

**ÖRGÜTSEL İLETİŞİMDE WHATSAPP KULLANIMI:
ÇAĞRI MERKEZİ ÇALIŞANLARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Şadiye KOTANLI KIZILOĞLU¹

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, çağrı merkezi çalışanlarının mesajlaşma uygulamalarından biri olan WhatsApp uygulamasını neden ve hangi gereksinimler doğrultusunda tercih ettiklerini ortaya koymak, örgütsel iletişim bağlamında bu tercihlerin neler olduğunu incelemektir. Bu çalışmada WhatsApp uygulamasının örgüt içi iletişim çerçevesinde kullanım pratikleri sorgulanmakta, bir iletişim kanalı olan WhatsApp'ın çağrı merkezi çalışanları için önemi ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Çalışmada Erzurum ilinde iki farklı çağrı merkezinde çalışan 53 çağrı merkezi çalışanı ile yarı yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiş, elde edilen veriler Maxoda 2022 programı ile kodlanarak betimsel içerik analiz yöntemiyle çözümlenmiştir. Analiz sonucunda WhatsApp'ın iletişimsel açıdan değeri, iş ile ilgili süreçler açısından değeri ve iş ortamında sosyalleşme açısından değeri şeklinde 3 ana tema ortaya çıkmıştır. Çalışmanın sonucunda anlık ve hızlı iletişim, organizasyon ve planlama, bilgi ve haberleşme, sohbet ve eğlence, veri paylaşımı gibi gereksinimlerin karşılanmasında WhatsApp'ın önemli bir iletişim aracı olarak kullanıldığına yönelik bulgular elde edilmiştir. Çalışmada bu bulgular örgütsel iletişim bağlamında ele alınarak, WhatsApp'ın çalışanlar arasında kullanım amacı tartışmaya açılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Çağrı Merkezi, Örgütsel İletişim, WhatsApp

USING WHATSAPP IN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION:

A RESEARCH FOR CALL CENTER EMPLOYEES

ABSTRACT

The aim of this study is to reveal why and for what needs call center employees prefer WhatsApp, one of the messaging applications, and to examine what these preferences are in the context of organizational communication. In this study, the usage practices of the WhatsApp application within the framework of intra-organizational communication are questioned and the importance of WhatsApp, which is a communication channel, for call center employees is tried to be revealed. In the study, semi-structured interviews were conducted with 53 call center employees working in two different call centers in Erzurum. The obtained data were coded with Maxoda 2022 program and analyzed by descriptive analysis method. As a result of the analysis, 3 main themes emerged as the communicative value of WhatsApp, its value

Araştırma Makalesi

Research Article

¹Dr. Öğr. Üyesi
Gümüşhane Üniversitesi
İletişim Fakültesi

E-Posta
skotanli@gumushane.edu.tr

ORCID

0000-0002-2916-1807

Başvuru Tarihi / Received
13.08.2023

Kabul Tarihi / Accepted
27.09.2023

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

in terms of work-related processes, and its value in terms of socialization in the business environment. As a result of the study, findings have been obtained that WhatsApp is used as an important communication tool in meeting the needs such as instant and fast communication, organization and planning, information and communication, chat and entertainment, and data sharing. .In the study, these findings are discussed in the context of organizational communication, the purpose of WhatsApp among employees has been opened to discussion.

Keywords: Call Center, Organizational Communication, WhatsApp

GİRİŞ

Bilgi ve iletişim teknolojileri sektöründe yaşanan gelişmeleri takip eden çağrı merkezleri, internetin getirdiği yeniliklerden olan sesli ve görüntülü konuşma, Chat, e-posta sosyal medya ağları vb. özellikler barındıran iletişim araçlarını kullanmaya başlamıştır. Müşterilerine artık sadece sesli arama üzerinden değil farklı yollardan ulaşmaya çalışan çağrı merkezleri, onlara daha iyi bir hizmet verebilmek ve sektöründe öncü bir rol üstlenmek amacıyla yeni iletişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanmaya gayret etmektedir. Bu bağlamda çalışanlarının nitelikli ve mesleki yönden daha donanımlı olabilmesi için tüm iletişim kanallarını kullanmaya başlamıştır. Müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu çağrı merkezleri, çalışanlarından da bu memnuniyeti her daim sundukları hizmetlerle en üst seviyede sağlamalarını istemekte, beklemektedir. 1960'lı yılların sonlarına doğru ortaya çıkan çağrı merkezleri, müşterilerin şikâyet, istek ve dileklerini dile getirmek için gerçekleştirdikleri yoğun aramalar sonucunda günümüzde önemli bir konuma gelmiş bulunmaktadır. Gün geçtikçe ürün ve hizmet kanallarının artışı ve kurumların müşteriye birinci elden bilgilendirme isteği artan aramaları beraberinde getirmiş, çağrı merkezi sektörü farklı ihtiyaçların doğması nedeniyle karmaşık teknolojiler kullanmaya başlamışlardır. Kuruldukları ilk yıllarda sadece telefon teknolojisini kullanan çağrı merkezleri, iletişim ve bilgisayar teknolojilerinin gelişmesiyle çok yönlü olarak kusursuz hizmet verme çabası içine girmiştir. Bu bağlamda teknolojik gelişmelerle iletişimin boyutu değişmiş, iletişim kavramı artık çok çeşitli teknolojik yeniliklerle ele alınmaya, yeni iletişim teknolojileri ile birlikte insanlar arasındaki

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

iletişim mekân ve zaman boyutlarını aşarak etkileşim odaklı ve daha hızlı olarak gerçekleşmeye başlamıştır. Bu durum çağrı merkezlerinin doğasında değişikliklere neden olmuş ve çeşitli hizmetlerin daha etkili kullanılması için teknolojik değişimlere uyumlanma çabaları dahilinde somutlaşmıştır. Diğer yandan bünyelerinde bulunan teknolojilerle müşterilerine hizmet veren çağrı merkezleri, home office ya da ofis içinde çalışan çok sayıda personeliyle de örgüt içi iletişimi sağlamak adına farklı iletişim kanallarını kullanmak durumunda kalmıştır. WhatsApp uygulaması, kişilerarası iletişime olanak veren yapısı ve sürekli yenilenen özellikleri ile öne çıkmaktadır. Nitekim Türkiye’de akıllı telefonu olan hemen hemen her kullanıcı WhatsApp kullanmaktadır ve dünya genelinde toplamda 2 milyar kullanıcıya sahip olmasıyla popüler bir mesajlaşma uygulaması haline gelmiştir(<https://www.whatsapp.com/about>). Bu çalışma, çağrı merkezlerinde WhatsApp uygulamasının kullanımına odaklanmakla birlikte çağrı merkezi çalışanları arasında WhatsApp’ın iletişim açısından değerini sorgulamakta, örgüt kültürü çerçevesinde çağrı merkezlerinde bir iletişim aracı olarak değerini incelemektedir. 2022’de yapılan Hane halkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması’na göre bireylerin en fazla kullandıkları sosyal medya ve mesajlaşma uygulamalarının ilk sırasında %82,0 ile WhatsApp gelmekte, onu %67,2 ile YouTube ve %57,6 ile Instagram takip etmektedir (TÜİK, 2022). Bu yüzden WhatsApp örneklem kapsamına alınmış ve çağrı merkezlerinde örgütsel iletişim bağlamındaki kullanımları incelenmiştir.

