تەنیا کار لەسەر شیکردنەوە و شرۆڤەکردنی تەنیا یەك مۆد یاخود ڕەگەزی گوتارەکە ناکات، بەڵکو کار لەسەر شرۆڤەکردنی مۆدە جیاوازەکانی گوتارەکە لە وێنە، ڤیدیۆ، تێکست، ئاماژە ..هتد دەکات، ئەمەش یارمەتیدەرە بۆ ئەوەی بەشێوەیەکی ئاسانتر شیکردنەوەی بۆ ناوەخنی گوتارەکان بکرێت. (Diggitmagazine, 2022). هەروەها کاتێك گوتاری فرەمۆدیی کاردەکات بۆ شیکردنەوەی مۆدە جیاوازەکانی نێو گوتار، ئامانجیەتی ئەوە شیکار بکات چۆن ئەم توخمانە پێکەوە کار دەکەن بۆ پێکهێنانی گوتارێکی تەواو. (Road, 2018, p1). شارەزایانی بواری گوتارناسی کۆکن لەسەر ئەوەی گوتاری فرەمۆدیی، یەکێکە لە شێوازەکانی گوتارشیکاری، تێیدا لە ڕێگەی ئامرازی جیاوازەوە خوێندنەوە و شرۆڤە بۆ دەقە جیاوازەکانی نێو گوتارەکان دەکرێت، بەمەبەستی بەخشینی مانا بە گوتارەکان. (Kress, 2011, p4).

کاتێك گوتاری فرەمۆدیی و بازاڕسازی بەیەکەوە پەیوەست دەکرێن یاخود هەوڵی تێگەیشتن لە پەیوەندی نێوانیان بدرێ، تێبینی ئەوە دەکرێ، نزیکییەکی زۆر لەنێوانیاندا هەیە و خاڵی هاوبەشیان زۆرە، بۆ نموونە لە بازاڕسازی هاوشێوەی گوتاری فرەمۆدیی، هەوڵدەدرێت لە ڕێگەی بەکارهێنانی مۆدە جیاوازەکانی وەکو تێکست، وێنە، ڤیدیۆ، گرافیك، ئەنیمەیشن، وێنەی جووڵاو، کاریکاتێر ..هتد، پەیامی بازاڕسازی بگاتە وەرگرەکان.

## 4. بازاڕسازی و جۆر و تایبەتمەندییەکانی

### 1.4. چەمك و پێناسەی بازاڕسازی

بازاڕسازی (Marketing) لە دوو وشەی ئینگلیزی پێکهاتووە (Market) واتە بازاڕ لەگەڵ پاشگری (ing) واتە چالاکی. فیلیپ کۆتلەر ڕای وایە بازاڕسازی بریتییە لە چالاکییەکانی مرۆڤ بۆ جێبەجێکردن و دابینکردنی پێداویستییەکانی بەکاربەر بەشێوەی دابەشکردن. هاوکات لە ڕوانگەی شڤالب-ەوە بازاڕسازی بریتییە لە کۆی چالاکییەکانی سیاسەتی بەرهەمهێنان و دابەشکردن لەپێناو فراوانکردنی بازاڕی فرۆشتن.

هەرچی لێڤیت-ە پێیوایە بازاڕسازی تەنیا هونەری فرۆشتن نییە، بەڵکو هونەری دابینکردنی ئەو کاڵا و خزمەتگوزاریانەیە لە بازاڕدا کە خواست و پێداویستی بەکاربەر دابین دەکەن. هەروەها کۆمەڵەی مارکێتینگی ئەمریکی بەم شێوەیە پێناسەی بازاڕسازی کردووە کە "بریتییە لە پرۆسەی نەخشەکێشان و دیاریکردنی نرخی کاڵا و خزمەتگوزارییەکان لە شێوەی فرۆشتن و دابەشکردن، لەپێناو جێبەجێکردنی خواستەکانی بەکاربەر". (عەلی، 2016، ل 6- 26)

### 2.4. تێکەڵەی بازاڕسازی

بازاڕسازی وەکو هەر پرۆسەیەکی دیکە کۆمەڵێك ڕەگەز یاخود پێکهاتە یان تێکەڵە لەخۆیدەگرێت کە بە (المزیج التسویقي) یاخود بە (4Ps) (Marketing mix) ناسراون، سەرەتا توێژەر نیل بۆدن نموونەیەکی بۆ پێکهاتەی بازاڕسازی پێشکەشکرد کە لە (12) ڕەگەز پێکهاتبوو، دواتر لە ساڵی (1960) مەکارسی ڕەگەزەکانی بۆ چوار دانە کەمکردەوە و ئاوێتەی یەکتری کردن و نموونەیەکی نوێی پێشکەشکرد کە بریتی بوون لە (بەرهەم، نرخ، شوێن و برەودان)، کە بە مۆدێلی (4Ps) ناسراون، بەڵام دواتر لە ساڵی (1994) دیب پێکهاتەی بازاڕسازی فراوانتر کرد و (پرۆسەکان، خەڵك و بەڵگەی ماددی)ی بۆ زیاد کرد، تائێستاش زۆرێك لە توێژەران لەسەر ئەم زیادکردنە کۆك و هاوڕان. (احمد، 2021، ل 44)

**لەمڕوانگەوە دەتوانین بڵێین تێکەڵەی بازاڕسازی بریتین لەمانەی خوارەوە:-**

یەکەم: بەرهەم (product)، مەبەست لەو کاڵا و خزمەتگوزاریانەیە کۆمپانیاکان لە بازاڕەکاندا دەیانخەنەڕوو بەمەبەستی فرۆشتنیان. بەرهەم هەریەکە لە کاڵا، خزمەتگوزاری و بیرۆکە لەخۆیدەگرێت. (بازرعة، 2015، ص 8)

دووەم: نرخ (Price)، بریتییە لە خەملاندن و دیاریکردنی نرخی کاڵا و خزمەتگوزارییەکان لەسەر بنەمای تێچوونەکانیان، یاخود ئەو برە پارەیە کە کڕیار دەیدات بەرانبەر بەدەستهێنانی کاڵایەك یان خزمەتگوزارییەك.

سێیەم: شوێن یاخود دابەشکردن (Place)، بریتییە لەو کارو چالاکییە جیاوازانەی کە بەهۆیانەوە کاڵا و خزمەتگوزارییەکان دەگەن بەدەستی بەکاربەرەکان (کڕیارەکان).

چوارەم: برەودان یان خستنەڕووی بەرهەم (Promotion)، تەواوی ئەو توانا و چالاکیانە دەگرێتەوە کە کۆمپانیاکان بۆ برەودان بە بازاڕی کاڵاکانیان ئەنجامی دەدەن بۆ ڕاکێشانی بەکاربەر (کڕیار) لەپێناو ساغکردنەوەی بەرهەم و خزمەتگوزارییەکانیان. (صادق، 2015، ل 30-33)

پێنجەم: خەڵك (People)، خەڵك و کارمەندان بەشێوەیەکی ڕاستەوخۆ بەشداری لە پرۆسەی کڕین و فرۆشتندا دەکەن، بەتایبەت لە کاری ئەمڕۆدا خەڵك زیاتر پێویستیان بە خزمەتگوزارییەکانە.

شەشەم: پرۆسە (Process)، پرۆسەکان ئەو ڕێوشوێن و شێوازانەن کە چالاکییەکان ئاڕاستە دەکەن و لە ڕێگەیانەوە خزمەتگوزارییەکان پێشکەش دەکرێن، پرۆسەکانیش سەرجەم میکانیزم و چالاکییەکانی کار دەگرێتەوە لە گشت قۆناغەکاندا کە بۆ باشترکردنی جۆری خزمەتگوزارییەکان پێشکەش دەکرێن.

