GoldinKollar

التواصل الداخلي

واتساب في التواصل الداخلي: المزايا والعيوب والقواعد التي تجعله آمناً

واتساب يصل للجميع، لكنه يضع معلومات الشركة في حسابات لا يمكن تدقيقها. أين يناسب العمل، وما الذي عاقبت عليه الجهات الرقابية، وسبع قواعد لاستخدامه.



GoldinKollar للأبحاث والاستراتيجية · نوفمبر 2026

الإجابة المختصرة: ينجح WhatsApp في التنسيق السريع وغير الحساس بين فرق لا تملك بريداً إلكترونياً للعمل، لكنه يفشل كقناة رسمية للشركة. يصل إلى الجميع، ويضع معلومات الشركة في حسابات شخصية لا يستطيع أحد مراجعتها أو إيقاف الوصول إليها. استخدمه وفق قواعد مكتوبة، أو وفّر لموظفي الخطوط الأمامية قناة تملكها الشركة.

WhatsApp أم تطبيق الموظفين أم البريد الإلكتروني: كيف تقارن بينها؟

الخيار	المزايا	العيوب	متى يكون الأفضل
مجموعات WhatsApp على الهواتف الشخصية	مثبّت بالفعل. لا يحتاج إلى تدريب. تُقرأ الرسائل بسرعة. الرسائل الصوتية تناسب من لا يكتبون كثيراً. مجاني	الأرقام الشخصية تظهر للمجموعة كلها. لا تحكم فيمن يبقى داخلها. لا يوجد سجل تحتفظ به الشركة. رسائل في كل الأوقات	مشرف ينسق مع فريق واحد في أمور غير حساسة
رسائل البث في WhatsApp أو حساب أعمال	رسائل في اتجاه واحد. لا يرى الأعضاء أرقام بعضهم. يصل إلى من لا يملكون بريداً إلكترونياً للعمل	لا يزال على الهواتف الشخصية. إمكانيات محدودة للاستهداف أو القياس	تنبيهات عاجلة لموظفي الخطوط الأمامية: إغلاق، أو تغيير وردية، أو تنبيه سلامة
تطبيق الموظفين أو الشبكة الداخلية التي تملكها الشركة	ينتهي الوصول عند انتهاء العمل. محتوى حسب الدور والموقع. قابل للقياس	يحتاج إلى شراء وإطلاق وتحديث بالمحتوى كل أسبوع	عدة مئات من الموظفين أو أكثر، كثير منهم بلا مكتب
البريد الإلكتروني وMicrosoft Teams أو ما يشبهه	مملوك للشركة، وقابل للبحث والمراجعة. مناسب للمستندات والقرارات	يصل فقط إلى من يملكون حساباً وشاشة	موظفو المكاتب، وأي أمر يحتاج إلى سجل موثق

ما المخاطر الحقيقية؟

معلومات الشركة تنتهي في حسابات شخصية. وجّهت هيئة حماية البيانات في المملكة المتحدة توبيخاً لمجلس صحي بعد أن استخدم 26 موظفاً مجموعة WhatsApp بين أبريل 2020 وأبريل 2022 لمشاركة بيانات مرضى، شملت الأسماء وأرقام الهواتف والعناوين، في 533 مرة على الأقل. ولم يكن WhatsApp معتمداً من المؤسسة لمعالجة بيانات المرضى (Information Commissioner's Office, 2023).

الشركات الخاضعة للرقابة دفعت ثمناً باهظاً. في سبتمبر 2022، وجّهت هيئة الأوراق المالية والبورصات الأمريكية اتهامات إلى 16 شركة مالية بسبب الإخفاق في حفظ السجلات، بعد أن "تواصل الموظفون بشكل روتيني حول أمور العمل عبر تطبيقات المراسلة النصية على أجهزتهم الشخصية". وتجاوزت الغرامات الإجمالية 1.1 مليار دولار.

الشروط كُتبت للاستخدام الشخصي. تنص شروط خدمة WhatsApp على أنه لا يجوز للمستخدمين استخدام الخدمة بطرق "تتضمن أي استخدام غير شخصي لخدماتنا ما لم نأذن بخلاف ذلك". ويوفر WhatsApp منتجات أعمال منفصلة لاستخدام الشركات.

البقاء متاحاً دائماً يتحول إلى عمل دائم. تصف دراسة أجرت مقابلات مع موظفين في بيئات عمل هولندية المراسلة بأنها "أن تكون متاحاً دائماً، لكنك تفاوض دائماً حول هذا التوافر"، وتوضح كيف يعدّل الناس في ميزات التطبيق للتحكم في الأوقات التي يظهرون فيها متاحين (Mols and Pridmore, 2020).