1. Çağrı Merkezlerinde Bir Örgütsel İletişim Aracı: WhatsApp

İletişim teknolojilerinde yaşanan ilerlemelere paralel olarak dijital ortamdaki kullanım pratikleri yeniden şekillenmektedir. Öyle ki, “Güncellemeler çağrı” olarak da nitelendirebileceğimiz içinde bulunduğumuz çağ gücünü ve ivmesini hızlanmaktadır (Kazan, 2023:820). Bu hız dijital ortamlarda olduğu gibi hem kişiler arası iletişimde hem de örgüt düzeyinde kurulan iletişimde kendini iyiden iyiye hissettirirken anlık iletişim günümüzün en önemli arayışlarından birisi haline gelmiştir.

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

Örgüt iletişimi, temel olarak üyelerin eylemlerinin örgüt hedeflerini karşılayacak şekilde eşgüdümlemek, üretime ilişkin oydaşma oluşturmak amacıyla örgüt üyeleri tarafından simgelerin üretimi, iletimi, yorumudur veya daha sade bir tanımla, herhangi bir örgüt içinde yani örgütün biçimsel olarak yapılaşmış ve biçimsel olmaksızın oluşmuş kümeleri içinde gönderilen ve alınan mesajlar şeklinde (Mutlu,2012:243) açıklanabilmektedir. Örgütün başarısı ile iletişim politikaları arasında yakın ilişki olduğu görüşü, günümüzde artık üzerinde uzlaşma sağlanmış bir görüş olarak karşımıza çıkmaktadır. Örgütlü bir yapıda işleyişin örgütün yapısına ve amaçlarına uygun biçimde gerçekleşebilmesi için örgütün kendine özgü iletişim politikaları geliştirmesi kaçınılmazdır. Özellikle bilgi toplumu olarak adlandırılan günümüz toplumlarında iletişimin, kurumların işleyişlerinde ne denli önemli olduğu herkesçe bilinmektedir. Nitekim örgütün hedeflediği ürün ve hizmet sunumunu yapabilmesi ya da hedeflediği mücadele ortamını oluşturabilmesi için öncelikle kendi iç yapısını çok iyi örgütlemesi gerekmektedir. Örgütsel iç yapının örgütlenmesinde ise uygun iletişim politikalarının oluşturulmasının büyük rolü vardır. Zira örgüt içinde etkin iletişim politikasının uygulanması için yöneten-yönetilen iletişimde karşılıklılık, empati, memnuniyet ölçüm çalışmaları, yatay iletişim alanları, örgüt kimliğinin benimsenmesi, insana değer verilmesi, teknolojinin kullanımı, örgüt içi iletişimde sapkın durumlar gibi dikkat edilmesi gereken bazı noktalar da bulunmaktadır (Güngör, 2013: 202-206).

Teknolojik gelişmelere paralel şekilde kapasite ve yetenekleri hızla artan bilgi teknolojilerinin örgütlerde her alanda kullanılmasıyla birlikte örgütlerde değişimler kendini göstermeye başlamıştır. Bu değişimlerle işlerin kapsamını ve gereksinim duyulan personelin niteliklerini etkilemiştir. Örgütün merkezi ya da yerel yapılanmaya uygun örgütlenme tercihi, bilgi teknolojilerinin sunduğu olanaklarla esneklik kazanmıştır. Merkezi-yerel yapılanmanın kısıtlılıkları ve olumsuzlukları ise teknolojik olanaklarla ortadan kalkmıştır (Bensghir, 1996: 238, 246). Bu bağlamda 21. yüzyılın gelişen teknolojisi birtakım işleri ortadan kaldırırken özellikle hizmet sektöründe yeni çalışma alanları oluşturmuştur. Nitekim teknolojik değişim ve dönüşümlerin ortaya çıkardığı yeni istihdam alanları arasında, önemli ticari ve sosyal

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

faaliyetleri fiziksel alanlardan bağımsız, etkileşimli ortamlara taşıyan ve böylece üretici ve tüketici arasındaki sınırları ortadan kaldıran çağrı merkezleri ilk sıralarda yer almaktadır. Bu kapsamda rekabet ortamının gittikçe daha da zorlaştığı, ürün ve hizmet satışında sınırların öneminin ortadan kalktığı günümüzde, tüketiciler istek ve şikâyetlerini ilgililere ya da sorumlulara bildirebilmek için kurum, kuruluş, şirket ya da hizmet aldığı sektördeki yetkililere en zahmetsiz ve kısa yoldan ulaşmak istemektedir. Bu doğrultuda birçok avantajı bünyesinde barındıran çağrı merkezleri iki nokta arasında bir köprü işlevi görmektedir. Çağrı merkezleri tüketiciler tarafından rahat erişilebilen, talepler doğrultusunda kurumların kendilerini geliştirmelerine olanak tanıyan, üretici ve tüketici arasındaki ilişkiyi ve iletişimi sağlayan önemli bir role sahiptir (Özkan, 2013:65).

“Kurumların temasta oldukları kişi ve/veya kurumlarla olan ve tüm iletişim kanalları ile gerçekleşen “Etkileşimleri” yönettikleri, “İnsan, Teknoloji, İş Süreçleri ve Stratejinin” koordineli şekilde bütünleştirildiği “İletişim Yönetim Sistemlerini” ifade eden” (<https://www.cagri-merkezleri-derneği.org/cagri-merkezi-nedir>) çağrı merkezini, kurumun kendisiyle temas etmesini istediği müşteriler, tedarikçiler, bayiler vb. tüm tarafların başta telefon olmak üzere internet, fax, e-posta vb. gibi diğer tüm iletişim yöntemlerini kullanarak etkileşim içinde olmasını sağlayan iletişim merkezleri (Akkaya ve Yeşil, 2015:7) şeklinde ifade etmek de mümkündür. Çağrı merkezleri 1960'ların sonlarında ilk olarak istek ve şikâyet iletme aracı olarak ortaya çıkmıştır. ABD'de “ücretsiz hatlar” birçok şirket tarafından devreye alınmış ve bir hizmet statüsü olarak sunulmuştur. 1970'lerin başında Continental Havayolları ilk ACD (Automatic Call Distributor – Otomatik Çağrı Dağıtımıcısı) kullanmıştır. Müşteriler ile temas etmek, onları hissetmek ve müşteri memnuniyeti sağlamak için en ideal platformu sunan çağrı merkezleri bugün kurumsal müşterilerinin markaları için kritik bir rol üstlenmektedir (<https://www.cagrimerkezleriderneği.org/cagri-merkezi-nedir>).

