

## سوق الفواكه والخضر

السلعة	السعر	السلعة	السعر
طماطة	١٠٠٠	تفاح مستورد (أحمر)	١٥٠٠
بطاطا	٥٠٠	تفاح مستورد (أصفر)	١٢٥٠
بادنجان	٧٥٠	برتقال مستورد	١٥٠٠
بصل	٣٥٠		
خس	٧٥٠		
خيار ماء	٧٥٠		

## اسعار العملات أمام الدينار العراقي

العملة	سعر الشراء	سعر البيع
الدولار الاميركي	١٤٧٥	١٤٨٢,٥
اليورو	١٨٣٠	١٨٤٠
الجنيه الاسترليني	٢٦٦٥	٢٦٧٥
الدينار الاردني	٢٠٥٠	٢٠٦٠
الدرهم الاماراتي	٤٢٠	٤٣٠
الريال السعودي	٣٨٠	٣٨٥
الليرة السورية	٢٦,٥	٢٨



# تنشيط العمل المصرفي في العراق

(١-٣)

عصام محمد حسن الماويلي



حيث استأثر بالسوق المصرفية لفترة طويلة كونه المصرف التجاري الوحيد الذي سمحت القوانين الاشتراكية بتواجده في الساحة المصرفية، فلجأ الناس اليه مضطرين ولم يتسكروا.. متعودين ومقتنعين بقوته لأنه مصرف حكومي.

اذن فإن الوعي لدى الجمهور منخفض فيما يخص العمل المصرفي، وقد قلنا بداية ان هذه مسؤولية طرية العملية المصرفية: المصرف والجمهور. ولننظر الى مسؤولية الجهاز المصرفي عن انخفاض درجة الوعي المصرفي عند الناس، ونتبين اسبابها:-

١- الجهاز الاداري المصرفي في المصرف الحكومي ظل لسنوات طويلة متقلاً بالعبء الوظيفي ولم يكثر ان اهمية الاعلان الذي يجذب العملاء، ان طريقة تعميم الاعلان تخصص علم الاعلان والتسويق، ولم يتطور الاعلان المصرفي العراقي رغم اهميته وسرعة تأثيره على المتلقي من الجمهور.

ب- الموظفون خصوصاً موظفي التعامل المباشر لا يتقنون فن البيع الشخصي والذي هو عملية الاتصال الحاصلة بين البائع والمشتري وبشكل مباشر بهدف تشجيعه ومعاونته في تحقيق عملية الشراء للبضاعة او الخدمة، ان البيع الشخصي يحقق هدفاً مهما تسعى اليه جميع المنشآت الخدمية منها والانتاجية وهو رضا الزبون، حيث ان الرضا هو عبارة عن تقييم الزبون

للمخدمات بعد طلبها ويكون الزبون راضياً عندما يحقق نتيجة افضل مما هي متوقعة. ان الموظف الحاذق المعد اعداداً جيداً يستطيع ان يجعل الزبون داعية لمصرفه ومن المحقق بأن هذا الزبون اذا رضي عن المصرف فإنه سيسهم في جذب زبون آخر دون طلب من المصرف كما ان رضا الزبون عن المصرف سيجعله مستمراً في التعامل معه.

ج- ان العمل المصرفي يجب ان لا يقتنع بأنه محدود، اي ان طموحات المصرف يجب ان لا تعرف الحدود، ولذلك لا ينبغي للمصرف ان يتكاسل في الاعلان عن خدماته إذا ما وجد ان وضعه في السوق المصرفي اصبح قوياً وراسخاً ولعل هذا هو سبب تراجع الاعلان عند بعض المصارف. د- الاعلان عن المصرف بشكل لايتماشى مع روح العصر ولايشكل اي حافز لإقبال الناس عليه.