حەوتەم: بەڵگەی ماددی (فیزیکی) (Physical Evidence)، ئەمەش هەر شتێکی بەرجەستە (ماددی)ی دامەزراوەکە لەخۆ دەگرێت، هەڵسەنگاندنی خزمەتگوزارییەکانی لای بەکارهێنەران ئاسان نییە، بۆیە بەکاربەران پشت بە بەڵگەی بەرجەستە (ماددی) دامەزراوەکە دەبەستن، بەڵگەکانی هەر دامەزراوەیەکیش بریتین لە (ئامرازی ڕووکەش، ئامرازی ناوەکی و بابەتە بەرجەستەکانی دیکە). (احمد، 2021، ل 46-47)

### 3.4. بازاڕسازی دیجیتاڵی و کاریگەرییەکانی

لەگەڵ پێشکەوتنەکانی تەکنەلۆژیادا، بازاڕسازیش گۆڕانکاری گەورەی بەسەردا هاتووە، بازاڕسازی دیجیتاڵی یەکێك لە جۆرە کاریگەرەکانی بازاڕسازییە، ئەمەش لە ڕێگەی ئینتەرنێتەوە ئەنجام دەدرێت. بازاڕسازی دیجیتاڵی پرۆسەیەکی پەیوەندیی ئابوورییە، تێیدا دوو لایەنی پرۆسەی بازاڕسازی تێکەڵ دەکات بۆ گەیشتن بە ئامانجەکان، ئەمەش بە ئارەزووی هەردوولایەن (بەرهەمهێنەر و بەکاربەر) دەبێ، ئەم پرۆسەیەش لە ڕێگەی ئینتەرنێتەوە ئەنجام دەدرێت. (خاتم و ذیب، 2021، ص 11)

بازاڕسازی دیجیتاڵی یارمەتیدەرە بۆ ئەوەی نرخی کاڵا و خزمەتگوزارییەکان بەشێوەیەکی هەرزانتر بگاتە دەستی بەکاربەران، لەگەڵ ئەوەشدا ئێستا متمانەی ئەم جۆرە بازاڕسازییە ڕووی لە هەڵکشان کردووە و ژمارەی ئەو کەسانەشی ئەم جۆرە بازاڕسازییە ئەنجام دەدەن ڕووی لە زیادبوون کردووە. (مەلا ئیبراهیم، 2021، ل 115 -121)

بۆ کاریگەری دانانی زیاتر لەسەر وەرگر و زیادکردنی ڕێژەی بەرهەمهێنان و فرۆش، کۆمپانیاکان ڕێگەی جۆراوجۆر دەگرنەبەر تاکو بە ئاسانترین شێوە بگەنە بەکاربەران، یەکێك لە ڕێگە کاریگەرەکان سۆشیال میدیایە، ئەمەش وایکردووە بەشێوەیەکی فراوان ڕوو لەم تۆڕانە بکەن. (نورالدین، 2014، ص 6)
لە ڕوانگەی فلاق (2017)ەوە ئەو کۆمپانیا و دامەزراوانەی سۆشیال میدیا بەکارناهێنن بۆ بازاڕسازی، ڕووبەڕووی لەدەستدانی قازانجی گەورە دەبنەوە، ئەمەش بەهۆی ئەوەی ناتوانن بگەن بە ژمارەیەکی زیاتر لە کڕیار.

سەرهەڵدانی پەتای ڤایرۆسی کۆرۆنا (COVID-19)، کاریگەری بەرچاوی دروستکرد لەسەر زیادبوونی ڕێژەی بەکارهێنەرانی ئینتەرنێت و بازاڕسازی دیجیتاڵی، ئەمەش وەرچەرخانێکی نوێ بوو لە پرۆسەی بازاڕسازی و گۆڕانکارییەکی گەورەش بوو لە سیستەمی بازاڕسازییدا بە گشتی، ئەم پەتایە وایکرد ڕێژەی ئەوانەی لە ڕێگەی ئینتەرنێتەوە بازاڕسازی دەکەن ڕوو لە هەڵکشان بکات، بەجۆرێك لە ساڵی (2020) کە هاوکاتی تەشەنەسەندنی پەتای کۆرۆنایە، ڕێژەی بازاڕسازی دیجیتاڵی لەسەر ئاستی جیهان لە ڕێگەی ئینتەرنێتەوە بۆ (27.6%) بەرزبۆوە و قەبارەکەی زیاتر بوو لە (4.28) ترلیۆن دۆلاری ئەمریکی. (Dubbelink, Constantinides and Herrando, 2021, p 2)

## 5. سۆشیال میدیا و بازاڕسازی

### 1.5. چەمك و پێناسەی سۆشیال میدیا

چەمکی سۆشیال میدیا، وەك هەر چەمکێکی دیکە، دید و بۆچوونی جیاوازی لەسەرە و پێناسەی جۆراوجۆریشی بۆ کراوە، هاوکات مێژووی سەرهەڵدانیشی ڕاییەکی یەکگرتووی لەسەر نییە. کاکەشێخ (2015) بۆچوونی وایە سەرەتای سەرهەڵدانی سۆشیال میدیا بۆ ساڵی (1995) دەگەڕێتەوە، کاتێك بۆ یەکەمجار وێبسایتێك بەناوی (www.classmates.com)، بە واتای هاوپۆلەکان دروستکرا، دواتر لە ساڵی (1997) وێبسایتێکی دیکە بەناوی (www.sixdegrees.com) هاتە دامەزراندن، ئەم وێبسایتانە ڕێگەیان دەدا بە کۆمەڵێك کەس ئەکاونت و لیستی هاوڕێکانیان دابنێن بۆ پەیوەندیکردن بە یەکترییەوە، ئەم خزمەتگوزارییە لە ماوەی دوو ساڵدا بەشێوەیەکی بەرچاو گەشەی کرد، تا وایلێهات بە ملیۆنان کەس ئەکاونتیان تێدا هەبێت، ئەمەش دەستپێکی دروستبوونی سۆشیال میدیا بوو. لەبارەی پێناسەی چەمکی سۆشیال میدیا، ئیبراهیم (2014)، پێیوایە سۆشیال میدیا بریتییە لە "کەناڵێکی پەیوەندییکردن، خەڵك لە ڕێگای یەك سەرچاوەی دیارەوە پەیوەندییان هەیە، سەرچاوەکە دەکرێت کارێك بێت، کارمەندەکان یان کرێکارەکانی ئەو کارە کۆببنەوە و تۆڕێکی کۆمەڵایەتی پێکبهێنن". هەرچی لیستەرە، ڕای وایە سۆشیال میدیا کۆمەڵێك تەکنەلۆژیای پەیوەندیکردنە، لە ئەنجامی یەکگرتنی کۆمپیوتەر و ئامرازەکانی ڕاگەیاندنی کۆن وەکو چاپ، ڤیدیۆ، فۆتۆ و دەنگ دروست دەبێت. (حەسەعید، 2019، ل 64)

### 2.5. سۆشیال میدیا وەکو ئامرازێکی بازاڕسازی

بازاڕسازی لە ڕێگەی سۆشیال میدیاوە یەکێکە لە نوێترین جۆرەکانی بازاڕسازی، تێیدا ڕێگە بە بەکاربەران دەدات بە ئارەزووی خۆیان بازاڕسازی بکەن و کارلێك لەگەڵ بابەتە دڵخوازەکانیان بکەن بەشێوەیەکی سادە و ئاسان، لە هەمانکاتدا وەبەرهێنەران و بازرگانان لە ڕێگەی سۆشیال میدیاوە بە تێچوویەکی کەمتر دەگەن بە بەکاربەرێکی زۆرتر، ئەمەش دەرفەتی بەدەستهێنانی قازانجی زیاتریان بۆ دەرەخسێنێت، هەروەها یارمەتی وەبەرهێنەران دەدات تاکو بەشێوەیەکی خێرا و ئاسان کاڵا و بەرهەم و خزمەتگوزارییە نوێیەکانیان بخەنە بەردەستی بەکاربەران، هاوکات سۆشیال میدیا ئامرازێکی گرنگە بۆ ئەوەی وەبەرهێنەران بیرۆکە و بەرهەمە تازەکانیان بەشێوەیەکی جیاوازتر بخەنە بەر دیدی بەکاربەران و بازاڕسازی بۆ بکەن، دەرفەتی ئەوەش دەرخسێنێت تاکو پەیوەندییەکی خێرا لە نێوان کڕیار و فرۆشیار دروست بکات. (خاف الله و قتاتلیة، 2019، ص 32)