Toplumsal iletişim kalıplarını grupsal iletişim kalıplarından veya bireysel iletişim kalıplarından ayırmak mümkün değildir (Anık ve Kurt, 2021:176). İletişim, bireylerin sosyal ihtiyaçlarından biridir ve kurum içinde sürdürülen iletişim

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

bilgilendirme, değerlendirme ve motive etme amaçlarına hizmet etmektedir. Çalışanlar, kurumlarının amaçları, çalışma şekilleri ve bunlarda meydana gelen değişiklikler hakkında bilinçli ya da bilinçsiz olarak bilgi sahibi olmayı istemektedir. Diğer yandan örgütsel iletişim; çevresel belirsizliğin üstesinden gelmek için birbirine bağlı ilişkiler ağı içerisinde mesajların oluşturulması ve değiştirilmesi sürecidir. Çalışanlar kendilerinden neyin yapılmasının beklendiğini ve bunu neden yapmaları gerektiğini, üstlerinin onlardan ne beklediğini, diğer bölümlerde ve kurum dışında kendileriyle ilgili olarak nelerin olup bittiğini bilmek de istemektedir. Belirsizlik, söylenti için uygun bir zemin hazırlamakta ve çalışanların işlerinde başarısız olmalarına neden olmaktadır. Örneğin belirsizlik ne kadar artarsa başarısızlık da o oranda artış göstermektedir (Hegeman'dan akt. Özkan, 2013:72). Belirsizliğin giderilmesi noktasında bir yandan doğru zamanda ve doğru araçlarla yapılan iletişim karşımıza çıkmakta, diğer yandan sosyal medya kanalları ya da farklı mesajlaşma uygulamaları devreye girmekte, anlık ve hızlı iletişim için önemli araçlar olabilmektedir. Bu araçlardan biri de WhatsApp'tır.

WhatsApp ismi, İngilizce 'N'aber' anlamına gelen What's Up ifadesinden türetilmiştir. SMS teknolojisine bir alternatif olarak geliştirilen WhatsApp, 180'den fazla ülkede 2 milyarı aşkın kişi tarafından arkadaşları ve ailesiyle dilediği zaman, dilediği yerde haberleşmek için kullanılmaktadır ve (veri bağlantısı ücretli olmakla birlikte) ücretsizdir. Dünyanın her yerinde telefonlarda kullanılabilen, "kolay, güvenli, güvenilir" bir mesajlaşma ve arama hizmeti sunan (<https://www.whatsapp.com/about>) WhatsApp, çağrı merkezlerine kolaylıkla entegre olmuş, hem çalışanlarla ya da çalışanlar arasında, hem de müşterilerle kurulan iletişimde bir araç haline dönüşmüştür. Bu çalışmada Erzurum ili örneğinden yola çıkılarak çağrı merkezi çalışanları arasında WhatsApp'ın iletişimsel açıdan değeri ve önemi sorgulanmakta, bir iletişim aracı olma özelliğiyle hangi durumlarda, hangi içeriklerde ve sıklıkta kullanım için tercih edildiği araştırılmaktadır.

2. Araştırmanın Yöntemi ve Bulgular

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

Bu çalışma, nitel araştırma türlerinden fenomenolojik desende tasarlanmış, yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile Erzurum ilinde iki farklı çağrı merkezinde çalışan toplam 53 kişi ile yürütülmüştür. Görüşmeler 25.06.2023-10.07.2023 tarihleri arasında Google Forms aracılığıyla çalışanların vardiya planları birbirinden farklı olduğu için online olarak gerçekleştirilmiştir. Kartopu örneklem tekniği ile katılımcılara ulaşılarak yarı yapılandırılmış görüşme formu aracılığıyla veriler toplanmış, verilerin analizinde betimsel içerik analizi yöntemi kullanılmıştır. Araştırma kapsamında cevaplanması istenen sorular şu şekildedir:

A.S.1: Örgütsel iletişimde WhatsApp kullanım amacınız nedir?

A.S.2: Örgütsel iletişimde WhatsApp paylaşım içerikleri nelerdir?

A.S.3: Örgütsel iletişimde WhatsApp'ı özel bir iletişim kanalı olarak kullandığınız durumlar nelerdir?

A.S.4: Örgütsel iletişimde WhatsApp kullanımını sıklaştıran durumlar nelerdir?

Görüşmelerden elde edilen veriler kod ve kategorilere ayrılarak temalar oluşturulmuştur. Verilerin çözümlenmesinde içerik analizi yönteminden yararlanılmış, verilerin çözümlenmesinde MAXQDA 2022 programı kullanılmıştır. Görüşmeler esnasında birkaç sözcükle ifade edilen değerlendirmelerde kodlama bir defa yapılmıştır. Veri gizliliği ve etik ilkeler göz önünde bulundurulduğu için araştırmacıların hangi çağrı merkezinde çalıştıkları, isimleri ya da asistan ve yönetici olması gibi çalışan kimliğini açık edecek herhangi bir bilgi kullanılmamış, katılımcıların cinsiyeti, yaşı, eğitim seviyesi gibi bilgiler çalışmaya dahil edilmiştir. Çalışma, kartopu örneklem yöntemiyle ulaşılan 53 çağrı merkezi çalışanıyla yürütülmüştür. *Ağ, zincirleme gönderme ya da nama dayalı örnekleme* olarak da adlandırılan Kartopu örnekleme, ağdaki örnek olayları örnekleme veya seçmek için bir yöntem ve çok aşamalı bir tekniktir. Bir ya da birkaç kişi ya da örnek olayla başlayarak başlangıçtaki örnek olaylarla bağlantılar temelinde yayılmaktadır. Örneklem, ağdaki en az bir kişi tarafından yakın bir arkadaş olarak ismi verilmiş kişileri içermektedir (Neuman, 2006: 325). Çalışmada sağlık ve telekomünikasyon sektörüne yönelik hizmet veren iki çağrı merkezinde görev yapan çalışanlarla görüşmeler yapılmış, 17 erkek, 36 kadın olmak üzere toplam 53 kişiye ulaşılmıştır.