ه- عدم توفير أسباب الراحة للزبان في المصرف من مقاعد وتبريد او تدفئة ونظافة. و- عدم اكتراث مدراء الفروع بشكاوى المراجعين. ز- طول الإجراءات المتبعة في واحدة من اهم العمليات المصرفية المباشرة وهي (الحساب الجاري)، فستجد حتى ينادي المنادي بالرقم الذي يحملونه لكي يتم صرف الصك، ولم يحصل أي تبديل في هذه الإجراءات (وفي غيرها) رغم كثرة الشكاوى.

نفهم من هذا ان مسؤولية اشارة انتباه الناس الى الخدمات التي يقدمها (المصرف) في منطقتهم تقع على عاتق مسؤولي ادارة التسويق في المصرف، ولا بد لهذه الادارة ان تضع في حسبانها تطوير (الوعي) عند الناس والاستمرار في ذلك، اي عدم الركون الى قوالب معينة منها عمر المصرف وتاريخه التجاري وتاريخه التعامل وكثرة مراجعيه، ان هذه الظواهر او الثوابت قد لا تعكس جودة في تقديم الخدمات بل احياناً تعكس اضطراراً عند الناس الى اللجوء الى هذا المصرف دون غيره.. او عندما لا يكون هناك مصرف منافس (حقيقي) امام هذا المصرف، وبرز مثال امامنا هو (مصرف الرافدين)

التسويق فالمصرف يعمل ضمن سوق مصرفية ويشكل مع المصارف الأخرى الجهاز المصرفي، هذا يعني ان عليه ان يقتنص فرص العمل بسبب شدة المزاومة وشدة المنافسة، فالزبان تجذب الي من يقدم خدماته أكثر من المصارف المماثلة وهذه حقيقة لا شك فيها، فلا بد من اعداد (خطة تسويقية) ويشكل دقيق وعدم ترك المصرف يسير بلا هدى في عالم متزاحم متنافس. يعتبر تخطيط التسوق عملية مربحة لكونه يحدد عمل النشاط التسويقي في المستقبل وتوقع مسؤولية دراسة التغييرات الداخلية والخارجية للبيئة على عاتق العاملين في ادارة التسويق.

الجيد. فمن واجبات المصرف الأساسية بناء سياسة تسويقية استراتيجية لغرض جذب العملاء اليه وتقديم الخدمات لهم بأفضل وأحسن وأحدث الطرق لكي يشعر الزبان ان المصرف قد (خدمهم) فعلاً. ان عملية جذب العملاء إذا تمت بشكل علمي ودقيق فلا بد وان توثق ثمارها بشكل تزايد ان عملية جذب العملاء إذا تمت بشكل علمي ودقيق فلا بد ان تؤدي الى نجاح المصرف في تحقيق ما يريده من الارباح وتترسخ مكانته في سوق العمل ولدى الناس.

هنا نحن امام مسألة تخطيط تسويق من مشاكل النشاط الاداري ولا يمكن فصله عن امكانيات وفرص السوق فهو ضمن المسؤوليات الادارية في

عديدة جداً لا مجال هنا لتفصيلها. ولهذا يجب النظر الى المصرف بشكل (خاص) لأن وظيفته في المجتمع (خاصة) واداءه (خاص).. وعلاقة الناس به أيضاً (خاصة)، فلا بد من معرفة رؤيا الناس للمصرف.. ورؤيا المصرف للناس من حوله، وهذا ما حاولت ان ابحثه.. وبحث عنه.

تدریس في كلية بغداد للعلوم الاقتصادية يمكن القول بأن للمصرف خدمات يريد تسويقها الى الزبائن.. ومفهوم التسويق الحديث يعني الوفاء بما يطلبه المستهلك او العميل من اداء فإذا ما استطاع المصرف ان يجعل اقبال الزبائن على خدماته في مستوى متصاعد، فإنه يكون قد أوفى بتطبيق مفاهيم التسويق الحديث ونجح في زيادة الوعي المصرفي لدى الناس.

