Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, Vol. 21, No. 69, Part (1): 1-17
Doi: www.doi.org/10.25130/tjaes.21.69.1.1

Tikrit Journal of Administrative and Economics Sciences
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية
EISSN: 3006-9149
PISSN: 1813-1719

Strategies for Enhancing Cybersecurity and Impact on Customer Trust and the Performance of Iraqi Banks

Sundas Ali Khalifa*
Administrative and financial department/ Ministry of Higher Education and Scientific Research

Keywords:
Cybersecurity, Customer Confidence, Performance of Iraqi Banks.

ARTICLE INFO

Article history:
Received 07 Jan. 2025
Accepted 10 Mar. 2025
Available online 31 Mar. 2025

*Corresponding author:
Sundas Ali Khalifa
Administrative and financial department/ Ministry of Higher Education and Scientific Research

Abstract: The study aimed to determine the extent of the impact of strategies for enhancing cybersecurity on customer confidence and the performance of Iraqi banks. The descriptive analytical approach was used, and the questionnaire was adopted as a tool for collecting information and was distributed to the study population of 450 workers in Iraqi banks. The study sample amounted to 407 workers. In Iraqi banks, the data was analyzed using the statistical analysis program SPSS Ver.25. The researcher reached the following results: There is a significant impact of cybersecurity enhancement strategies on customer confidence and the performance of Iraqi banks. There is a significant impact of cybersecurity enhancement strategies on customer confidence in Iraqi banks. There is a significant impact of cybersecurity enhancement strategies on the performance of Iraqi banks. The researcher recommended a number of recommendations, the most prominent of which are: developing the necessary infrastructure to enhance cybersecurity in Iraqi banks, employing human competencies capable of dealing with cyberattacks that affect the performance of banks.

Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences, Vol. 21, No. 69, Part (1): 1-17
Doi: www.doi.org/10.25130/tjaes.21.69.1.1

استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني وتأثيرها على ثقة العملاء وأداء المصارف العراقية

سندس علي خليفة
الدائرة الإدارية والمالية/وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المستخلص

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء وأداء المصارف العراقية، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع المعلومات وقد تم توزيعها على مجتمع الدراسة البالغ 450 عامل في المصارف العراقية، وقد بلغت عينة الدراسة 407 عامل من العاملين في المصارف العراقية، وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS Ver.25). وقد توصل الباحث إلى النتائج الآتية: يوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء وأداء المصارف العراقية، ويوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء في المصارف العراقية، ويوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على أداء المصارف العراقية.

وقد أوصى الباحث ببعض التوصيات ومن أبرزها: تطوير البنية التحية اللازمة لتعزيز الأمن السيبراني في المصارف العراقية، توظيف الكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع الهجمات السيبرانية المؤثرة على أداء المصارف.

الكلمات المفتاحية: الأمن السيبراني، ثقة العملاء، أداء المصارف العراقية.

المقدمة

برزت قضية استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني كأحد أهم التحوطات من الصراعات بين الدول نتيجة الحروب السيبرانية، التي تستهدف البنى التحتية والمنشآت والمصارف، وهي بشكل أو بآخر قادرة على تعطيل تشغيل البنى التحتية الحيوية، وقد كان للدول دوافع عديدة لاستخدام القوة السيبرانية وتعزيزها منها: اقتصادية، أمنية (جيجان، 2020: 1)، وبالتوازي مع ذلك الاهتمام العالمي تزايدت أهمية الأمن السيبراني في المصارف العراقية مع التقدم التكنولوجي السريع وكثرة استخدام الرقمنة في المصارف، وتشمل استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني جميع الإجراءات التي تتخذها الحكومة والمصارف لحماية الأنظمة الرقمية والمعلومات من التهديدات السيبرانية (صليبي، 2024: 505)، فالقطاع المصرفي من أكثر القطاعات التي تتعرض لتلك المخاطر السيبرانية بعدّه يرتبط في الكثير من أعماله بها، وخاصة مع دخولها السوق التنافسية، ومن ثم باتت تلتفت نحو مزامنة التطورات السريعة والمتلاحقة بشتى الطرائق والأساليب عن طريق إدارة الأداء بنفس منهج المنظمات الريادية بهدف تحقيق التطوير في الأداء وتقديم أفضل الخدمات وتعزيز ثقة العملاء ومواجهة التحديات والتي تتمثل بتعدد الأهداف وتزايد حاجات المجتمع وتنوعها هذا من جهة، ومن جهة أخرى فأن ثقة العميل في تعامله مع المصرف، وولاءه الذي يعكس استمراره في التردد على المصرف والاستفادة من خدماته، على الرغم من تقديم المصارف المنافسة خدمات ربما تكون أرخص، إلا أن ثقة العميل في المكان الذي يودع به، ويستفيد منه يجعل ذلك الأخير أمام تحديات فيما يخص ضرورة تعزيز أمنه السيبراني ضد الهجمات التي قد يتعرض لها (المعموري، 2014: 112).

وستتضمن الدراسة المباحث، والمحاور الآتية:

- **المبحث الأول:** المنهجية، وستتضمن (الإشكالية وأسئلتها، الأهمية، وأهدافها وفرضياتها، والمنهجية المعتمدة لإتمام الدراسة).
- **المبحث الثاني:** الإطار النظري، وستتضمن: (ماهية الأمن السيبراني والأداء وثقة العملاء ومجموعة من المحددات التي تتعلق بِكلا المفهومين) فضلا عن عرض عدد من الأبحاث ذات الصلة.
- **المبحث الثالث:** الجانب التطبيقي للدراسة، وسيتضمن: (مجتمع وعينة الدراسة، تصميم الأداة واختبار صدقها وثباتها، اختبار الفرضيات، الاستنتاجات، التوصيات).