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

Çalışanlar en küçüğü 23, en büyüğü 43 olmak üzere çeşitli yaş aralığında görüşme yapılan kişilerdir. Katılımcılarda herhangi bir yaş aralığı belirleme ya da çalışma kapsamında yaş konusunda bir sınırlama yapılmamıştır. Çalışanların 26'sı Lisans, 17'si Önlisans, 10'u ise Lise seviyesinde eğitim durumuna sahiptir. Katılımcı bilgileri Tablo 1'deki gibidir:

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Bilgilerine Göre WhatsApp Kullanım Durumları

No	Katılımcı	Cinsiyet	Yaş	Eğitim Durumu	Whatsapp Kullanımı
1		Kadın	30	Lisans	Evet
2		Erkek	35	Lisans	Evet
3		Kadın	31	Lisans	Evet
4		Kadın	36	Lisans	Evet
5		Kadın	38	Önlisans	Evet
6		Kadın	23	Önlisans	Evet
7		Erkek	26	Önlisans	Evet
8		Kadın	27	Lisans	Evet
9		Kadın	29	Lise	Evet
10		Kadın	33	Önlisans	Evet
11		Erkek	23	Lise	Evet
12		Kadın	32	Önlisans	Evet
13		Kadın	33	Önlisans	Evet
14		Kadın	30	Önlisans	Evet
15		Erkek	27	Lisans	Evet
16		Kadın	25	Önlisans	Evet
17		Kadın	43	Lisans	Evet
18		Erkek	33	Lisans	Evet
19		Kadın	26	Lise	Evet
20		Erkek	29	Lisans	Evet
21		Kadın	35	Lise	Evet
22		Erkek	38	Lise	Evet
23		Kadın	38	Önlisans	Evet
24		Kadın	43	Lisans	Evet
25		Kadın	32	Lisans	Evet
26		Erkek	33	Lisans	Evet
27		Erkek	24	Önlisans	Evet
28		Kadın	31	Lisans	Evet
29		Kadın	36	Önlisans	Evet
30		Kadın	41	Lise	Evet

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

31	Kadın	27	Lisans	Evet
32	Erkek	31	Lisans	Evet
33	Kadın	40	Lisans	Evet
34	Erkek	30	Lise	Evet
35	Kadın	26	Lise	Evet
36	Erkek	32	Lisans	Evet
37	Erkek	36	Önlisans	Evet
38	Kadın	30	Lisans	Evet
39	Kadın	29	Lisans	Evet
40	Erkek	42	Lise	Evet
41	Erkek	33	Lisans	Evet
42	Kadın	24	Önlisans	Evet
43	Kadın	30	Önlisans	Evet
44	Kadın	38	Lisans	Evet
45	Kadın	27	Önlisans	Evet
46	Kadın	30	Önlisans	Evet
47	Erkek	37	Lisans	Evet
48	Kadın	28	Lisans	Evet
49	Kadın	36	Lise	Evet
50	Kadın	32	Önlisans	Evet
51	Erkek	33	Lisans	Evet
52	Kadın	36	Lisans	Evet
53	Kadın	33	Lisans	Evet

Eğitim durumuna göre WhatsApp kullanan katılımcıların çoğunluğunu 26 kişiyle Lisans mezunları oluşturmaktayken 30 yaş üzeri katılımcıların daha fazla olduğu görülmektedir. Görüşme yapılan çağrı merkezi çalışanlarının cevaplarındaki örüntülerden kavramlara ve ardından kodlara ulaşılmıştır. Verilerin analizinde eklektik bir yaklaşım izlenerek yapısal ve in vivo kodlama yöntemlerinden yararlanılmıştır. Betimsel yönden içerik analizi yapmak ve örüntü saptamak için nitel kodlar elle atanmış, düzenlenmiş ve MAXQDA 2022 programına aktarılıp gözden geçirilerek tekrar kategorize edilmiştir. Kodların çoğu çalışanların verdikleri kısa yanıtlardan oluşmuş, uzun yanıtlar ise ilişkili şekilde kodlanmıştır. Kodlanan verilerin kümelenmesi sonucunda altı kategori ortaya çıkmıştır. Bu kategoriler, altında kümelenen kodlarla birlikte şu şekildedir:

Tablo 2: Kategorilere İlişkin Kodlar

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

Kod	Kategori
Kolaylık, Yardımlaşma, Hızlı İletişim, İletişim	Anlık ve Hızlı İletişim
İşin Yapısı ve Yürütülmesi ile İlgili Süreçler, İşe İlişkin Veri Paylaşımı	Organizasyon ve Planlama
Rutin İletişim, İş ve Haberleşme, Haberleşme, İletişim ve Haberleşme, Genel ve İşle İlgili Konular, Geri Dönüş, Bilgi Alışverişi	Bilgi ve Haberleşme
Genel, Kişilerarası iletişim, Sohbet	Sohbet
Futbol, Eğlence-Muhabbet	Eğlence
İş, Süreçler, Kullanışlılık, Verilerin Çalışanlara Ulaştırılması, İş Takibi ve Sosyalleşme	Veri Paylaşımı

Araştırma sorularına verilen cevaplar incelendiğinde “Örgütsel iletişimde WhatsApp kullanım amacınız nedir?” sorusuna yoğun olarak işle ilgili süreçler, iş takibi ve sosyalleşme, sohbet, haberleşme, bilgi alışverişi, kolay şekilde birlikte yardımlaşma ve hızlı iletişime olanak sağladığı gibi kısa cevaplar verildiği görülmüştür. “Örgütsel iletişimde WhatsApp paylaşım içerikleri nelerdir?” sorusunun cevabı olarak da başta işle ilgili süreçler ve verilerin ya da bilgilerin çalışanlara hızlı şekilde ulaştırılması olmak üzere futbol, eğlence, muhabbet, iş ile ilgili haberleşme ve genel konularla işe ilişkin veri paylaşımına yönelik yanıtlar alınmıştır. “Örgütsel iletişimde WhatsApp’ı özel bir iletişim kanalı olarak kullandığınız durumlar nelerdir?” sorusunun cevabı olarak da yine işin yapısı ve yürütülmesine ilişkin veri paylaşımı ve bununla ilgili geri dönüşler, iletişim ve haberleşme ile işin yapısı ve yürütülmesine ilişkin cevaplar alınmış, WhatsApp’ın iletişim kurmakta kolaylık sağladığı çalışanlar tarafından vurgulanmıştır. “Örgütsel iletişimde WhatsApp kullanımını sıklaştıran durumlar nelerdir?” sorusunun yanıtı olarak spesifik bir yanıt verilmemiş, işle ilgili bilgi ve süreç başta olmak üzere haberleşme için önemli bir araç olduğuna yönelik

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

benzer yanıtlar alınmıştır. Verilen cevaplara yönelik olarak en sık kullanılan 211 kelime Tablo 3’de sıralı olarak gösterilmektedir.

