

# ريادة الأعمال في الأرشفة الإلكترونية

الباحث طارق حامدي

محاضر في الوثائق والمحفوظات

tarek.hamdi@asu.edu.om

الباحث صالح محمد العزري

محاضر في الإدارة

saleh.alazri@asu.edu.om

جامعة الشرقية، سلطنة عمان

## Entrepreneurship in Electronic Archiving

Researcher Tariq Hamidi

Lecturer in documents and archives

Researcher Saleh Muhammad Al-Azri

Lecturer in management

Al Sharqiya University , Sultanate of Oman

## **Abstract:-**

Electronic archiving aims to ensure the preservation and availability of documents for as long as necessary in original, complete and usable formats as evidence. The management of documents and archives in the digital environment includes many operations of archiving and specific activities due to the short life of the technological generation of document creation. Therefore, electronic archiving requires a wide variety of skills and experiences. In addition to being familiar with all aspects of records management, it needs an in-depth knowledge of laws and legislation relating to the authenticity of electronic documents and various aspects of information technology such as encryption, electronic signature, digital seal, conversion, and content fixity. As a result, the study predicts that there will be a real opportunity for entrepreneurship in electronic archiving.

The study began by identifying the most important activities related to electronic archiving before publishing a questionnaire to identify the status of electronic documents in companies and their readiness for electronic archiving. Accordingly, the extent to which institutions require service companies to handle electronic archiving services has been extrapolated.

The data collected and the analysis of its results confirmed the hypothesis of the study that there is a need for companies specialized in the field of electronic archiving. It was also extrapolated the acceptance of institutions to entrust management of their electronic documents to an external institution which guarantees their preservation in accordance with international standards, national legislations, and ensures the availability of their documents throughout the periods of need and documents their activities and their achievements.

**Key words:** Electronic archiving, Administrative electronic documents sustainability, entrepreneurship, companies, Sultanate of Oman.

## **المخلص:-**

تهدف الأرشفة الإلكترونية إلى ضمان حفظ وتوفير الوثائق طيلة مدد الحاجة إليها في صيغ تتسم بالأصالة والكمال والقابلية للإستعمال كدليل. وتتضمن إدارة الوثائق والمحفوظات في البيئة الرقمية العديد من العمليات الأرشيفية والأعمال الخصوصية نتيجة قصر العمر الافتراضي للجيل التكنولوجي لنشأة الوثائق. لذلك فإن الأرشفة الإلكترونية تستوجب العديد من المهارات والخبرات المتنوعة. فبالإضافة إلى الإلمام بكل جوانب إدارة الوثائق فهي تحتاج لمعارف معمقة بالقوانين والتشريعات المتعلقة بحجية الوثائق الإلكترونية وبمختلف جوانب تقنية المعلومات كالتشفير والتوقيع الإلكتروني والتهجير المنطقي وتثبيت المحتوى. وتبعاً لكل ذلك فإن الدراسة تتوقع بوجود فرصة حقيقية لريادة الأعمال في الأرشفة الإلكترونية.

انطلقت الدراسة من تحديد أهم الأعمال المتعلقة بالأرشفة الإلكترونية قبل نشر استبانة للتعرف على وضع الوثائق الإلكترونية بالشركات ومدى جاهزيتها للأرشفة الإلكترونية. اثر ذلك تم استقراء مدى حاجة المؤسسات لشركات خدمة لمناولة الأعمال المتعلقة بالأرشفة الإلكترونية.

وقد أفضت البيانات المجمعة وتحليل نتائجها لتأكيد فرضية الدراسة بوجود حاجة لشركات متخصصة في مجال الأرشفة الإلكترونية كما تم استقراء قبول المؤسسات لإسناد إدارة وثائقها الإلكترونية لمؤسسة خارجية تضمن حفظها بما يتوافق والمواصفات العالمية والتشريعات الوطنية من جهة ويضمن توفر وثائقها طيلة مدد الحاجة إليها ويوثق أعمالها وتاريخها من جهة أخرى.

**الكلمات المفتاحية:** الأرشفة الإلكترونية، ديمومة الوثائق الإلكترونية الإدارية، ريادة الأعمال، الشركات، سلطنة عمان.

## المقدمة:

شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات تطورات سريعة منذ بداية الألفية الثالثة كما أن جائحة كورونا قد ساهمت في إبراز الحاجة الماسة للتحويل نحو الإدارة الرقمية والإعتماد على الخدمات الإلكترونية بشكل شبه كلي. ورافق ذلك استعمال تطبيقات وبرمجيات متعددة لإنتاج وتداول الوثائق من جهة ولأرشفتها وتوفيرها لاحقاً في صيغ تتسم بالأصالة والكمال والموثوقية من جهة أخرى. غير أن المجال الإداري يتسم بنوع من السرية في تسيير أعماله وتداول الوثائق به. كما أن حفظ الوثائق الإدارية والإطلاع عليها مضبوط عادة بنصوص قانونية. وتشمل هذه النصوص شروط واجراءات الإطلاع على الوثائق الإدارية وجوانب تتعلق بالمسؤولية عن الحفظ وامكانيات الحفظ المبعد أو خارج المؤسسة.

للوثائق الإدارية المتداولة في البيئة التكنولوجية بعض الخصائص من أهمها شدة ارتباطها بالجيل التكنولوجي لنشئتها مما يستوجب اجراء عمليات لديمومة محتواها المعلوماتي كلما تجاوزت مدد حفظها العمر الافتراضي لمتطلبات استعمالها اللاحق. وتعتبر الوثائق الإدارية من الموارد الحيوية للمؤسسات فهي توثيق لنشاطها ومصدرا رئيسي لإتخاذ القرار بها ووسيلة لضمان الحقوق... لذا فإن للأرشفة دورا محوريا في حياة المؤسسة والشعوب وهو ما يفسر موقعها في الهياكل التنظيمية للمؤسسات وللدول حيث يدرج تحت اشراف أعلى سلطة بالمؤسسة كمكتب الوزير أو مكتب المدير العام في حين تخضع هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية في سلطنة عمان لإشراف مجلس الوزراء. وتبعا للإعتماد الكثيف للوثائق التكنولوجية المتداولة بالبيئة الرقمية الحديثة فإن جهود المؤسسات يجب أن تنصب على الأرشفة الإلكترونية لهذه المحتويات المعلوماتية المؤسسية بشكل مسبق.

وتستوجب الأرشفة الإلكترونية جملة من الأجهزة والتجهيزات والبرامج والنظم لإنتاج وتداول الوثائق بالإضافة لمنصات وأدوات الحفظ وعمليات ديمومة الوثائق لضمان توفير المحتوى المعلوماتي الإداري طيلة مدد الحاجة الإدارية والتاريخية إليها كدليل موثق وموثوق. غير أن تحديات ومتطلبات الأرشفة الإلكترونية وديمومة المحتويات المعلوماتية الإدارية قد تظفي أعباء مادية عالية بالنسبة للمؤسسات وللشركات خاصة منها الصغرى.