ويجب ان تكون استراتيجية تقديم الخدمات (عند المصرف كقوة ونشطة وتهدف الى جذب العملاء بشكل مستمر، والكفاءة التسويقية تعني تلك الأنشطة التي تهدف اشباع رغبات المستهلكين من السلع والخدمات، فإذا ما وجد الزبون ان مصرفاً ما قد اشبع حاجاته من الخدمات فلا بد انه سيريد من تعامله معه، والعكس لا بد ان ينظر الزبون ويجعله يبحث عن مصرف آخر ويؤدي ذلك الى زعزعة ثقته بالجهاز المصرفي إذا ما وجد المصرف الآخر لا يفكر أيضاً- باشباع حاجاته في الخدمة المصرفية وبالشكل

يحافظ على علاقة مستديمة معهم؟ وما تصوراتك في هذا المجال؟ وهل هناك استراتيجية حقيقية لدى المصارف؟.

سيكون -بطبيعة الحال- مجال البحث هو الزبون العراقي والمصرف العراقي (اخترت مصرفاً حكومياً وأحد المصارف الأهلية).

المصارف في معظم دول العالم اصبح جزءاً مهماً من الحياة الاقتصادية والاجتماعية، بل صارت جزءاً لا يمكن فصله عن الحياة اليومية للناس.

في العراق لا ينظر الى المصرف بهذه الكيفية وسنجد ان سبب ذلك يعود الى المصرف والناس معاً، ان العمل المصرفي ليس وظيفة اعتيادية ولذلك لا يكون الارتباط به والتعامل معه شيئاً اعتيادياً يشبه التعامل مع بقية الدوائر.

المصرف ليس (دائرة) بالمعنى المعروف.. ومن الجائز ان اسميه (همزة وصل) بين اناس لديهم ثروة ولكن ليست لديهم مشاريع لتغذيتها بهذه الثروة، وبين اناس لديهم مشاريع ولكن حيلتهم المالية قليلة.. ويأتي دور (همزة الوصل) هذه لإعادة ترتيب هذا الوضع فيتم عن طريق ترسيب الاموال من اولئك الى الزبائن وحتم على التعامل معه وايداع اموالهم لديه لأنه سوف يقوم باقراض الآخرين من هذه الاموال وهو بطبيعة الحال يفعل ذلك بدافع الكسب ولا يقتصر عمله على الاقراض ولكن يشمل عمليات

كانت العلاقة التي تربط الناس بالمصرف ومازالت، تشغل بالك الكيويون من العاملين في مجال المصرفية، ولا شك ان مسوقيا العمل المصرفي حاولوا- ومازالوا يحاولون- جذب العملاء لتحقيق المكاسب التي أنشأ من اجلها المصرف، ولذلك لا يدخرون جهداً في سبيل تذليل أية عقبات في طريق العلاقة بين المصرف وزبونه مهما كانت نوعية العلاقة.

لقد طرحت تلك العلاقة في هذا البحث من عدة زوايا وحسب العملية المصرفية كأن تكون حساباً جارياً أو إستقراضاً أو استلام راتب تقاعدي.. الخ.

في هذا البحث لم يكن المطلوب تناول موضوع العمل المصرفي بكل تفاصيله ودواخله وشواغله بل المطلوب هو مكانة المصرف عند الناس، اي ماذا يعني المصرف بالنسبة للناس، وكيف يتصورون المصرف في افضل صورة، إضافة الى ذلك ما شواغل (التسويق) لدى المصرف نفسه؟ وكيف يكسب زبائنه؟ وكيف

## في سوق الحاسبات الالكترونية...

# حركة دائبة رغم ركود بقية الاسواق

بغداد / محمد شريف ابو ميسم

خدمة الانترنت بمعدل ٤٥ الف دينار فقط شهرياً، يمكن استخدام هذه المنظومة وعلى مدار الساعة، وهنا لا بد لنا من ان لانفعل رغبة الشباب في ذلك، الذين يشكلون السواد الأعظم من المستخدمين لهذه الشبكة.

