

Analysis of the impact of certain factors related to the development of Iraqi banks and the innovation of new electronic services

Essam Al-Husseini¹, Nagham H. Neama²

¹University of Kent, UK

² Economics of Investment management and Business, College of Business Economics, Al-Nahrain University, Baghdad, Iraq

Article information:

Received: 09-02- 2024

Revised: 21-02- 2024

Accepted: 25-02- 2024

Published: 25-04- 2024

***Corresponding author:**

Essam Al-Husseini
essam@esraa.edu.iq

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract:

It is not superfluous to claim that Iraqi banks are not technologically advanced. The aim of this research is to identify the factors that affect the adoption of electronic banking services in the Iraqi banking industry. The researchers focused on discussing and examining three main factors: the technological factor, the systems factor (legal and economic), and the environment factor (internal and external). The researchers used the descriptive approach in presenting and discussing the theoretical framework of the research and previous studies. Then they used the analytical statistical approach in examining the influencing factors. The questionnaire method was used to collect primary data from the research sample, which represented 16 Iraqi banks. 101 questionnaires suitable for analysis were obtained. Compiling the answers and analysing them statistically. The results of the study indicated that the main obstacles facing the Iraqi banking industry in adopting electronic banking services are: security risks, lack of trust, lack of a legal and regulatory framework, lack of information and communications technology infrastructure, and lack of competition between local and foreign banks. The researchers proposed a series of measures that the banking industry and government could take to address the various challenges identified. These measures include: creating a clear set of legal frameworks on the use of technology in the banking industry, supporting the banking industry by investing in ICT infrastructure, and banks should focus on competing in technological innovation rather than the traditional rules of retail banking competition.

Keywords: electronic banking services, Iraqi banks, technological determinants.

Conclusions:

Through the research journey, several conclusions have been reached, including:

1. Decreased level of infrastructure for information and communication technology.
2. Lack of a sound and comprehensive legal framework covering electronic banking services. In addition to the aforementioned factors that affect the adoption of electronic banking services in Iraq, the study results also showed:
3. Security risks and lack of trust in technological adoption are major barriers to the system.
4. The level of security risks associated with electronic banking services such as ATMs, online banking, mobile banking, etc., poses various challenges for most banks.
5. The absence of competition between local and foreign banks is another challenge to the adoption of electronic banking services in Iraq.
6. The available technical and managerial skills in Iraqi banks for adopting electronic banking services are also limited. This affects technology selection in Iraqi banks.
7. Finally, general customers' ignorance about how to benefit from electronic banking services is an additional factor hindering Iraqi banks.

Overall, the results of this study provide additional insights into the current status of adopting electronic banking services and their impact on the growth of these services in Iraq. Furthermore, understanding the barriers identified in this study that hinder the adoption of electronic banking services may help determine a better course for development enhancement. It would also be beneficial for all sectors within the country's financial industry to increase awareness and understanding about the benefits offered by electronic banking services.

تحليل تأثير بعض العوامل ذات الصلة بتطور المصارف العراقية وابتكار خدمات إلكترونية جديدة

عصام الحسيني^{1*}، نغم حسين نعمة²
¹جامعة كينيت، بريطانيا

² اقتصاديات إدارة الاستثمار والاعمال، كلية اقتصاديات الاعمال، جامعة النهريين، بغداد، العراق

معلومات البحث:

- تاريخ استلام البحث: 2024-02-09
- تاريخ ارسال التعديلات: 2024-02-21
- تاريخ قبول النشر: 2024-02-25
- تاريخ النشر: 2024-04-25

*المؤلف المراسل:

عصام الحسيني
essam@esraa.edu.iq



هذا العمل مرخص بموجب
المشاع الإبداعي نسب المصنف 4.0
دولي (CC BY 4.0)

المستخلص:

ليس من نافلة القول إن نزع إن البنوك العراقية غير متطورة من الناحية التكنولوجية، الهدف من هذا البحث هو تحديد العوامل التي تؤثر على اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية في الصناعة المصرفية العراقية. وركز الباحثان على مناقشة وفحص ثلاثة عوامل رئيسية هي العامل التكنولوجي وعامل النظم (القانونية والاقتصادية) وعامل البيئة (الداخلية والخارجية). استخدم الباحثان المنهج الوصفي في عرض ومناقشة الاطار النظري للبحث والدراسات السابقة، ثم استخدم المنهج الاحصائي التحليلي في فحص العوامل المؤثرة، وتم استخدام أسلوب الاستبانة في جمع البيانات الأولية من عينة البحث التي تمثلت في 16 مصرفاً عراقياً، وتم الحصول على 101 استبانة صالحة للتحليل، وبعد توضيب الأجوبة وتحليلها احصائياً أشارت نتائج الدراسة إلى أن العوائق الرئيسية التي تواجهها الصناعة المصرفية العراقية في اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية هي: المخاطر الأمنية، وانعدام الثقة، والافتقار إلى الإطار القانوني والتنظيمي، والافتقار إلى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغياب المنافسة بين المصارف المحلية والأجنبية. واقترح الباحثان سلسلة من التدابير التي يمكن أن تتخذها الصناعة المصرفية والحكومة لمواجهة التحديات المختلفة التي تم تحديدها. وتشمل هذه التدابير ما يلي: إنشاء مجموعة واضحة من الإطار القانوني بشأن استخدام التكنولوجيا في الصناعة المصرفية، ودعم الصناعة المصرفية من خلال الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ويجب أن تركز البنوك على المنافسة في مجال الابتكار التكنولوجي بدلاً من القواعد التقليدية للمنافسة المصرفية للأفراد.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الإلكترونية، المصارف العراقية، المحددات التكنولوجية.

1. مقدمة

إن النمو السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يطرق ابواب لكل البنوك العالمية، ويحثها على تبني خدمات الكترونية متلائمة مع العصر، وسوف ان تكون البنوك العراقية بمنىء عن ذلك. وتلعب الابتكارات التكنولوجية دوراً حاسماً في الصناعة المصرفية من خلال خلق قيمة للبنوك والعملاء، حيث أنها تمكن العملاء من إجراء المعاملات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة البنك. ومن ناحية أخرى، فإن الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك تجعل المنافسة أكثر فعالية في البيئة العالمية من خلال توسيع منتجاتها وخدماتها بما يتجاوز قيود الزمان والمكان (Datep,2022,130).

