قمة قطر الأولى للذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي

" نحو مؤسسات أكثر ذكاءً وكفاءةً واستدامة "

25-26 سبتمبر 2026 | الدوحة – دولة قطر

إتيكيت وبروتوكول التواصل الرقمي

ورقة عمل مقدمة لقمة قطر الأولى للذكاء الاصطناعي والتميز المؤسسي

شذى عبدالله صادق

عضو هيئة تدريب بالتطبيقي

أستاذة لغة انجليزية

مدرب معتمد في اتيكيت العلاقات والتواصل الفعال

اعتماد الملف العلمي

رئيس اللجنة العلمية – قمة قطر الأولى للذكاء الاصطناعي والتميّز المؤسسي

د. أمل علاونة

سبتمبر 2026

فهرس المحتويات

الملخص 3
الكلمات المفتاحية 3
المقدمة..... 4
الإطار النظري..... 5
المحور الأول: مفهوم الإتيكيت والبروتوكول في التواصل الرقمي..... 5
المحور الثاني: الاحترافية في التواصل الرقمي وبيئة العمل 7
المحور الثالث: استراتيجيات التواصل الرقمي وتعزيز العلاقات المهنية 8
المحور الرابع: إتيكيت شبكات التواصل الاجتماعي وإدارة الحدود الرقمية..... 9
التحليل والنتائج 11
التوصيات..... 12
الخاتمة 13
المراجع والمصادر..... 14

الملخص

تتناول هذه الورقة مفهوم إتيكيت وبروتوكول التواصل الرقمي، بوصفه أحد العناصر الأساسية في بناء تواصل مهني واجتماعي راقٍ وفعّال في البيئات الافتراضية الحديثة. وتهدف الورقة إلى توضيح أهم القواعد والممارسات التي تحكم السلوك الرقمي، مع التركيز على الاحترافية في لغة التواصل، واحترام قواعد الإتيكيت والبروتوكول في بيئة العمل، وإدارة أوقات التواصل والاستجابة للرسائل. كما تستعرض الورقة إتيكيت استخدام شبكات التواصل الاجتماعي ودوره في تعزيز العلاقات المهنية والصورة المؤسسية.

وتخلص إلى أن نجاح التواصل الرقمي لا يعتمد على استخدام التكنولوجيا فقط، بل على الوعي بالسلوك المهني، ووضوح الرسائل، واحترام الآخرين وخصوصيتهم وأوقاتهم. وتؤكد الورقة أن الإتيكيت الرقمي يمثل ممارسة مستمرة تعكس مستوى الاحتراف والوعي لدى الفرد والمؤسسة.

الكلمات المفتاحية

الإتيكيت الرقمي – البروتوكول – التواصل المهني – التواصل الإلكتروني – العلاقات المهنية – شبكات التواصل الاجتماعي

المقدمة

أصبح التواصل الرقمي جزءًا أساسيًا من الحياة المهنية والاجتماعية، حيث انتقلت نسبة كبيرة من التفاعلات اليومية من اللقاءات المباشرة إلى البريد الإلكتروني، وتطبيقات المراسلة الفورية، والاجتماعات الافتراضية، ومنصات التواصل الاجتماعي. ومع هذا التحول، لم يعد امتلاك المهارات التقنية كافيًا لضمان تواصل ناجح، بل أصبح من الضروري امتلاك مجموعة من القواعد والسلوكيات التي تنظم طريقة التواصل وتحافظ على الاحترام والاحترافية.

ويُقصد بإتيكيت وبروتوكول التواصل الرقمي مجموعة القواعد والأعراف التي تحكم السلوك الإنساني والمهني الراقي أثناء التواصل مع الآخرين في مختلف البيئات، بما في ذلك البيئات الافتراضية والإلكترونية. وتشمل هذه القواعد اختيار اللغة المناسبة، ووضوح الرسائل، واحترام الخصوصية، ومراعاة أوقات العمل، والالتزام بسرعة استجابة مناسبة، إضافة إلى المحافظة على العلاقات المهنية وصورة الفرد والمؤسسة.