سۆشیال میدیا ڕایەڵەکی گەرمە و ئێستا بۆتە ترێند و چەقی کایەی بازرگانی، دەرفەتێکی گەورە و لەبارە بۆ بەیەکەوە گرێدانی ڕاستەوخۆی کۆمپانیاکان و بەکاربەران، لەبەرئەوە خەریکە هەموو بازرگانی و کارێک لەم هەسارەیەدا، لە کارسازە قەبەکانی وەکو "ستاربەکس و ئای بی ئێم"ەوە تا دەگاتە دوکانێکی ئایس کرێم بەدوای بازاڕسازییدا دەگەڕێن لە ڕێگەی ڕایەڵەکانی سۆشیال میدیاوە. (Neti, 2011, p3)

### 3.5. گرنگی بازاڕسازی لە ڕێگەی سۆشیال میدیاوە

دەکرێت بە کورتی گرنگی بازاڕسازی لە ڕێگەی سۆشیال میدیاوە لەم چەند خاڵەی خوارەوە بخەینەڕوو:-

1. تارگێتی وەرگر و کڕیارەکانت دیاری دەکەیت، چونکە لێرەدا بازاڕسازی پێرکلیکە (per klick)، واتە خاوەنکار لەکاتی بازاڕسازی بۆ کاڵاکە دەزانێت چەند کەس دەیبینێت و چەند کلیکی بۆ دێت. (ئەکرەم، 2021)
2. تێچووی کەمترە لەچاو بازاڕسازی و ڕیکلام لە ڕێگەی میدیای تەقلیدییەوە.
3. ئەو بڕە پارەی لە بازاڕسازییدا خەرجی دەکەیت دڵنیای لەوەی 100% بۆ بازاڕسازی و ڕیکلام دەڕوات.
4. کاتی زیاتر بۆ فرۆشیار دەگەڕێنێتەوە و یارمەتیدەرە بۆ ئەوەی زیاتر لە کڕیارەکانی نزیك بکەوێتەوە.
5. لە ڕێگەی فیدباکەوە دەتوانی زانیاریت دەستکەوێت لەسەر پرۆسەی بازاڕسازی. (ئێلسوبکی، 2021)

## 6. لایەنی مەیدانی توێژینەوە و خستنەڕووی زانیاری خشتەکان

### 1.6. ناساندنی نموونەی توێژینەوە:

### 2.6. کۆمپانیای تەڵەبات

کۆمپانیایەکی نێودەوڵەتی بواری گەیاندنی خێرای خواردن و مەوادی خۆراکە و لە (9) وڵاتی ناوچەکەدا وەکو (ئیمارات، عێراق، کوێت، ئوردن، میسر، قەتەر، عومان، بەحرێن و سعودیە) لقی هەیە و لە سەرەتای ساڵی 2021ەوە لە هەرێمی کوردستان دەستی بەکارکردن کردووە، هەروەکو خۆی ناساندووە کە "تەڵەبات قۆناغێکی تازەیە

لە خزمەتگوزاری گەیاندنی خواردن لە عێراقدا! و بە شارەزایەکی نێودەوڵەتی و تێگەیشتن لە بازاڕی ناوخۆیی و بە تەکنەلۆژیایەکی ئاسان کار دەکات". (1)

## 3.6 کۆمپانیای لەزوو

کۆمپانیایەکی خۆماڵییە و لە کۆتاییەکانی ساڵی 2017ەوە دەستی بەکارکردن کردووە (2)، بە پشتبەستن بە تەکنەلۆژیای نوێ خزمەتگوزارییەکانی لە سنووری پارێزگاکانی هەرێمی کوردستان و عێراق پێشکەش دەکات. ئەم کۆمپانیایە تەنیا تایبەت نییە بە گەیاندنی خێرای خواردن، بەڵکو لە پاڵ ئەم کارە، کاری گەیاندنی خێرا بۆ کەلوپەلی ناوماڵ، دەرمان، جلوبەرگ، مارکێت و چەندین خزمەتگوزاری دیکە پێشکەش دەکات، بەڵام فۆکەسی زیاتری لەسەر گەیاندنی خێرای خواردنە، چونکە سەرەتا کاری کۆمپانیاکە تەنیا گەیاندنی خواردن (Fast food) بووە، بەڵام دواتر کارەکەی فراوان کردووە، بۆیەش لای خەڵك زیاتر بە گەیاندنی خێرای خواردن ناوبانگی دەرکردووە.

## 4.6 خستنەڕووی ئەنجامی شیکردنەوەی ناوەڕۆك:

**خشتەی (1)**

**گرنگترین ئەو بابەتانەی لە گوتاری بازاڕسازی سۆشیال میدیای کۆمپانیاکانی (تەڵەبات و لەزوو) تیشکیان خراوەتەسەر**

| بابەتەکان | تەڵەبات | | | | لەزوو | | | | کۆی گشتی | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | فەیسبووک | | ئینستاگرام | | فەیسبووک | | ئینستاگرام | | | |
| | دووبارە | % | دووبارە | % | دووبارە | % | دووبارە | % | دووبارە | % |
| ناساندنی خزمەتگوزاری کۆمپانیا | 17 | 60.71 | 10 | 43.47 | 6 | 75 | 10 | 83.33 | 43 | 60.56 |
| پەیامی رۆشنبیرکردن | 5 | 17.85 | 8 | 34.78 | 1 | 12.5 | 1 | 8.33 | 15 | 21.12 |
| برەوپێدان | 4 | 14.28 | 4 | 17.39 | - | - | - | - | 8 | 11.26 |
| ئامۆژگاری و رێنمایی کردن | 2 | 7.14 | 1 | 4.34 | 1 | 12.5 | 1 | 8.33 | 5 | 7.04 |
| کۆی گشتی | 28 | 100 | 23 | 100 | 8 | 100 | 12 | 100 | 71 | 100 |

ئەم خشتەیە گرنگی خستنەڕووی بابەتەکان لەلایەن هەردوو کۆمپانیاوە لە گوتاری بازاڕسازی دەردەخات لە ڕێگەی سۆشیال میدیاکانیانەوە بە تایبەت لە هەردوو پلاتفۆرمی فەیسبووك و ئینستاگرامدا، تێیدا دەردەکەوێت کە کۆمپانیاکانی (تەڵەبات و لەزوو) زۆرترین فۆکەسیان خستۆتەسەر ناساندنی خزمەتگوزاری کۆمپانیاکانیان بەڕێژەی (60.56%)، ئەمەش لە میانەی وەشانکردنی بابەتەکانیاندا، بە نزیکەیی هەردوو کۆمپانیا وەکو یەك کاریان کردووە بۆ ناساندنی خزمەتگوزارییەکانیان لە ڕێگەی وەشانکردنی ژمارەیەك پۆست بەشێوەی ڤیدیۆ، وێنە، تێکست و ئەنیمەیشن، وەکو لە خشتەکە ڕوونکراوەتەوە کە (تەڵەبات) زیاتر لە ڕێگەی فەیسبووکەوە کاری بۆ ناساندنی خزمەتگوزاری کۆمپانیاکەی کردووە لە بابەتە بڵاوکراوەکانی بەراورد بە ئینستاگرام. هەریەکە لە پەیامی رۆشنبیرکردن، برەوپێدان و ئامۆژگاری و ڕێنمایی کردن لە پلەکانی دووەم، سێیەم و چوارەمدا دێن.