وعلى أية حال فانك يمكن ان تحصل على حاسبة بمواصفات وممتانة عالية جداً وبسعر قد يصل الى مليون ونصف المليون دينار، ويمكنك ان تحصل على حاسبة بمواصفات عالية ولكنها بمتانة متواضعة وبسعر قد يصل الى ٣٥٠ الف دينار وختم السيد سامي حديثه قائلاً: ان (البالات) لم تستثن سوق الحاسبات فقد بيعت في المحافظات (حاسبات P3 بالات) بسعر كان حده الاعلى (١٠٠) الف دينار فقط.

ندرة وجود الفنيين المتخصصين في تصليح هذه القطع الالكترونية مع عدم وجود قطع الغيار، الامر الذي يجعل (الكارت) المستخدم غير ذي جدوى، فيتم استبداله بالكامل. وعندما يصاب احد اجزائه بالعطب.. واعتقد ان انخفاض اسعار الخدمة التي تقدمها شبكة الانترنت وراء الاقبال الكبير على شراء الحاسبات الالكترونية، فمن العلوم ان اكثر من خمسة ملايين مواطن عراقي يعيشون في خارج الوطن، ويمكن لأي من اقاربهم الاتصال بهم ومشاهدتهم لمدة ساعة كاملة وبسعر الف دينار فقط.. وهذا الاتصال المسموع والمرئي ارضى وافضل بكثير من الاتصال الهاتفي.. فهناك تقنية جديدة حازت الكثير للاشتراك في منظومة محلية حديثة توفر

اصحاب المحال الصغيرة مستوردين وهم غير متمرسين في عملية الاستيراد، إذ يلجأ هؤلاء الى استيراد البضاعة غير الجيدة بسبب فارق السعر، الامر الذي ينعكس على عدد القطع غير الصالحة، وبالتالي يضطر المستورد الى رفع السعر لتعويض خسارته في القطع الصالحة، ناهيك عن الغش الصناعي الذي يحدث بعلوم المستورد او بدون علمه، حيث يقوم المجهز ويطلب من المستورد احياناً بتثبيت (الماركة) المطلوبة على القطع التي تحمل المواصفات الشكلية، ولكنها لا تحمل نفس الكفاءة، وبالتالي يضطر المستهلك لاستبدالها في فترة قصيرة نتيجة عدم كفاءتها مما يزيد الطلب الذي ينسحب على السعر. وهنالك اسباب اخرى، من اهمها..

بيع وصيانة هذه الاجهزة، الى خمسة اضعاف عما كانت عليه قبل ثلاث سنوات، فصار هذا المركز بمثابة السوق الرئيسي في العراق والذي يزود مختلف المحافظات لمستخدميها من طلبة الجامعات ودوائر الدولة والمحال التجارية والكثير من المهن الأخرى وحتى الأطفال من خلال الألعاب الالكترونية، اضع الى ذلك فهي النافذة التي يطل من خلالها المستخدم لشبكة المعلومات المحلية.. يقول سامي رضوي وهو احد العاملين في هذا المجال.. ان ارتفاعاً قد طرأ على اسعار الحاسبات عما كانت عليه في السنة الماضية، والسبب في ذلك يعود الى جملة اسباب اهمها.. الطلب المتزايد، والذي جعل الكثير من

السلع، فانتعشت هذه السوق فظهر لها مركز رئيسي في منطقة الصناعة قرب الجامعة التكنولوجية، وازداد عدد المحال والمكاتب وجميعها متخصص في

الشركات المصنعة على تسويق القديم من منتجاتها والتي لا تلقى اقبالا في الاسواق العالمية، الى السوق العراقية المتعطشة لهذه