لذا نعتقد بأن هذه الإشكاليات تمثل فرصة جيدة لريادة الأعمال في تكنولوجيا

المعلومات المتعلقة بالأرشفة الإلكترونية للوثائق الإدارية من خلال انشاء شركات خدمية للمناولة في مجال الأرشفة الإلكترونية.

في هذه الورقة البحثية سنحاول استقراء فرص الابتكار وريادة الأعمال في مجال الأرشفة الإلكترونية من خلال ضبط الأنشطة التي تحتمل احداث مشاريع ناجحة إضافة إلى تحديد عناصر دراسة السوق.

أما في الجانب الفعلي أو الواقعي لريادة الأعمال فإن إنشاء شركات خدمية للمناولة في مجال الأرشفة لإلكترونية تعتبر الفكرة الأولى على مستوى سلطنة عمان وربما ببعض الدول الخليجية أو العربية عموما. لذا فمن الممكن أن تلبي احتياجات عدد كبير من الشركات العاملة في القطاع الخاص وتسهم في تقليل التكاليف التشغيلية لإدارة الأرشفة من بنية تحتية وموظفين وغيرها، كما يمكن أن توفر لهم الجهد والوقت الكافي لإدارة النشاط الأساسي من أجله أنشأت الشركة. كما ستمثل هذه الفكرة فرصة للعديد من رواد الأعمال لإنشاء شركاتهم الخاصة وتوظيف عديد الخريجين في مجال الوثائق والمحفوظات وتقنية المعلومات والقانون.

### منهجية الدراسة وأهدافها:

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي حيث انتقلت من عرض أهم عناصر إدارة الوثائق والمحفوظات من جهة وتحديد متطلبات الأرشفة الإلكترونية وديمومة المحتويات المعلوماتية الإدارية من جهة ثانية، قبل تجسيدها في شكل محاور وعناصر ومؤشرات قابلة للقياس. كما شملت الدراسة عمل ميداني من خلال استقراء مدى جاهزية المؤسسات لإدارة وثائقها الرقمية وتقبلها لإسناد العمليات المتعلقة بأرشفة وثائقها الإلكترونية لشركات متخصصة وتحديد الفوائد التي يمكن أن تجنيها نتيجة ذلك واستنتاج الآفاق الممكنة للإستثمار في هذا مجال الأرشفة الإلكترونية بالإضافة للتحديات القانونية والإجرائية.

وتتمثل أهداف هذه الدراسة أساسا في:

- التعرف على مدى حاجة المؤسسات والشركات لموارد بشرية ومالية ومادية إضافية للأرشفة الإلكترونية،

- تحديد أهم العمليات الفنية المتعلقة بالأرشفة الإلكترونية للوثائق الإدارية،
- تسليط الضوء على فرص الاستثمار في الأرشفة الإلكترونية،
- عرض فكرة وتصور متكامل لمشروع ريادي قابل للتنفيذ.

توظيف تكنولوجيا المعلومات في البيئة الإدارية: الحكومة الإلكترونية

تعتبر الحكومة الإلكترونية من أهم تجليات توظيف تكنولوجيا المعلومات في البيئة الإدارية حيث انتشر الإعتماد على نظم المعلومات الإدارية في كل مراحل الخدمات الإلكترونية داخل المؤسسة أي الموجهة للموظفين عموما وبين المؤسسات والمتسبين أو المتعاملين مع كل منها على وجه الخصوص.

### الحكومة الإلكترونية:

شمل الإنتاج الفكري والأدبي العربي والعالمي عدّة دراسات وتعريف للحكومة الإلكترونية. تناولت كل من هذه التعاريف زاوية محددة مثلت وجهة نظر صاحبها أو مجال تخصصه. وعموما تتفق جل التعريفات في ثلاث اتجاهات: التخلص من الوعاء الورقي، التوظيف الأمثل لتكنولوجيا وشبكات المعلومات وتقنيات الذكاء الاصطناعي واختزال الزمان والمكان في المعاملات الإدارية والرفع من جودة هذه الخدمات.

وقد سعت جل دول العالم ولا سيما دول مجلس التعاون الخليجي للاستفادة من التطورات التكنولوجية في المجال الخدماتي. وقد احتلت سلطنة عمان المرتبة الثالثة خليجيا وال ٥٠ عالميا في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية بمسح الأمم المتحدة للحكومة الإلكترونية لسنة ٢٠٢٢.

حدد الهيتي والخفاجي (٢٠١٩)<sup>(١)</sup> أربعة أنواع من الخدمات الحكومية وهي تلك الموجهة للمواطن والموجهة للموظف والموجهة للشركات والموجهة للحكومة. وتختلف مستوياتها وفق نسبة إنجاز المعاملات إلكترونيا حيث تتمثل بعض الخدمات في توفير المعلومات الخاصة بكل معاملة إدارية فيما تنجز بعض المعاملات جزئيا بشكل إلكتروني وتكون بعض الخدمات إلكترونية بشكل كامل بما في ذلك تلك التي تستوجب تدخل أكثر من مؤسسة وهو ما يعني ترابط نظم معلومات المؤسسات وقدرتها على التبادل المعلوماتي بينها.

من وجهة نظر إدارية وأرشيفية، يتوجب توثيق كل المعاملات الإدارية الإلكترونية باعتبارها نتيجة العمل الإداري وإثبات للحقوق. غير أن للوثائق الإلكترونية عدة مميزات وخصائص مقارنة بالوثائق الورقية التقليدية، منها الإرتباط الشديد بالبيئة التكنولوجية التي أنشأتها والحاجة لعمليات الديمومة المعلوماتية وتوثيق عناصر الأصالة والموثوقية بشكل متواصل.

واعتبارا لكل ما سبق فإن الإعتماد المتزايد على الوثائق الإلكترونية بالبيئة الإدارية يستوجب الإهتمام بأرشفة كل الوثائق والمحتويات المعلوماتية الإدارية وهو ما يحيلنا على مجال الأرشفة الإلكترونية.

### الأرشفة الإلكترونية:

تعرف الأرشفة الإلكترونية بكونها حفظ المعلومات الإلكترونية بفضاء مادي أو منطقي مستقل بحيث تكون المعلومات محمية من الفقدان والتلف أو التعديل<sup>(٢)</sup>. ويحيلنا هذا التعريف على أهمية حفظ المعلومات والمحتويات المعلوماتية في صيغتها الأصلية. ونقصد بالمحتوى المعلوماتي مجموع المعلومات المكونة للوثيقة<sup>(٣)</sup>. وتعتبر الأرشفة الإلكترونية إحدى فروع إدارة الوثائق "Records management" وهو المجال المسؤول عن التحكم الفعال والمنهجي في إنشاء السجلات والمعلومات المتعلقة بالأنشطة والمعاملات الإدارية واستلامها وصيانتها واستخدامها والتخلص منها<sup>(٤)</sup>.