ليس من نافلة القول إن نزع إن البنوك العراقية متخلفة من الناحية التكنولوجية، فقد وصل الحال الى عدم امتلاك معظم البنوك موقعاً الكترونياً فعالاً يشابه مواقع البنوك في العالم المحيط بنا، لذا ينبغي على المصارف العراقية أن تحدد موقفها اتجاه التطور، وتضع جدولاً زمنياً وخططاً واضحة لذلك. وبشكل عام، تقوم جميع البنوك في العراق، باستثناء بعض الحالات النادرة، بتقديم خدماتهم للعملاء باستخدام الأساليب التقليدية. ونتيجة لهذا النهج، يعاني العملاء من تجربة مالية تكون مخيبة للأمل في العراق، حيث يتعين عليهم ضياع وقتهم في السفر للبحث عن فروع البنوك وانتظار طويل للوصول إلى حساباتهم. يعزى هذا التحدي بشكل خاص إلى عدم تكامل فروع نفس البنك، مما يعني أنه حتى داخل نفس البنك، يجب على العملاء زيارة الفرع الذي تم فيه فتح حساباتهم على أرض الواقع.

تحتل التكنولوجيا مكانة متنامية في العالم الحديث، حيث تعد من أهم العوامل التي تؤثر على الاقتصادات والمجتمعات. يعيش العراق تحديات كبيرة في مجال انتقال المصارف من النظم التقليدية إلى النظم التكنولوجية، وهذه التحديات مرتبطة بعوامل متعددة تشمل التكنولوجيا نفسها، والنظم القانونية والاقتصادية، والبيئة المحيطة.

في هذا السياق، سنستعرض كيفية تأثير التكنولوجيا، والنظم، والبيئة على عملية انتقال المصارف العراقية من النظم التقليدية إلى النظم التكنولوجية. سنناقش كيف يمكن للتكنولوجيا تحسين كفاءة وفعالية العمليات المصرفية، وكذلك كيف يمكن للنظم القانونية والاقتصادية دعم هذا الانتقال، بالإضافة إلى العوامل البيئية التي يجب مراعاتها أثناء هذه العملية.

من المهم فهم كيفية تفاعل هذه العوامل مع بعضها البعض وكيف يمكن تحقيق التوازن بينها لضمان انتقال ناجح نحو النظم التكنولوجية وتحسين الأوضاع الاقتصادية والبيئية في العراق. سنتناول هذه القضايا بمزيد من التفصيل في الأقسام اللاحقة من البحث.

١.١. مشكلة وتساؤلات البحث

أصبح التقنن في اتقان الخدمات المصرفية الالكترونية من سمات المصارف الحديثة في جميع انحاء العالم -عدا بعض الدول التي تعيش في عالمها الخاص - وليس من نافلة القول إن نزع إن البنوك العراقية متخلفة من الناحية التكنولوجية، وتتبقى مشكلة الدراسة من ضرورة تشخيص ومناقشة العوامل التي تساعد أو تؤثر على انتقال مصارفنا من الخدمات اليدوية الى الالكترونية. ويمكن صياغة التساؤلات البحثية التالية للتعبير عن كنه المشكلة.

- هل تؤثر التكنولوجيا على كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية في العراق؟
- هل تؤثر النظم القانونية والاقتصادية على كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية في العراق؟
- هل تؤثر البيئة (الداخلية والخارجية) على كفاءة وفعالية الخدمات المصرفية في العراق؟

٢.١. أهمية البحث

البحث حول انتقال المصارف العراقية من النظم التقليدية إلى النظم التكنولوجية يحمل أهمية كبيرة على العديد من الأصعدة منها:

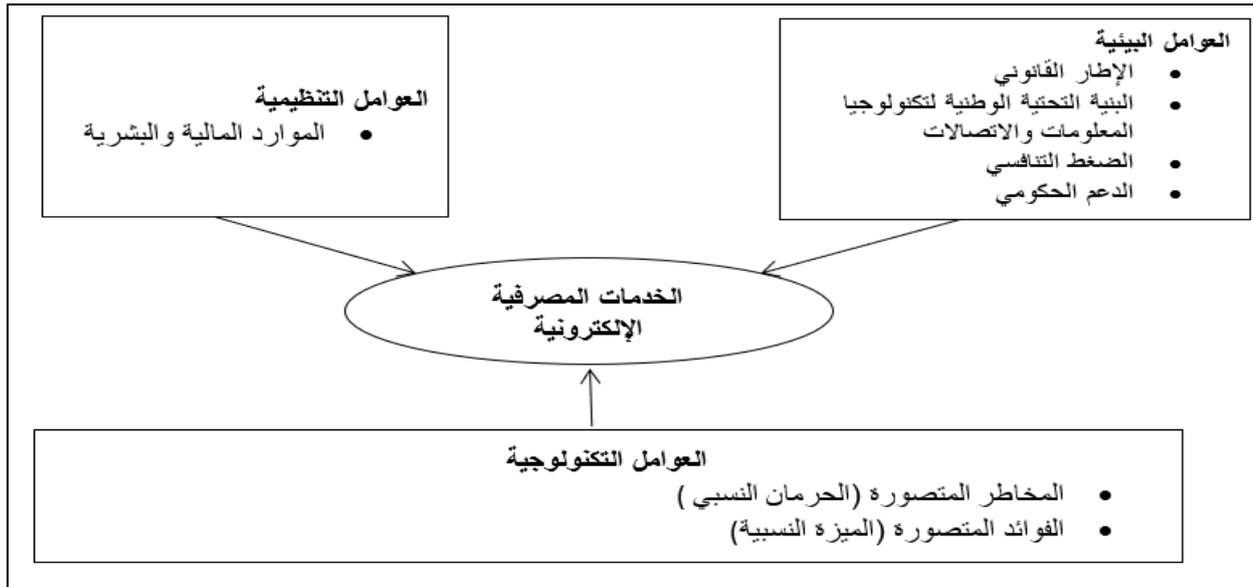
- تحسين الكفاءة المصرفية: يمكن للنظم التكنولوجية أن تزيد من كفاءة العمليات المصرفية، مما يساهم في تقليل التكاليف وزيادة الربحية.
- تعزيز الشمول المالي: يمكن أن تساهم التكنولوجيا في جعل الخدمات المصرفية أكثر إمكانية الوصول للمواطنين في مناطق مختلفة من العراق، مما يعزز الشمول المالي.
- تعزيز الاقتصاد الوطني: الانتقال إلى النظم التكنولوجية يمكن أن يعزز النمو الاقتصادي من خلال تحفيز الاستثمارات وزيادة الإنتاجية.
- تحسين الأمان المصرفي: توفير أمان معاملات المصرفي يعتبر أمراً حاسماً، والتكنولوجيا يمكن أن تقدم حلاً فعالاً لحماية البيانات المالية ومكافحة الاحتيال.
- تحقيق التنمية المستدامة: بتحسين البيئة المصرفية، يمكن للعراق العمل نحو تحقيق التنمية المستدامة وتوجيه استثمارات أفضل.
- تعزيز الابتكار: البحث في هذا المجال يمكن أن يشجع على التفكير الإبداعي وتبني التقنيات الجديدة في القطاع المصرفي.