وتبرز أهمية هذا الموضوع في ظل التوسع المستمر في استخدام وسائل الاتصال الرقمية داخل المؤسسات، وما قد ينتج عن سوء استخدامها من سوء فهم أو ضعف في العلاقات المهنية أو الإضرار بالصورة المؤسسية. ومن هنا تأتي أهمية تعزيز الوعي بالإتيكيت والبروتوكول الرقمي باعتباره عنصرًا داعمًا للتميز المؤسسي وجودة التواصل في بيئة العمل الحديثة.

الإطار النظري

المحور الأول: مفهوم الإتيكيت والبروتوكول في التواصل الرقمي

أصبح التواصل الرقمي جزءًا أساسيًا من الحياة المهنية والاجتماعية، مما جعل الحاجة إلى قواعد تنظم هذا النوع من التواصل أمرًا ضروريًا. ويشير الإتيكيت الرقمي أو **Netiquette** إلى مجموعة من القواعد والسلوكيات التي تساعد على تحقيق تواصل إلكتروني يتسم بالاحترام واللباقة والمسؤولية. ولا يقتصر الإتيكيت الرقمي على اختيار الكلمات المناسبة، بل يشمل طريقة التعامل مع الآخرين، واحترام خصوصيتهم، ومراعاة طبيعة المنصة المستخدمة، والوعي بأن التواصل الرقمي قد يترك أثرًا على الصورة الشخصية والمهنية للفرد.

البروتوكول في التواصل الرقمي هو مجموعة قواعد وآداب تنظم طريقة تواصلنا عبر الوسائل والمنصات الرقمية مثل البريد الإلكتروني والمنصات الرقمية والاجتماعات الافتراضية و (الوتساب) هو استخدام التكنولوجيا بطريقة مهنية، محترمة، واضحة، وآمنه مع مراعاة الشخص الذي نتواصل معه والمنصة التي نستخدمها ومن أهم عناصر البروتوكول الرقمي:

- استخدام لغة واضحة ومحترمة.
- البدء بالتحية والتعريف بالنفس.
- احترام الخصوصية وعدم مشاركة صور أو معلومات الآخرين دون علمهم.
- اختيار الوقت المناسب لإرسال الرسائل
- استخدام البريد الإلكتروني والمنصات الرسمية للمراسلات المهمة.
- تجنب الكتابة بعلامات تعجب كثيرة لأنها تفهم كنوع من الانفعال.
- التأكد من المحتوى قبل الإرسال ومراجعة الأخطاء والمرفقات.

الفرق ما بين البروتوكول والإتيكيت الرقمي هو أن الإتيكيت عبارة عن فن وذوق في طريقة التواصل وهو يرتبط بالسلوك واللباقة والانطباع أما البروتوكول فهو القواعد الرسمية التي يجب الالتزام بها للتواصل وهو يرتبط بالأنظمة والسياسات الرسمية، أن البروتوكول والإتيكيت هما وجهان لعملة واحده يكملان بعضهما البعض.

ويتناول هذا المحور:

- مفهوم الإتيكيت الرقمي والـ .Netiquette هو اختصار لكلمتي network +Etiquette وتعني مجموعة السلوكيات التي تساعد على التواصل مع الاخرين عبر الانترنت بطريقة محترمة ومهنية وواضحة وآمنه، هو فن التواصل بوعي مع مراعاة شعور الآخرين وقواعد المنصة التي نستعملها.
- فهوم البروتوكول في البيئة الرقمية هو مجموعة قواعد وإجراءات تنظم التواصل الرقمي في المنصات خصوصا في لبيئة الأكاديمية والمهنية، عن طريق معرفة القنوات المناسبة، الالتزام بالتوقيت المناسب، البقاء في التسلسل والإجراء المناسب، المحافظة على الرسمية عند الحاجة، احترام الخصوصية والأمان وترك أثر مهني.
- أهمية السلوك الراقي والاحترافي في التواصل الإلكتروني لأن ما نكتبه ونرسله يشكل جزءا من صورتنا المهنية. فهو يساعد على بناء الثقة المهنية عن طريق الالتزام ودقة المعلومات ويعزز العلاقات المهنية عن طريق الاحترام المتبادل الذي يبنى علاقات إيجابية قائمة على التعاون والاحترام. فالسلوك الرقمي المهني يؤدي الى تواصل أوضح وثقة أكبر وعلاقات مهنية أقوى.
- الفرق بين التواصل المباشر والتواصل الرقمي يقود الى نقطة مهمة جدا في الإتيكيت الرقمي ألا وهي أن التواصل المباشر يعتمد على الحضور ولغة الجسد والتفاعل الفوري بينما التواصل الرقمي يعتمد بدرجه أكبر على الكلمات والسياق والتوقيت والوعي بما يمكن أن تتركه الرسالة من أثر، وأيضا في التواصل المباشر ننتبه لما نقوله أما في الرقمي ننتبه لما نكتبه، ومتي، ولمن، وما أثر الذي قد تتركه. مثال: التواصل الرقمي / رسائل، بريد الكتروني، منصات الكترونية. قد تكون فورية أو مؤجلة محدودة أو غير محدودة. تعتمد على المنصة وإعدادات الخصوصية يمكن احتفاظ بها وأيضا الوصول الى عدد كبير من الأشخاص. أما التواصل المباشر / يكون اللقاء وجها لوجه لذألك يكون واضح ومباشر وغالبا أيضا فوري. لأنه يكون أسهل من خلال تعبيرات الوجه ونبرة الصوت. وهي تعتمد على المكان والأشخاص ويعتمد على الحضور والمظهر ولغة الجسد.
- أثر السلوك الرقمي في تكوين الانطباع عن الفرد والمؤسسة. إن العلاقة بين السلوك الرقمي والسمعة والصورة المهنية والمؤسسية علاقة سببية مترابطة لأن ما نفعله في البيئة الرقمية يترك أثرا وهذا الأثر يشكل تصورات لدى الناس. فالسلوك الرقمي هو بصمتنا وهويتنا الرقمية لأنه كل ما يصدر عن الفرد أ، المؤسسة عبر الوسائل الرقمية من تعليقات ومنشورات ومشاركات. أما الصورة المهنية أو المؤسسية فهي الانطباع الذي يتكون لدى الآخرين في فترة معينة. أما السمعة فهي حصيلة تراكم التجارب والانطباعات المتداولة عن الفرد. لذألك السمعة الرقمية لا يصنعها ما تنشره أنت ولكن قد تتأثر بما ينشره الموظفون والعملاء ووسائل الإعلام والتقييمات التي يعيد تداولها الآخرون.

المحور الثاني: الاحترافية في التواصل الرقمي وبيئة العمل

تُعد الاحترافية في التواصل الرقمي من أهم عناصر النجاح في بيئة العمل الحديثة، إذ أصبحت الرسائل الإلكترونية وتطبيقات التواصل والاجتماعات الافتراضية أدوات أساسية لإنجاز المهام وتبادل المعلومات. ويتطلب التواصل المهني القدرة على صياغة رسائل واضحة ومختصرة ومهذبة، واختيار وسيلة الاتصال المناسبة، واحترام القواعد المهنية والخصوصية، إلى جانب مراعاة سرعة الاستجابة وأوقات العمل. فكل رسالة أو تفاعل رقمي يمثل انعكاسًا لأسلوب الفرد ومدى احترافيته.

ويتناول هذا المحور:

- الاحترافية في لغة وأسلوب التواصل الرقمي. المهنية ليست بالضرورة أن تكون رسمية ولكن يجب ان تحقق الأهداف بأقل قدر ممكن من الالتباس وأهم أساسياتها هي: 1- الوضوح من أجل معرفة ماذا حدث وماذا تريد من القارئ. 2- الاختصار بحذف المكرر والمقدمات التي تضيع من الوقت دون فائدة وترك المعلومات التي يحتاجها الطرف الآخر لإجراء اللازم الاختصار يكون كلمات أقل لا معلومات. 3- اللباقة تكوت بتصحيح السلوك أو المشكلة. 4- اختيار كلمات دقيقة ومحايده والابتعاد عن الانفعالية ما لم تكن ضرورية في السياق.5- نبرة الرسالة تتغير علي حسب الموقف 6- يجب التركيز على الحل لا تجعل الرسالة المهنية مجرد توثيق للخطأ.
- وضوح الرسائل وتحديد الهدف منها يعتمد على بعض العناصر الرقمية وهي: 1- عنوان واضح يلخص موضوع الرسالة. 2- افتتاحية مناسبة تتناسب مع طبيعة العلاقة. 3- السياق وهو توضيح مختصر لسبب التواصل .4- الغرض منها يكون لتحديد الهدف الأساسي من الرسالة .5- خاتمة مناسبة بشكر أو التواصل عند وجود استفسار.
- اختيار وسيلة التواصل المناسبة للموقف مثل: 1- البريد الإلكتروني عندما يكون الموضوع غير عاجل ويحتاج الي توثيق رسمي ويتضمن ملفات ومناسب للتواصل المهني. 2- المراسلة السريعة teams / WhatsApp عندما تكون الأسئلة سريعة ومختصرة وللتذكير أو المتابعة يعني للأمور التي لا تحتاج الي توثيق رسمي طويل.3- الاتصال الهاتفي عندما يكون الموضوع عاجلا او نحتاج الي رد سريع عندا يؤدي سوء فهم الرسالة الى مشكلة عندا يكون نقاش قصير ولا يحتاج الي اجتماع .4- الاجتماع الافتراضي يعقد إذا تعقد الموضوع ويحتاج الى أكثر من طرف مشارك ويصعب عقده حضوريا وتحتاج الي تفاعل مباشر.
- احترام القواعد الأساسية للإتيكيت والبروتوكول في بيئة العمل مثل، أسلوب المخاطبة، التسلسل الوظيفي، إرسال الملفات، النسخ في البريد الإلكتروني، واحترام الخصوصية.
- الاستجابة للرسائل خلال فترة زمنية مناسبة يعود لعدة عوامل منها: درجة الاستعجال، طبيعة الرسالة هل تحتاج وقت للمراجعة والإعداد، وأيضا يجب مراعاة ارسال الرسائل وفق ساعات العمل الرسمية مع احترام وقت الراحة والاجازات، بالإضافة الي أ، بعض المراسلات الأكاديمية أو المهنية قد تتطلب أولوية. ان الاستجابة المهنية تكون وفق طبيعة الرسالة وسياق العمل.

- كيف يمكن تجنب سوء الفهم الناتج عن الرسائل الرقمية؟ عندما تكون الرسالة في ذهن المرسل أغنى من الكلمات التي وصلت فعليا الي الملتقي فيملئها بافتراضاته، ونستطيع الحد منها بتطبيق هذه البنود قبل ارسال الرسالة: ماذا حدث؟ – ماذا اقصد؟ – ماذا اريد من الطرف الآخر؟ – ومتي اريده؟ – وما الجزء الذي يمكن أن يفهم بأكثر من طريقة؟ إن تحسين التواصل مسؤولية مشتركة وليس مجرد صياغة الكلام بشكل أفضل.

المحور الثالث: استراتيجيات التواصل الرقمي وتعزيز العلاقات المهنية

لا يعتمد التواصل الناجح على إرسال المعلومات فقط، وإنما يحتاج إلى استراتيجية واضحة تراعي الهدف من التواصل وطبيعة الطرف الآخر والقناة المستخدمة والتوقيت المناسب. ويسهم التواصل الفعّال في بناء علاقات مهنية قائمة على الثقة والاحترام والتعاون، خصوصًا في بيئات العمل التي تعتمد بصورة متزايدة على التواصل عن بُعد. كما أن حسن الاستماع، والمتابعة، وتقديم الملاحظات بأسلوب مهني، والقدرة على التعامل مع الاختلافات، كلها عوامل تساعد على تعزيز العلاقات المهنية واستدامتها.