كما يحيلنا تعريف الأرشفة الإلكترونية إلى مفهوم نظم المعلومات المتعلقة بإدارة الوثائق الإلكترونية وهي النظم التي تمكن من إلتقاط وإدارة أو معالجة الوثائق وضمان الوصول إليها عبر الزمن<sup>(٥)</sup>. ويقصد بعبارة "عبر الزمن" طيلة مدد الحاجة إلى الوثائق أو المحتوى المعلوماتي الإداري. ففي البيئة الرقمية أو التكنولوجية يشار إلى المدى البعيد للتعبير عن الفترة التي تتجاوز الجيل التكنولوجي لنشأة الوثائق وهي، تماشيا مع تعريف المواصفة الدولية أيزو ١٤٧٢١، الفترة الممتدة نسبيا بما يكفي ليكون هناك تأثيرات لتغير التقنيات على المعلومات التي يتم الاحتفاظ بها في مراكز حفظ الوثائق والمحفوظات. ويمكن أن تشمل هذه التقنيات أوعية الحفظ وتنسيقات البيانات وتغير مجتمع المستخدمين الخ.

وتستوجب الأرشفة الإلكترونية عدة أعمال يمكن تقسيمها وفق المحاور التالية:

● إعداد أدوات العمل الأرشيفية القابلة للإستغلال في البيئة التكنولوجية: ونقصد بذلك نسخ من القائمة الإسمية للملفات النموذجية ونظم التصنيف وجداول مدد الإستبقاء في صيغ إلكترونية وفق هيكله "Structure" وخورزميات تمكن من ادماجها واستغلالها ضمن منصات إدارة محتوى المؤسسة ونظم الأرشفة.

● إعداد نظام تسمية وتعريف أو ترميز "Naming and coding system" الوثائق المتداولة بالمؤسسة وتضمينه بنظم معلومات المؤسسة.

● ضمان ديمومة المحتوى المعلوماتي طيلة مدد الحاجة إليه،

● اجراء العمليات الفنية الأرشيفية وفق الإجراءات والضوابط القانونية والأسس الأرشيفية من جهة ووفق آليات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات من جهة أخرى.

ويشمل كل محور من هذه المحاور العديد من المراحل والعمليات الفنية والتقنية.

الأرشفة الإلكترونية أو أرشفة المحتويات المعلوماتية التكنولوجية: العمليات الفنية

قد يعتقد البعض بأن الأنشطة الإدارية المتعلقة بإدارة نظم المعلومات والوثائق الإلكترونية من تخصص تقنية المعلومات غير أننا نعتقد بأن ذلك ناتج عن تداخل التخصصات اعتبارا لكون كل العمليات التي تتعلق بتجميع ومعالجة وحفظ وتداول واسترجاع الوثائق أو البيانات أو أي محتوى معلوماتي هو من مشمولات مجال إدارة الوثائق.

ومن العمليات الفنية الواجب تطبيقها على الوثائق الإلكترونية نذكر:

● الإشراف على تحويل، ترحيل وتبادل الوثائق بين منشئها والأشخاص أو المؤسسات المعنية بها.

● ضمان أصالة السجلات بما يتوافق والمواصفات الدولية وخاصة منها الأيزو ١٥٤٨٩.

● تقديم خدمات الحوسبة السحابية من خوادم وأنظمة التشغيل والشبكات والبرامج والتطبيقات ومساحات أو منصات الحفظ والإطلاع على الوثائق والمحفوظات.

● التهجير المنطقي "Conversion" أو "Format conversion" الذي يمكن من نقل الملفات والمحتويات المعلوماتية من تنسيقه لأخرى مع المحافظة على خصائص الملفات

والوظائف التي يؤديها كل منها. فعلى سبيل المثال، يجب أن تبقى الروابط، بالملفات التي تتضمن روابط، فعالة والملفات التي تسمح بالبحث في المحتوى المعلوماتي يجب أن تبقى كذلك إثر عملية التهجير المنطقي. وقد يستوجب التهجير المنطقي لعمية مراجعة أو إصلاح "Corrective action"<sup>(٦)</sup> لحالات عدم التطابق خاصة إذا ما تعلق الأمر بحجم كبير من الملفات.

● التهجير المادي ويعرف بالـ "Migration" أو "Media migration" ويتمثل في نقل الملفات من وعاء لآخر لتفادي تدهور أو عية الحفظ، وتسمى هذه العملية بـ "Replication"<sup>(٧)</sup> إذا ما تم الحفاظ على الكتل المعلوماتية والمحتوى المعلوماتي وبيانات الحفظ،

● الإلتلاف الكلي أو الجزئي للملفات والمحتويات المعلوماتية الإلكترونية وفق المتطلبات القانونية والإجرائية. ويقصد بذلك كل اجراءات إعداد الوثائق التي انتهت مدد حفظها والحصول على الموافقات الضرورية لها أو التنفيذ المادي لإتلاف الوثائق الإدارية وهو التخلص النهائي الغير قابل للتراجع فيه للمحتويات المعلوماتية التكنولوجية.

● استغلال وتطبيق التقنيات والخورزميات والبرامج اللازمة لضمان وتوثيق أصالة الوثائق والمحتويات التكنولوجية مثل:

● تشفير الوثائق والمحتويات المعلوماتية الإدارية،

● ضمان ديمومة الوثائق أو المحتويات المعلوماتية الإلكترونية الإدارية "Durability"،

● التثبيت الرقمي "Fixity" ويقصد بها جعل الوثيقة محمية من كل أنواع التعديل أو التخلص الغير مرغوب فيه منها،

● البصمة الرقمية "Digital fingerprint"،

● التوقيع الإلكتروني "Digital Signature"،

● الختم الإلكتروني "Digital seal"<sup>(٨)</sup> ويتمثل في دمج عملية تجزئة المحتوى والتوقيع الإلكتروني بالإضافة لإمكانية إدراج التاريخ والتوقيت الموافق لإنتاج الوثيقة. ويمكن الختم الإلكتروني من ضمان سلامة الوثيقة من أي تعديل غير قانوني.



● معالجة البيانات الإضافية للوثائق (إنشاءها، حفظها، تعديلها وتوثيقها في السجلات الخاصة بها...) ومختلف البيانات الإضافية اللاحقة التي تتعلق بعمليات ديمومة المحتويات التكنولوجية الإدارية وإثبات أصالتها وحجيتها.

وعموماً تهدف كل الأعمال والتقنيات السابقة إلى تأمين الحفظ السليم للمحتويات المعلوماتية الإدارية على المدى البعيد وتفادي المخاطر المتعلقة بالتدهور التكنولوجي. نعتقد بأن العديد من الأعمال والأنشطة المتعلقة بالأرشفة الإلكترونية تستوجب مهارات وتضافر جهود فريق متكامل من المختصين في إدارة الوثائق والمحفوظات ومن المختصين في تقنية المعلومات وفي مجال القانون. وقد يمثل ذلك عبئاً كبيراً للعديد من المؤسسات التي تحتاج لتركيز جهودها في مجال تخصصها، وبالتالي نرى بإمكانية مناومتها أو إنجازها من طرف مؤسسة خدمات متخصصة.