المبحث الأول: منهجية الدراسة

1. **مشكلة الدراسة:** مع التطور التكنولوجي المتسارع، تزايدت وسائل التهديد السيبراني على المصارف كافة، ومنها المصارف العراقية، لا سيما في ظل الحروب التكنولوجية، والسيبرانية التي باتت من أوجه الحرب المعاصرة وأخطرها، لذا فقد سعت المصارف العراقية إلى اتخاذ إجراءات عديدة لضمان الأمن السيبراني وتعزيزه، ولكنها وواجهت بعض المشكلات التي تتمثل في عدم وجود مبادرة شاملة للأمن السيبراني في العراق، كما إن إجراءات الأمن السيبرانية الأكثر تقدمًا تحتاج كوادر متخصصة، ولكن الكثير من الكوادر البشرية العاملة في المصارف العراقية تعاني من نقص في التحضير والوعي السيبراني، الأمر الذي يزيد من تعرضهم للهجمات السيبرانية، وهناك تحدي في تحديث وتحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (صليبي، 2024: 505)، نتيجة لنقص الدعم المالي والمادي الكافي، وعدم وجود مبادرات تعليمية لدى العاملين لمواكبة التطورات التقنية، وضعف إجراءات تحسين التشريعات والسياسات المتعلقة بالأمن السيبراني لضمان فعالية الإجراءات الوقائية وقد انعكس هذا الأمر في تراجع مستوى الأمن السيبراني في المصرف الذي يعد الأكثر عرضة للهجمات والجرائم السيبرانية (Kortjan, 2013: 219)؛ وهذا ما يؤثر على أداء المصرف وثقة العملاء به إذ تعد ثقة العملاء من أهم المحددات التي ترسم ملامح أي مصرف، مهما كانت الأعمال أو الخدمات التي يقدمها، وعليه يطرح الباحث إشكاليته من خلال السؤال الرئيس:
   - ما مدى تأثير استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء وأداء المصارف العراقية؟
2. **أهمية الدراسة:** تمثلت أهميتها بالآتي:
   - تسليط الضوء على أهمية تعزيز ثقة العملاء في أداء المصارف، وهي واحدة من أبرز العوامل المؤثرة في استمرارية عمل المصارف وتطورها وضمان وجودها.
   - تقديم بعض التوصيات في محاولة لتطوير أداء المصارف العراقية وتعزيز أمنها السيبراني بما يزيد من ثقة العملاء بالمصرف.
   - الإضافة العلمية للمكتبة الجامعية، بدراسة حديثة تتعلق بأهمية التعرف على ماهيات الأمن السيبراني ومخاطره في المصارف.
3. **أهداف الدراسة**: تحديد مدى تأثير استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء وأداء المصارف العراقية.

   الأهداف الفرعية:
   - تحديد مدى تأثير استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء في المصارف العراقية.
   - تحديد مدى تأثير استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على أداء المصارف العراقية.

4. الفرضيات

الفرضية الرئيسة: يوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء وأداء المصارف العراقية، وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضيات الفرعية:

H1: يوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء في المصارف العراقية.

H2: يوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على أداء المصارف العراقية.

5. **المجتمع والعينة:** شمل مجتمع الدراسة على العاملين كافة في المصارف العراقية، وقد بلغ عددهم (450) عامل من المصارف العراقية، وكانت العينة قصدية متضمنة مجموعة من العاملين ويبلغ عددها 407 فرد. حيث بلغت عدد الاستبانات المزعة على مجتمع الدراسة 450 استبانة تم استرداد 425، وتم استبعاد 18 استبانة غير صالحة للتحليل الإحصائي بسبب عدم استكمال الإجابات عن أسئلة الاستبانة كافة، وبلغ عدد الاستبانات النهائية الصالحة للتحيل 407 استبانة.

6. حدود الدراسة:

- ❖ المكانية: مجموعة من المصارف في جمهورية العراق.
- ❖ الزمانية: العام 2024 م.
- ❖ البشرية: عينة من العاملين المصارف العراقية.
- ❖ الحدود الموضوعية: (تأثير استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء وأداء المصارف العراقية).

7. **المنهج:** تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تسمح الطريقة الوصفية للباحثين بشرح الخصائص والسياق والعوامل المتعلقة بموضوع البحث بالتفصيل وتم تجميع البيانات باستخدام استبانة، وقد تم تحليل البيانات بواسطة برنامج SPSS V25 .

أ. الدراسات السابقة:

- ❖ **دراسة (الغزيوي، 2024) بعنوان: تقييم أثر أمن المعلومات على أداء المصارف**

هدف البحث لتقييم أثر أمن المعلومات على أداء المصارف في قطاع المصرفي لعام 2021/2020، لعينة تتكون من 13 مصرفاً، وقد تم قياس أمن المعلومات من خلال الإجراءات الخاصة بتطبيق معايير أمن المعلومات ومقاييس نظام حماية الخدمات المصرفية الإلكترونية، وسرعة معالجة تهديدات أمن المعلومات، وذلك في محاولة لمعرفة تأثير تلك المتغيرات المستقلة على مؤشرات الربحية وجودة الأصول. وتم تحليل أثر أمن المعلومات على الأداء بالمصارف بالاتكال على اختبار كاي تربيع (Chi-Square)، وأوضحت النتائج أثر أمن المعلومات على مؤشرات الربحية التي تمثلت في (معدل العائد على الأصول، ومعدل العائد على الملكية ومعدل العائد على رأس المال)، وكذلك على جودة الأصول التي تمثلت في نسبة مخصصات خسائر القروض.

- ❖ **دراسة (حداوي وآخرون، 2023) بعنوان: القيادة الرقمية ودورها في تعزيز سلوك الأمن السيبراني في المنظمات.**

هدف البحث للتعرف على مستوى القيادة الرقمية في المصارف الأهلية وبيان تأثيرها في تعزيز سلوك الأمن السيبرياني، إذ تعامل هذا البحث مع القيادة الرقمية من خلال أبعادها (الرؤية

الرقمية، الابتكار الرقمي، المعرفة الرقمية، المشاركة والتعاون) وسلوك الأمن السيبراني كمتغير تابع من خلال أبعاده (تأمين الجهاز، إنشاء كلمة المرور، الوعي الاستباقي، والتحديث). تم اختيار المصارف الأهلية العاملة في النجف الأشرف، وتمثلت العينة ب 97 فرد من الأفراد العاملين في المصارف الأهلية في محافظ النجف الأشرف، وباعتماد البرامج (SPSS v.25) وsmartpls v.4 كانت أهم النتائج توجد علاقة تأثير إيجابية بين القيادة الرقمية وسلوك الأمن السيبراني للعاملين، ويوجد اهتمام لدى المصارف المبحوثة في تعزيز سلوك الأمن السيبراني من خلال قيادتها الرقمية.

❖ **دراسة (شوابية وعرافة، 2023) بعنوان: أثر ثقة العملاء على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية.**

هدف البحث لتحديد أثر ثقة العملاء في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال اقتراح نموذج نظري يضم كل من الكفاءة، والأمان، والمنفعة، وبناء على هذا النموذج تم وزع الاستبيان على العملاء التابعين لوكالتي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لقالمة وبوشقوف، بينت النتائج وجود أثر موجب ومعنوي لثقة العملاء على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، وقد حرصت البنوك على الاستفادة من التقدم التكنولوجي في تقديم خدماتها، وذلك من خلال تنويع الوسائل والأدوات، لتلبية احتياجات ومتطلبات العملاء وكسب ثقتهم عند استخدامهم للخدمات المصرفية الإلكترونية سواء عبر الأنترنت أو غير ذلك من القنوات.