Tablo 3: Görüşmelerde En Sık Kullanılan Kelimelerle Belirlenen Kodların Frekans Tablosu

Sözcük	Frekan s	Yüz de
Futbol	1	0,47
Eğlence muhabbet	2	0,95
Genel	15	7,11
Kişilerarası İletişim	13	6,16
Sohbet	9	4,27
Rutin iletişim	2	0,95
İş haberleşme	10	4,74
Haberleşme	18	8,53
İletişim ve Haberleşme	15	7,11
Genel ve işle ilgili konular	1	0,47
Geri Dönüş	1	0,47
Bilgi alışverişi	11	5,21
Kolaylık	4	1,90
Yardımlaşma	2	0,95
Hızlı iletişim	13	6,16
İletişim	10	4,74
İşin yapısı ve yürütülmesi ile ilgili süreçler	54	25,5 9
Veri paylaşım	13	6,16
İş ile ilgili süreçler	10	4,74
Kullanışlılık	1	0,47

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

Veri Dağıtımı	5	2,37
İş takibi ve sosyalleşme	1	0,47
TOPLAM	211	100,00

Tablo incelendiğinde ilk sıralarda %25,59 oranıyla ‘İşin yapısı ve yürütülmesi ile ilgili süreçler’in, %8,53 oranıyla ‘Haberleşme’nin, %7,11 oranıyla genel konularla ilgili ‘İletişim ve Haberleşme’nin, % 6,16 oranlarıyla ‘Kişilerarası İletişim’, ‘Hızlı iletişim’ ve ‘Veri paylaşımı’ kodlarıyla ilişkili sözcüklerin yer aldığı görülmektedir. Örgütsel iletişimde WhatsApp kullanımının hangi amaç, durum ve içeriklerle yapıldığına ilişkin veriler, bir mesajlaşma uygulaması olan WhatsApp’ın iletişimsel açıdan değerini ve çağrı merkezleri için önemini göstermektedir. Nitekim verilen uzun cevaplarda da bu vurgu hakimdir.

Resim 1: En Sık Kullanılan Sözcükler ve Bunlara İlişkin Kodlar



En sık kullanılan sözcüklerle birlikte oluşturulan kodların başında “İşin yapısı ve yürütülmesi ile ilgili süreçler” in olması, iş faktörü ve çalışma sürecinin yürütülmesinde WhatsApp’ın çağrı merkezi açısından değerini ortaya koyar niteliktedir. Bununla ilişkili olarak haberleşme, veri paylaşımı, iş ile ilgili süreç takibi ve planlama sağlanmasında anlık bilgilendirme, bilgi alışverişi ve iletişimi sağlama

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

noktasında WhatsApp'ın önemli bir iletişim aracı olarak öne çıktığı söylenebilir. Kodlama sonrası elde edilen üç tema şu şekildedir:

- WhatsApp'ın iletişimsel açıdan değeri
- WhatsApp'ın iş ile ilgili süreçler açısından değeri
- WhatsApp'ın iş ortamında sosyalleşme açısından değeri

2.1. WhatsApp'ın İletişimsel Açından Değeri

Bazı kanallar aracılığıyla ve bazı ortamlarda mesajların karşılıklı olarak değiş tokuşu anlamında iletişim (Danesi, 2009: 70) telefon, radyo, televizyon, bilgisayar gibi teknolojik iletişim araçlarıyla yürütülmeye devam ederken 90'lı yıllardan günümüze kadar geçen süreçte cep telefonlarının hayatımıza girmesiyle sosyal medya kanalları da hayatın merkezine yerleşmiştir. Cep telefonları, bilgisayarlar ve internet teknolojilerinin yakınsaması ve zaman ve mekândan bağımsız olarak bilgi paylaşımının sağlanmasıyla çok daha hızlı bir şekilde iletişim olanağı yakalanmaya başlamıştır. Bu olanağı sunan araçlar sosyal medya ve mesajlaşma uygulamaları olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu uygulamalardan biri olan WhatsApp uygulaması da örgütsel düzeyde örgütün işleyişini sağlayabilmek adına iş yapış biçiminde, işin yapısı ve yürütülmesi konularında çalışanlar arasında bilgi edinme ya da veri paylaşımı noktasında önemli bir araç olarak kullanılmaya başlamıştır. Araştırma kapsamında çalışanlara yöneltilen sorulara hemen hemen birbirinin benzeri nitelikte kısa ve net cevaplar verildiği görülmektedir. Bu cevaplar genel olarak şu şekildedir:

K12: “Genelde haberleşme amaçlı. Gerek buluşmalar için ortak grup kurma, toplantılara katılma gerekse eğitim durumunda birbirimize not gönderme gibi durumlarda kullanıyoruz...iletişimde iletinin görülme oranı yüksek olduğundan dolayı kullanıyorum”

K2: “Hızlı iletişim”

K5: “Hızlı iletişim sağlanması ve emin olunmayan bilgilerin teyidi için kullanıyorum”

K14: “Haberleşme amaçlı”

K19: “İşimi daha kolay ve çabuk hale getiriyor”

K36: “Haberleşme, sohbet”

K40: “Daha hızlı haberleşme, bilgilendirme”

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

K43: “Toplu iletişim kurmak”

K41:” Şirket içerisinde Takım lideri olarak görev aldığım için; Whatsapp vazgeçilmez bir uygulama olarak bulunuyor telefonumda. Çağrı merkezi çalışanları çağrı aldıkları zaman mail dışında anında iletişim kurabileceğim emoji ve videolarla mailde belirtmediğim tüm jest ve mimikleri içerdiği için mükemmel bir iletişim aracı”

K51: “Kullanışlı olması anlık iletişimi, iş haberinin anlık bildirim, problemlerin anlık bildirim ve anlık iletişim olanağı”

K23: “Kolay iletişim”

K50: “Buluşmalarda, birbirimizle alakalı haberleri iletişim halinde kalıp bildirmelerde, cenaze, düğün, doğum vb. durumların haber verilmesinde kullanmak için”

K15: “Aktif olarak kullanıyoruz iletişim daha hızlı diye”

Görüşmelerden elde edilen verilerde cinsiyet farketmeksizin bu uygulamanın örgüt içi iletişimde anlık ve hızlı iletişim, haberleşme, bilgi alışverişi, iş ile ilgili bilgilendirme gibi amaçlarla ya da örgüt içinde çalışanlarla ilgili cenaze, düğün, doğum vb. gibi önemli durumların, değişikliklerin ve olayların paylaşılması noktasında etkin bir şekilde kullanıldığı görülmektedir. Diğer yandan iletişim aracı olarak bir mesajlaşma uygulaması olan WhatsApp’ın kullanıcılar açısından iletişimsel anlam ve değeri de verilen cevaplarda kısa ve net bir şekilde açığa çıkmaktadır. Öyle ki, sözle aktarılamayan duygu ve düşüncelerin uygulamada bulunan emojilerle ve video gönderme olanağı sayesinde çalışanlar arasında paylaşılabilmesi WhatsApp’ın ekip içinde daha etkin bir iletişim olanağı sunduğunu göstermektedir.