بالعصر الموالي نعرض أهمية مجال ريادة الأعمال وأهم ركائزه قبل استقراء فرص انشاء مشاريع لريادة الأعمال الرقمية في مجال الأرشفة الإلكترونية.

### ريادة الأعمال: تعريفها وعناصرها:

لقد خطت سلطنة عمان خطوات متقدمة في دعم ريادة الأعمال الرقمية من خلال تأسيس مركز ريادة الأعمال التقنية (ساس) والذي يهدف إلى دعم ريادة الأعمال الرقمية والتنسيق مع الجهات المعنية الحكومية وغير الحكومية لتشجيع ريادة الأعمال وتنمية تقنية المعلومات والتقنيات ذات الصلة بالأعمال التجارية الصغيرة والمتوسطة، وهو نموذج ناجح للشراكة بين القطاعين العام والخاص، يسهم في تطوير صناعة تقنية المعلومات والاتصالات التي تستطيع أن تنافس دولياً وخلق فرص عمل جديدة، ومنتجات مبتكرة ذات حلول وخدمات رقمية وإيجاد شركات صغيرة ومتوسطة مجدية تجارياً<sup>(٩)</sup>.

مع التطور التكنولوجي والنقلة النوعية في استخدام المعلومات، زادت منصات ريادة الأعمال الرقمية، التي يمكن من خلالها الوصول إلى المستهلك بطريقة مباشرة وسلسة (الروابدة، ٢٠١٥). ونتيجة لذلك فإن المستقبل سيكون مفتوحاً لنمو مؤسسات ريادة الأعمال الرقمية نظراً لقدرتها على البقاء في ظل التغيرات الاقتصادية الجديدة وتفشي الأوبئة والفيروسات، بما في ذلك الشركات الصغيرة والمتوسطة، التي سيتم دفعها لتبني

الرقمنة عاجلاً أو آجلاً.

وإستخلاصاً لما سبق فإن لريادة الأعمال مستقبل باهر لما توليه الحكومات من إهتماماً جباراً وتوفيراً لشتى السبل لترسيخ مبدئ التحول التكنولوجي في مجال ريادة الأعمال ولمواكبة التقدم التقني في جميع المجالات.

### تعريف ريادة الأعمال:

لقد اكتسب مفهوم ريادة الأعمال في السنوات الأخيرة أهمية بارزة لدى الأوساط الرسمية والأهلية، نظراً للدور الحيوي لريادة الأعمال في التنمية المستدامة، وكذلك لدورها في إشراك مختلف الفئات السكانية في الحراك الإقتصادي، وبخاصة فئة الشباب وإبراز الدور المتنامي لهذه الفئة في غالبية المجتمعات (رسلان، عبد الكريم، ٢٠١١).

وتعرف ريادة الأعمال بأنها العملية والإجراءات التي يتم فيها إنشاء شيء جديد ذي قيمة، ويتطلب تحمل المخاطر الناجمة عنه مع ضرورة تخصيص الوقت والجهد والمال اللازم لتنفيذه، مما ينتج استقبال العوائد المادية والمعنوية المصاحبة له (النجار، العلي، ٢٠٠٩).

وعرفها التميمي وآخرون (٢٠٠٩) بأنها إستثمار الفرد لما يتوفر لديه من مهارات وقدرات تمكنه من بدء مشاريع عمل خاصة وإدارتها ومواصلة تطويرها(٦). أما من وجهة نظر (Pukka 2012) بأن ريادة الأعمال تشمل الأفكار والمعتقدات والأفعال الموجهة لتوليد نشاط إقتصادي جديد يظهر تدريجياً بإكتمال العملية (بولكا، ٢٠١٥).

وأكد الحمالي وآخران (٢٠١٦) على أن ريادة الأعمال هي إنشاء مشروع جديد بإمكانيات محدودة نسبياً، يعتمد بشكل رئيسي على الإبتكار والإبداع. وقد يكون المشروع الريادي تقنية جديدة أو خدمة جديدة أو منتجاً جديداً يلبي رغبات لم تلب من قبل، ومن ثم خلق مكانها في السوق، وايضاً توفير فرص عمل جديدة لرائد الأعمال ومن يعملون معه بربح كبير يحقق الثراء والعيش الكريم (الحمالي، بهجت، ٢٠١٦).

تعدد التعاريف لريادة الأعمال بإختلاف وجهات نظر مختلفة وفي فترات زمنية مختلفة وايضاً مجالات مختلفة، إلا إنه تبقى الخصائص المشتركة بين جميع التعاريف ثابتة من حيث الإبتكار والإبداع وتلبي حاجات ورغبات جديدة للمجتمع بشكل عام.

## الشروط الواجب توفرها في المشاريع الريادية:

حتى يكون المشروع ريادياً قادراً على الخروج بأفكار إبتكارية غير مألوفة وتحقيق أهداف رواد الأعمال المستقبلية، هناك عدة شروط يجب أن تتوافر لتحقيق ذلك ومنها:

الإبداع: وذلك من خلال قدرة رائد الأعمال على تطوير عمل فريد، وتقديم خدمة مميزة للسوق، والتفكير خارج الصندوق للبحث عن فرص جديدة، وذلك للخروج بحلول إبداعية للمشكلات وحتى يكون الريادي مبدعاً، يجب أن يتحلى بعدة صفات، وفي الآتي بيان لها:

- ١- القدرة على الاستلها من خدمات ومنتجات موجودة في السوق،
- ٢- البحث عن فرص جديدة لم يسبق العمل بها في السوق،
- ٣- فهم احتياجات ورغبات السوق،
- ٤- القدرة على معرفة نقاط القوة والضعف في المنظمة.

الإقناع: وذلك من خلال قدرة رائد الأعمال على تغيير قناعات وتصرفات شخص آخر أو مجموعة من الأشخاص حول فكرة معينة، فكلما كان الريادي اجتماعياً قادراً على جعل الآخرين يستمعون إليه، ستكون أمامه فرصة كبيرة بأن يصبح رائد أعمال ناجح، وعليه فإن الريادي الناجح يجب أن يستخدم مهاراته في الإقناع ليسوق فكرته، وحتى يكون الريادي قادراً على الإقناع يجب أن تتوافر فيه عدة صفات، وفيما يأتي بعض منها:

الابتعاد عن الترهيب والابتزاز واللجوء إلى الترغيب بدلاً منه.  
عدم المبالغة في الإقناع.

الاستماع إلى وجهات نظر الآخرين، والتفاوض معهم من أجل الوصول إلى حل.  
اختيار طريقة التواصل المناسبة.

عدم الإلحاح المفرط والذي ينعكس سلباً على أهداف العمل.