ويتناول هذا المحور:

- استراتيجيات الاتصال والتواصل الفعّال: 1- حدد الهدف ماذا تريد من هذه الرسالة. 2- اختار القناة المناسبة عن طريق اختيار وسيلة التواصل، هل السالة مستعجلة أم لا ما هو مستوي الرسمية فيها، هل تحتاج الي توثيق أم لا ....3- صياغة الرسالة بصورة أن يفهم المتلقي المطلوب من أول قراءة؟ 4- المراجعة قبل الإرسال بحيث نتأكد من الاسم ووضوح المحتوي والمرفقات ونبرة الأسلوب .... 5- متابعة الاستجابة وفق درجة الاستعجال وطبيعة الرسالة.
- تحديد الهدف والجمهور قبل التواصل يتأثر بثلاث عوامل رئيسية: نوع الجمهور إذا كان متخصص ودقيق أو جمهور عام يحتاج لغة ابسط وأيضا علي حسب العمر والثقافة. وأيضا علاقة المرسل بالجمهور قد تكون علاقة رسمية أو قريبة بحيث تكون أكثر عفوية. وأخيرا الأسلوب الجيد ولا أعني بها الأكثر رسمية بل المناسب للجمهور والعلاقة والهدف.
- اختيار القناة الرقمية المناسبة يكون وفق طبيعة المحتوى، درجة السرية، الاستعجال، والحاجة إلى التوثيق أو التفاعل المباشر.
- بناء الثقة والاحترام في العلاقات المهنية. عن طريق السلوكيات الرقمية التي تعزز الثقة وهي الممارسات التي تجعل الاخرين يشعرون بان التواصل عبر وسائل الرقمية موثوقة ومحترمة ومن أهمها: الالتزام بالمواعيد والرد خلال وقت مناسب / الاحترام واستخدام لغة مهذبة / الوضوح في كتابة رسائل واضحة ومباشرة / حفظ الخصوصية وعدم مشاركة المعلومات / المتابعة المهنية بطريقة منظمه.
- مهارات الاستماع والتفاعل الرقمي يكون عن طريق الحضور الذهني للفرد والتركيز على المتحدث، عدم المقاطعة وترك المتحدث يكمل حديثه واستخدام خاصية رفع اليد واظهار التفاعل البصري والإيماءات حتى يشعر المتحدث ان كلامه مسموع، إذا لم تك الفكرة واضحة يمكن طرح سؤال بدلا من الافتراض، وفي الختام صياغة الفكرة للتأكد من الفهم بشكل صحيح.

- التعامل المهني مع الاختلاف وسوء الفهم رقميا يكون باتباع التالي: 1- تجنب الرد الانفعالي 2- قراءة الرسالة بدقة 3- طلب التوضيح عند الحاجة 4- التركيز على الوقائع 5- اختيار قناة ملائمة 6- تلخيص ما تم التوصل اليه وتحديد الخطوة التالية. كلما زاد التعقيد أصبحت المحادثة المباشرة أكثر فاعلية.
- أهمية المتابعة والتغذية الراجعة في بناء العلاقات يكون بمجوعة من الخطوات: 1- التأكيد على استلام الرسالة يطمأن المرسل الي ان الرسالة وصلت وتم الاطلاع 2- التأكد من الفهم يساعد التغذية الراجعة في تصحيح الغموض مبكرا 3- متابعة التنفيذ للتأكد مما إذا تم التنفيذ 4- توضيح الأدوار والمسؤوليات لتحديد مهمة كل شخص. 5- بناء العلاقات والثقة يعززان التعاون. ان المتابعة عبارة عن وسيلة للتأكد من الوصول والفهم والتنفيذ والتغذية الراجعة وهذا ما يجعل عملية التواصل متكاملة.

المحور الرابع: إتيكيت شبكات التواصل الاجتماعي وإدارة الحدود الرقمية

أصبحت شبكات التواصل الاجتماعي جزءًا مؤثرًا في الصورة الشخصية والمهنية للأفراد والمؤسسات، ولذلك فإن استخدامها يحتاج إلى وعي ومسؤولية. فالمحتوى المنشور والتعليقات والتفاعلات الرقمية يمكن أن تؤثر في السمعة والانطباع المهني، مما يجعل احترام الخصوصية والسرية، وتجنب المحتوى المسيء، والتمييز بين الحياة الشخصية والمهنية من أهم مبادئ الإتيكيت الرقمي. كما أن إدارة الحدود الرقمية، خصوصًا فيما يتعلق بالتواصل خارج أوقات العمل، تساعد على تحقيق توازن أفضل بين المتطلبات المهنية والحياة الشخصية.