يرحل الموظف، وتبقى المجموعة. يحتفظ الموظف المستقيل بسجل المحادثات وجهات الاتصال حتى يزيله أحد المشرفين.

لماذا يستخدمه الناس رغم ذلك؟

لأنه مفيد، ومنعه لا يلغي الحاجة إليه. في استطلاع شمل أطباء وممرضين في مستشفى جامعي في روما (191 إجابة)، كان WhatsApp مستخدماً على نطاق واسع، وكان الدافع الرئيسي لاستخدامه هو مدى الفائدة التي وجدها الموظفون فيه. لم يكن للعوامل التنظيمية تأثير مباشر: فقد أثّرت فقط من خلال العوامل الفردية (De Benedictis and colleagues, 2019). وأي حظر لا يقدّم بديلاً بالسهولة نفسها سيتم تجاهله.

ويكون الإقبال عليه قوياً في الخطوط الأمامية. في استطلاع أجرته Microsoft وشمل 9,600 موظف ومدير في الخطوط الأمامية، قال أكثر من 60% إن شركتهم يمكنها بذل جهد أكبر لوضع الثقافة والتواصل من القيادة ضمن أولوياتها. وعندما لا تصل القنوات الرسمية إلى مواقع العمل الميدانية، تسد مجموعة WhatsApp الخاصة بالمشرف هذه الفجوة.

متى تسمح باستخدام WhatsApp، ووفق أي قواعد؟

اسمح به عندما لا يملك الفريق أي قناة مشتركة أخرى، ويكون المحتوى تشغيلياً، ويكون هناك شخص محدد بالاسم مسؤولاً عن كل مجموعة. ثم اكتب القواعد في صفحة واحدة.

1. **سمِّ المجموعات.** مجموعة رسمية واحدة لكل فريق أو وردية، ينشئها المشرف ويضع اسم الشركة في عنوانها. أما المجموعات الاجتماعية فتكون منفصلة واختيارية.
2. **حدد ما يُمنع إرساله تماماً:** البيانات الشخصية للموظفين أو العملاء، والرواتب، والمعلومات الطبية، والأمور التأديبية، وكلمات المرور، والأرقام التجارية، وصور المستندات.
3. **حدد ساعات التواصل.** لا رسائل خارج أوقات الوردية إلا في حالات الطوارئ الحقيقية، مع توضيح ما يُعد حالة طارئة.
4. **مشرفان،** كلاهما من الموظفين الحاليين. يُزال من يغادر الشركة في يوم عمله الأخير، وتُدرج هذه الخطوة في قائمة إجراءات المغادرة.
5. **لا شيء رسمي يبقى هناك وحده.** أي قرار أو سياسة أو جدول عمل يُنشر أولاً على قناة تابعة للشركة، وتشير إليه المجموعة فقط.
6. **الانضمام ليس شرطاً للوظيفة.** بعض الأشخاص لن يشاركوا أرقامهم الشخصية، ويجب أن تصلهم المعلومات رغم ذلك.
7. **اتفق مع الشؤون القانونية وتقنية المعلومات.** تختلف قواعد حماية البيانات من بلد إلى آخر، والشركة هي المسؤولة عن بيانات الموظفين والعملاء أينما انتقلت.

متى تنتقل إلى قناة تملكها الشركة؟

- يعمل في شركتك عدة مئات من موظفي الخطوط الأمامية، وتعتمد الإعلانات على إعادة توجيهها عبر المشرفين.
- لا تستطيع تحديد من يوجد في كل مجموعة.
- ظهر بالفعل محتوى حساس داخل إحدى المجموعات.
- تعمل في قطاع خاضع للرقابة: القطاع المالي أو الصحي، أو أي مجال يتطلب حفظ السجلات.
- تحتاج إلى معرفة ما إذا كانت رسالة السلامة قد شُوهدت.

يمكن أن تكون القناة المملوكة للشركة تطبيق الموظفين، أو الشبكة الداخلية التي تعمل على الهاتف، أو رسائل SMS للتنبيهات. يقارن دليلنا حول منصات التواصل الداخلي بين هذه الأنواع، وتوضح صفحة قنوات التواصل الداخلي كيف تختار القناة المناسبة لكل رسالة.

كم يكلف كل خيار من الجهد؟

نحن لا ننشر الأسعار.

- **WhatsApp مع قواعد** يكلف سياسة من صفحة واحدة، وجلسة تعريفية للمشرفين، ومراجعة كل ربع سنة لمعرفة من يوجد في كل مجموعة.
- **قائمة البث** تضيف الحاجة إلى شخص يحدّث الأرقام باستمرار، وموافقة الموظفين على التواصل معهم بهذه الطريقة.
- **التطبيق المملوك للشركة أو الشبكة الداخلية** مشروع: اختياره، وإطلاقه، وتزويده بالمحتوى كل أسبوع. وتزويده بالمحتوى هو ما يحدد هل يفتحه الناس أم لا.