ب. الدراسات الأجنبية

❖ **دراسة (Shaker, et al., 2023)، بعنوان:**

The role of information technology governance on enhancing cybersecurity and its reflection on investor confidence.

هدفت هذه الدراسة للتحقيق بالعلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني، وكيف تؤثر هذه العلاقة على ثقة المستثمرين، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام البرنامج الإحصائي Smart-PLS لإجراء تحليل واستخراج النتائج ذات الصلة من إجابات العينة، والتي تضم 153 فردًا. ووجدت نتائج الدراسة أن ثقة المستثمرين تتأثر بالأمن السيبراني، ولكن ثقة المستثمرين والأمن السيبراني يتأثران بشكل كبير بحوكمة تكنولوجيا المعلومات، كما سلطت نتائج الدراسة الضوء على الدور الحاسم لأبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات في التقارير المالية للشركات التي تعمل في صناعة تكنولوجيا المعلومات، وخاصة شركات الاتصالات والبنوك الخاصة. من خلال تضمين مثل هذه المعلومات في بياناتها المالية، بحيث يمكن لهذه المنظمات تعزيز ثقة المستثمرين في عملياتها بشكل فعال.

❖ **دراسة (Zbar, 2023) بعنوان**

Requirements to Support a management information system to confront the cyber threat in the iraqi trade bank.

هدفت الدراسة للبحث في استخدام متطلبات الأمن السيبراني التي أقرها المنتدى الاقتصادي العالمي والمقترحات التي أضافها الباحث لدعم قرار تطوير أو إنشاء نظام معلومات إداري في المصرف التجاري العراقي الذي تم اعتماده كمجتمع للدراسة والعاملين ضمن المصرف عينة الدراسة، وذلك باستخدام نظرية المنفعة متعددة الخصائص، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن استخدام نماذج دعم القرار لرفض النظام الحالي أو تطويره لعدم قدرته على مواجهة التهديد السيبراني واختيار

البديل الأفضل (إنشاء نظام جديد)، وبين البحث ضرورة تطبيق استراتيجية الأمن السيبراني في العراق ومن ضمنها المصرف التجاري العراقي إذ أظهر مؤشر قياس تطبيق معايير المخاطر السيبرانية العالمية انخفاضاً كبيراً بلغ 129 عالمياً.

❖ **دراسة (Al Duhaidahawi, et al, 2020) بعنوان:**

The financial technology (fintech) and cybersecurity: Evidence from Iraqi banks.

هدفت الدراسة للبحث في تعريف التكنولوجيا المالية وقياس مدى تأثير متغيرات التكنولوجيا المالية على الأمن السيبراني، وفق المنهج الوصفي التحليلي، وبينت النتائج أن جميع معاملات الارتباط علاقة موجبة مما جعل الباحثون يقبلون فرضيات الارتباط، وبالنسبة لنتائج معامل التأثير بين المتغيرات فقد كان له تأثير موجب أيضًا لجميع أقسام المتغير المستقل، كما كشفت أيضًا أن تأثير التكنولوجيا المالية عند ربط جميع أقسامه بالأمن السيبراني، نجد أن تأثير معامل التأثير ارتفع بشكل ملحوظ إلى 0.908 مما يوضح أن هناك تكامل بين أقسام المتغير المستقل.

التعقيب على الدراسات السابقة:

أولاً. الافادة من الدراسات السابقة تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في الإحاطة بوجهات نظر مختلفة ومن بلدان متعددة حول موضوع الأمن السيبراني وثقة العملاء وأداء المصارف، كما تم الاستفادة من الأبحاث والدراسات ذات الصلة في بناء الإطار النظري والاستبانة المتعلقة بالجانب العملي للبحث، وفي تحديد المنهج العلمي المناسب، وتحديد الأدوات الإحصائية الملائمة، كما تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في صياغة الفرضيات وإشكالية الدراسة.

ثانياً. ما يميز الدراسة الحالية: في مقارنة موضوع الدراسة الحالية مع الموضوعات التي اندرجت في الدراسات والأوراق البحثية السابقة، تشابهت مع بعض الدراسات مع منهج الدراسة ومن ناحية التأسيس على أحد المتغيرات المطروحة، وربط متغيرين فيما بينهما في بعض الدراسات، إلا أن أية دراسة لم تطرح المتغيرات الثلاثة مجتمعة، ما يدل على الأصالة والجدة، ومن ثم افتقار المكتبات العربية والعراقية لمثل هذه الدراسة التي تسعى لضمان الأمن السيبراني في المصارف وتعزيزه في سبيل الحفاظ على أدائها وثقة عملائها.

المبحث الثاني: الإطار النظري

أولاً. الأمن السيبراني

1. **مفهوم الأمن السيبراني:** إن التكنولوجيا الرقمية الحديثة انتشرت بطريقة واسعة وغير مسبوقة خاصة في كل المجالات وقد ساهمت في إيجاد ما يسمى بالفضاء الافتراضي (السيبراني) والذي توغل وانتشر عقب الثورة الرقمية والتكنولوجية المعاصرة، والتي أدت إلى تدفق هائل للمعلومات بشكل غزير وغير مسبوق، في ظل تعدد وسائل الاتصال النافذة إلى مصادر المعلومات. وقد بات تأثير هذا الواقع الافتراضي (السيبراني) واضحاً وملموساً على حياة الأفراد والمجتمعات وقد نتج عن ذلك بعض الظواهر السلبية مثل ما يعرف بجرائم الإنترنت الإلكترونية والتهديدات السيبرانية والجرائم المعلوماتية (طالة وسلام، 2020: 62)، وهنالك العديد من التعريفات حول مصطلح استراتيجيات الأمن السيبراني فهناك من يعرفها بأنها استراتيجية تأمين الشبكات والأنظمة المعلوماتية والبيانات والمعلومات والأجهزة المتصلة بالإنترنت (الأشقر، 2017: 25)، أما من الناحية الإجرائية يمكن القول إنها مجموعة الآليات التي تهدف إلى حماية البرمجيات وأجهزة الكمبيوتر في الفضاء السيبراني

ومن مختلف التهديدات والهجمات والاختراقات التي تهدد الأمن للدولة نفسها (الفتلاوي، 2016: 616)، وتعرف (صائغ، 2018: 29) وهو العمليات المعتمدة لمنع أي تدخل غير مصرح به للتجسس أو الاختراق للبيانات، وكشفت (هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، 2020: 5) أن مفهوم الأمن السيبراني يحتوي أمن المعلومات والأمن الإلكتروني والأمن الرقمي.