**خشتەی (2)**

**شێوازەکانی باوەڕپێهێنان لە گوتاری بازاڕسازی کۆمپانیاکانی (تەڵەبات و لەزوو)**

| شێوازەکانی باوەڕپێهێنان | تەڵەبات | | | | لەزوو | | | | کۆی گشتی | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | فەیسبووک | | ئینستاگرام | | فەیسبووک | | ئینستاگرام | | | |
| | دووبارە | % | دووبارە | % | دووبارە | % | دووبارە | % | دووبارە | % |
| سۆزداری – عاتیفی | 99 | 81.81 | 96 | 82.75 | 228 | 98.70 | 50 | 90.90 | 437 | 89.73 |
| لۆژیکی – ئەقڵانی | 2 | 1.65 | 2 | 1.72 | - | - | - | - | 4 | 0.82 |
| بەکارهێنانی هەردوو شێواز | 20 | 16.52 | 18 | 15.51 | 3 | 1.29 | 5 | 9.09 | 46 | 9.44 |
| کۆی گشتی | 121 | 100 | 116 | 100 | 231 | 100 | 55 | 100 | 487 | 100 |

ئەم خشتەیە سرووشتی شێوازەکانی باوەڕپێهێنان لە گوتاری بازاڕسازی هەردوو کۆمپانیای (تەڵەبات و لەزوو) ڕوون دەکاتەوە، تێیدا دەردەکەوێت لە پلەی یەکەم بەڕێژەی (89.73%) بابەتە وەشانکراوەکانی هەردوو کۆمپانیا ئاڕاستەی لایەنی هەست و سۆز (عاتیفی) وەرگران کراون، بە نزیکەیی هەردوو کۆمپانیا وەکو یەك فەیسبووك و ئینستاگرامیان بۆ ئەو مەبەستە بەکارهێناوە.

هاوکات لە پلەی دووەم بەڕێژەی (9.44%) دەریدەخات هەردوو کۆمپانیا لە میانەی بازاڕسازی بۆ کاڵا و بەرهەمەکانیان هەردوو شێوازی باوەڕپێهێنانی سۆزداری و لۆژیکیان بەکارهێناوە، بەڵام لێرەدا (تەڵەبات) زیاتر هانای بۆ ئەو ڕێگایە بردووە و بەکاری هێناوە بەراورد بە (لەزوو)، بەگشتی کۆمپانیاکان هەردوو پلاتفۆڕمی فەیسبووك و ئینستاگرامیان بۆ ئەو ئامانجە بەکارهێناوە.

لە پلەی سێیەمیش لایەنی لۆژیکی دێت بەڕێژەی (0.82%)، تێیدا تەنیا کۆمپانیای (تەڵەبات) بەڕێژەیەکی کەم ئەم شێوازەی لە گوتاری بازاڕسازی بەکارهێناوە لە هەردوو پلاتفۆڕی فەیسبووك و ئینستاگرامدا وەکو یەك، لەکاتێکدا کۆمپانیای (لەزوو) هیچ بابەتێکی لەم شێوەی وەشان نەکردووە.

[1] بڕوانە بەشی (دەربارە)ی پێگەی فەرمی (https://iraq.talabat.com).
[2] بڕوانە بەشی (دەربارە)ی پێگەی فەرمی (https://lezzoo.com).

**خشتەی (3)**

**جۆری بڵاوکراوەکان لە سۆشیال میدیای کۆمپانیاکانی (تەڵەبات و لەزوو) بۆ بازاڕسازی**

| جۆری بڵاوکراوەکان | تەڵەبات | | | | لەزوو | | | | کۆی گشتی | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | فەیسبووک | | ئینستاگرام | | فەیسبووک | | ئینستاگرام | | | |
| | دووباره | % | دووباره | % | دووباره | % | دووباره | % | دووباره | % |
| تێکست + وێنە + گرافیك | 26 | 21.48 | 24 | 20.86 | 235 | 98.32 | 48 | 81.35 | 333 | 62.35 |
| تێکست + وێنە + ئیمۆجی | 32 | 26.44 | 29 | 25.21 | - | - | - | - | 61 | 11.42 |
| تێکست + وێنە + ڤیدیۆ + گرافیك + ئیمۆجی | 24 | 19.83 | 32 | 27.82 | - | - | - | - | 56 | 10.48 |
| تێکست + ڤیدیۆ + گرافیك + ئیمۆجی | 13 | 10.74 | 7 | 6.08 | - | - | 4 | 6.77 | 24 | 4.49 |
| تێکست + ئەنیمەیشن + ڤیدیۆ | 7 | 5.78 | 8 | 5.16 | - | - | - | - | 15 | 2.80 |
| تێکست + گرافیك + ئیمۆجی | 6 | 4.95 | 6 | 3.87 | 1 | 0.41 | 1 | 1.69 | 14 | 2.62 |
| تێکست + ئەنیمەیشن + گرافیك | 7 | 5.78 | 6 | 3.87 | - | - | - | - | 13 | 2.43 |
| تێکست + ڤیدیۆ + ئیمۆجی | 4 | 3.30 | - | - | 1 | 0.41 | 4 | 6.77 | 9 | 1.68 |
| تێکست + ئەنیمەیشن + ئیمۆجی | 2 | 1.65 | 3 | 1.93 | - | - | - | - | 5 | 0.93 |
| تێکست + هایپەر لینك | - | - | - | - | 2 | 0.83 | 2 | 3.38 | 4 | 0.74 |
| کۆی گشتی | 121 | 100 | 115 | 100 | 239 | 100 | 59 | 100 | 534 | 100 |

ئەم خشتەیە جۆری بڵاوکراوەکان لە سۆشیال میدیای کۆمپانیای (تەڵەبات و لەزوو) بۆ گوتاری بازاڕسازی دەخاتەڕوو، تێیدا دەردەکەوێت بەکارهێنانی (تێکست، وێنە و گرافیك) لە پۆستەکان بەمەبەستی سەرنجڕاکێشان و بازاڕسازی بۆ بەرهەم و خزمەتگوزارییەکان زۆرترین جار دووبارەبۆتەوە و بەرێژەی (62.35%) لە پلەی یەکەم دێت، هەردوو کۆمپانیا بەرێژەیەکی بەرچاو پشتیان بەم تەکنیکە بەستووە بۆ ئەوەی بگەن بە زۆرترین کڕیار و کاریگەری زۆرتر لەسەر وەرگرەکانیان دابنێن، بەڵام (لەزوو) لەمەدا پێشەنگە و لە زۆرینەی پۆستەکانیدا لە فەیسبووك و ئینستاگرام پشتی بەم ڕێگایە بەستووە.

لە پلەی دووەمدا بەکارهێنانی (تێکست، وێنە و ئیمۆجی) دێت لە پۆستەکاندا بەرێژەی (11.42%)، ئەم تەکنیکە زۆرترین جار لەلایەن کۆمپانیای (تەڵەبات) لە فەیسبووك و ئینستاگرامدا بەکارهاتووە، بەجۆرێك تەڵەبات لە زۆرینەی پۆستەکانیدا پشتی بەستووە بە بەکارهێنانی ئیمۆجی لەگەڵ تێکستەکانی بۆ ئەوەی سەرنجی وەرگرەکانی زیاتر ڕاکێشێت و وێنەیەکی هزریان لە مێشکدا بۆ دروست بکات، تاکو بنە یەکێك لە کڕیارەکانی بەرهەم و خزمەتگوزارییەکانی کۆمپانیاکە، هەروەها گرنگی زۆریشی بە بەکارهێنانی وێنە داوە، لە بەرانبەردا کۆمپانیای (لەزوو) هیچ پۆستێکی بەم شێوازە وەشان نەکردووە.

هاوکات لە پلەی سێیەم بەرێژەی (10.48%) بەکارهێنانی (تێکست، وێنە، ڤیدیۆ، گرافیك و ئیمۆجی) دێت، لەمەشدا (تەڵەبات) پێشەنگە، بەجۆرێك پشتی بەستوە بە بەکارهێنانی هەر پێنج (مۆدەکە) پێکەوە بۆ ئەوەی گوتاری بازاڕسازی کاریگەرتر بێت و خێراتر بگات بە کڕیارەکانی، بەڵام (لەزوو) هیچ پۆستێکی بەم شێوەیەی نەکردووە.