2.2. WhatsApp’ın İş ile İlgili Süreçler Açısından Değeri

İşin yürütülmesinde gelişmiş iletişim teknolojilerinin kullanılması örgütsel yaşamda olağan bir durumdur (Fulk, 1993:921). Yeni iletişim teknolojilerinin yansımalarından biri olan anlık mesajlaşma da iş ortamında çalışanlar arasındaki iletişimde kullanımı yaygınlaşan bir uygulamadır ve anlık mesajlaşma kapsamında WhatsApp günümüz işletmelerinin sıklıkla tercih ettiği bir iletişim ortamı (Uzun ve Uluçay, 2017) olarak karşımıza çıkmaktadır. İşletmelerde, kurumlarda ya da farklı sektörlerde bir iletişim aracı olarak kullanılan WhatsApp, kişilerarası, grup içi ya da örgüt içi iletişimde tercih edilerek kullanıldığı görülmektedir. Nitekim görüşmelerden elde edilen verilerde iş takibi, iş akış planının uygulanması, vardiya vb. çalışma

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

sürelerinin çalışanlar arasında duyurulması, iş ve iş süreciyle ilgili yapılan değişiklikler, aksiyon alınması gereken durumlar ya da güncellemeler, yöneticiler için kendilerine bağlı bulunan ekiplerin takibi, eğitim ya da toplantılar konusunda bilgilendirme, çalışan ya da ekip liderlerinin birbirlerinden beklentileri, istekleri ya da sorunların paylaşımı, sorunlara çözüm arayışları, iş yeri ve işin yürütülmesi ile ilgili kuralların hatırlatılması ya da yeni kural ve durumların çalışanlara hızlı bir şekilde duyurulması, bilgi teyidi, problemlerin ekip üyeleri ya da çalışanlar arasında paylaşılarak yöneticiyle sorunu çözme noktasında haberleşme vb. işin yapısı, süreci ve yürütülmesi ile ilgili hemen hemen her konu yine WhatsApp üzerinden bireysel ya da grup olarak paylaşılmakta, duyurulmaktadır. Görüşmelerde iş ya da işin yürütülmesi sürecinde WhatsApp kullanımı ile ilgili yorumlar şu şekildedir:

K32: “Whatsapp kurulan gruplar genelde iş akışı içindir, vardiya planları için düzenli iletişim için grup kurulur. Genelde hepsi oluyor ama nitelik çoğunluk iş. İş arkadaşları arasında kurulan WhatsApp genelde vardiya takası ya da of değişikliği için de kullanılır. Özelde ise yardımlaşma için ve aylık para günleri de yapılıyor”

K41: “Güncel süreç akışı, şirket içi çalışma durumunu değiştiren güncel bilgiler, vardiya içi yapılacak olan toplantı planları”

K37:” Hızlı ekip bilgi akışı”

K19: “İşimi daha kolay ve çabuk hale getiriyor.”

K45: “İşle alakalı ve haberleşme paylaşma”

K50: “İş için mail takip etmek yerine anlık geri bildirim veriliyor. Her türlü toplantılarda haberleşme aracı olarak kullanılıyor.”

K29: “İş akışı ve planı için”

K26: “İş akışları”

K27: “Ekip takip”

K53: “Süreç işleyiş konuları”

K41: “Vardiya, süreç bilgilendirme ve şirket içi motivasyon ile kaliteyi sağlamak adına organizasyonlar planlamak”

K50: “Mail takip etmek yerine anlık iletişimde görüşme olasılığı ve bildirimlerinin net bir şekilde karşı taraftan okundu bilgisini gördüğüm için kullanıyorum”

K41: “Süreçler, motivasyon, istekler, beklentiler, takım içi birliktelik ve iş akışı hakkında bilgilendirme”

K46: “İş yeri ile alakalı konuşma süresi bazı scriptlerin paylaşımı”

K53: “Süreç işleyiş konuları”

K50: “Sayısal veri takip, grup toplantıları, talepler ve geri bildirimler”

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

K10: “İş, eğitim, toplantı, randevular”

K44: “İş yoğunluğu”

Görüşmelerden elde edilen veriler, örgütsel iletişim bağlamında çağrı merkezi çalışanlarının WhatsApp kullanımının ne düzeyde ve sıklıkla olduğunu göstermekte, iletişim kurmada nasıl bir değer ve önemde olduğunu açığa çıkarmaktadır. İşin planlı şekilde yürütülmesi noktasında WhatsApp’ın önemli bir araç niteliği taşıdığı görülmektedir. Nitekim WhatsApp üzerinden ekip liderleri tarafından gruplar kurularak iş ile ilgili süreçler bu grup üzerinden ekiplere gönderilmekte, ekip liderleri tarafından motivasyon sağlama, anlık bildirimlerde bulunma, haftalık ya da günlük vardiya bilgileri gönderme gibi iş(lem)ler yürütülebilmektedir. Şirket çalışanları arasında yapılacak olan organizasyon duyuruları, eğitim planlamaları da bu uygulama üzerinden anlık olarak paylaşılmakta, ekip liderleri tarafından ekibinde bulunan çalışanları iş konusunda anlık olarak takip etmek için WhatsApp etkin şekilde kullanılmaktadır.

2.3. WhatsApp’ın İş Ortamında Sosyalleşme Açısından Değeri

İletişimin psikolojik, sosyal, kültürel gereksinimlerin giderilmesi noktasında sahip olduğu işlevlerin yanı sıra günlük yaşam pratikleri içinde ortaya çıkan gereksinimlerin karşılanması yönünde işlevleri vardır. Diğer yandan insanların iş yaşamlarında başarılı olmak için çevreleriyle iletişim kurmaya da ihtiyaçları vardır. Nitekim mesleki bilgilerin edinilmesi, aynı iş ortamının paylaşıldığı insanlarla kurulacak yakın ilişkiler, dostluklar, iş yaşamında daha başarılı olmak açısından da önemli tatminler sağlamaktadır (Güngör, 2013:126). Sosyalleşme ya da toplumsallaşma, insanın hem toplumun norm ve değerlerini içselleştirerek hem de işçi, arkadaş, yurttaş vb. olarak toplumsal rolleri yerine getirmeyi öğrenerek, toplum üyeleri haline gelmeyi öğrenme süreci (Marshall, 2005: 760), sosyal hale gelme veya sosyal olma süreci, toplumda yaşamayı öğrenme süreci olarak da düşünülebilir. Verili bir toplumda dünyaya gözlerini açan insan, sosyalleşme süreciyle toplumsal düzene uymayı öğrenmektedir. Birey, sosyalleşme sürecinde, zorunlu olarak üyesi olduğu toplumun yaşamına katılım için gerekli beceri, yetenek ve alışkanlıkları kazanarak