2. **أهمية الأمن السيبراني (السمحان، 2020: 12):** للأمن السيبراني أهمية بالغة في الفضاء السيبراني، خاصة ما يتعلق بالجانب الوقائي للبيانات، والمعلومات، والاتصالات المختلفة وتكمن هذه الأهمية في النقاط الآتية:

- ❖ استكشاف نقاط الضعف والثغرات في الأنظمة ومعالجتها.
- ❖ توفير بيئة عمل آمنة جداً خلال العمل عبر الشبكة العنكبوتية.
- ❖ الحفاظ على المعلومات وتجانسها وسلامتها وذلك بكف الأيادي من العبث بها، وتحقيق وفرة البيانات وجاهزيتها عند الحاجة إليها.
- ❖ يحمي الأمن السيبراني مختلف أنواع البيانات الحساسة والمهمة من تعرضها للسرقة أو الإتلاف.
- ❖ تعرض الأمن السيبراني للاختراق من شأنه أن يحدث الكثير من الأضرار التي تلحق بسمعة المصارف، ومن ثم تؤثر على مستوى التعاملات التي تقوم بها المصارف.

3. **مجالات الأمن السيبراني:** لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني مجالات عدة، يذكر منها الباحث:

أ. **أمن الشبكات:** يتضمن ذلك حماية الشبكات المادية والسيرفرات (servers) وجميع الأجهزة المتصلة بها حيث يتم استخدام firewall لعمل monitoring لحركة المرور الواردة والصادرة وذلك للتصدي ومنع التهديدات، ويعد تأمين الشبكة اللاسلكية (Network Wireless) والتأكد من منع حدوث أي اتصالات عن بُعد غير مرغوب فيها بحيث تضمن بها خدمات الأمن السيبراني التيقن من أمان الشبكة من البيئة الخارجية. والسماح للمستخدمين المصرح لهم فقط إلى الشبكة وعدم التعرض لحدوث سلوكيات مشبوهة داخل الشبكة أو أي اختراقات (صفا الله، 2019: 100).

ب. **أمن المعلومات:** يختص بأمن وحماية بيانات الخاصة بالمصارف فضلا عن بيانات العملاء وذلك من منطلق الحفاظ على خصوصية وسرية البيانات والامتثال للوائح والقوانين المنظمة للخصوصية، إذ أن الشركات لا بد لها من الالتزام وتطبيق معايير أمن المعلومات، في حين إن المصارف التي تخل عن هذه المعايير تتعرض لعقوبات خاصة إذا كان الإهمال يؤدي إلى اختراق المعلومات التعريفية للأشخاص. لذا فأن المصارف وضمن مجال الأمن السيبراني تعمل على تأمين جمع البيانات ونقلها، وتطبيق وسائل الحماية الكافية من التعرض للانتهاك (Black, et al., 2018: 11).

4. **معوقات الأمن السيبراني:** هناك عدة معوقات تقف أمام المصارف في تحقيقها للأمن السيبراني ومن أبرز المعوقات (صفاء، 2020: 153):

ضعف البنية التحتية السيبرانية: وتشمل نقص أجهزة الكمبيوتر وضعف شبكات الاتصالات، والبرمجيات، وقواعد البيانات لمختلف الأنظمة والقطاعات، وكثرة انقطاع الكهرباء، وارتفاع تكاليفها.

ضعف البنية المؤسسية وقلة عدد الموارد البشرية الكفؤة والخبيرة القادرة على أن تتولى مهمة القوة السيبرانية، وتحقيق الأمن السيبراني للمصرف.

ضعف التشريعات: التي تكون ضامنة ومحددة لاستعمال القوة السيبرانية.

ثانياً: ثقة العملاء

1. **مفهوم ثقة العملاء:** تعد ثقة العملاء بالمصارف وتعزيزاتها الأمنية عاملاً حاسماً لاستمراريتها وقدرتها على المنافسة (JUREVICIENE & VIKTORIJA, 2018: 2)، وإن ثقة العملاء مقياس يشير لقدرة المصارف على تقديم الخدمات المتكاملة التي من شأنها أن تلبي متطلبات العملاء دون توقف، من خلال خدمات الإلكترونية، بشكل يتناسب مع متطلباتهم الأساسية، والسعي إلى تحقيق خدمات جديدة تتناسب مع اتجاهاتهم، والقدرة على الاحتفاظ بأولئك العملاء من خلال ما توفره لهم من خدمات وحسن التعامل والحفاظ على معلوماتهم وأموالهم (الحرارشة، 2018: 36)، كما إن ثقة العملاء تعني الوثوق والاعتمادية والإيمان في العلامة التجارية لذلك فأن ثقة العملاء تعبر عن مصداقية أداء المنتج أو الخدمة ويمكن وصف الثقة بينها اعتقاد المستهلكين بصدق الوعود المقدمة في إعلانات الشركة (حراز والسيد، 2017: 241).
2. **أهمية اكتساب ثقة العملاء:** تبرز أهمية اكتساب المصرف لثقة العملاء بأنها من أهم العناصر التي تؤدي إلى خلق علاقات طويلة الأمد مع العملاء، لاسيما من خلال الالتزام بتقديم أفضل المنتجات/الخدمات على مدار الوقت، وتتكون الثقة ما بين المصرف وعملائه من خلال الكفاءة والفاعلية في تقديم الخدمة، والاهتمام بما من مصلحة العميل ومصلحة المصرف على حد سواء (رجب حراز، 2017: 241). ويرى (Anwar, et al: 2011: 75) أن ثقة العملاء تختلف من شخص إلى آخر، ووجد (شوابية وعرافة، 2023، 54) أن الثقة لدى العملاء هي أهم محددات تقبل الخدمة المصرفية، وعلى المصرف أن يركز في رسالته على التأثير في المتغيرات المكونة لثقة (الآمنة، المنفعة، كفاءة) وأن يعمل على تحسين وبناء الثقة في أذهان العملاء، وفي حال فقدت الثقة فإن العميل لن يعاود التعامل مع المصرف مستقبلاً، وهذا الأمر ينعكس سلباً على عمله، لهذا يجب عليه أن يستمر في تدعيم الثقة لدى الأطراف كافة المتعاملة معه مما يساهم في تحقيقه لخططه وأهدافه. تعبر ثقة العملاء عن الحالة التي يكون لدى العميل تأكد من كفاءة ودقة ومصداقية كل ما يتعلق بشيء ما (حامد وآخرون، 2017: 65) فهي تمثل الدافع لتعامل العملاء مع مصرف بعينه دون غيره فيعد ذلك مؤشر هام لجودة العلاقة بين المصارف وعملائها، أيضاً تعد من العوامل الضرورية اللازمة لخلق علاقات طويلة الأجل مع العملاء وعامل من عوامل نجاح هذه العلاقة واستمرارها ونتيجة لما سبق أصبحت المصارف تولي اهتمام بالغ لكسب ثقة العملاء ودعم هذه الثقة بالطرق كافة (Stouthuysen, 2020: 214).