التركيز على المستقبل: نظراً لأن الريادي الناجح يسعى دوماً إلى التقدم نحو الأمام، فهو

دائماً يركز على المستقبل، ويعلم ما الذي يجب فعله. لهذا يجب وضع أهداف ذكية محددة وفعل كل ما يلزم لضمان تحقيق الأهداف بالإضافة إلى التركيز على عملية ريادة الأعمال من البداية إلى النهاية. فعندما يمتلك رائد الأعمال رؤيةً مستقبليةً ستجعله قادراً على المضي قدماً نحو الطريق إلى النجاح.

الفضول: وذلك بالبحث عن فرص جديدة أو استكشاف طرق جديدة، فهناك حاجة ملحة لدى رواد الأعمال الناجحين للتعلم ومعرفة كل شيء مما تثير رغباتهم في البحث عن الإجابات لكل ما هو مجهول، والذي سيؤدي بدوره إلى تحفيزهم للإنجاز لضمان تحقيق الأهداف بفاعلية.

وفيما سبق من شروط فهي تسمى شروط عامة التي لا بد من توافرها لدى رواد الأعمال التي تسهم في ترسيخ المبدئ الأساسية لريادة الأعمال وتدفعها للوصول إلى الأهداف الريادية، أما هناك شروط إجرائية أو تنفيذية والتي تكون داعماً للعملية الريادية وهذه الشروط بطبيعة الحال تختلف من دولة إلى أخرى.

ريادة الأعمال في مجال الأرشفة الإلكترونية بسلطنة عمان: تجميع البيانات وتحليل النتائج لإستقراء حاجة المؤسسات للإستعانة بشركات خدمية لأرشفة وثائقها ومحتوياتها المعلوماتية الإلكترونية، فقد اخترنا تجميع البيانات عن طريق تصميم وتوزيع استبانة إلكترونية.

نظراً لدقة موضوع الدراسة وتناوله لجوانب فنية فإن الفئة المستهدفة تعتبر محدودة نوع ما وتقتصر على المؤسسات الخاصة وخاصة منها الصغرى. وتم استثناء المؤسسات الحكومية لخضوعها لقانون الوثائق والمحفوظات والذي ينص على عدم جواز حفظ الوثائق العامة خارج المؤسسة المنشئة لها. اعتمدت الدراسة على العنصر المتعلق بالأنشطة والأعمال الفنية والأرشيفية الواجب إنجازها في إطار الأرشفة الإلكترونية للمحتويات المعلوماتية الإدارية والتي تم استخراجها أساساً من المواصفات الدولية والمراجع العلمية المتخصصة.

بعد تحديد أهم العناصر الواجب إدراجها باستبانة تجميع البيانات تم تصميمها وصياغة محتواها بما يتماشى ومتطلبات منصة قوقل للإستبانات "Google Forms". وقد تم اختيار اعتماد الاستبانات وفق قوقل لما توفره من فرصة للنشر الواسع والإجابة السهلة

للمستجوبين خاصة وأن هذه الآلية متداولة بشكل كبير في المجال الصناعي والإجتماعي بسلطنة عمان.

شملت الاستبانة ٢٦ سؤالاً بالإضافة إلى المعلومات العامة مثل حجم المؤسسة وعمرها وعدد أفرعها الخ. وشملت أسئلة الإستبانة:

● نظام إدارة الوثائق بصفة عامة ومدى توفره بالمؤسسة. تهدف هذه أسئلة هذا المحور للتعرف عن المؤسسة ومدى تطبيق برنامج إدارة الوثائق بها وجاهزيتها للأرشفة الإلكترونية. ومن هذه الأسئلة نذكر على سبيل المثال:

● هل تستعمل نظام تصنيف الوثائق الإدارية في عملك؟

● هل تستعمل جداول مدد الاستبقاء في عملك؟

● هل يوجد بمؤسستك قواعد ومدد لحفظ كل نوع من أنواع الوثائق؟

● هل يمكنك استخراج رمز تصنيف كل ملف من ملفات المؤسسة من خلال نظام إدارة وثائق المؤسسة؟

● للمؤسسة قائمة اسمية لكل أنواع وثائقها؟

● توجد بالمؤسسة نسخ رقمية قابلة الإستغلال من القائمة الإسمية وجداول مدد استبقاء الوثائق؟

● نظام إدارة وثائق المؤسسة يستخرج آلياً مدد حفظ كل وثيقة منذ انتاجها؟

● مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات والنظم المعلوماتية في العمليات الإدارية بالمؤسسة والجاهزية التقنية لها. ومن الأسئلة في هذا الجانب نذكر:

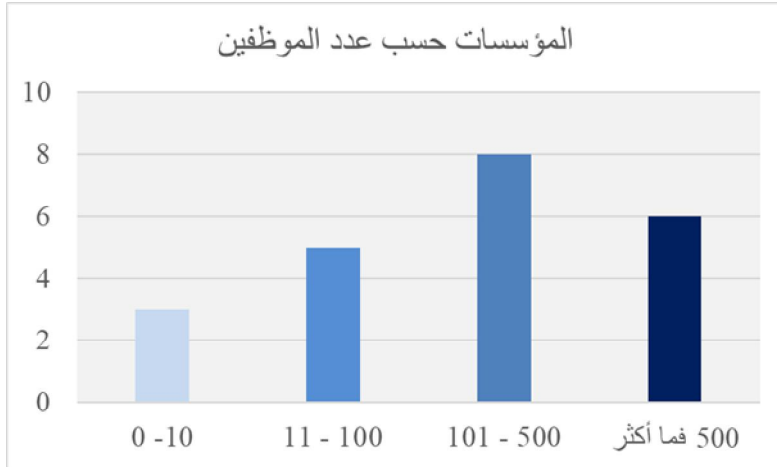
● نظام الأرشفة هو نفسه نظام الإدارة الإلكترونية للوثائق بالمؤسسة.

● للمؤسسة منصة أو منصات لإنتاج أو تداول وثائق المؤسسة؟

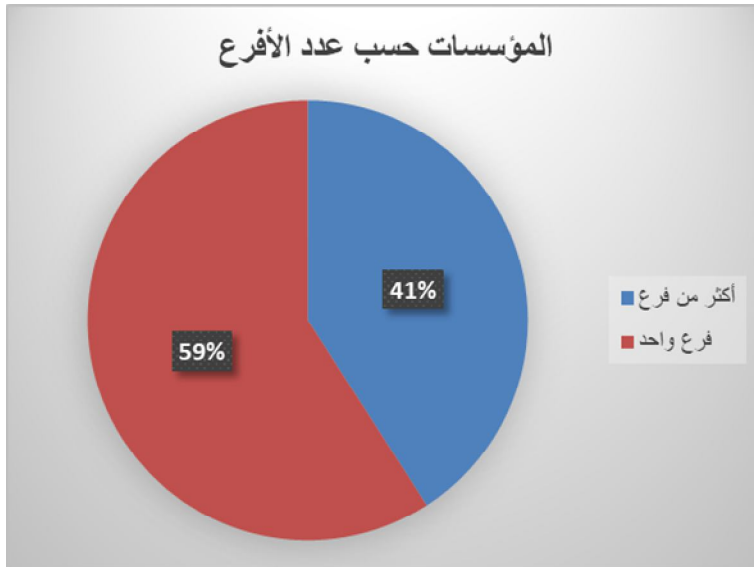
● نظام الأرشفة الإلكترونية تشرف عليه دائرة تقنية المعلومات؟