## 5.6. گوتارشیکاریی فرەمۆدێی (Multimodality)

هەروەکو لە سەرەوە ڕوونمانکردەوە گوتاری فرەمۆدێی جۆرێکە لە جۆرەکانی گوتارشیکاری، تێیدا پشت دەبەستیت بە بەکارهێنانی مۆدە جیاوازەکان پێکەوە بۆ دروستکردنی تێکستە ماناداراکان تاکو کاریگەرییان زیاتر بێت. لەم ڕوانگەوە گەر بەوردی سەرنج بدەین لە خشتەی ژمارە (3) بۆمان ڕوون دەبێتەوە کە هەردوو کۆمپانیا چۆن و بە چ میکانیزمێك کاریان کردووە لەسەر گوتارشیکاریی فرەمۆدێی لە بڵاوکردنەوەی بابەتەکانیان بۆ ئەوەی گوتاری بازاڕسازییان کاریگەرتربێت و باشتر و ساناتر بتوانن بگەن بە زۆرترین جەماوەر و کاریگەرییان لەسەر دروست بکەن، بەمەبەستی ساغکردنەوەی کاڵا و بەرهەم و خزمەتگوزارییەکانیان. بۆ نموونە کاتێك سەیر دەکەین دەبینین هەردوو کۆمپانیای (تەڵەبات و لەزوو) لە ڕێگەی (تێکست، وێنە، ڤیدیۆ، دەنگ، ڕەنگ، ئەنیمەیشن، گرافیك، ئیمۆجی، هایپەر لینك ..هتد) کاریان کردووە بۆ ئەوەی لە وەشانکردنی بابەتەکانیان تێکەڵەیەك لەم مۆدانە بەکاربهێنن تاکو بتوانن بە ئاسانترین شێوە گوتارەکانیان کە بریتییە لە گوتاری بازاڕسازی بگات بە ژمارەیەکی بەرچاوی جەماوەر و بەکاربەر.

تەنانەت هەوڵیانداوە لە ڕێگەی مۆدی وێنەی جووڵاو (GIF)، هاوشێوەی مۆدەکانی دیکە کاربکەن بۆ ئەوەی گوتارە بازاڕسازییەکەیان خێراتر بگات بە وەرگرەکانیان، بۆ ئەوەش سوودیان لە تەکنیکی جۆراوجۆر و وێنەی کارەکتەر و ئەکتەرە نێودەوڵەتییەکانی بواری هونەر و کۆمێدیا وەرگرتووە.

**خشتەی (4)**

**زمانی بەکارهاتوو لە گوتاری بازاڕسازی (تەڵەبات و لەزوو)**

| جۆری زمانەکان | تەڵەبات: فەیسبووک دووبارە | تەڵەبات: فەیسبووک % | تەڵەبات: ئینستاگرام دووبارە | تەڵەبات: ئینستاگرام % | لەزوو: فەیسبووک دووبارە | لەزوو: فەیسبووک % | لەزوو: ئینستاگرام دووبارە | لەزوو: ئینستاگرام % | کۆی گشتی دووبارە | کۆی گشتی % |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| کوردی + عەرەبی + ئینگلیزی | 109 | 90.08 | 114 | 98.27 | 227 | 98.26 | 48 | 85.71 | 498 | 95.03 |
| تەنیا بە ئینگلیزی | 4 | 3.30 | - | - | 4 | 1.73 | 7 | 12.5 | 15 | 2.86 |
| تەنیا بە کوردی | 4 | 3.30 | - | - | - | - | - | - | 4 | 0.76 |
| تەنیا بە عەرەبی | 4 | 3.30 | - | - | - | - | - | - | 4 | 0.76 |
| کوردی + عەرەبی | - | - | 2 | 1.72 | - | - | - | - | 2 | 0.38 |
| کوردی + ئینگلیزی | - | - | - | - | - | - | 1 | 1.78 | 1 | 0.19 |
| کۆی گشتی | 121 | 100 | 116 | 100 | 231 | 100 | 56 | 100 | 524 | 100 |

ئەم خشتەیە تەرخانکراوە بۆ زمانی بەکارهاتوو لە گوتاری بازاڕسازی (تەڵەبات و لەزوو) لەمیانەی پۆستکردنی بابەتەکانیان لە فەیسبووك و ئینستاگرامدا، بۆ ئەوەی ڕادەی بەکارهێنانی زمانە جیاوازەکان دەستنیشان بکەین، وەکو دەردەکەوێت هەردوو کۆمپانیا بەڕێژەیەکی بەرز و لە پلەی یەکەم بەرێژەی (95.03%) لەمیانەی پۆستکردنی بابەتەکانیان هەرسێ زمانی (کوردی، عەرەبی و ئینگلیزی)یان بەیەکەوە بەکارهێناوە، لە ڕیزبەندی دووەم و بەرێژەی (2.86%) بەکارهێنانی تەنیا زمانی ئینگلیزی دێت، تێیدا دەردەکەوێت هەردوو کۆمپانیا لە فەیسبووك وەکو یەك ئەم زمانەیان بۆ بازاڕسازی کاڵاکانیان بەکارهێناوە، بەڵام لە ئینستاگرامدا (لەزوو) چەندین جار زمانی ئینگلیزی بەتەنیا بۆ بازاڕسازی کاڵا و خزمەتگوزارییەکانی بەکارهێناوە، لەکاتێکدا (تەڵەبات) هیچ پۆستێکی لەو شێوەی نەبووە، هەروەها بۆ بازاڕسازی کاڵاکانیان هەردوو کۆمپانیا بەشێوەی جیاواز لە زمانەکانی دیکەش سوودیان وەرگرتووە.

## 6.6. ڕەنگدانەوەی پرسی کۆرۆنا لە گوتاری بازاڕسازیی تەڵەبات و لەزوو

بڵاوبوونەوەی ڤایرۆسی کۆرۆنا لە هەرێمی کوردستان پێشهاتێکی نوێی تەندروستی، کۆمەڵایەتی و ژیاری بوو، ئەمەش وایکرد گۆڕانکاری گەورە بەسەر ژیانی تاکی کوردستانیدا بێت، گەرچی هەوڵەکان بە ئاڕاستەی کۆنترۆڵکردنی ئەم ڤایرۆسە لەلایەن حکومەتی هەرێمەوە بەردەوامی هەیە، بەڵام تائێستا هاوشێوەی وڵاتانی دیکەی جیهان نەتوانراوە بەرێژەی 100% کۆنترۆڵی ڤایرۆسەکە بکرێت، ئەمەش وایکردووە حکومەتی هەرێم بەردەوام گۆڕانکاری لە ڕێکارەکانی بەرەنگاربوونەوەی ڤایرۆسەکە و ڕێگریکردن لە زیاتر تەشەنەسەندنی بکات، گەرچی ئەم ڤایرۆسە لە ساڵی 2022ش بەردەوامی هەبوو، بەڵام لە ساڵی 2021 حکومەتی هەرێم بە چەند قۆناغێك کەرەنتینی گشتی و سنووورداری بەتەواوەتی هەڵگرت، ئەمەش بووە هۆکارێك بۆ ئەوەی ژیانی خەڵك ئاسایی تر ببێتەوە و کاری کۆمپانیاکان زیاتر بێت، بەتایبەت لە شەش مانگی دووەمی 2021، سەرەڕای ئەوەی بەشێك لە ڕێکارە تەندروستییە خۆپارێزییەکان بەردەوامیان هەبوو، وەکو بەستانی ماسك، دوورکەوتنەوەی مەودای کۆمەڵایەتی، خۆپاریزی و وەرگرتنی ڤاکسین..هتد، بەڵام ئەم خۆپارێزییە لە گوتاریی بازاڕسازی هەردوو کۆمپانیای (تەڵەبات و لەزوو) لە ماوەی شەش مانگی کۆتایی 2021 کە وەکو نموونەی ئەم توێژینەوەیە وەرگیراون، هیچ ڕەنگدانەوەیان نەبووە، واتە هەردوو کۆمپانیا لەو ماوەیەدا لە میانەی بڵاوکردنەوەی ڕیکلامەکانیان و بازاڕسازی بۆ کاڵا و بەرهەم و خزمەتگوزارییەکانیان باسیان لە پرسی کۆرۆنا و چۆنیەتی خۆپارێزی لە ڤایرۆسەکە نەکردووە، ڕەنگە ئەمەش بگەڕێتەوە بۆ ئەوەی کە جەماوەر لە ساڵی پێشووتر بێزاربوون لە کەرەنتینە و ڕێکارە توندەکانی خۆپارێزی، هاوکات ئاماژەیە بۆ ئەوەی هەردوو کۆمپانیا ویستوویانە کەشێکی ئارامتر و دوور لە دڵەڕاوکێ بۆ جەماوەر و کڕیارەکانیان دەستەبەر بکەن، بە ئامانجی ڕاکێشانی زیاتری سەرنجیان.