٣.١. هدف البحث

يهدف البحث الى دراسة وتحليل تأثير التكنولوجيا والنظم والبيئة على عملية انتقال المصارف العراقية من النظم التقليدية إلى النظم التكنولوجية. يهدف البحث إلى فهم العوامل المؤثرة والعقبات التي تواجه هذا الانتقال، وتحديد الفرص والاستراتيجيات التي يمكن تبنيها لتعزيز هذا الانتقال بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، يهدف البحث إلى تقديم توصيات ومقترحات تساهم في تحسين النظم المصرفية وزيادة الفوائد الاقتصادية والاجتماعية للعراق ومواطنيه. وكذلك هذا الهدف ينطوي على تحليل مفصل للمشكلة والتساؤلات المطروحة في البحث، ويهدف إلى تقديم مساهمة معرفية قيمة وتوجيهات عملية لتحسين الوضع الحالي ودعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في العراق.

٤.١. نموذج الدراسة

لقد استخدم العديد من الباحثين أطر عمل مختلفة في دراسة تبني الابتكار التكنولوجي الجديد. ومن بين الأطر التي تم تطويرها بناءً على الدراسات السابقة هو الإطار الذي يتضمن التكنولوجيا والتنظيم والبيئة -Technology-Technology-organisation-Environment framework (TOE). إي يحدد ثلاثة عوامل أساسية لتبني الانتقال الى الخدمات التكنولوجي. من الدراسات التي تبنت هذا الإطار هي دراسة (Mohamed,2020,32) وكذلك دراسة (Vuong,2023,13). وفقاً (Boro,2015, 3) فإن اعتماد التكنولوجيا داخل المنظمة يتأثر بالعوامل المتعلقة بالسياق التكنولوجي، والسياق التنظيمي، والبيئة الخارجية. وبناءً على ذلك، سيعتمد الباحثان إطار TOE لتلخيص العوامل الرئيسية المحتملة التي تؤثر على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية. الشكل التالي يوضح ذلك:



- يشير العامل التكنولوجي إلى تصور المستفيد لخصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية. والتي تشمل المزايا النسبية (الفوائد المُدرَكة)، والعيوب النسبية (المخاطر المُدرَكة).

- بينما يشير العامل التنظيمي إلى خصائص المنظمة (كالموارد المالية والبشرية)، التي تؤثر على قدرتها على تبني واستخدام النظم الإلكترونية.

- ويشير العامل البيئي إلى البيئة الخارجية التي يعمل فيها المصرف وحاجتها لدعم تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.

٥.١. فرضيات البحث

لتحقيق هدف البحث، يفترض الباحثان ما يلي: -

- ١- يؤثر العوامل التكنولوجي على تبني المصارف العراقية للخدمات الإلكترونية.
- ٢- يؤثر العوامل التنظيمي على تبني المصارف العراقية للخدمات الإلكترونية.
- ٣- يؤثر العوامل البيئية على تبني المصارف العراقية للخدمات الإلكترونية.

٢. الإطار النظري والدراسات السابقة

١.٢. تعريف وأنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

الخدمات المصرفية الإلكترونية هي خدمات تقدمها المؤسسات المالية باستخدام التكنولوجيا الرقمية والإنترنت لتيسير إجراءات المصرفية للعملاء. هذه الخدمات تسعى إلى تحسين الوصول والسهولة والأمان في إدارة الأمور المالية. هناك عدة أنواع من الخدمات المصرفية الإلكترونية (Pakurár, 2019, 113)، تشمل:

- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: وتشمل الصرافة عبر الإنترنت، ومراقبة الحسابات: عرض الرصيد والمعاملات والبيانات المالية لحسابات العملاء عبر الإنترنت.

- التطبيقات المصرفية على الهواتف الذكية: وتشمل تطبيقات الهواتف المحمولة تسمح للعملاء بإجراء معاملات مصرفية ومتابعة حساباتهم أثناء التنقل. تتيح هذه التطبيقات تحويل الأموال، ودفع الفواتير، وإيداع الشيكات عبر الهاتف.

- خدمات الدفع الإلكتروني: وتشمل دفع الفواتير عبر الإنترنت: إمكانية دفع فواتير الخدمات العامة والمدفوعات الشهرية عبر الإنترنت. محافظ إلكترونية: تمكين العملاء من تخزين الأموال وإجراء المعاملات الإلكترونية عبر حسابات محافظ إلكترونية.

- التحويلات الإلكترونية: وتشمل تحويل الأموال عبر خدمات الحوالات الدولية أو الوطنية عبر الإنترنت. خدمات التحويل بين حسابات مصرفية مختلفة أو بين مصارف مختلفة.

- خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول: وتشمل الدفع باستخدام الهاتف المحمول في المتاجر والمطاعم والخدمات الأخرى. واستخدام تقنيات مثل الباركود و NFC لإجراء المعاملات.

- الخدمات المصرفية عبر البريد الإلكتروني: وتشمل تلقي إشعارات وتحديثات حول الحسابات والمعاملات عبر البريد الإلكتروني. وكذلك تلقي البيانات المالية الشهرية عبر البريد الإلكتروني.

هذه بعض أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية الشائعة. تمكن هذه الخدمات العملاء من إدارة أمورهم المالية بسهولة وفعالية، وتوفير الوقت والجهد، وتقديم مزيد من الخيارات والأمان في التعاملات المصرفية.

(Uzkurt, 2013, 100)

٢.٢. محاسن استخدام الخدمات الإلكترونية

هناك العديد من المحاسن لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، وقد أشار (Vuong, 2023, 115) الى بعضاً منها والتي تشمل:

- السهولة والوصول السريع: يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان باستخدام الإنترنت أو تطبيقات الهواتف المحمولة.

- توفير الوقت: تتيح الخدمات الإلكترونية للعملاء تنفيذ معاملاتهم دون الحاجة إلى زيارة الفروع المصرفية، مما يوفر الوقت والجهد.