● تقنية المعلومات هي من تحدد الأوعية المستعملة في حفظ الوثائق،

- تقنية المعلومات هي من تحدد التنسيقات المستعملة في حفظ الوثائق،
  - يمكن للمؤسسة معرفة حجم الوثائق المنتجة يوميا، شهريا و سنويا.
  - بالمؤسسة مختصين في صيانة التجهيزات الإلكترونية؟
  - هل تعتمد المؤسسة نظم سحابية لحفظ الوثائق؟
  - بالإضافة إلى مدى تقبل المؤسسات للإعتماد على شركات خدمية للقيام ببعض الأعمال بشكل عام وبمحافظة وأرشفة الوثائق الإلكترونية للمؤسسة على وجه الخصوص. ونذكر منها:
  - للمؤسسة حفظ آمن لوثائقها خارج المؤسسة؟
  - تعتمد المؤسسة على شركات أخرى لإنجاز أعمالها في البستنة والأمن والصيانة والتكيف؟
  - سبق للمؤسسة التعامل مع هيئة الوثائق المحفوظات الوطنية؟
  - ترحب المؤسسة بالأفكار الجديدة والمبتكرة؟
  - تشجع المؤسسة أصحاب الأفكار الابتكارية؟
  - هل توافق على اسناد أرشفة ملفات ووثائق المؤسسة لشركات متخصصة؟
- وزعت الاستبانة على عدد من ممثلي المؤسسات بمحافظة مسقط وشمال الشرقية وجنوب الشرقية. وأدى ذلك إلى الحصول على إجابة ممثلين عن ٢٢ مؤسسة. يبين الرسمين الموالين تنوع حجم مؤسسات العينة حسب عدد موظفيها وحيث عدد الفروع لكل منها. تشير الرسوم إلى توزيع معتدل نسبيا بين أحجام المؤسسات المشاركة في العينة حيث تراوحت بين ٣ و ٨ كما أن عدد المؤسسات التي لها أكثر من فرع ٩ مقابل ١٣ مؤسسات لها فرع واحد.



صورة رقم ١: توزيع مؤسسات العينة حسب عدد الموظفين



صورة رقم ٢: توزيع مؤسسات العينة حسب عدد الأفرع

تشير البيانات المجمعة بوضوح إلى تبني جل المؤسسات لنظام إدارة الوثائق حيث أكثر من ٧٢.٧٢٪ من المؤسسات تشمل على تقسيم إداري للوثائق وحوالي ٦٠٪ منها تطبق مختلف الأدوات الأرشيفية من قائمة إسمية للملفات النموذجية ونظام تصنيف وجداول مدد الإستبقاء.

ويمثل الوضع الوثائقي للمؤسسات مناسبا للتركيز على الأعمال الفنية المتعلقة بالأرشفة الإلكترونية وذلك لوجود نسخ رقمية قابلة الإستغلال من القائمة الإسمية وجداول مدد استبقاء الوثائق بأكثر من ٦٣.٦٣٪ من المؤسسات. ويعني ذلك قطع أشواط مهمة في اتجاه الإدارة الإلكترونية للوثائق وتمهيد الطريق للأرشفة الإلكترونية للمحتويات الإدارية الإلكترونية.

أما تقنيا، فإن مستوى اعتماد تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسات الممثلة في العينة يبدو مواكبا للتطورات التكنولوجية والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية. ومن المؤشرات الدالة عن ذلك نذكر النسبة العالية من المؤسسات التي تعتمد على النظم والمنصات السحابية لحفظ الوثائق (٦٣.٦٣٪) ونسب تتراوح بين ٦٤٪ و ٧٢٪ في الإشراف على الوثائق الإلكترونية من حيث تحديد الأوعية المناسبة وتنسيقات الحفظ بالإضافة إلى الإشراف المباشر عن نظم تداول الوثائق ونظم الأرشفة وأعمال الصيانة الفنية للتجهيزات والشبكات.

يعتبر العنصر الأهم في هذه الإستبانة هو استقراء مدى تقبل الشركات الخاصة للإعتماد على شركات خدمية لمناولة أعمال الأرشفة الإلكترونية للوثائق والمحتويات المعلوماتية الإدارية المتداولة لديها. أدى الإعتماد على شبكة من الأسئلة المتكاملة في هذا الموضوع إلى النتائج التالية:

- ترحب جل المؤسسات وبنسب مرتفعة جدا تفوق الـ ٩٠٪ بالأفكار الجديدة والمبتكرة وتشجع أصحابها المبدعين. وتعتبر هذه الأرقام محفزة جدا لريادة الأعمال وإنشاء مشاريع وبرامج أو مؤسسات صغرى في مجال غير متعارف عليه في سلطنة عمان.
- تعتمد أكثر من ٩٥٪ من المؤسسات الممثلة في العينة على شركات خدمية للقيام ببعض الأعمال الخاصة بها. كما نلاحظ أن من بين هذه الأعمال هي أعمال الأمن والصيانة وهي أنشطة حساسة وذات طابع استراتيجي وتتميز بالسرية والكتمان. وهذه الخصائص من أهم الصفات الواجب ضمانها في المشرفين على مجال إدارة الوثائق والمحفوظات. من جهة أخرى أشارت البيانات المجمعة بأن أكثر من ٦٣.٦٣٪ من المؤسسات تعتمد على النظم السحابية لحفظ وثائقها وأن نسبة مماثلة من المؤسسات تلجأ للحفظ الآمن لوثائقها خارج المؤسسة من خلال إيداع نسخ من



البيانات أو من قواعد البيانات لدى البنوك أو غيرها. ونستخلص من الأسئلة المكونة لهذا العنصر أن الشركات الخاصة يمكنها أن تكلف شركات خدمية للإشراف على البعض من أنشطتها بما في ذلك تلك التي تستوجب قدرا هاما من السرية كما أن العديد منها يقوم فعلا بحفظ نسخ من بياناته ووثائقه لدى جهات خارج المؤسسة، وبالتالي فإن مجال الأرشفة الإلكترونية لا يمثل أي استثناء.

● عند اختيار موضوع هذه الورقة البحثية كان التخوف كبيرا من عدم تقبل المؤسسات لفكرة حفظ وثائقها وبياناتها لدى أطراف خارجية لذلك فإن النتائج المتعلقة بالسؤال الأهم "هل توافق على اسناد أرشفة ملفات ووثائق المؤسسة لشركات متخصصة؟" كانت مبشرة وأكثر من المتوقع فقد أبدى أكثر من ٦٨٪ من المستجوبين الموافقة على ذلك.