ئەوەی جێگەی تێبینییە هەردوو کۆمپانیا لەو ماوەیەدا ژمارەیەك پێشبڕکێیان بۆ جەماوەر و بەکاربەرانیان ڕاگەیاندووە بە ئامانجی بەکارهێنانی ئەپلیکەیشنەکانیان و بەشداری لە ئۆفەرەکانیان، بەڵام هیچ کێبڕکێیەکیان ڕانەگەیاندووە بۆ هاندانی خەڵك تا پابەندی ڕێکارە خۆپارێزییەکان بن یاخود ڤاکسینی کۆرۆنا وەرگرن.

## 7.6. بنەما سەرەکییەکانی گوتارشیکاریی بازاڕسازیی هەردوو کۆمپانیا

لە ستراتیژییەکانی شرۆڤەی ڕەخنەییانەی گوتاردا چەندین بنەما و پێوەرمان هەن بۆ شرۆڤەکردنی گوتاری کەسایەتییەکان، دەزگا و کۆمپانیاکان...هتد، لێرەدا بە پشتبەستن بە "ستراتیژییەکانی شرۆڤەی ڕەخنەییانەی گوتار"، شیکارییەکی ورد بۆ گوتاری بازاڕسازی کۆمپانیاکانی (تەڵەبات و لەزوو) دەخەینەڕوو، ئەمەش لەسەر بنەمای ئەو نموونانەی سەرەوە کە وەکو لایەنی پراکتیکی وەرگیراون و داتاکان شیکارکراون.

**یەکەم: زیادەڕەوی (Hyperbole):** بەشێك لە خەڵك و لایەن و کۆمپانیاکان زۆرجار لە وەسفکردنی شتێك یاخود کەسێك زیادەڕەوی دەکەن و شتە باشەکانی خۆیان و شتە باشەکانی ئەوانی دیکە بە زیادەوە باس دەکەن و زیاد لە قەبارەی خۆیان گەورەیان دەکەن، لەم تەکنیکەدا زیاتر ئامرازەکانی ئاوەڵناو، میتافۆر و مێتۆنۆمی بەکاردەهێنرێت.

بەسەرنجدان لە گوتاری بازاڕسازی هەردوو کۆمپانیا، بۆمان دەردەکەوێت کۆمپانیاکان زیادەڕەویان کردووە لە پرۆسەی بازاڕسازی بۆ کاڵا و بەرهەمەکانیان، ئەمەش بەهۆی زیاد لە پێویست وەسفکردنی کاڵا و خزمەتگوزارییەکانیان، بۆ نموونە لە ڕیکلامێکی

کۆمپانیای تەڵەبات نووسراوە "پیتزا... واتا پەنیر!"، لەکاتێکدا دەکرێت پیتزایەکی خۆش دروست بکرێت لە گۆشت بەبێ پەنیر یان بە سەوزەوات، یاخود لە ڕیکلامێکی دیکە لە پاڵ دانانی وێنەیەکی پیتزایەك نووسیویەتی "ماندووی؟ فەرموو قاشێك هەڵگرە...هتد". لەکاتێکدا ئەمە شتێکی خەیاڵییە و وەرگر ناتوانێت لە ڕێگەی ئامێرێکەوە ڕاستەوخۆ قاشێك پیتزا هەڵگرێت و بیخوات. یاخود لە پۆستێکی دیکەدا نووسیویەتی "کێك ئەو خواردنەیە کە هەمیشە کاتێکی تایبەتی بۆ تەرخان دەکەین"، ئەمەش جارێکی دیکە زیادەڕەوییە، چونکە دەکرێت لەپاڵ کارکردن کێك بخۆین بێ ئەوەی کاتێکی تایبەتی بۆ تەرخان بکەین.

هاوکات کۆمپانیای لەزوو لە ڕیکلامێکدا نووسیویەتی "لەزوو خۆشبەختی دەگەیەنێت!"، یان لە پۆستێکی دیکەدا نووسیویەتی "ئێمە دڵخۆشی دەگەیەنین"، ئەمەش وەکو ئاماژەیەك بەوەی گەر داوای خزمەتگوزاری یان خواردنێك لە ڕێگەی کۆمپانیاکەوە بکەی، ئەوا خۆشبەخت دەبیت، لەکاتێکدا دەکرێت مرۆڤ بێ ئەوەی داوای هیچ بکات لەم کۆمپانیایە دڵخۆش و خۆشبەخت بێت. ئەو نموونانەی سەرەوە دەرخەری ئەوەن کە هەردوو کۆمپانیا لە گوتارەکانیاندا زیادەڕەویان کردووە بۆ بازاڕسازی کاڵا و خزمەتگوزارییەکانیان، هاوکات وشە و دەستەواژەی وایان هەڵبژاردووە کە بەروونی دەریدەخات کە گوتارەکە زیادەڕەوی تێدایە و ئامانج لێی تەنیا ڕاکێشانی سەرنجی وەرگرەکانە بۆ داواکردنی خواردن یاخود خواردەمەنییەك لەو کۆمپانیایانە.

وێنەی (1)

نموونەی دوو ڕیکلامی هەردوو کۆمپانیا کە ئاماژەن بۆ "زیادەڕەوی" کردن لە گوتارەکانیاندا، تێیدا ستراتیژیەتی گوتاری زیادەڕەویکردنیان بەرکاهێناوە بەمەبەستی بازاڕسازی بۆ کاڵاکانیان، بەجۆرێك هانی خەڵکیان داوە بۆ کڕین و بەشداریکردنی لەو ئۆفەرانە لەپێناو بەدەستهێنانی قازانجی ماددی.

**دووەم: پۆلیشکردن یاخود جوانکردن (Euphemism):** لەم حاڵەتەدا هەوڵدەدرێت لە جیاتی وشە و دەستەواژەی ناشیرین و خراپ، وشە و دەستەواژەی جوانتر و کاریگەرتر دابنرێت و بەکاربهێنرێت، ئەو کەس و لایەن و کۆمپانیایانەی گوتار ئاراستەی جەماوەر دەکەن هەوڵدەدەن بەشێوەیەکی ئەرێنی و باش خۆیان نیشان بدەن و خۆیان لە وشە و دەستەواژە نێگەتیڤ و توندەکان بپارێزن و هەوڵدەدەن وتەکانیان پۆلیش بکەن و بیڕازێنەوە و جوانتر وێنای بکەن، لە هەمانکاتدا مەبەستەکانی خۆشیان بگەیەنن. لێرەدا هەردوو کۆمپانیا بە ڕێگەی جیاواز هەوڵیانداوە بۆ پۆلیشکردنی بەرهەم و خزمەتگوزارییەکانی خۆیان و بەجوان نیشاندانی کارەکانیان، بۆ نموونە کۆمپانیای تەڵەبات نووسیویەتی "لەگەڵ ئێمە جەژنەکەت بکە دوو جەژن"، ئەمە ڕێك وێناکردنە بۆ ئەوەی کاتێك تۆ کاڵا و بەرهەمێك لەو کۆمپانیایە دەکڕیت لە ڕۆژانی جەژندا، ئەوا جەژنەکەت دەبێتە دوو جەژن، واتە جۆرێکە لە جوانکردنی سیمای کۆمپانیاکە. یاخود کۆمپانیای لەزوو لە ڕیکلامێکدا نووسیویەتی "سەیرکردنی فیلم + هاوڕێکەت + شەندەر + پتزا = دڵخۆشی"، ئامانجی سەرەکی کۆمپانیاکە لەم پۆستەدا ڕیکلامکردنە بۆ پیتزا، دەیەوێت بە وەرگر بڵێت بۆ ئەوەی دڵخۆش بیت پیتزاییەك داوا بکە و لەگەڵ هاوڕێکەت بیخۆ و سەیری فیلم بکە، ئەمەش جۆرێکە لە پۆلیشکردن.