ثالثاً. أداء المصارف:

1. **أداء المصارف:** عرف الأداء المصرفي على أنه تأدية الأعمال من قبل المصرف وإنجاز مهمة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة (أبو بكر وشهيد، 2017: 360)، وهو "مهارة المصرف في قدرته على الثبات والاستمرار وتحقق وجوده مع تحقيق التعادل بين رضا المساهمين وبين العاملين (بن عامر، 2020: 57)؛ وهو قدرة المصارف على تخصيص مواردها واستخدامها بالشكل الأمثل، وتارة يرتبط بإنتاجية العمال والعنصر البشري، وتارة يظهر على أنه قرين الإنتاجية وصورتها (مزغيش، 2012: 19).
2. **أهمية أداء المصارف:** يعد أداة مهمة لجعل المصارف كافة التي تتنافس في السوق فهو بمثابة الموجه للمصارف الذي يشير إلى اتجاهات التحسين المطلوبة في نشاط العمليات، وتبرز أهميته من خلال

تأثيره في ربحية الأعمال، إذ إن الأداء يؤثر على ربحية الأعمال الخدمية، وإن الأداء يؤثر بشكل مباشر على أرباح الخدمات المصرفية، ويتصف بكونه مفهوماً واسع ومتطور كما إن محتوياته تتميز بالسرعة نظراً للتغير وتطور مواقف وظروف المصارف بسبب تغيير ظروف وعوامل بيئتها الخارجية والداخلية على حد سواء واختلاف المعايير والمقاييس المعتمدة في دراسة الأداء وقياسه ويتصف بالشمولية والاستمرار ومن ثم فهو بهذا المعنى يعد المفتاح لنجاح المصارف وبقائها في أسواقها المستهدفة، كما يعد أداة توجيه بالنسبة للمصارف من أجل تحقيق أهدافها، كما تنبع أهمية الأداء المصرفي من تناوله موضوع استمرارية تلك المصارف من خلال المتابعة الدائمة والمستمرة، والرقابة والفحص المستمران لأوضاع وتمكين مستويات أدائها وفعاليتها وتوجيه الأداء نحو الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للمصارف واستثماراتها وفقاً للأهداف العامة لها والمساعدة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة (العطوي، 2019: 37).

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي

يتضمن وصفاً لطريقة اختيار العينة والأدوات، وتوضيح **مجتمع الدراسة الذي** يتكون من جميع العاملين في المصارف العراقية الحكومية، أما العينة فقد تضمنت عينة قصدية من العاملين في المصارف العراقية الحكومية ويبلغ عددها 407 فرد ممن لديهم الدراية والاطلاع التام بموضوع البحث.

اختبار ثبات وصدق المقياس:

جدول (1): قيم معامل ألفا كرونباخ

المحاور	معامل الثبات	عدد العبارات
استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني	0.978	7
ثقة العملاء	0.957	4
أداء المصارف	0.963	5
الدرجة الكلية للاستبانة	0.989	16

مصدر: SPSS 25.

معامل الثبات لجميع المحاور > (0.60) بالتالي مقبولة إحصائياً؛ لأن القيم معنوية بقيم أكبر من (0.60)؛ أي الترابط والتناسق بين فقرات الاستبيان يكون أعلى، ومن ثم في حال توزيعه على عينة تتمتع بنفس الخصائص نحصل على نتائج متقاربة.

الصدق البنائي:

جدول (2): معاملات الارتباط

المحاور	معامل بيرسون	(sig)
استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني	0.995	0.00
ثقة العملاء	0.972	0.00

المصدر: SPSS 25.

نجد إن معامل الارتباط "بيرسون" بين محور استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني ومحور ثقة العملاء ذو قيمة دالة إحصائياً، فالمحور يتسم بالصدق البنائي.

جدول (3): معاملات الارتباط

المحاور	معامل بيرسون	(sig)
استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني	0.995	0.00
أداء المصارف	0.994	0.00

المصدر: SPSS 25.

نجد إن معامل الارتباط "بيرسون" بين محور استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني ومحور أداء المصارف ذو قيمة دالة إحصائياً، فالمحور يتسم بالصدق البنائي.

الإحصائيات الوصفية: استند على ليكرت الخماسي للحكم على الإحصائيات الوصفية لفقرات الاستبانة:

جدول (4): إحصائيات فقرات الاستبانة

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	sig
المتغير المستقل: استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني					
1	يوفر المصرف أنظمة حماية أمنية للحواسيب.	3.6216	1.52623	.07565	0.00
2	يتم تحديث أنظمة وبرامج الحاسب الآلي في المصرف بشكل دوري.	3.6143	1.52196	.07544	0.00
3	يطبق المصرف متطلبات الأمن السيبراني لإدارة هويات الدخول والصلاحيات.	3.6757	1.25670	.06229	0.00
4	تقوم الإدارة بتوعية الموظفين بأهمية تطبيق الأمن السيبراني.	3.3612	1.06663	.05287	0.00
5	تؤهل إدارة المصرف الموظفين على تقنية المعلومات في مجال تطبيق الأمن السيبراني.	3.4791	1.29376	.06413	0.00
6	يمتلك المصرف نظام حوكمة تقني لتوفير الأمن السيبراني للتعاملات الإلكترونية.	3.5553	1.24222	.06157	0.00
7	يمتلك المصرف نظام شبكي آمن لتبادل المعلومات الإدارية.	3.3857	1.36317	.06757	0.00
المتغير التابع الأول: ثقة العملاء يشعر العملاء بأن:					
8	المصرف أمين في تعاملاته المالية.	3.1769	1.11336	.05519	0.00
9	اسم المصرف جدير بالثقة للتعامل.	3.5602	1.58057	.07835	0.00
10	المصرف يعتمد لغة واضحة في تقديم الخدمة لكسب ثقة العملاء.	3.3784	1.35709	.06727	0.00
11	علاقتهم مع المصرف تقوم على الثقة المتبادلة.	3.8698	1.47065	.07290	0.00

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	sig
المتغير التابع الثاني: أداء المصارف.					
12	يُظهر المصرف قدرة عالية على تحويل أموال المساهمين إلى أرباح.	3.6265	1.28772	.06383	0.00
13	تُساهم استراتيجيات المصرف في تحقيق عائد ممتاز على الأصول.	3.7641	1.30493	.06468	0.00
14	يحقق المصرف عائداً على الأصول أعلى من توقعات المستثمرين.	3.7543	1.29363	.06412	0.00
15	تُدل نتائج المصرف إلى كفاءة عالية باستخدام أموال المساهمين.	3.7518	1.23170	.06105	0.00
16	تُساهم استراتيجيات المصرف بإحراز عائد ممتاز على حقوق الملكية.	3.3784	1.08475	.05377	0.00

المصدر: SPSS 25.