ويتناول هذا المحور:

- إتيكيت استخدام شبكات التواصل الاجتماعي تكمن في التحقق التفكير قبل النشر هل هو مناسب ام لا، التحقق من صحة المعلومات والبيانات، احترام خصوصية الأفراد والمجتمع بعدم نشر صورهم دون الاستئذان، المحافظة على المهنية باستخدام لغة واضحة ومحترمة، الفصل بين المعلومة والراي، انتبه لما تنشره باسم المؤسسة إذا كنت تمثل جهة اكاديمية معينه او مهنية معينة، راجع المحتوي قبل النشر.
- المحافظة على الصورة والهوية المهنية لأنهما يتركان بصمة رقمية تسهم في تكوين صورة الفرد أ, المؤسسة لدي الآخرين , بالنسبة للفرد ما ينشره يعكس مستوي مهنتيه و قيمه و مهاراته أما بالنسبة للمؤسسة حساباتها الرسمية و طريقة استجابتها للعملاء و جودة المعلومات التي تنشرها و كيفية تعاملها مع الازمات كلها تشكل صورتها الرقمية .ان السنه الرقمية لا تتشكل فقط مما ننشره نحن بل أيضا مما ينشره الاخرون عنا و من التعليقات و التقييمات و الصور المرتبطة بالذال إدارة الهوية الرقمية و المهنية و الحضور يحتاج متابعه و تفكير في اثر المحتوي قبل نشره.

- احترام الخصوصية والسرية الرقمية عند نشر صور الآخرين أو معلومات عنهم او عند تداول معلومات وملفات العمل يجب أن تكون عن طريق الحصول على الإذن المسبق منهم، تجنب كشف ارقام هواتهم والوثائق والبيانات او أي معلومات قد تضر بصاحبها، عدم ارسال ملفات المؤسسة او بيانات العملاء الي اشخاص غير مخولين و التأكد بل المشاركة من مراجعة المستلم والمرفقات وصحة المعلومات قبل اعادة تداولها، وأيضا وجب احترام الأنظمة والسياسات المؤسسية المتعلقة بحفظ المعلومات كالحقوق المكية والفكرية.
- التفكير قبل النشر والمشاركة بإضافة بعض المعايير مثل، مثل صحة المعلومة، ملاءمة المحتوى، الخصوصية والأثر المحتمل للنشر.
- الفصل بين التواصل الشخصي والمهني مهم جدا، ان الحدود الرقمية لا تعني ان نكون رسميين طوال الوقت بل ان نعرف متي نكون تواصلنا شخصيا ومتي يصبح مهنيا. ان الحدود بين الحياة المهنية والشخصية هي القاعدة التي تساعدنا بالفصل او التوازن بين هويتنا الشخصية والمهنية عند استخدام منصات التواصل الرقمي.
- احترام أوقات العمل والوقت الشخصي يساعد على وضع الحدود للتواصل المهني، وتكون أهميته في عدم وجوب الاستجابة خارج أوقات الدوام الرسمي، ان يكون هنالك توازن ما بين الحياة والعمل وتقليل الضغط والإرهاق واحترام لوقت الموظف وخصوصيته. لذألك تساعد المؤسسات على بناء بيئة صحية تحدد بوضوح ساعات التواصل وما يعد حالة عاجلة ومتي يجب ان تكون الاستجابة متوقعه من الموظف.
- وضع حدود واضحة للتواصل خارج ساعات العمل يكون عن طريق وضع مصفوفة للتواصل والاستجابة مثال على ذألك: اتصال هاتفي في قناة مخصصة ويتوقع الاستجابة الفورية لان مستوي الاستعجال عاجل جدا بسب أن الحالة خطرة جدا وتتطلب تدخل فوري. على سبيل المثال، وبما تحدده كل مؤسسة وفق طبيعة عملها وسياساتها ومستويات الاستعجال المعتمدة لديها، يمكن بناء مصفوفة للتواصل والاستجابة على النحو الآتي: مثال آخر المراسلة الفورية او رقم الدعم ويتوقع الاستجابة خلال 15-30 دقيقة لان مستوي الاستعجال عاجل جدا بسبب تعطل نظام أساسي اثناء العمل. وأيضا البريد الإلكتروني يستعمل عندما يكون مستوي الاستعجال منخفض ويأخذ من 2-3 أيام عمل لاقتراح او استفسار عام. وتضع المؤسسة هذه المصفوفة بناء على خمسة أمور واضحة وهي: تعريف العاجل منها، تحديد قناة لكل مستوي، تحديد زمن الاستجابة، تحديد ساعات التغطية ومن ثم تحديد مسار التصعيد.
- الاستخدام المسؤول والواعي للمنصات الرقمية يعني استخدام الانترنت ووسائل التواصل والتطبيقات بطريقة امنه ومدروسة وأخلاقية، ويشمل ذألك التفكير قبل النشر او المشاركة. هو الاستخدام الواعي لإدارة الوقت والانتباه وعدم السماح للمنصات ان تفرض تواصلا دائما او استجابات فورية خصوصا خارج أوقات العمل الرسمية. فليس كل ما يمكن نشره ينبغي نشره فالمستخدم مسؤول ويجب ان يفكر في صحة المحتوي ومن يحق له لاطلاع عليه وما النتائج المحتملة لنشره قبل الضغط على زر الارسال او المشاركة.