من بين الاسواق التي شهدت تنامياً ملحوظاً في السنوات الثلاث الاخيرة سوق الحاسبات الالكترونية.. فقد تزايد الطلب وبشكل ملحوظ على هذه الاجهزة لاسباب عديدة ومختلفة (ياتي في صدارتها الارتفاع الملحوظ في مستوى دخل الفرد، وانخفاض اسعار هذه الاجهزة عما كانت عليه سابقاً.. فعندما كان سعر الشهر الشهري للموظف لا يتعدى العشرة الاف دينار، كان سعر الحاسبة P1 وهي حاسبة ذات كفاءة منخفضة يتجاوز المليون دينار، اما الان فان سعر الحاسبة P4 ذات مواصفات معتدلة وهي الاحدث في سوق الحاسبات، لا يتجاوز الـ ٤٥٠ الف دينار، ويعود هذا الانخفاض في السعر الى الغاء الرسوم الكمركية، والذي شجع



المحلي للصين بنسبة ١٠,٢% في الربع الأول من العام الحالي مقابل الفترة نفسها

## الخليج ينظم مؤتمراً للمانهين لتأهيل الاقتصاد اليمني

وتشير التقديرات الى أن اليمن يحتاج إلى استثمارات بقيمة ٤٠ مليار دولار لتقليل الفجوة الاقتصادية مع دول الخليج ومساعدته على الانضمام للمجلس. وكان التبادل التجاري بين صنعاء ودول الخليج قد تجاوز العام الماضي ثلاثة مليارات دولار.

الوياض/الوكالات قال الأمين العام لمجلس التعاون الخليجي عبد الرحمن العطية إن المؤتمر الدولي للمانهين سينعقد في تشرين الثاني المقبل لتأهيل الاقتصاد اليمني. كما أكد العطية انعقاد مؤتمر آخر لاستكشاف الفرص الاستثمارية لليمن بمشاركة رجال أعمال خليجيين ويمنيين.

## بكلية ٦ مليارات دولار السعودية تعزز إقامته مجمعين للبتروكيماويات

للإكتتاب العام وبالتكلفة الفعلية في البورصة. وأضاف أن مجمع الجبيل ستشارك فيه شركات أوروبية ويابانية وأميركية إضافة إلى شركة محلية. وأكد الوزير السعودي أن لشروعين يأتيان ضمن خطة لتوسيع القاعدة الاقتصادية والصناعية للمملكة بهدف توفير فرص لقيام صناعات تحويلية جديدة معتمدة على هذه المنتجات وتوفير وظائف جديدة.

الوياض/ وبتوز تعزز السعودية إقامة مجمعين للبتروكيماويات في منطقتي الجبيل وينبع الصناعيتين بتكلفة قدرها ٢٣ مليار ريال (٦,١ مليارات دولار). وقال وزير البترول والثروة المعدنية السعودي علي النعيمي إن حصة من أسهم المشروعين ستطرح

## جينتاو يعلن نمو الناتج المحلي للصين بنسبة ١٠,٢%

من عام ٢٠٠٥. وأكد جينتاو محافظة مستوى نمو جيد أدى إلى زيادة إجمالي الناتج المحلي بنسبة ١٠,٢% في الربع الأول من العام الحالي. ولم يوضح جينتاو أي بيانات اقتصادية أخرى عن الربع الأول من هذا العام خلال اللقاء الذي ركز على العلاقات التجارية بين الصين وتايوان. وقد ارتفع إجمالي الناتج المحلي في الصين بنسبة ٩,٩% خلال العام الماضي كاملاً

المحلي للصين بنسبة ١٠,٢% في الربع الأول من العام الحالي مقابل الفترة نفسها

بكين / أ ف ب أعلن الرئيس الصيني هو جينتاو ارتفاع إجمالي الناتج



المحلي للصين بنسبة ١٠,٢% في الربع الأول من العام الحالي مقابل الفترة نفسها