رأينا

نحن نبني تطبيقات التواصل الداخلي ومحتوى الشبكة الداخلية للعملاء، فضع ذلك في اعتبارك عند تقييم هذه الصفحة.

لا نطلب من العملاء حظر WhatsApp. نسأل عن الغرض من استخدامه. إذا كان المشرفون يستخدمونه لتبديل الورديات، اتركه وضع له قواعد. أما إذا كانت رسالة الرئيس التنفيذي لا تصل إلى موظفي الخطوط الأمامية إلا كلقطة شاشة مُعاد توجيهها، فالشركة لا تملك قناة خاصة بها، وهذا أمر يستحق المعالجة. وتوضح صفحة تطبيقات التواصل الداخلي ومحتوى الشبكة الداخلية ما نبنيه.

قبل اختيار أي أداة، اعرف لماذا تفوت الرسائل على الموظفين. يستخدم الفحص المجاني لماذا يتجاهل الموظفون رسائلك؟ ست عشرة عبارة ليوضح أي عائق من أربعة عوائق يقف في الطريق: الناس لا يعرفون، أو لا يحبون، أو لا يريدون، أو لا يستطيعون التصرف.

الأسئلة الشائعة

هل يمكن استخدام WhatsApp كقناة رسمية للتواصل الداخلي؟

يمكنه نقل الإشعارات الرسمية، لكن لا ينبغي أن يكون المكان الوحيد الذي تُحفظ فيه. انشر القرارات والسياسات على قناة تملكها الشركة، واستخدم WhatsApp لتوجيه الموظفين إليها. وضع قواعد للمحتوى، وساعات التواصل، ومن يدير كل مجموعة.

هل من القانوني إلزام الموظفين بالانضمام إلى مجموعة عمل على WhatsApp؟

يعتمد ذلك على قانون العمل وحماية البيانات في بلدك، لذلك اسأل مستشارك القانوني. ومن الناحية العملية، لا تجعل الرقم الشخصي شرطاً للوظيفة، ووفّر لمن يرفض طريقة أخرى للحصول على المعلومات نفسها.

هل WhatsApp آمن بما يكفي للعمل؟

الخطر الرئيسي ليس في اعتراض أحدهم للرسالة، بل فيما يبقى بعد ذلك: نسخ على الهواتف الشخصية، ونسخ احتياطية، وأشخاص غادروا العمل، ولقطات شاشة. في قضية المجلس الصحي في المملكة المتحدة، استمرت المجموعة لعامين قبل أن يحصي أحد ما بداخلها.

ما الفرق بين WhatsApp وتطبيق الموظفين؟

تطبيق الموظفين مملوك للشركة: ينتهي الوصول إليه مع انتهاء العقد، ويمكن توجيه المحتوى حسب الدور والموقع، كما يمكنك معرفة ما إذا كانت الرسالة قد فُتحت. أما WhatsApp فيملكه كل شخص على حدة. يتفوق في الوصول والاعتياد، ويخسر في التحكم.

المصادر

- Information Commissioner's Office (2023), "Reprimand: NHS Lanarkshire" (26 staff, 1 April 2020 to 25 April 2022, a minimum of 533 entries including patient names). ico.org.uk
- U.S. Securities and Exchange Commission (2022), "SEC charges 16 Wall Street firms with widespread recordkeeping failures", press release 2022-174, 27 September 2022. sec.gov
- WhatsApp, "Terms of Service", effective 4 January 2021, section "Legal and acceptable use". whatsapp.com
- Mols, A. and Pridmore, J. (2020), "Always available via WhatsApp: mapping everyday boundary work practices and privacy negotiations", *Mobile Media & Communication* 9(3), 422–440. doi.org
- De Benedictis, A., Lettieri, E., Masella, C., Gastaldi, L., Macchini, G., Santu, C. and Tartaglini, D. (2019), "WhatsApp in hospital? An empirical investigation of individual and organizational determinants to use", *PLoS ONE* 14(1), e0209873. doi.org
- Microsoft (2022), *Technology Can Help Unlock a New Future for Frontline Workers* (Work Trend Index special report; 9,600 frontline employees and managers in eight industries). microsoft.com

GoldinKollar

هل تعمل على هذا في شركتك؟

أخبرنا بما تحاول تغييره. نرد عليك خلال يوم عمل واحد، بالعربية أو الإنجليزية.

goldinkollar.com/contact