- مراقبة دقيقة: يمكن للعملاء مراقبة حساباتهم بشكل دقيق ومتابعة المعاملات والأرصدة بسهولة.

الخدمات المصرفية الإلكترونية للتعامل مع هذه المساوئ وتجنب المشاكل المحتملة.

٤.٢ . متطلبات الانتقال المصارف من الخدمات التقليدية الى الخدمات الإلكترونية

انتقال المصارف من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية يتطلب تنفيذ عدد من المتطلبات والخطوات الأساسية. بعض المتطلبات الرئيسية لهذا الانتقال:

- البنية التحتية التكنولوجية: يجب أن تكون هناك بنية تحتية تكنولوجية قوية وموثوقة تدعم تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية. هذا يتضمن السيرفرات، وأمان الشبكة، والبرمجيات المصرفية، وقواعد البيانات.

- التأمين والحماية: يجب توفير تدابير أمان قوية لحماية بيانات العملاء والمعاملات الإلكترونية. يشمل ذلك استخدام تقنيات التشفير والتحقق من الهوية ومكافحة الاحتيال.

- التشريعات واللوائح: يجب الامتثال للقوانين واللوائح المحلية والدولية المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية، مثل قوانين حماية البيانات وتنظيم الأنشطة المصرفية عبر الإنترنت.

- التدريب والتوعية: يجب توفير التدريب والتوعية للموظفين والعملاء حول كيفية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل آمن وفعال.

وناقش (Ahmad,2022,68) بعض العوامل، ومنها:

الدعم الفني: يجب توفير خدمة دعم فني عالية الجودة للعملاء لمساعدتهم في حالة وجود مشكلات أو استفسارات. والتوجيه والاستراتيجية: يجب وضع استراتيجية واضحة للمصرف تحدد كيفية تحقيق الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية وتحقيق أهداف الأعمال المصرفية. وكذلك الشمولية: يجب أن تكون الخدمات الإلكترونية متاحة وميسرة لجميع شرائح العملاء، بما في ذلك أولئك الذين لديهم وصول محدود إلى التكنولوجيا. والتفاوض مع الشركاء: يمكن أن يشمل الانتقال إلى الخدمات الإلكترونية التفاوض مع شركاء تكنولوجيا المعلومات والمزودين لضمان توافر الحلول اللازمة. واخيراً اختبار وتقييم: يجب إجراء اختبارات وتقييمات دورية لضمان أداء وأمان الخدمات الإلكترونية.

إن تحقيق هذه المتطلبات يمكن أن يساعد المصارف على تحقيق نجاح في الانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الإلكترونية وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.

٥.٣ . العوامل المؤثرة على تبني الخدمات التكنولوجية

هناك عوامل كثيرة تؤثر على المصارف فيما يخص تبنيها للخدمات المصرفية، وتكاد أن تُجمع الدراسات السابقة على تصنيف هذه العوامل في ثلاث محاور رئيسية هي: التكنولوجية والنظم والبيئة، سناقش ذلك كالاتي: -

١.٥.٣ . أثر العامل التكنولوجي على انتقال المصارف الى الخدمات الإلكترونية:

على الرغم من أن التكنولوجيا توفر العديد من الفرص للمصارف، إلا أنها أيضاً يمكن أن تكون مصدرًا للتحديات والعوائق. وقد أشار (Boro,2015,19) الى بعض الآثار السلبية التي يمكن أن تكون للتكنولوجيا كمعوق أمام المصارف: تكاليف التحديث والصيانة: تتطلب تطوير وصيانة التكنولوجيا المصرفية الإلكترونية استثمارات مالية كبيرة، وهذا يمكن أن يكون مصدر ضغط مالي على المصارف. وكذلك مخاطر الأمان: تعرض المصارف لمخاطر أمنية متزايدة من هجمات الاختراق

- الأمان: الخدمات المصرفية الإلكترونية توفر مستويات عالية من الأمان من خلال تقنيات التشفير والحماية الإلكترونية.

وقد ورد في دراسة (Suryanarayana,2023,20) ومزايا أخرى منها: توفير المال: تقليل تكلفة المعاملات بالمقارنة مع العمليات التقليدية، مثل توفير رسوم الشيكات وتوفير تكاليف السفر إلى الفروع. وسهولة الدفع: يمكن للعملاء دفع الفواتير والمدفوعات بسهولة عبر الإنترنت أو التطبيقات. وتنوع الخدمات: العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية تشمل التحويلات البنكية وشراء الأسهم وتداول العملات الأجنبية وغيرها، مما يزيد من خيارات العملاء. وكذلك الشمول المالي: تمكين الأفراد الذين ليس لديهم حسابات مصرفية تقليدية من الوصول إلى خدمات مصرفية عبر الإنترنت عبر الهواتف المحمولة.

وقد رشح (Na-Nan,2021,316) العامل البيئي كأحد محاسن اعتماد الخدمات الإلكترونية، حيث انها تقلل استخدام الورق والطباعة من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية يساهم في حماية البيئة.

بشكل عام، توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء الكثير من الراحة والفوائد، بالإضافة إلى تعزيز الأمان والفعالية في إدارة الأمور المالية.

٣.٢ . مساوئ استخدام الخدمات الإلكترونية

رغم مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية، إلا أنها قد تتضمن بعض المساوئ والتحديات، وقد أشار (Mohamed,2020,89) الى ذلك بالنقاط التالية:

- الأمان والاحتيال: تزايدت حالات الاحتيال والاختراقات الإلكترونية، مما يعرض البيانات المالية للخطر. يجب أن يكون العملاء حذرين ويتبعون ممارسات الأمان الجيدة.

- صعوبة التحكم: قد يجد البعض صعوبة في تحديد مصداقية الجهات المالية الإلكترونية وتقييمها بشكل صحيح، مما يزيد من مخاطر الاحتيال.

- مشاكل التقنية: قد تواجه المؤسسات المصرفية مشاكل تقنية مثل انقطاع الخدمة أو مشاكل في الموقع الإلكتروني، مما يؤثر على تجربة العملاء.

- الاعتماد على التكنولوجيا: تجعل الاعتماد الكبير على التكنولوجيا العملاء أكثر عرضاً للتعطيل في حالة حدوث مشاكل تقنية.

- عدم التواصل الشخصي: تقليل التفاعل الشخصي مع موظفي البنك يمكن أن يكون عائقاً لبعض الأشخاص، خصوصاً فيما يتعلق بمشاكل واستفسارات معينة.