إن متوسط الإجابات عن فقرات الاستبانة تدل على موافقة العينة على عبارات الاستبانة بدرجة مرتفعة.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسة: يوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء وأداء المصارف العراقية.

جدول (5): معامل ارتباط متغيرات الفرضية الرئيسة

		استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني	ثقة العملاء	أداء المصارف
استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني	Pearson Correlation	1	.946**	.991**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	407	407	407
ثقة العملاء	Pearson Correlation	.946**	1	.949**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	407	407	407
أداء المصارف	Pearson Correlation	.991**	.949**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	407	407	407

المصدر: SPSS.

نلحظ الآتي:

- قيمة معاملات الارتباط تشير لوجود علاقة قوية جداً بين المتغيرات.

وذلك من خلال تحسن الأمن السيبراني، الذي يساهم في بناء ثقة العملاء بالمصارف ويعزز سمعتها بأنها تعمل بكفاءة وبأعلى معايير الحماية لبيانات العملاء. وتلك الحماية المقدمة للعملاء، إنها بلا شك تعزز أداء المصارف، لذلك يتوجب عليها الاستثمار في استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني وتطبيق أفضل الممارسات لحماية بيانات العملاء وضمان استمرارية عمل البنوك بكفاءة وثقة.

- قيمة SIG < 0.05 أي يوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء وأداء المصارف العراقية.

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء في المصارف العراقية.

جدول (6): اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الخطأ		التصحيح المعدل		التحديد	بيرسون
.426		.894		.894	.946
الدالة	الحرية	مربع المتوسط	df	مجموع المربعات	
.000	3420.195	621.969	1	621.969	الانحدار
		.182	405	73.650	البواقي
			406	695.619	المجموع
الدالة	T	بيتا	الخطأ	B	استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني
.000	58.482	.946	.017	.988	
.857	.180		.063	.011	(Constant)

المصدر: SPSS.

نلحظ الآتي:

- قيمة الارتباط = 0.946 فهي علاقة قوية جداً.

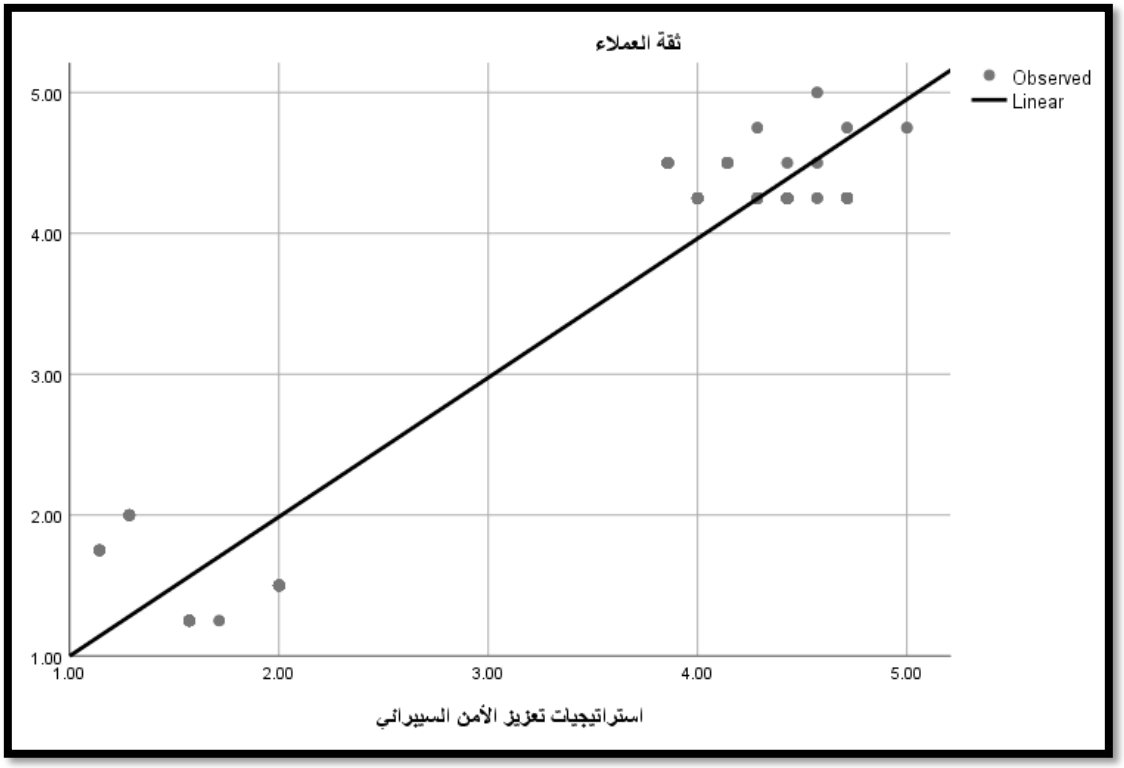
وهذه العلاقة تدل على التأثير المعنوي القوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء في المصارف، وذلك من خلال تبني تقنيات وسياسات حماية البيانات وتأمين العمليات المصرفية عبر الإنترنت، بما يمكّن المصارف من زيادة مستوى الثقة لدى عملائها، فعندما يشعر العملاء بأن بياناتهم ومعاملاتهم آمنة ومحمية، يزدادون عرضة لإجراء المزيد من العمليات المالية عبر الإنترنت والاعتماد على البنك الذي يوفر لهم هذا الشعور بالأمان. ومن ثم، تساهم استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني في بناء ثقة قوية بين العملاء والمصارف.

