Electronic Cumhuriyet Journal of Communication, 8(2): 1-14, 2026
DOI: 10.54089/ecider.1922811

Electronic Cumhuriyet Journal of Communication

| ecider.cumhuriyet.edu.tr | Founded: 2018 Available online, ISSN: 2667-4246 Publisher: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi

The Role of Whatsapp Group Messages in Organizational Communication: Advantages And Disadvantages in The Context of Employee Experiences

Mine Elagöz [1a]*, Canan Gamze Bal [2b]

[1] *Institue of Social Sciences, Kahramanmaraş Sütçü Imam University, Karamanmaraş, Türkiye*
[2] *Department Of Economics and Administrative Programs, Kahramanmaraş Vocational School, Kahramanmaraş Sütçü Imam Unıversity, Karamanmaraş, Türkiye*
**Corresponding author*

Research Article

History

Received: 03/04/2026
Accepted: 27/07/2026

ABSTRACT

With the progression of digitalization, instant messaging applications have become increasingly prevalent and integrated into professional environments. Consequently, work-related WhatsApp group messaging has emerged as a widely utilized tool for internal organizational communication. This study aims to examine the organizational and individual-level effects of these communication practices. A qualitative methodology was employed, specifically adopting a phenomenological research design. Semi-structured interviews were conducted with twelve participants—comprising six managers and six employees from both the public and private sectors—and the resulting data were subjected to content analysis. The findings indicate that while WhatsApp group messages accelerate communication and facilitate simultaneous information dissemination, several disadvantages are more prominent, including message overload, cognitive distraction, accessibility beyond official working hours, and security concerns. In conclusion, although WhatsApp group messaging can support organizational communication, it is imperative that its application be structured within clearly defined and restrictive protocols.

Keywords: Organizational Communication, Digitalization, Digital Communication Tools, Whatsapp, Whatsapp Group Messaging.

Örgütsel İletişimde Whatsapp Grup Mesajlarının Rolü: Çalışan Deneyimleri Bağlamında Avantajları Ve Dezavantajları

ÖZ

Dijitalleşmeyle birlikte anlık mesajlaşma uygulamaları çalışma hayatında daha görünür ve yaygın hâle gelmiştir. Bu süreçte iş amaçlı kullanılan WhatsApp grup mesajları, kurum içi iletişimde sıkça başvurulan araçlardan biri olmuştur. Bu çalışma, iş amaçlı WhatsApp grup mesajlarının örgütsel ve bireysel düzeydeki etkilerini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırmada nitel yöntemler kullanılmış ve fenomenolojik araştırma deseni benimsenmiştir. Kamu ve özel sektörde görev yapan altı yönetici ve altı çalışan olmak üzere toplam 12 katılımcı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmış, elde edilen veriler içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. Bulgular, WhatsApp grup mesajlarının iletişimi hızlandırma ve eşzamanlı bilgi paylaşımını kolaylaştırma gibi avantajlar sunduğunu; ancak mesaj yoğunluğu, odaklanma güçlüğü, özel zamanın ihlali ve güvenlik kaygıları gibi dezavantajların daha belirgin olduğunu göstermektedir. Sonuç olarak, WhatsApp grup mesajlarının örgütsel iletişimi destekleyici bir araç olarak kullanılabileceği; ancak kullanımının açık ve sınırları belirlenmiş kurallar çerçevesinde düzenlenmesinin önemli olduğu değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Iletişim, Dijitalleşme, Dijital Iletişim Araçları, Whatsapp, Whatsapp Grup Mesajları.

Copyright

This work is licensed under Creative Commons Attribution 4.0 International License

[a] mineelagoz8@gmail.com 0000-0002-5780-9009 [b] cgbal@ksu.edu.tr 0000-0003-1031-2588

How to Cite: Elagöz, M., Bal, C.G. (2026) Örgütsel İletişimde Whatsapp Grup Mesajlarının Rolü: Çalışan Deneyimleri Bağlamında Avantajları Ve Dezavantajları, Electronic Cumhuriyet Journal of Communication, 8(2): 1-14