وقد أضاف (Khan,2021,220) الى ذلك النقاط التالية: انقطاع الإنترنت: في بعض المناطق، يمكن أن يكون هناك انقطاعات في الإنترنت، مما يمكن أن يعرقل إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية. وكذلك التبعية الرقمية: قد يؤدي الاعتماد الكبير على الخدمات الإلكترونية إلى فقدان المهارات المصرفية التقليدية لدى بعض الأفراد.

وأشار أيضاً الى قلة الخصوصية: قد تتضمن بعض الخدمات الإلكترونية ممارسات جمع البيانات والتتبع التي تثير قضايا الخصوصية.

على العموم، يجب على الأفراد والمؤسسات المالية توخي الحذر واتخاذ إجراءات الأمان اللازمة عند استخدام

وإجراءات أمنية قوية للتغلب على هذه التحديات وتعزيز اعتماد الخدمات الإلكترونية.

٣.٥.٢. أثر النظم (القوانين) كمعوق اتجاه البنوك

إن النظم والقوانين يمكن أن تكون عوامل معوقة أمام البنوك في عدة طرق، وذلك حسب كيفية تنفيذها والتزام البنوك بها. وتحدث (George,2014,82) عن ذلك وذكر بعض الآثار السلبية التي يمكن أن تكون للنظم والقوانين كمعوق:

- القيود على الخدمات المصرفية: قد تفرض النظم والقوانين قيوداً على أنواع الخدمات المصرفية التي يمكن للبنوك تقديمها، مما يقلل من مرونتها في تلبية احتياجات العملاء.
- متطلبات الامتثال: يجب على البنوك الامتثال لمجموعة من المتطلبات القانونية والتنظيمية، مما يستلزم وجود فرق ضخمة للامتثال واستثمارات مالية كبيرة لضمان التزامها.
- زيادة التكاليف: قد تؤدي الاشتراطات القانونية إلى زيادة التكاليف التشغيلية للبنوك، مما يمكن أن يؤثر على ربحيتها.
- العقوبات والمسائل القانونية: في حالة عدم الامتثال للنظم والقوانين المالية، يمكن أن تواجه البنوك عقوبات مالية ومشاكل قانونية.

وناقش (Uzkurt,2013,99) آثار أخرى منها: تأخير التنفيذ: يمكن أن يستغرق تنفيذ تغييرات أو تطبيقات جديدة لتلبية متطلبات القوانين وقتاً طويلاً، مما يمكن أن يؤثر على قدرتها على التكيف مع التحولات التكنولوجية بسرعة. وكذلك الضغوط التنظيمية: قد تجعل القوانين واللوائح البنوك عرضة للرقابة المستمرة والتدقيق من قبل الجهات التنظيمية، مما يضع ضغوطاً على عملياتها وسجلاتها.
بشكل عام، تعتمد آثار النظم والقوانين على كيفية تصميمها وتنفيذها. إذا تم تنفيذها بشكل مناسب، يمكن أن تسهم في تعزيز الاستقرار والأمان في القطاع المصرفي، ولكن إذا لم تتوافق مع احتياجات السوق وتكنولوجيا المعلومات الحديثة، فقد تكون عوامل معوقة أمام الابتكار والنمو في هذا القطاع.

٣. الجانب التطبيقي

١.٢. مجتمع البحث وعينته

مجتمع وعينة البحث: مجتمع البحث هو كافة المصارف العراقية (حكومية وأهلية) بما فيها من بنوك تجارية وإسلامية، العدد العام لها 62 مصرف حسب قوائم البنك المركزي العراقي، اختار الباحثان بشكل عشوائي 16 مصرف (فرع كبير أو فرع رئيسي) جميعها في بغداد، لأن الفروع الرئيسية والمهمة دائماً تكون في بغداد. بذلك تمثل العينة نسبة أكثر من 16% من مجتمع الدراسة.

٢.٣. طريقة جمع البيانات: تم تصميم استبانة وفق مقياس لكرت الخماسي وتم توزيع 117 استبانة على موظفي بنوك عينة البحث (مدراء فروع ومسؤولي اقسام التكنولوجيا فقط)، وقد تم استرجاع 101 استبانة، وتم خضارها للتحليل.

عند تصميم الاستبانة تم مراعاة العوامل المراد قياسها، فقد تم تقسيم الاستبانة الى ثلاثة محاور هي: محور العوامل التكنولوجية (يحتوي على سبعة أسئلة) محور العوامل التنظيمية (يحتوي على خمسة أسئلة) ومحور العوامل المتعلقة بالبيئة (يحتوي على ثمانية) أسئلة، وبذلك يكون

والاحتيايل الإلكتروني، وهو ما يتطلب اتخاذ إجراءات إضافية للحماية والأمان. واستبعاد الفئات غير الرقمية: قد يترك بعض العملاء الذين ليس لديهم وصول أو مهارات تكنولوجية خلفاً، مما يؤدي إلى استبعاد فئات من المجتمع.

وأضاف (Nizam,2019,40) بعض المؤثرات التكنولوجية كالتأقلم والتغيير: يمكن أن يكون التحول إلى الخدمات الإلكترونية تحدياً لبعض المؤسسات المصرفية وموظفيها الذين يحتاجون إلى التأقلم مع تغيرات تقنية مستمرة. وتأثير على وظائف القطاع المصرفي: قد تؤدي الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى تقليل حاجة المصارف إلى موظفين في الفروع البنكية التقليدية. وكذلك مخاوف بشأن الخصوصية: يثير استخدام التكنولوجيا قضايا بشأن الخصوصية وجمع البيانات، مما يتطلب إرشادات ولوائح صارمة لحماية بيانات العملاء. والاعتماد على الطاقم التقني: يعتمد القطاع المصرفي بشكل متزايد على الأشخاص الذين يمتلكون المهارات التقنية، وهذا يمكن أن يشكل تحدياً فيما يتعلق بتوظيف وتدريب الموظفين.

باختصار، التكنولوجيا تقدم فرصاً هائلة للمصارف والعملاء، ولكنها تأتي مع تحديات وعوائق تتطلب التصدي لها بحذر وإجراءات فعالة للتأقلم مع التطورات التكنولوجية وضمان استفادة مريحة وأمنة للجميع.