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

toplumsal bir kişi haline gelmektedir. Topluma hazırlanma süreci olarak sosyalleşme, aslında bireyin grup veya toplumla bütünleşme sürecinin de bir diğer adıdır (Okumuş, 2014:430). İş ortamının bireyin sosyalleşme ortamlarından biri olarak değerlendirdiğimizde işyerinde kurulan ilişkiler düzeyinde de sohbet-muhabbet, eğlence, çeşitli fikirlerin paylaşımı, yine çalışanların birbirlerinden haberdar olmak adına haber alışverişi, fotoğraf gibi görsellerin paylaşımı vb. şeklinde işlevlerine ilişkin WhatsApp kullanımının yoğunluğu, görüşmelerde dikkat çeken bir durum olarak göze çarpmaktadır:

K4: “İş takibi, sosyalleşme”

K7: “Sohbet- Muhabbet”

K9: “Etkinlikler, eğlence, muhabbet”

K23: “Her şey”

K15: “Eğlence kafa dağıtma veya süreçler haber”

K17: “Güncel konular”

K36: “İş, sohbet, siyasi”

K40: “Daha çok sohbet ve iş ile alakalı bilgiler”

K28: “Haberleşme, iletişim, sohbet”

K42: “İş ve arkadaş”

K1: “Fotoğraf paylaşımı”

K7: “Arkadaşlık”

K12: “Etkileşim içinde olan kişilerin birbirini tanımasına olanak sağlıyor. Bunun haricinde alışveriş için fikir almak amaçlı da kullanılıyor.”

K15: “Kişisel bilgiler ve iş yeri değerlendirmeler”

K26: “Aile içi ve arkadaş iletişimi”

K47: “Sosyal iletişim”

K52: “Aile ve arkadaşlar arasında iletişim”

K32: “Tüm takımı değil de bireyi etkileyen özellikle onun özeli olan konular hakkında mesajlaşma”

İfadelerden de anlaşıldığı gibi çağrı merkezlerinde işe ilişkin olmayan farklı paylaşımlar veya içerikler, çeşitli amaçlar eşliğinde WhatsApp aracılığıyla kullanılırken, WhatsApp’ın kişinin içinde bulunduğu ortama uyum sağlaması noktasındaki rolü de dikkate değer düzeydedir. Bu bağlamda görüşmelerden elde

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

edilen veriler, sadece işle ilgili paylaşımlarla değil, sosyal yaşama ilişkin paylaşımlarla da kişilerarası ya da örgüt içinde WhatsApp aracılığıyla iletişim kurulduğu görülmektedir. Eğlence amaçlı kullanım, fotoğraf paylaşımı ya da fikir alışverişinde bulunma vb. iş ve işyeri dışında da çalışanlar arasında çeşitli paylaşımların WhatsApp üzerinden yapıldığı görülmektedir. Bazı kullanıcılar ekip dışında birbirleri arasında özel konuların paylaşımı için de bu uygulamayı kullandıklarını ifade etmektedir. Bu bağlamda uygulamanın hem özel hem genel konularla ilgili çalışanlar arasında iletişim sağlayan önemli bir araç olduğu ifade edilebilir.

SONUÇ

Genel manada müşterilerin ne istediğine odaklanan, onlara daha iyi bir hizmet vermek için şirket kaynaklarını en iyi şekilde kullanarak çeşitli iletişim kanallarıyla hem çağrı merkezinin örgütsel yapısı içinde hem de müşterilerle kurulan iletişimde farklı iletişim araç ve yöntemleri çağrı merkezleri tarafından kullanılmaya başlanmıştır. Özellikle son dönemlerde bilgi iletişim teknolojilerinin gelişimine paralel olarak farklı iletişim araçlarının ve uygulamalarının kullanılmaya başlamasıyla hizmet sektörünü ilgilendiren hemen hemen her alanda teknoloji, süreç, insan ve belirlenen stratejilerle örülü bir müşteri ilişkileri yönetimi önemsenmektedir. Çağrı merkezleri de bu anlamda müşteri ilişkileri yönetimi konusunda belirli stratejiler geliştiren, belli politikalarla hizmet veren önemli sektörlerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Çağrı merkezleri, işin yapısı ve yoğunluğundan kaynaklı belli bazı sorunları ve sıkıntıları bünyesinde barındırır da şirketler, firmalar, kurum ve kuruluşlar gibi birçok alanda sürdürülen hizmetlerde vazgeçilmez bir iletişim kanalı olarak kullanılmaya devam etmektedir. Diğer yandan bünyesinde bulunan çalışanlarla birlikte çözüm odaklı bir anlayış içinde hizmet vermeyi hedefleyen çağrı merkezlerinin hem kendi çalışanları arasında hem de müşterileriyle kurdukları iletişimde farklı iletişim araçlarından yararlandıkları bilinmektedir. Özellikle son dönemlerde pandeminin de etkisiyle yaygınlaşan hibrit ve uzaktan çalışma modelleri yeni nesil

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

iletişim araçları ve uygulamalarını zorunlu hale getirmiştir. Günümüzde hızla ilerlemeye devam eden bilgi iletişim teknolojilerinin sunduğu olanaklarla birlikte yeni araç, platform ve uygulamalar hayatımıza girmiştir. Bunlardan biri de etkileşimli arama ve mesaj gönderme uygulaması olan WhatsApp'tır. Çağrı merkezlerinin örgüt içinde iletişim kurma biçimlerinden biri olan WhatsApp uygulamasının kullanımına odaklanan bu çalışma, çağrı merkezlerinde çalışanların gözünden bir mesajlaşma uygulamasının hangi önem ve değerinde olduğunu ifade eder nitelikte veriler sunmaktadır. Çalışmada elde edilen verilere göre şu sonuçlara ulaşmak mümkündür:

- Çağrı merkezlerinde daha hızlı iletişim kurmak için e-postadan ziyade WhatsApp uygulaması bilgi ve haberleşme için daha çok tercih edilmektedir.
- Genel olarak kullanılan kısa ve net yanıtlar aslında WhatsApp uygulamasının çalışanlar arasında pratik ve etkin bir şekilde kullanıldığını göstermektedir.
- Anlık iletişimde WhatsApp yoğun şekilde kullanılmaktadır. Nitekim görüşmelerde tüm katılımcıların WhatsApp uygulamasını kullanıyor olduğu ifade edilmiştir.
- WhatsApp örgüt içi iletişimde hem bireysel/özel hem de grup/iş ile ilgili konularda tercih edilen bir uygulama olarak özel iletişim kanalı olma özelliğiyle de tercih edilmektedir.