- قيمة التحديد المصحح = 0.894 فإن استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني تفسر 89.4% من فارق (ثقة العملاء في المصارف العراقية).
- (Sig) = 0.00 <0.05 أي: يوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على ثقة العملاء في المصارف العراقية.
- كما نلحظ:

$$y_x = 0.011 + 0.988\,x$$

أي زيادة استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني بدرجة ستزيد من ثقة العملاء في المصارف العراقية ب 0.988 درجة، ويتضح ذلك بالشكل الآتي:

Doi: www.doi.org/10.25130/tjaes.21.69.1.1



شكل (1): علاقة متغيري الفرضية H1

المصدر: SPSS 25.

❖ **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على أداء المصارف العراقية.

جدول (7): اختبار الفرضية

الخطأ		التصحيح المعدل		التحديد	بيرسون
.153		.983		.983	.991
الدالة	الحرية	مربع المتوسط	df	مجموع المربعات	
.000	22972.645	537.924	1	537.924	الانحدار
		.023	405	9.483	البواقي
			406	547.407	المجموع
الدالة	T	بيتا	الخطأ	B	استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني
.000	151.567	.991	.006	.919	
.000	18.252		.023	.414	(Constant)

المصدر: SPSS 25.

نلحظ الآتي:

❖ قيمة الارتباط = 0.991 فهي علاقة قوية جدا.

يعلم الباحث أن الانعكاس السلبي للاختراقات السيبرانية على أداء المصارف قد يؤدي إلى فقدان العملاء وتأثير سلبي على العلاقات مع العملاء المحتملين. لذلك، يجب على المصارف أن تعمد إلى تعزيز الأمن السيبراني، فعندما تكون بيانات العملاء والمعاملات محمية بشكل جيد، فإن الثقة في

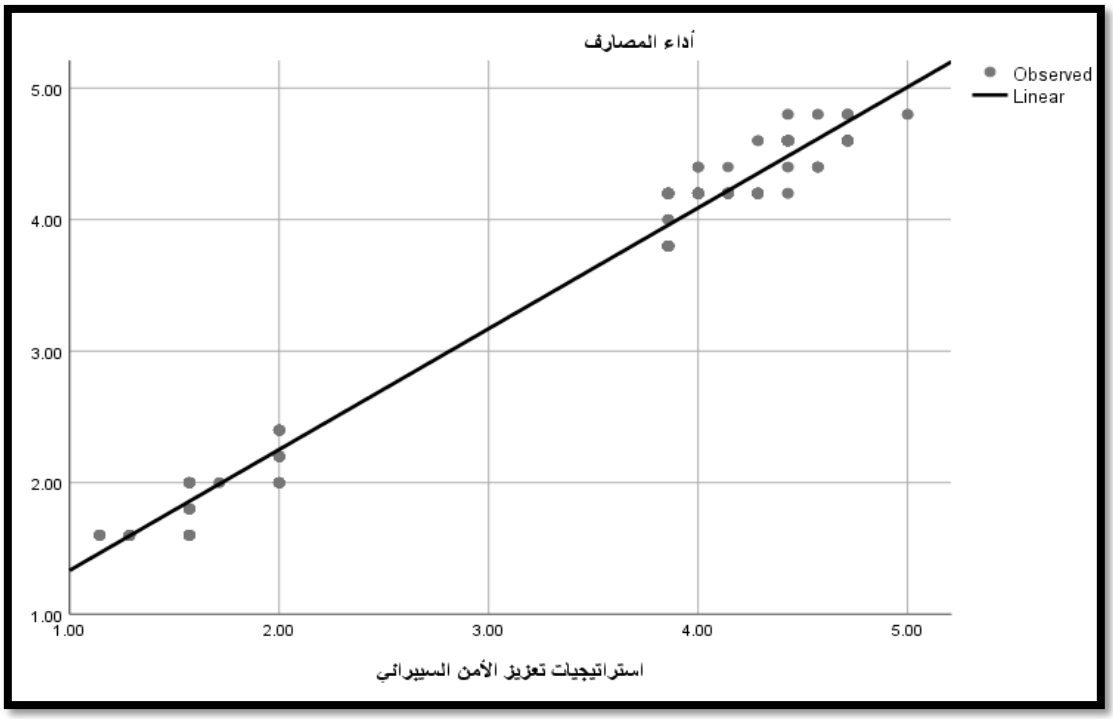
Doi: www.doi.org/10.25130/tjaes.21.69.1.1

المصرف تزيد. كذلك، تساهم الاستراتيجيات الفعالة للأمن السيبراني في تحقيق الامتثال للتشريعات واللوائح الصارمة التي تفرضها الجهات الرقابية، مما يساعد المصارف على تحقيق نجاحها والتأكد من استمرارية أعمالها.

- ❖ قيمة التحديد المصحح = 0.983 فاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني تفسر 98.3% من فارق (أداء المصارف العراقية).
- ❖ (Sig) = 0.00 <0.05 أي يوجد تأثير معنوي لاستراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني على أداء المصارف العراقية.
- ❖ كما نلحظ:

$$y_x = 0.414 + 0.919\ x$$

زيادة استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني بدرجة ستزيد من أداء المصارف العراقية ب 0.919 درجة، ويتضح ذلك بالشكل الآتي:



شكل (2): علاقة متغيري الفرضية H2

المصدر: SPSS 25.

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

أولاً. النتائج:

1. تؤثر استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني تأثيراً إيجابياً معنوياً وطردياً على ثقة العملاء وأداء المصارف العراقية.
2. تؤثر استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني تأثيراً إيجابياً معنوياً وطردياً على ثقة العملاء في المصارف العراقية.
3. تؤثر استراتيجيات تعزيز الأمن السيبراني تأثيراً إيجابياً معنوياً وطردياً على أداء المصارف العراقية.