٢.٥.٢. أثر البيئة الخارجية كمعوق امام البنوك في اعتماد الخدمات الإلكترونية؟

تحدث (Stefanelli,2022,108) عن البيئة الخارجية وقال انها يمكن أن تكون عاملاً معوقاً أمام البنوك في اعتماد الخدمات الإلكترونية، وساق بعض الآثار التي يمكن أن تكون للبيئة الخارجية كمعوق، وهي:

- انعدام البنية التحتية التكنولوجية: في بعض المناطق، قد تكون البنية التحتية التكنولوجية ضعيفة، مما يعيق توسيع الخدمات الإلكترونية.

- عدم الوصول إلى الإنترنت: في مناطق ريفية أو مناطق نائية، قد يكون هناك صعوبة في الوصول إلى الإنترنت، مما يمنع العملاء من استخدام الخدمات الإلكترونية.

- قضايا أمنية: في مناطق تعاني من استقرار سياسي منخفض أو انعدام الأمان، يمكن أن تكون هناك قضايا أمنية تعيق تقديم واستخدام الخدمات الإلكترونية.

- الثقافة والتعليم: يمكن أن تؤثر الثقافة ومستوى التعليم على استعداد العملاء لاعتماد التكنولوجيا والتحول إلى الخدمات الإلكترونية.

وأضاف (George,2014,81) الى ما ورد أعلاه النقاط التالية: التشريعات واللوائح: يمكن أن تكون هناك تشريعات ولوائح تعيق تقديم بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية أو تفرض متطلبات صارمة على البنوك.

ومخاوف الخصوصية: قد تكون هناك مخاوف من جميع البيانات واستخدامها بشكل غير ملائم، مما يؤدي إلى تراجع ثقة العملاء في الخدمات الإلكترونية. وكذلك الاقتصاد والدخل: مستوى الدخل والاقتصاد العام في المنطقة يمكن أن يؤثر على قدرة الأفراد على شراء الأجهزة والاتصال بالإنترنت.

إن إدارة هذه العقبات يتطلب جهداً من قبل البنوك والجهات الحكومية والمجتمع المدني لتوفير البنية التحتية التكنولوجية، وتوجيهات قانونية ملائمة، وبرامج تعليمية،

١.٣.٣. صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة: معامل Correlation بين كل محور من محاور البحث والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان

المحور	العنوان	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الأول	المحور التكنولوجي	0.960	0.000
الثاني	محور النظم	0.950	0.000
الثالث	المحور البيئي	0.942	0.000

المصدر: اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج SPSS

٢.٣.٣. طريقة الفاكرونباخ Cronbach's Alpha: في هذا المحور تم استخدام طريقة Cronbach's Alpha حيث يتم قياس ثبات الاستبيان، والجدول أدناه يوضح ان معامل الثبات لكل محور كان مرتفعا وهذا ما يستدعي القيام بمراحل أخرى من التحليل.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه بأن قيم معامل Correlation لكل محور من محاور البحث والمعدل الكلي لكل فقرات الاستبيان، حيث يلاحظ بأن علاقة الارتباط دالة عند مستوى معنوية 0.05 وكما تشير لذلك القيمة الاحتمالية لكل محور والبالغة 0.000.

معدل الثبات (Cronbach's Alpha Coefficients)

المحور	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات
الأول	المحور التكنولوجي	7	0.818
الثاني	محور النظم	5	0.778
الثالث	المحور البيئي	8	0.833
لكل فقرات الاستبيان			0.933

المصدر: اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج spss

العراقية في مجال ابتكار خدمات الكترونية جديدة) وفي ضوء إجراء اختبار الانحدار الخطي البسيط فأن النتائج يوضحها الجدول أدناه:

٤.٣. اختبارات فرضيات الدراسة

١.٤.٣. اختبار الفرضية الاولى

تنص الفرضية الاولى على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التكنولوجية وتطور وانتقال المصارف

المعاملات	معامل الانحدار	المعامل المعياري	معامل التحديد	المعنوية Sig
النموذج الثابت	3.950	-	-	0.000
العامل التكنولوجي	2.252	0.960	0.921	0.000

المصدر: اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج SPSS

في ابتكار خدمات مصرفية الكترونية جديدة وكما هو واضح من قيمة معلمة الميل البالغة 2.252.

يتضح من قيمة معامل التحديد R – Square الواردة في الجدول أنفا، حيث أن التغير في ابتكار خدمات مصرفية إلكترونية يفسره المتغير المستقل (العامل التكنولوجي) بنسبة 92.1% والباقي لمتغيرات لم يضمنها النموذج.

٢.٤.٣. اختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل النظمية وتطور وابتكار خدمات مصرفية الكترونية جديدة) وفي ضوء نتائج الانحدار الخطي البسيط يتضح الاتي:

من النتائج في الجدول اعلاه يتضح الاتي:

- النموذج وكما يتضح من قيمة sig المبينة في الجدول والبالغة 0.000 دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05.

- هناك تأثير معنوي للمتغير المستقل (العامل التكنولوجي) على المتغير التابع (ابتكار خدمات الكترونية جديدة)

- أن معادلة خط الانحدار بين المتغيرين تصاغ كالآتي:

$$Y = 3.950 + 2.252X$$

تشير معادلة خط الانحدار البسيط الى أن هناك تأثير معنوي من العوامل التكنولوجية وما يمكن أن تلعبه من دور

المعاملات	معامل الانحدار	المعامل المعياري	معامل التحديد	المعنوية Sig
النموذج الثابت	8.652	-	-	0.000
العوامل النظمية	2.932	0.950	0.903	0.000

المصدر: اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج SPSS

الالكترونية جديدة، حيث تشير قيمة معلمة ميل الانحدار والبالغة 2.932 الى ان هناك تأثير بمستوى عالي. وفيما يتعلق بقيمة معامل التحديد R – Square حيث أن التغير في مستوى ابتكار خدمات مصرفية جديدة يفسره المتغير المستقل (العوامل النظامية) بنسبة 90.3% والباقي لمتغيرات لم يضمنها النموذج.

3.4.3. اختبار الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثالثة على (وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل البيئية وتطور وانتقال المصارف العراقية في مجال ابتكار خدمات الكترونية جديدة) وفي ضوء نتائج الانحدار الخطي البسيط يتضح الاتي:

المعاملات النموذج	معامل الانحدار	المعامل المعياري	معامل التحديد	المعنوية Sig
الثابت	5.130	-	-	0.000
التكاليف المعيارية	1.960	0.942	0.888	0.000

المصدر: اعداد الباحثان باعتماد نتائج برنامج SPSS

وكما يتأكد ذلك من خلال معلمة ميل خط الانحدار والبالغة 1.960.