التحليل والنتائج

يظهر من تحليل المحاور السابقة أن الإتيكيت والبروتوكول الرقمي يمثلان جانبًا سلوكيًا وإداريًا مهمًا في بيئة العمل الحديثة، وليس مجرد مجموعة من القواعد الشكلية. فالتقنية قد توفر سرعة الاتصال وسهولة الوصول إلى المعلومات، إلا أن القيمة الحقيقية للتواصل تعتمد على الطريقة التي يستخدم بها الأفراد هذه الأدوات.

كما يتضح أن أبرز التحديات لا ترتبط بالتكنولوجيا نفسها بقدر ارتباطها بغياب الوعي بقواعد استخدامها. فقد يؤدي استخدام القناة غير المناسبة، أو إرسال الرسائل خارج أوقات العمل، أو عدم وضوح المطلوب، أو التأخر غير المبرر في الاستجابة إلى إضعاف الكفاءة وزيادة احتمالات سوء الفهم.

ويكشف التحليل كذلك أن الإتيكيت الرقمي يرتبط بصورة مباشرة بالعلاقات المهنية؛ فاحترام الوقت والخصوصية، والوضوح، واللباقة، والاستجابة المناسبة كلها سلوكيات تساعد على بناء الثقة وتعزيز التعاون.

ومن خلال ذلك يمكن تلخيص أبرز النتائج فيما يلي:

- الإتيكيت الرقمي يمثل عنصرًا أساسيًا في تحقيق التواصل المهني الفعّال.
- وضوح الرسائل واختيار قناة الاتصال المناسبة يسهمان في التقليل من سوء الفهم ويدعمان كفاءة العمل.
- احترام أوقات العمل والحدود المهنية يساعد على بناء بيئة عمل أكثر توازنًا وتنظيمًا.
- أسلوب التواصل الرقمي يؤثر في الصورة المهنية للفرد والصورة المؤسسية للجهة.
- الاستخدام المسؤول لشبكات التواصل الاجتماعي أصبح جزءًا من الممارسات المهنية الحديثة.
- بناء العلاقات المهنية الرقمية يتطلب الثقة والاحترام والاستماع والمتابعة المستمرة.
- وجود سياسات واضحة للتواصل الرقمي داخل المؤسسات يساعد على توحيد الممارسات وتقليل المشكلات الناتجة عن سوء الاستخدام.

التوصيات

- وضع **سياسة مؤسسية واضحة للإتيكيت والتواصل الرقمي** تحدد قواعد استخدام البريد الإلكتروني وتطبيقات المراسلة والاجتماعات الافتراضية وشبكات التواصل الاجتماعي.
- تنفيذ برامج تدريبية دورية للعاملين حول **مهارات التواصل الرقمي والاحترافية في كتابة الرسائل وإدارة الاجتماعات الافتراضية.**
- اعتماد إرشادات واضحة بشأن **أوقات التواصل والاستجابة،** مع التمييز بين الرسائل العاجلة وغير العاجلة.
- تعزيز ثقافة احترام **الخصوصية والسرية والأمن الرقمي** عند تداول المعلومات والملفات المهنية.
- توعية الموظفين بأهمية المحافظة على **الصورة المهنية والمؤسسية** عند استخدام شبكات التواصل الاجتماعي.
- قياس جودة التواصل الداخلي بشكل دوري والاستفادة من الملاحظات لتطوير **استراتيجية الاتصال المؤسسي.**