**سێیەم: نموونە هێنانەوە:** ئەمە ستراتیژییەتێکی دیکەی گوتارە، تێیدا لایەنی بەرانبەر بۆ بەهێزکردنی قسەکانی خۆی نموونەیەك دەهێنێتەوە، ئەمەش بۆ ئەوەی کاریگەری زیاتر لەسەر بەرانبەر دروست بکات، لەوەدا کۆمپانیای تەڵەبات لە ڕیکلامێکیدا بۆ فرۆشتنی بەرهەمی پیتزا لەپاڵ دانانی وێنەیەکی پیتزاکە نموونەیەکی هێناوەتەوە و نووسیویەتی "دوایین ڕیکۆردی جیهانی لە خواردنی پیتزا 40 قاشە لە ماوەی 10 خولەکدا!، ئەی تۆ چەند قاش دەتوانی بخۆیت؟ دەی با بتبینین!". ئەم نموونەیە دەکرێت ستراتیژییەتی یاری ژمارە (Number game)یشی لەسەر جێبەجێ بکرێت، چونکە لێرەدا کۆمپانیاکە هەوڵیداوە لە ڕێگەی نیشاندانی ژمارەیەك یاخود داتایەك، پاڵپشتی لە گوتارەکەی بکات بۆ ئەوەی بڵێت خەڵك بە ئاسانی دەتوانێ ڕێژەیەکی زۆر لە پیتزا بخوات و تۆش دەتوانی تاقی بکەیتەوە.

**چوارەم: میتافۆر:** یەکێکە لە ستراتیژییەکانی شرۆڤەی ڕەخنەییانەی گوتار، تێیدا وێنەی هزری بەکاردەهێنرێت بۆ بەدیهێنانی ئامانجەکە، بێگومان ئەوەش کاریگەری لە وشە و دەستەواژە سادەکان زیاترە، میتافۆر تەکنیکێکی زمانییە بۆ وەسفکردنی کەسێك یاخود شتێك بە کەسێك یان شتێکی دیکە، (شێروانی، 2020)، بۆ نموونە لە جیاتی ئەوەی بڵێین فلان کەس زۆر بێدەسەڵاتە دەڵێین "مەڕە" یان لە جیاتی ئەوەی بڵێین فلان جێگە زۆر خۆشە دەڵێین "بەهەشتە"، ئەمەش وا دەکات وەرگر ئاسانتر لە بابەتەکە بگات و گوتارەکەش بەشێوەیەکی کاریگەرتر دەگات. لەمڕوانگەوە دەبینین کۆمپانیای تەڵەبات هەوڵیداوە ئەم ستراتیژییەتە لە گوتارەکانی بەکاربهێنێت بۆ نموونە لە ڕیکلامێکی بۆ ئۆفەرێکی تایبەتی نووسیویەتی "خۆشییەکانمان پێکەوە دڵخۆشترمان دەکات و بەشەیرکردنی خواردنەکانمان بەتامتر دەبن. تاگی هاوڕێ نەوسنەکەت بکە و خۆشی ببینن لە بژاردە بێکۆتاکانمان"، لێرەدا دەبینین دەستەواژەی "نەوسن" بۆ کەسانێك بەکارهاتووە کە زیاد لە پێویست حەز و ئارەزوویان بۆ خواردنە، ئەمەش شتێکی سرووشتییە و بەشێك لە مرۆڤەکان ئارەزووی زیاتریان بۆ خواردن و خواردنەوە هەیە بە بەراورد بە زۆرینەی دیکەی کۆمەڵگە، بەڵام لەم

ڕیکلامەدا کۆمپانیاکە هەوڵیداوە لە گوتارەکەیدا وێنەیەکی هزری بەکاربهێنێت بۆ ئەوەی سەرنجی زۆرترین کڕیار بەلای خۆیدا ڕابکێشێت.

وێنەی (2)

نموونەی ئەو ڕیکلامەی کۆمپانیای تەڵەبات کە ستراتیژیەتی "میتافۆر"ی بەکارهێناوە، تێیدا لە ڕێگەی دەستەواژەی "نەوسن" بۆ کەسانێك کە زیاتر لە کەسانی ئاسایی ئارەزووی خواردنیان هەیە، هانی خەڵکی داوە بۆ خواردنی زیاتر و وێناکردنی ئەو کەسانە بە زۆرخۆر، بۆ ئەوەش سوودی لە ستراتیژیەتی گوتاری میتافۆر وەرگرتووە.

## 7. دەرئەنجامەکان

دوای کۆکردنەوەی چەندین زانیاری و داتا و شیکردنەوەی خشتەکانی توێژینەوەکە و خستنەڕوویان بە بەکارهێنانی چەندین ڕێگە و میتۆدی شرۆڤەکاری، توێژینەوەکە بەچەندین دەرئەنجام گەیشت، کە گرنگترینیان بریتین لە:-

1. وروژاندنی هەست و سۆزی وەرگر، یەکێکە لە ڕێگا ئاسانەکان بۆ گەیشتن بە زۆرترین جەماوەر و کاریگەری دروستکردن لەسەریان، بۆیە هەردوو کۆمپانیا لە گوتاری بازاڕسازیاندا ئەم ڕێگەیان زیاتر بەکارهێناوە.
2. بەمەبەستی زیاترکردنی ڕێژەی فرۆش، کۆمپانیاکان لە گوتاری بازاڕسازییاندا لە هەردوو پلاتفۆرمی فەیسبووك و ئینستاگرامدا، کاریان کردووە بۆ ناساندنی خزمەتگوزاری کۆمپانیاکانیان و بڵاوکردنەوەی پەیامی ڕۆشنبیری.
3. سۆشیال میدیا لە سەردەمی کۆرۆنادا بۆتە ئامرازێکی کاریگەر بۆ بازاڕسازی، ئەمەش هانی کۆمپانیاکانی داوە تاکو ئەم ئامرازە زیاتر بەکاربهێنن، بۆ ئەو مەبەستە پشتیان بە گوتاری جیاواز بەستاوە.
4. گوتارشیکاریی فرەمۆدێی یارمەتیدەرە بۆ ئەوەی چەند مۆدێك لە یەککاتدا بەکاربهێنرێت تاکو کاریگەری زیاتر لەسەر جەماوەر دروست بکات، بۆیە کۆمپانیاکان بەشێوازی جیاواز و لە کاتی جیاوازدا ئەم گوتارەیان بەکارهێناوە.
5. بەمەبەستی زیاترکردنی داهات و ڕێژەی فرۆش، کۆمپانیاکان کۆمەڵێك ستراتیژیەتی شرۆڤەی گوتاریان بەکارهێناوە، لەوانەش زیادەڕەوی کردن، پۆلیشکردن یاخود جوانکردن، نموونەهێنانەوە و میتافۆر.
6. بەوپێیەی هەرێمی کوردستان فرە پێکهاتەیە و ژمارەیەکی زۆریش لە هاوڵاتی بیانی لە عەرەب و نەتەوە جیاوازەکان تێیدا دەژین، بۆیە کۆمپانیاکان بۆ گەیشتن بە زۆرترین جەماوەر لە پۆستکردنی بابەتەکانیاندا، لەیەککاتدا هەر سێ زمانی (کوردی، عەرەبی و ئینگلیزی)یان بەکارهێناوە.
7. بۆ دروستکردنی کەشێکی ئارامتر بۆ جەماوەر، لەو ماوەیەدا هەردوو کۆمپانیا لە گوتارەکانیاندا خۆیان پاراستووە لە باسکردنی ڤایرۆسی کۆرۆنا و هاندانی خەڵك بۆ خۆپارێزی و بەکارهێنانی ڤاکسین.