4. الاستنتاجات والتوصيات

4.1. الاستنتاجات

من خلال المسيرة البحثية فقد تم التوصل الى جملة من الاستنتاجات وكالاتي:

1. انخفاض مستوى البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
 2. الافتقار إلى إطار قانوني سليم وشامل يغطي الخدمات الالكترونية للبنوك. بالإضافة إلى العاملين الأساسيين المذكورين أعلاه والتي تؤثر على اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية في العراق، أظهرت نتائج الدراسة أيضاً.
 3. أن المخاطر الأمنية وانعدام الثقة في استخدام التبنّي التكنولوجي يمثلان عوائق رئيسية أخرى أمام النظام.
 4. يشكل مستوى المخاطر الأمنية المرتبطة بمنتج أو خدمة الخدمات المصرفية الإلكترونية، مثل أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وغيرها، تحديات مختلفة لمعظم البنوك.
 5. ويشكل عدم وجود منافسة بين البنوك المحلية والأجنبية تحدياً آخر أمام اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية في العراق.
 6. كما أن المهارات الفنية والإدارية المتاحة في البنوك العراقية لاعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية محدودة أيضاً. وهذا يؤثر على اختيار التكنولوجيا في البنوك العراقية.
 7. أخيراً، إن جهل عموم الزبائن بكيفية الاستفادة من الخدمات البنكية الالكترونية يعتبر عاملاً مضافاً لتأخر المصارف العراقية.
- بشكل عام، تقدم نتائج هذه الدراسة رؤى إضافية حول الوضع الحالي لاعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثارها على نمو الخدمات المصرفية الإلكترونية في

يتضح من النتائج المبينة في الجدول أعلاه الاتي:

- يعد النموذج دال من الناحية الاحصائية وكما هو واضح من قيمة sig والبالغة 0.000 عند مستوى معنوية 0.05
- يوجد تأثير معنوي من المتغير المستقل (العوامل النظامية) على المتغير التابع (ابتكار خدمات مصرفية الكترونية)

• أن معادلة خط الانحدار البسيط تصاغ كالاتي:

$$Y = 8.652 + 2.932X$$

أن معادلة خط الانحدار أعلاه تشير بوضوح الى ما يمكن أن يتركه طبيعة النظم سواء الادارية أو المحاسبية المطبقة من أثر إيجابي على ابتكار خدمات مصرفية

يتضح من النتائج المبينة في الجدول أعلاه الاتي:

- يعد النموذج دال من الناحية الاحصائية وكما هو واضح من قيمة sig والبالغة 0.000 عند مستوى معنوية 0.05
- يوجد تأثير معنوي من المتغير المستقل (العوامل البيئية) على المتغير التابع (ابتكار خدمات مصرفية إلكترونية)
- أن معادلة خط الانحدار البسيط تصاغ كالاتي:

$$Y = 5.130 + 1.960X$$

أن معادلة خط الانحدار أعلاه تشير بوضوح الى الاثر الذي تتركه العوامل البيئية على ابتكار خدمات مصرفية الكترونية جديدة في المصارف العراقية، حيث تشير قيمة معلمة ميل الانحدار والبالغة 1.960 الى ان هناك تأثير بمستوى جيد.

وفيما يتعلق بقيمة معامل التحديد R – Square حيث أن التغير في مستوى ابتكار خدمات مصرفية الكترونية جديدة يفسره المتغير المستقل (العوامل البيئية) بنسبة 88.8% والباقي لمتغيرات لم يضمنها النموذج.

3.5. مناقشة الفرضيات

تأسيساً على ما تقدم يستطيع الباحثان ان يلخصا المناقشة التالية:-

- لا يقل تأثير العوامل النظامية والبيئية أهمية من العامل التكنولوجي في سياق ما يوفره من فرص يمكن الاستفادة منها في تحقيق مستوى عالي من تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية.
- هناك تأثير واضح للعامل التكنولوجي على تطور وابتكار خدمات مصرفية جديدة في المصارف العراقية وكما يتضح من خلال معادلة خط الانحدار وبمقدار معلمة الميل والبالغة 2.252.
- يوجد تأثير معنوي عند مستوى دلالة 0.05 للعوامل النظامية على تطور وابتكار خدمات مصرفية ذات نمط إلكتروني جديد في المصارف العراقية وكما يتضح من قيمة معلمة ميل خط الانحدار والبالغة 2.932 - للعوامل البيئية تأثير معنوي عند مستوى دلالة 0.05 على تطور وابتكار خدمات مصرفية الكترونية جديدة في المصارف العراقية

- in the banking sector: The role of work engagement and psychological safety. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 67, 102968
2. Boro, K. (2015). Prospects and challenges of technological innovation in banking industry of North East India. *Journal of Internet banking and Commerce*, 20(3), 1
 3. Datep, D., & Datep Purwa Saputra, M. M. (2022). Influence of Empowering Leadership to Employee Performance of Bank in Indonesia: Mediating Role of Trust in Manager. *MATRIK: JURNAL MANAJEMEN, STRATEGI BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 16(1), 127-140.
 4. George, A., & Kumar, G. G. (2014). Impact of service quality dimensions in internet banking on customer satisfaction. *Decision*, 41, 73-85.
 5. George, A., & Kumar, G. G. (2014). Impact of service quality dimensions in internet banking on customer satisfaction. *Decision*, 41, 73-85.
 6. Khan, K. M., & Ullah, M. (2021). Mediating Role of Ethical Leadership Between Employees Empowerment and Competitive Edge: A Case of Commercial Banks in Pakistan. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 9(2), 219-231.
 7. Mohamed, S. K., Suliman, A. E. T., Mazen, J. A. S., & Abu-Naser, S. S. (2020). Strategic Creativity in Islamic Banks in Palestine between Reality and Implementation
 8. Na-Nan, K., & Arunyaphum, A. (2021). Effect of employees' work engagement and knowledge sharing as mediators of empowering leadership and innovative work behaviour. *Industrial and Commercial Training*, 53(4), 313-330.
 9. Nizam, E., Ng, A., Dewandaru, G., Nagayev, R., & Nkoba, M. A. (2019). The impact of social and environmental sustainability on financial performance: A global analysis of the banking sector. *Journal of Multinational Financial Management*, 49, 35-53.
 10. Nizam, E., Ng, A., Dewandaru, G., Nagayev, R., & Nkoba, M. A. (2019). The impact of social and environmental sustainability on financial performance: A

العراق. علاوة على ذلك، فإن فهم العوائق التي تحول دون اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي تم تحديدها في هذه الدراسة قد يساعد في تحديد أفضل مسار للعمل لتعزيز تطويرها. وسيكون من المفيد أيضًا لجميع الصناعات المصرفية في الدولة زيادة وعيهم وفهمهم لفوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية.