### الاستنتاجات والتوصيات:

من خلال دراسة المراجع العلمية المتعلقة بالأرشفة الإلكترونية وخاصة منها المواصفات الدولية ومن خلال النتائج المجمعة في هذه الدراسة نستنتج:

● تهدف الأرشفة الإلكترونية إلى ضمان حفظ المحتويات المعلوماتية الإدارية طيلة مدد الحاجة إليها في صيغ تمكن من استعمالها اللاحق مع ضمان أصالتها وكمالها وموثوقيتها كحجج وأدلة.

● الأعمال والأنشطة الأرشيفية المتعلقة بإدارة الوثائق والمحتويات المعلوماتية الإدارية في البيئة الرقمية متعددة ومتنوعة وتستوجب دراية تامة وإلمام دقيق بتخصص إدارة الوثائق وبتقنية المعلومات وأن الإكتفاء بأحدهما لا يمكن أن يكفي،

● هناك تشتت في الإشراف على العمليات الفنية المتعلقة بالأرشفة الإلكترونية على عكس ما حددته المواصفات الدولية ودليل الإجراءات الوطني لإدارة المستندات والوثائق الإلكترونية في سلطنة عمان.

● المؤسسات تلجأ كثيرا لشركات خدمية للمساندة والمساعدة على اتمام عديد الأنشطة لفائدتها وأن ذلك يمكن المؤسسة الأم من التركيز على نشاطها الأساسي.

- مجال الأرشفة الإلكترونية لا يعد استثناء ويمكن اسناد الأعمال المتعلقة به إلى شركات متخصصة وذات كفاءة.
- عدد المؤسسات الصغرى والمتوسطة يمثل سوق جيد يمكن أن تستهدفه شركات الأرشفة الإلكترونية التي يمكن إحداثها لاحقاً.
- خلال دراسة موضوع البحث تم الإطلاع على بعض التجارب والشركات التي تعمل في مجال تقنية المعلومات والتي تقدم خدمات حفظ البيانات والمعلومات مثل "Oman data Park" وهي شركة متخصصة في خدمات تقنية المعلومات. غير أن هذه الشركة لا تقدم خدمات في مجال الأرشفة الإلكترونية. بالإضافة إلى الفكرة الرئيسية لهذه الدراسة والمتعلقة بإنشاء شركات مستقلة بذاتها في مجال الأرشفة الإلكترونية، فإن وجود شركات متخصصة في خدمات تقنية المعلومات تمثل فرصة للتطور بإدماج خدمات الأرشفة الإلكترونية ضمن شبكة خدماتها. ويعتبر ذلك فرصة جيدة لتوظيف المختصين في إدارة الوثائق والمحفوظات ودعم تعدد التخصصات في المجالات المشتركة.

وفي ختام هذا العنصر يمكننا الإجابة عن السؤال الرئيسي للدراسة وذلك بتأكيد فرضية البحث التي اعتبرت وجود فرصة جيدة لريادة الأعمال في تكنولوجيا المعلومات المتعلقة بالأرشفة الإلكترونية للوثائق الإدارية من خلال انشاء شركات خدمية للمناولة في مجال الأرشفة الإلكترونية. وتعتبر هذه الفكرة مهمة جداً لدعم المجال الخدمي في إدارة الوثائق ورافداً من روافد التشغيل للمختصين في الأرشفة الإلكترونية كما تعتبر حل جيداً جداً للشركات التي تستطيع تخصيص الموارد البشرية والمالية واللوجستية الكافية لأرشفة كل وثائقها فتحليل ذلك لشركة خدمية متخصصة.

### التوصيات:

بعد دراسة العديد من المراجع العلمية والمواصفات الدولية والنصوص القانونية والإجرائية الوطنية تم توضيح أهمية الأرشفة الإلكترونية وأهمية استباق تقادم التكنولوجيا وتغير الجيل التكنولوجي لنشأة الوثائق من أجل ضمان حفظ محتويات معلوماتية إدارية ذات

قيمة شاهدة وقانونية. أما إمكانية تنفيذ كل متطلبات الأرشفة الإلكترونية فتستوجب مجموعة من المهارات والخبرات والتجهيزات الخ. غير أن عديد المؤسسات تفضل التركيز على نشاطها الأساسي وتفضل اسناد عديد المهام والوظائف على غرار الأرشفة الإلكترونية لذوي التخصص.

وتبعاً لذلك فإن الدراسة توصي بـ:

- أهمية إيلاء الأرشفة الإلكترونية الإهتمام اللازم بشكل مسبق قبل تقادم أوعية حفظها وتجهيزات وبرامج استعمالها وإعادة تكوينها،
- أن مجال الأرشفة الإلكترونية مجال محفز للإستثمار وبالتالي ننصح بالمبادرة بإنشاء مشاريع ريادية للإشراف على الأرشفة الإلكترونية للملفات والوثائق وكل المحتويات المعلوماتية الإدارية الرقمية،
- أن الأرشفة الإلكترونية تستوجب مزيج من الخبرات المتكاملة في تخصص إدارة الوثائق وتقنية المعلومات والقانون بالإضافة للجوانب الإدارية، لذا فإنها قد تمثل عيباً إضافياً للمؤسسة. وفي هذا الصدد توصي الدراسة بالإعتماد على الشركات المتخصصة.
- أن تلعب المؤسسات الرسمية للدول على غرار هيئة الوثائق والمحفوظات الوطنية وغرفة التجارة والصناعة بسلطنة عمان دوراً استراتيجياً في دفع الإستثمار في مجال الأرشفة الإلكترونية.

### الخاتمة العامة:

تعتبر الوثائق والمحتويات المعلوماتية الإدارية من أهم وسائل إثبات نشاط المؤسسة وتوثيق حقوقها وحقوق المتعاملين معها كما تتضمن مجموع الشواهد على تطور المؤسسة والدولة بشكل عام. غير أن للوثائق المتداولة في البيئة الرقمية عديد الخصائص والمميزات التي تجعل من عملية حفظها في صيغ تتسم بالأصالة والكمال والقابلية للإستعمال اللاحق أصعب بكثير من حفظ الوثائق الورقية. وقد تطرقت هذه الورقة العلمية إلى الأعمال والعمليات الأرشيفية العديدة المتعلقة بالبيئة الإلكترونية كما أشارت إلى أهمية تعدد

التخصصات والمهارات. ولتقديم حلول عملية للمؤسسات التي لا تستطيع توفير كل متطلبات الأرشفة الإلكترونية، تقترح هذه لدراسة امكانية إحداث مؤسسات ريادية في مجال الأرشفة الإلكترونية لها من الخبرات والمهارات والتجهيزات ما يمكنها من إتمام كل مهام حفظ وديمومة الوثائق الإلكترونية لفائدة الشركات والمؤسسات التي يمكنها أن تتفادي تشتيت جهودها والتركيز على نشاطها الأساسي. وقد جاءت البيانات المجمعة من الوسط الصناعي مبشرة جدا حيث تبدو حظوظ نجاح شركة خدمية لمناولة الأرشفة الإلكترونية كبيرة بتوفر عديد المؤشرات التي توحى بفرص ريادية استثمارية عالية.