الخاتمة

يتضح من خلال هذه الورقة أن إتيكيت وبروتوكول التواصل الرقمي أصبحا جزءًا أساسيًا من الممارسة المهنية في العصر الحديث، وأن نجاح التواصل لا يعتمد فقط على سرعة التكنولوجيا وتعدد أدواتها، وإنما على وعي الإنسان بكيفية استخدامها بطريقة راقية ومسؤولة. فالوضوح، والاحترام، ومراعاة الوقت، والخصوصية، والاحترافية في اللغة والأسلوب، كلها عناصر تسهم في بناء علاقات مهنية أكثر قوة واستدامة، وتدعم كفاءة المؤسسات وجودة أدائها. ومن هذا المنطلق، فإن الإتيكيت الرقمي هو كنز يستحق أن نحسن استثماره؛ لأنه ليس مجرد قواعد مكتوبة، بل أسلوب حياة يعكس احترامنا لأنفسنا قبل الآخرين، ويعكس مستوى وعينا واحترافيتنا في عالم أصبح فيه التواصل الرقمي جزءًا لا يتجزأ من حياتنا المهنية والاجتماعية .

المراجع والمصادر

- Bernuzzi, C., O'Shea, D., Setti, I., & Sommovigo, V. (2024). Mind your language! How and when victims of email incivility from colleagues experience work-life conflict and emotional exhaustion. *Current Psychology, 43*, 17267–17281. https://doi.org/10.1007/s12144-024-05689-z
- Darics, E., & Gatti, M. C. (2019). Talking a team into being in online workplace collaborations: The discourse of virtual work. *Discourse Studies, 21*(3), 237–257. https://doi.org/10.1177/1461445619829240
- European Parliament. (2021). *The right to disconnect: European Parliament resolution of 21 January 2021 with recommendations to the Commission on the right to disconnect (2019/2181(INL)).*
- Guraya, S. S., Guraya, S. Y., & Yusoff, M. S. B. (2021). Preserving professional identities, behaviors, and values in digital professionalism using social networking sites: A systematic review. *BMC Medical Education, 21*, Article 381. https://doi.org/10.1186/s12909-021-02802-9
- Heitmayer, M., & Schimmelpfennig, R. (2024). Netiquette as digital social norms. *International Journal of Human–Computer Interaction, 40*(13), 3334–3354. https://doi.org/10.1080/10447318.2023.2188534

- International Organization for Standardization. (2022). *ISO/IEC 27001:2022 information security, cybersecurity and privacy protection—Information security management systems—Requirements*.
- Kasperiuniene, J., & Zydziunaite, V. (2019). A systematic literature review on professional identity construction in social media. *SAGE Open, 9*(1). https://doi.org/10.1177/2158244019828847
- Kirwan, G., & Mc Guckin, C. (2013). Professional reputation and identity in the online world. *The International Review of Information Ethics, 19*, 47–51. https://doi.org/10.29173/irie338
- Longo, S. A. (2026). Workplace communication in remote-based teams: A media richness approach. *Corporate Communications: An International Journal*. https://doi.org/10.1108/CCIJ-09-2025-0267
- National Institute of Standards and Technology. (2016). *Guide to enterprise telework, remote access, and bring your own device (BYOD) security* (NIST Special Publication 800-46 Rev. 2). U.S. Department of Commerce. https://doi.org/10.6028/NIST.SP.800-46r2

- Sillars, A., & Zorn, T. E. (2021). Hypernegative interpretation of negatively perceived email at work. *Management Communication Quarterly, 35*(2), 171–200. https://doi.org/10.1177/0893318920979828
- Spinks, N., Wells, B., & Meche, M. (1999). Netiquette: A behavioral guide to electronic business communication. *Corporate Communications: An International Journal, 4*(3), 145–155. https://doi.org/10.1108/13563289910288465
- World Health Organization, & International Labour Organization. (2022). *Healthy and safe telework: Technical brief.*