ثانياً. التوصيات: يوصي الباحث المصارف العراقية بما يأتي:

1. تطوير البنية التحية والمعدات التقنية والبرامج الإلكترونية اللازمة لتعزيز الأمن السيبراني في المصارف العراقية وفق ما يتناسب مع التطور التكنولوجي المتزايد بهدف التقليل من المخاطر التي تتعلق بسرقة البيانات والمعلومات المتعلقة بالعملاء، ولمنع عمليات التسلل والهجمات التخريبية والتقليل من مخاطر خرق البيانات التي تهدد الأنظمة المصرفية ومعاملاتها المالية ومعلوماتها الهامة والحساسة المتعلقة بأداء المصرف والخدمات المصرفية.
2. توظيف الكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع الهجمات السيبرانية المؤثرة على أداء المصارف، ومن ثم التأثير على ثقة العملاء في المصرف.
3. تطوير سياسات الخصوصية المعتمدة من قبل المصارف بشكل دائم، وتعديل القوانين المرتبطة بعقوبات اختراق الأمن السيبراني للمصارف وتشديد العقوبات والغرامات على ذلك نتيجة للتأثير السلبي لهذه الاختراق على أداء المصارف وثقة العملاء.
4. يتوجب على المصرف العمل على زيادة ثقة عملائه والعمل على كسب عملاء جدد، وذلك من خلال الالتزام بالأمانة في تعاملاته المالية، والحفاظ على سرية وخصوصية العملاء وعدم نشر أي معلومة خاصة تتعلق بالعملاء، مع الاعتماد على لغة واضحة في تقديم الخدمة لكسب ثقة العملاء مبنية على قوانين صريحة تضمن الثقة المتبادلة بين المصرف وعملائه.

المصادر

اولاً. المصادر العربية:

1. أبو بكر، وسالم؛ شهيد، هدى، (2017)، دور أسلوب كايزن (الأنموذج الياباني) في تحسين أداء، الدراسات المالية المحاسبية والإدارية.
2. الأشقر، منى، (2017) السيبرانية هاجن العصر، المركز العربي للبحث القانونية والقضائية، لبنان،
3. بن عامر، صفية، (2020) مساهمة نظام الانتاج في الوقت المحدد JIT في تحسين أداء المصارف (أطروحة دكتوراه)، جامعة محمد بوضياف.
4. جيجان، إسراء، (2020)، الأمن السيبراني الصيني، مجلة كلية العلوم السياسية،65.
5. حامد، عبد السالم، وعبد الكريم، ميسون، وإبراهيم، صديق، (2017)، أثر الممارسات اللاأخلاقية على ثقة العملاء: "دراسة على عملاء شركات المشروبات الغازية بولاية الخرطوم"، مجلة العلوم الاقتصادية، 18(2).
6. حداوي، أميرة هاتف، ومسلم، ضرغام علي، ومحمد، صفاء تايه، (2023) القيادة الرقمية ودورها في تعزيز سلوك الأمن السيبراني في المنظمات–من العاملين في المصارف الأهلية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية.
7. الحراحشة، محمد عبد الجميل متعب، (2018)، العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك، شهادة الماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
8. حراز، رجب؛ السيد، يوسف، (2017)، أثر ثقة العملاء كمتغير وسيط بين إدراك الخداع الإعلاني وولاء العملاء، مجلة البحوث المالية والتجارية،18 (ع الثالث-ج الأول)، 233-264.
9. السمحان، منى عبد الله، (2020). متطلبات تحقيق الأمن السيبراني لأنظمة المعلومات الإدارية، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، العدد 111، المملكة العربية السعودية.
10. شوابية، بسمة؛ عرافة، عفاف، (2023)، أثر ثقة العملاء على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية

في البنوك التجارية الجزائرية لوكالتي (BADR) لقالمة وبوشقوف، رسالة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر.
11. صائغ، وفاء، (2018)، وعي أفراد الأسرة بمفهوم الأمن السيبراني وعلاقته باحتياطاتهم الأمنية من الجرائم الإلكترونية، المجلة العربية للعلوم الاجتماعية .
12. صفا الله، سحر محمد. (2019)، المنطقة العربية في مؤتمر دافوس الأمن السيبراني خلال السنوات الأخيرة، مجلة قضايا ونظرات، 14.
13. صفاء، تغريد، (2020)، أثر السيبرانية في تطور القوة، مجلة حمورابي، جامعة النهرين، العدد 33-34.
14. صليبي، رعد. (2024). تعزيز الأمن السيبراني في العراق: التحديات والفرص، مجلة الدراسات الدولية، 99(99).
15. طالة، لامية؛ سلام، كهينة، (2020)، الجريمة الإلكترونية بعد جديد لمفهوم الإجرام عبر منصات التواصل الاجتماعي، مجلة الرواق للدراسات الاجتماعية، المجلد 6، العدد 2.
16. العطوي، غدير إبراهيم رجب، (2019)، منهجية ستة سيجما وأثرها على الأداء المالي في الشركات الصناعية المدرجة في بورصة فلسطين، رسالة الماجستير، جامعة الأزهر، غزة.
17. الغزيوي، إبتسام إبراهيم بوكر، (2024)، تقييم أثر أمن المعلومات على أداء المصارف، مجلة الجامعي، العدد 39.
18. الفتلاوي، أحمد، (2016)، الهجمات السيبرانية مفهومها والمسؤولية الدولية الناشئة عنها، مجلة كلية القانون، جامعة بابل، العراق.
19. مزغيش، عبد الحليم، (2012)، تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة، شهادة الماجستير، جامعة الجزائر.
20. المعموري، ثجيل؛ يوسف، دولاب، (2014)، تقويم الأداء الاستراتيجي باستخدام أسلوب المقارنة، مكاتب المفتشين العموميين، مجلة دراسات محاسبية ومالية، 9(26).
21. هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات، (2020)، إجراءات التعامل مع حوادث الأمن السيبراني في قطاع الاتصالات، الرياض: المركز الإعلامي للهيئة.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Al Duhaidahawi, H. M. K., Zhang, J., Abdulreda, M. S., Sebai. (2020). The financial technology (fintech) and cybersecurity. International Journal of Research in Business.9(6), 123-133.
2. Anwar, A., Gulzar, A., Sohail, F. B. (2011). Impact of brand image, trust and effect on consumer brand extension attitude. I. J. of E. and M. S, 1(5), 73–79.
3. Black. M., Chapman, D. & Clark, A. (2018). The enhanced virtual laboratory. (ISED), Vol. (16), No. (6), PP: 4-11.
4. Kortjan, N. & Solms, R. (2013). Cyber security education in developing countries. Lecture notes of the institute for computer sciences. 119, 289- 297.
5. Shaker, A. S, G. A. K., Union, A. H., & Hameedi,., Al Shiblawi 2023. The role of information technology governance on enhancing cybersecurity and its reflection. Int. J. Prof. Bus. Rev., 8(6), 7.

6. Stouthuysen, K. (2020). A 2020 perspective on "The building of online trust in ebusiness relationships. E. C. R. and Applications, Vol.40, pp.214-232.
7. viktorija skvarciany, daiva jureviciene, 2018 Factars Individual customers trust in Internet Banking, Journal Sustainabitity, 10.
8. Zbar, S. A. (2023). Requirements to support a management information system to confront the cyber threat. Russian Law Journal, 11(3), 736-759.