٢.٤. التوصيات

في ضوء نتائج البحث أفة الذكر فإن الضرورة البحثية تقتضي تقديم بعض التوصيات وكالاتي:

1. هناك ضرورة وحاجة ملحة الى ان تتولى ادارات المصارف العراقية العوامل التكنولوجية التي أتضح بأن لها دور كبير من خلال ما تلعبه تكنولوجيا المعلومات من إضافات وخصوصا في مجال ابتكار الخدمات الالكترونية.
2. العمل على تبني الانظمة الادارية والمحاسبية التي تسهل من عمليات تسير النشاط المصرفي وبما يساهم في تحقيق الاهداف المرغوبة، فضلا عن ضرورة تحديد النظم التي تستخدم في العمليات المصرفية والتي تساعد في ابتكار خدمات الكترونية أكثر فاعلية.
3. ان العصر الحديث وما يتطلب من تقنيات حديثة في مجال الخدمات وعلى وجه الخصوص منها المصرفية يستلزم الاهتمام والتركيز على تبني اسلوب التحليل البيئي لما يشكله من محور في زيادة القدرة على التأثير في كافة متغيرات البيئة الخارجية.
4. ينبغي على الحكومة العراقية إنشاء مجموعة واضحة من الإطار القانوني بشأن استخدام التكنولوجيا في الصناعة المصرفية.
5. ينبغي ايضاً دعم الصناعة المصرفية من خلال الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
6. ينبغي أن تركز البنوك على المنافسة في مجال الابتكار التكنولوجي بدلاً من القواعد التقليدية للمنافسة المصرفية للأفراد.

توافر البيانات:

تم تضمين البيانات المستخدمة لدعم نتائج هذه الدراسة في المقالة.

تضارب المصالح:

يعلن المؤلفون أنه ليس لديهم تضارب في المصالح.

موارد التمويل:

لم يتم تلقي اي دعم مالي.

شكر وتقدير:

لا أحد.

References:

1. Ahmad, N., Ullah, Z., AIDhaen, E., Han, H., & Scholz, M. (2022). A CSR perspective to foster employee creativity

- Knowledge Sharing and Empowerment. Review of Integrative Business and Economics Research, 12(3), 19-49.
14. Uz Kurt, C., Kumar, R., Semih Kimzan, H., & Eminoglu, G. (2013). Role of innovation in the relationship between organizational culture and firm performance: A study of the banking sector in Turkey. *European Journal of innovation management*, 16(1), 92-117.
 15. Vuong, B. N., & Hieu, V. T. (2023). The effect of empowering leadership on job performance among frontline employees: does power distance orientation matter. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*, (ahead-of-print).
 11. Pakurár, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Oláh, J. (2019). The service quality dimensions that affect customer satisfaction in the Jordanian banking sector. *Sustainability*, 11(4), 1113.
 12. Stefanelli, V., & Manta, F. (2022). Digital Financial Services and Open Banking Innovation: Are Banks Becoming 'invisible'. *Global Business Review*, 09721509231151491.
 13. Suryanarayana, A. (2023). Impact of Leadership Styles on Employees' Innovation Behavior in Select Private Commercial Banks: Mediating Role of global analysis of the banking sector. *Journal of Multinational Financial Management*, 49, 35-53.

الملاحق

ملحق رقم ١ / الاستبانة

المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	موافق	البيان	
						محور العامل التكنولوجي	أولاً
						بخشى العملاء من مخاطر استخدام أجهزة الصراف الآلي	١
						انعدام الثقة في الأمن	٢
						في حالة استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وأجهزة الصراف الآلي وغيرها، تؤثر المخاطر الأمنية على قرار المستخدمين باستخدام النظام	٣
						العملاء لا يثقون في التكنولوجيا التي تقدمها البنوك	٤
						يعتبر انعدام الثقة عائقاً أمام اعتماد النظام المصرفي الإلكتروني	٥
						هناك الكثير من الوسائل التكنولوجية الحديثة أدت الى تسارع التطور في تقنيات المصارف	
						تعزز الثقة من قبل الجمهور في اتساع استخدامات المصارف للنظم التكنولوجية في تقنية المصارف.	
						محور العامل التنظيمي	ثانياً
						استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يزيد من تكلفة القيام بالمهام المصرفية	١
						استخدام الهاتف المحمول نسبياً للحصول على الخدمة المصرفية مكلف للعميل	٢
						لم يكن عملاء مصرفنا على دراية بالخدمة المقدمة من خلال أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول.	٣
						نقص المهارات الفنية والإدارية على استخدام الابتكار التكنولوجي.	٤
						نقص المهارات اللازمة لتطبيق النظام المصرفي الإلكتروني	٥
						العوامل البيئية (عدم وجود إطار قانوني وتنظيمي)	ثالثاً / ألف
						عدم وجود إطار قانوني يجبر الصناعات المصرفية على تبني الابتكار التكنولوجي.	١
						سيكون للاختلافات القانونية والتنظيمية عبر البلاد تأثير على اعتماد الابتكار التكنولوجي الجديد في القطاع المصرفي مثل أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر POS(الهاتف المحمول ومحطات نقاط البيع)	٢
						العوامل البيئية (الافتقار إلى البنية التحتية الكافية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات)	ثالثاً / باء
						استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أمر صعب بسبب انخفاض الوصول إلى الإنترنت في العراق.	١
						لم يكن الاتصال بالإنترنت جيداً بما يكفي لإجراء المعاملات عبر الإنترنت في العراق.	٢
						الافتقار إلى البنية التحتية المتاحة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.	٣
						قد لا تعمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك بشكل جيد بسبب مشاكل الشبكة.	٤
						العوامل البيئية (عدم وجود منافسة)	ثالثاً / جيم
						قلة المنافسة بين القطاع المصرفي العراقي والبنك الأجنبي يعتبر عائقاً أمام اعتماد النظام المصرفي الإلكتروني.	١
						العوامل البيئية (الدعم الحكومي)	ثالثاً / دال
						سيؤثر نقص الدعم الحكومي الكافي على رغبة العملاء في استخدام الابتكار التكنولوجي.	١
						قد لا يرغب العملاء في قبول الخدمات المصرفية الإلكترونية.	٢