# Marketing Discourse Analysis in Kurdish Social Media During Covid-19

## Express delivery companies for example

**Hiwa Jawad Taha**
Technical Department of Media, Erbil Technical College of Management, Erbil Polytechnic University, Erbil, Kurdistan Region, Iraq.
E-mail: Hiwa.barznji89@gmail.com

**Prof. Dr. Kawa Abdulkarim Rasul Sherwani**
Technical Department of Media, Erbil Technical College of Management, Erbil Polytechnic University, Erbil, Kurdistan Region, Iraq.
E-mail: kawa@epu.edu.iq

**Asst. Prof .Dr. Abdulkhalq Ebrahim Mstaffa**
Technical Department of Media, Erbil Technical College of Management, Erbil Polytechnic University, Erbil, Kurdistan Region, Iraq.
E-mail: abdulkhaliq.mstaffa@epu.edu.iq

**Abstract:**
This study entitles “Marketing Discourse of Kurdish Social Media During Covid-19”: . It deals with the marketing discourse of delivery companies on social media during the spread of Covid-19 in Iraqi Kurdistan Region. It aims at identifying the relationship between marketing discourse of the delivery companies and social media tools used at that period.

The study uses discourse analysis and content analysis. It also uses survey as a tool to collect data from two delivery companies, namely 'Talabat' and 'Lezzoo'.

The study incorporates all delivery companies in the region, but the sample of the study is the two mentioned companies, that have their offices in Iraqi Kurdistan Region. The study concludes that the most important topics used in the discourse of marketing on Kurdish social media by the delivery companies, on Facebook and Instagram, during covid-19, were introducing the companies' services and cultivating the audience. The two companies focus on the discourse of emotion to get the attention of the audience in order to get their trust and confidence.

**Key words:** discourse, discourse analysis, marketing, social media, Covid-19

## سەرچاوەکان


1. دزەیی، پ.ی.د. عەبدولواحید موشیر (2014): پراگماتیکی دەق و گوتار، ناوەندی ئاویر بۆ چاپ و بڵاوکردنەوە، هەولێر.
2. عەلی، د. شێرزاد سەبری (2020): شرۆڤەکرنا گوتاری، کتێبخانەی موکسی، دهۆك.
3. حمد، شێروان حسین و عمر، تەلار صباح (2021): شیکردنەوەی گوتاری ئایینی لەروانگەی تیۆری کردەقسەییەکان، توێژینەوە، گۆڤاری زانکۆی راپەرین، ژمارە 8، ل ل. 48-67.
4. عەلی، دکتۆر نەهرۆ (2016): مارکێتینگ، چاپی سێیەم، نووسینگەی تەفسیر بۆ بڵاوکردنەوە و راگەیاندن، هەولێر.
5. مەلا ئیبراهیم، دکتۆر خۆشەوی (2021): دەروازەیەك بەرەو بازارگەری و ریکلام، چاپی یەکەم، شوێنی چاپ و چاپخانە نەزانراوە (نەنووسراوە).
6. احمد، نەوشیروان فرج (2021): رۆڵی تۆڕەکۆمەڵایەتییەکان لە بازارگەری بۆ زیادکردنی فرۆشی کۆمپانیاکانی پەیوەندیکردن، ماستەرنامە، زانکۆی سلێمانی.
7. صادق، زانا مەجید (2015): بەڕێوەبردنی بە بازاڕخستن و بازرگانی ئەلیکترۆنی، چاپی یەکەم، نووسینگەی تەفسیر بۆ بڵاوکردنەوە و راگەیاندن، هەولێر.
8. کاکەشێخ، هەردەوان محمود (2015): میدیای نوێ و کاریگەرییەکانی، چاپی یەکەم، چاپخانەی کوردستان، سلێمانی.
9. ئیبراهیم، عەبدولخالق (2014): میدیای کوردی لە سەردەمی ئاسمانە کراوەکاندا، چاپی یەکەم، خانەی موکریان، هەولێر.
10. حەمەسەعید، پ.ی.د. نەزاکەت حوسێن (2019): کێشەکانی میدیا لە هەرێم.. ئاوار .. رێگە چارە، چاپی یەکەم، چاپخانەی رۆژهەڵات.
11. عەبدوڵڵا، د. ژینۆ (2019): گوتاری پەخشانی جاهیلی ــ توێژینەوەیەکی شێوازگەری، ڕێککەوتی سەردانی (12.2.2022)، (ئۆنڵاین)، لە وێبسایتی (خاك تیڤی) https://www.khaktv.net/all-detail.aspx?jimare=19748
12. ئەکرەم، ئەلەند (2021): گرنگی سۆشیاڵ میدیا لە دروستکردنی کڕیار نوێ، ڕێککەوتی سەردانی (22.4.2022)، (ئۆنڵاین)، لە وێبسایتی (زانیاری) https://zaniary.com/blog/60873fa1d1654/%DA%AF%D8%B1%D9%86%DA%AF%DB%8C%DB%8C-%D8%B3%DB%86%D8%B4%DB%8C%D8%A7%DA%B5-%D9%85%DB%8C%D8%AF%DB%8C%D8%A7-%D9%84%DB%95-%D8%AF%D8%B1%D9%88%D8%B3%D8%AA%DA%A9%D8%B1%D8%AF%D9%86%DB%8C-%DA%A9%DA%95%DB%8C%D8%A7%D8%B1%DB%8C-%D9%86%D9%88%DB%8E
13. شێروانی، پ.د. کاوە عەبدولکەریم (2020): وانەی گوتارشیکاری میدیایی، زنجیرەیەك دەرسگوتار (موحازەرات)ی ماستەر، بەشی تەکنیکی میدیا، کۆلێژی تەکنیکی کارگێڕی هەولێر، زانکۆی پۆلیتەکنیکی هەولێر.
14. بەشی (دەربارە)ی وێبسایتی https://iraq.talabat.com/ ، ڕێککەوتی سەردانی (12.1.2022).
15. بەشی (دەربارە)ی وێبسایتی https://lezzoo.com/ ، ڕێککەوتی سەردانی (12.1.2022).
16. بازرعة، د. محمود صادق (2015): بحوث التسويق، خوارزم العلمية ناشرون ومكتبات، السعودية.
17. خاتم، خولة و ذيب، أمال (2021): التسويق الإلكتروني من خلال مواقع التواصل الاجتماعي في ظل جائحة كورونا، دراسة تحليلية على عينة من صفحات الفايسبوك، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزاء.
18. نورالدين، مشارة (2014): دور التسويق عبر شبكات التواصل الإجتماعي في إدارة العلاقة مع الزبون، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة، الجزائر.
19. فلاّق، د.محمد (2017): دور شبكات التواصل الاجتماعي في التسويق المعاصر "منظور تحليلي"، المجلة جوان، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الإقتصادية و القانونية، العدد (18)، ص ص 16-25.
20. خاف الله، منال و قتاتلية، وسام (2019): أثر التسويق عبر مواقع التواصل الإجتماعي على قرار الشراء لدى المستهلك، رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر.
21. ئیلسوبکی، نێرمین (2021): أهمية السوشيال ميديا فى التسويق الالكترونى، من الرابط: https://pioneers-solutions.com/blog-importance-social-media-marketing شوهد بتأريخ 31 مارس 2022.
22. Dubbelink, Sanne Ichelle, Constantinides, Efthymios and Herrando, Carolina (2021): Social Media Marketing as a Branding Strategy in Extraordinary Times: Lessons from the COVID-19 Pandemic. (Online). Sustainability 2021, 13, 10310
23. *(Online)*.,JONES, RODNEY H. (2019), DISCOURSE ANALYSIS
24. Kress, Gunther (2011): Multimodal discourse analysis, *(Online)*.
25. Neti, Sisira (2011): SOCIAL MEDIA AND ITS ROLE IN MARKETING. International Journal of Enterprise Computing and Business Systems ISSN (Online) : 2230-8849.
26. Road, Binhe (2018): Multimodal Discourse Analysis of the Movie Argo, Journal Canadian Center of Science and Education, Vol. (11), pp. 132-137.