İşin yapılma biçimi ve işle ilgili yürütülen süreçler konusunda WhatsApp uygulamasının örgütsel iletişimdeki yeri ve önemine odaklanan bu çalışma sonucunda WhatsApp'ın iletişimsel açıdan, iş ile ilgili süreçler açısından ve iş ortamında sosyalleşme açısından değeri şeklinde üç ana tema ortaya çıkmıştır. Çalışmanın sonucunda ise anlık ve hızlı iletişim sağladığı, organizasyon ve planlama konusunda ekiplere örgüt içinde yardımcı olduğu ve kullanıcılara kolaylık sağladığı, bilgi ve haberleşme için etkin şekilde kullanıldığı, sohbet ve eğlence için etkileşimli bir ortam sunduğu, veri paylaşımı gibi gereksinimlerin karşılanmasında WhatsApp'ın önemli bir iletişim aracı olarak kullanıldığı yönünde bulgular elde edilmiştir. Çalışmada ulaşılan bu bulgulardan hareketle çağrı merkezlerinin yapılanması da göz önünde

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

bulundurulduğunda WhatsApp gibi mesajlaşma uygulamalarının sağladığı kolaylıklar nedeniyle tercih edildiği görülmektedir. Ancak zaman zaman iletişim ortamlarında paylaşılan bilgilerin sızdırılması, veri güvenliği problemleri, yabancı numaralardan gelen çağrılar nedeniyle yaşanan tedirginlikler vb. nedenlerle WhatsApp uygulaması da belirli riskleri bünyesinde barındırmaktadır.

Her ne kadar şirketler tarafından verilerin güvenliğine ilişkin olumlu açıklamalar yapılsa ve çeşitli önlemler geliştirilmeye çalışılsa da bu tür tartışmalar hala devam etmektedir. Bu bağlamda örgütsel iletişimde verilerin ve bilgilerin sızdırılmasına karşı daha güvenli bir şekilde iletişim sağlanabilmesi için örgüt içi kullanıma uygun şekilde WhatsApp benzeri mesajlaşma uygulamaları geliştirilebilir, farklı şehirlerde yapılan aynı çağrı merkezi çalışanları bu sayede birbirleriyle daha fazla iletişime geçerek iş deneyimini paylaşma, güvenli bilgi paylaşımı ve şirket içi çalışanlar arasında sosyalleşme konusunda etkin bir ortam yakalayabilir. Nitekim müşterilerle kurulacak olan iletişimde daha iyi bir yol izlemenin ve daha farklı şekillerde müşterilerine ulaşabilmenin formüllerini aramaya devam eden çağrı merkezleri, çalışanların beklentilerini, ihtiyaçlarını ve iletişim araçlarını kullanım durumlarını göz önünde bulundurmak durumundadır. Verilen hizmetin kalitesini artırmak için bu gerekli görülmektedir.

Bu çalışma, Erzurum ilinde iki farklı çağrı merkezinde çalışan 53 çağrı merkezi çalışanı ile yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilerek tasarlandığı için genellenebilir nitelik taşımamaktadır. Çalışma, farklı illerde bulunan çağrı merkezlerine yönelik olarak da yürütülebilir; çalışmanın bulguları araştırılabilir; aynı ya da farklı araştırma yöntem ve teknikleri kullanılarak çağrı merkezlerinde kullanılan farklı iletişim uygulamalarının varlığı ve kullanım düzeyleri tespit edilebilir; WhatsApp'ın çalışanlar arasında kullanım durumu araştırılarak bu çalışmanın bulgularıyla benzer ve farklı yönleri ortaya konulabilir; ayrıca müşterilerin çağrı merkezlerine ulaşması ve hizmet alması noktasında WhatsApp kullanımı araştırılabilir.

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

KAYNAKÇA

AKKAYA, Metehan ve YEŞİL, Muhammed Alperen (2015). T.C. Serhat Kalkınma Ajansı (SEKA) Serhat Bölgesinin Kalkınmasında Çağrı Merkezi Fırsatı.

BENSGHİR, Türksel Kaya (1996). Bilgi Teknolojileri ve Örgütsel Değişim, Ankara: TODAİE Yayınları.

DANESİ, Marcel (2009). Dictionary Of Media and Communications, M. E. Sharpe.

FULK, Janet (1993). Social Construction of Communication Technology, The Academy of Management Journal, Vol. 36, No. 5 (Oct., 1993), pp. 921-950. Academy of Management.

GÜNGÖR, Nazife (2013). İletişime Giriş, Ankara: Siyasal Kitabevi.

KAZAN, Fahrünnisa (2023). İlk yerli dijital insan örneği: Aypera, RumeliDE Dil ve Edebiyat Araştırmaları Dergisi, (34), 819-838.

ANIK, Cengiz ve KURT, Mustafa Cankut (2021). Bireyden Topluma Dilin İşlev ve Özellikleri, Aksaray İletişim Dergisi, 3 (1) , 165-181 .

MARSHALL, Gordon (1999). Sosyoloji Sözlüğü, (Çev. O. Akınhay, D. Kömürcü), Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.

MUTLU, Erol (2012). İletişim Sözlüğü, Ankara: Sofos Yayınları.

NEUMAN, W. Lawrence (2006), Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nicel ve Nitel Yaklaşımlar, (Çev. Sedef Özge), İstanbul: Yayınodası Yayınları.

OKUMUŞ, Ejder (2014). Din ve Sosyalleşme, International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic Volume 9/11 Fall 2014, p. 429-454.

ÖZÇETİN, Levent (2020). Kitle İletişim Kuramları, Kavramlar, Okullar, Modeller, İstanbul: İletişim Yayınları.

ÖZKAN, Gülden (2013). Çağrı Merkezlerinde Duygusal Emek ve Örgütsel İletişim, Selçuk İletişim, 7 (4) , 64-80 .

KOTANLI KIZILOĞLU, Şadiye (2023). Örgütsel İletişimde Whatsapp Kullanımı: Çağrı Merkezi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi (e-gifder), 11 (2), 1703-1724

TÜİK (2022). Hane halkı Bilişim Teknolojileri (BT) Kullanım Araştırması. [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullanim-Arastirmasi-2022-45587](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalki-Bilisim-Teknolojileri-(BT)-Kullanim-Arastirmasi-2022-45587). Erişim Tarihi: 10.06.2023

UZUN, Kadriye ve ULUÇAY, Dilek Melike (2017). İş Ortamında Whatsapp Kullanımı ve Kesintiye Uğrama, Selçuk İletişim, 10 (1), 216-231 .

İnternet Adresleri

<https://www.cagrimerkezleridernegi.org/cagri-merkezi-nedir>, Erişim Tarihi: 12.05.2023

<https://www.whatsapp.com/about>, Erişim Tarihi: 12.06.2023

Çalışma kapsamında herhangi bir kurum veya kişi ile çıkar çatışması bulunmamaktadır.