### الملحق رقم ١

#### أسئلة الاستبانة

1. عدد موظفي المؤسسة (0-10 / 11-100 / 101-500 / فما أكثر)
2. عمر المؤسسة (أقل من خمس سنوات / بين خمس وعشر سنوات / أكثر من 10 سنوات)
3. للمؤسسة فرع واحد / أكثر من فرع
4. هل تستعمل نظام تصنيف الوثائق الإدارية في عملك؟
5. هل تستعمل جداول مدد الاستقواء في عملك؟
6. هل يوجد بمؤسستك قواعد ومدد لحفظ كل نوع من أنواع الوثائق؟
7. هل يمكنك استخراج رمز تصنيف كل ملف من ملفات المؤسسة من خلال نظام إدارة وثائق المؤسسة؟
8. للمؤسسة قائمة اسمية لكل أنواع وثائقها؟
9. توجد بالمؤسسة نسج رقمية قابلة الإستعمال من القائمة الإجمية وجداول مدد استقواء الوثائق؟
10. نظام إدارة وثائق المؤسسة يستخرج آليا مدد حفظ كل وثيقة منذ اتاجها؟
11. مدد حفظ ملفات ووثائق المؤسسة معلومة ومتوفرة لموظفي المؤسسة؟
12. نظام إدارة وثائق المؤسسة من انتاج المؤسسة؟
13. يوجد بالمؤسسة دائرة أو قسم للوثائق.
14. نظام الأرشفة هو نفسه نظام إدارة وثائق المؤسسة.
15. نظام الأرشفة الإلكترونية تشرف عليه دائرة أو قسم الوثائق.
16. للمؤسسة منصة أو منصات لإنتاج أو تداول وثائق المؤسسة.
17. نظام الأرشفة الإلكترونية تشرف عليه دائرة تقنية المعلومات.
18. يمكن للمؤسسة الوصول بسهولة للوثائق الإلكترونية المنتجة قبل عشر سنوات وأكثر.
19. تقنية المعلومات هي من تحدد الأوعية المستعملة في حفظ الوثائق والمعلومات بالمؤسسة.
20. تقنية المعلومات هي من تحدد التسيقات المستعملة في حفظ الوثائق والمعلومات بالمؤسسة ( pdf, docx, jpg, ...)
21. يمكن للمؤسسة معرفة حجم الوثائق المنتجة يوميا، شهريا وسويا.
22. بالمؤسسة مختصين في صيانة التجهيزات الإلكترونية.
23. هل تعتمد المؤسسة نظام سحابة لحفظ الوثائق؟
24. هل توافق على اسناد أرشفة ملفات ووثائق المؤسسة لشركات متخصصة؟
25. للمؤسسة حفظ آمن لوثائقها خارج المؤسسة؟
26. تعتمد المؤسسة على شركات أخرى لإنجاز أعمالها في البسة والأمن والصيانة والتكيف؟
27. سبق للمؤسسة التعامل مع هيئة الوثائق المحفوظات الوطنية.
28. ترحب المؤسسة بالأفكار الجديدة والمبتكرة.
29. تشجع المؤسسة أصحاب الأفكار الإبتكارية.

### هوامش البحث

- (١) تحليل أسس الإدارة العامة: منظور معاصر. (٢٠١٩). Jordan: Yazouri Group for Publication and . Distribution
- (2) ISO/TR 18492:2005, Terms and definitions 3.6
- (3) IEC 82045-1:2001, definition 3.2.2
- (4) ISO 15489-1:2016, Terms and definitions 3.15
- (5) ISO 15489-1:2016, Terms and definitions 3.16
- (6) ISO 30300:2020, Terms relating to the concept of organization 3.1.10
- (7) ISO 13008:2012, Terms and definitions 3.20
- (8) ISO 14641:2018, Terms and definitions 3.16
- (٩) هيئة تقنية المعلومات 2020 .

### قائمة مختصرة بالمراجع

#### أولاً: المراجع باللغة العربية:

- التميمي، ص. مصطفى، أ. والبقية (٢٠٠٩). مسرد قاموس مصطلمات مناهج التعليم والتدريب المهني والتقني، طباعة وتوزيع مكتب تنسيق المشروع الإقليمي التابع للأمانة العامة (GTZ). سوريا. [www.gtz.de](http://www.gtz.de)
- الحمالي، ر. العربي، ه. والبقية (٢٠١٦). مقدمة في ريادة الأعمال. ط ٢، السعودية: مكتبة الشقري لنشر وتقنية المعلومات.
- رسلان، م. عبدالكريم، ن. (٢٠١١). واقع ريادة الأعمال الصغيرة والمتوسطة وسبل تعزيزها في الاقتصاد الفلسطيني. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، ع (٢٣)، ج (٢). ص ٤٣-٨٢
- الروابدة، ع. (٢٠١٥). أثر مواقع التواصل الاجتماعي على فاعلية الرسالة التسويقية الإلكترونية: حالة دراسية لطلاب جامعة اليرموك (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة اليرموك، اربد، الأردن.
- مجموعة يازوري للنشر. (٢٠١٩). تحليل أسس الإدارة العامة: منظور معاصر (2019). الأردن
- النجار، ف. العلي، ع. (٢٠٠٩) الريادة وريادة الأعمال الصغيرة. ط ٢. دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- هيئة تقنية المعلومات، سلطنة عمان، ٢٠٢٠.

#### ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

- Guerrieri, V. Lorenzoni, G., Etal... (2020). Macroeconomic implications of COVID-19: Can negative supply shocks cause demand shortages? National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w26918>
- International Electrotechnical Commission. (2001). Document management - Part 1: Principles and methods. IEC 82045-1. International Electrotechnical Commission.
- International Organization for Standardization. (2005). Long-term preservation of electronic document-based information. ISO/TR 18492. International Organization for Standardization.
- International Organization for Standardization. (2012). Information and documentation - Digital records conversion and migration process. ISO 13008. International Organization for Standardization.
- International Organization for Standardization. (2016). Information and documentation - Records management. ISO 15489. International Organization for Standardization.
- International Organization for Standardization. (2018). Electronic document management - Design and operation of an information system for the preservation of electronic documents - Specifications. ISO 14641. International Organization for Standardization.
- International Organization for Standardization. (2020). Information and documentation - Records management - Core concepts and vocabulary. ISO 30300. International Organization for Standardization.
- Pulka, B. Aminu, A. Rikwentishe, R. (2015). The Effects of Entrepreneurship Education on University Students' Attitude and Entrepreneurial Intention. European Journal of Business and Management, V(7), N(20).P 149-157.

### ثالثاً: مراجع الإنترنت

<https://online.hbs.edu/blog/post/characteristics-of-successful-entrepreneurs>