Giriş

Günümüz iş dünyasında örgütlerin işleyişi, büyük ölçüde çalışanlar arasındaki iletişimin niteliğine bağlıdır. Günlük işlerin yürütülmesi, görevlerin paylaşılması ve kararların uygulanması süreçlerinde iletişim, örgütlerin temel yapı taşlarından biri olarak öne çıkmaktadır. Kurum içinde bilginin zamanında ve doğru biçimde paylaşılması, çalışanların sorumluluklarını daha net kavramalarına ve iş süreçlerinin daha etkin ilerlemesine katkı sağlamaktadır. Sağlıklı bir iletişim ortamı, çalışanlar ile yöneticiler arasındaki etkileşimi güçlendirerek sorunların daha hızlı çözülmesini mümkün kılmakta; aynı zamanda çalışanların motivasyonunu ve kuruma bağlılık düzeyini de doğrudan etkilemektedir. Bu yönüyle örgütsel iletişim, yalnızca bilgi aktarımına indirgenemeyen, kurum içi ilişkileri düzenleyen ve örgütsel süreklilik açısından kritik bir süreçtir.

Örgütsel iletişimin işlevlerini yerine getirebilmesinde kullanılan araçlar giderek daha belirleyici hâle gelmektedir. Kurumların büyümesi ve çalışma biçimlerinin dönüşmesiyle birlikte iletişim, geleneksel yüz yüze ve resmî kanallardan dijital araçların yoğun kullanıldığı bir yapıya evrilmiştir. E-posta, anlık mesajlaşma uygulamaları ve video konferans platformları iletişimi hızlandırarak zaman ve mekân sınırlarını esnetmekte; bilgi paylaşımı ve ekip çalışmasını desteklemektedir. Bununla birlikte dijitalleşme, iletişimi erişilebilir kılarken sürekli ulaşılabilir olma baskısı ve yüz yüze etkileşimin azalması gibi etkileri de beraberinde getirmektedir. Bu nedenle dijital araçların örgütsel iletişim üzerindeki etkilerinin bütüncül biçimde değerlendirilmesi gerekmektedir (Cameron & Webster, 2005; Kangal, 2024).

Bu çalışma, kurum içi iletişim süreçlerinde kullanılan araçlardan biri olan WhatsApp grup mesajlarının, örgütler ve çalışanlar üzerindeki yansımalarının incelenmesi amaçlanmıştır. Literatürde dijital iletişim araçlarının örgütsel iletişim ve çalışma yaşamı üzerindeki etkileri ele alınmakla birlikte, WhatsApp grupları üzerinden yürütülen iletişimi bütüncül ve derinlemesine biçimde inceleyen çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Özellikle mevcut çalışmaların büyük bölümünün dijital iletişim araçlarını genel çerçevede ele aldığı, WhatsApp grup mesajlarına odaklanan araştırmaların ise çoğunlukla belirli sektörler veya tek bir katılımcı grubuyla sınırlı kaldığı görülmektedir. Ayrıca kamu ve özel sektörün birlikte değerlendirildiği, yönetici ve çalışan deneyimlerini karşılaştırmalı biçimde ele alan nitel araştırmaların sınırlı olması, bu alanda önemli bir literatür boşluğuna işaret etmektedir. Bu bağlamda araştırma, WhatsApp grupları aracılığıyla örgüt içi iletişimin nasıl yürütüldüğünü, çalışanlar arasındaki etkileşimin nasıl şekillendiğini ve bu iletişim biçiminin çalışan deneyimi üzerindeki yansımalarını ortaya koymayı hedeflemektedir. Farklı kurumlarda gerçekleştirilen görüşmelerden elde edilen bulgular doğrultusunda, WhatsApp gruplarının örgütsel yapı ve iletişim üzerindeki etkileri değerlendirilmiş; aynı zamanda çalışanların bu WhatsApp gruplarına yönelik algı ve deneyimleri incelenmiştir. Bu yönüyle araştırma; kamu ve özel sektörü birlikte ele alması, yönetici ve çalışan görüşlerini karşılaştırmalı olarak değerlendirmesi ve WhatsApp grup mesajlarının örgütsel iletişim üzerindeki olumlu ve olumsuz etkilerini bütüncül bir bakış açısıyla ortaya koyması bakımından literatüre özgün katkı sunmaktadır. Çalışma sonucunda, dijitalleşen örgütsel iletişimin daha sağlıklı ve dengeli biçimde yönetilmesine katkı sağlayabilecek çıkarımların sunulması amaçlanmıştır.

Örgütsel İletişim

Günümüzde iletişim, teknolojinin ve toplumsal değişimlerin etkisiyle sürekli gelişen, hem bireylerin günlük yaşamında hem de toplumun yapısında önemli bir yere sahip dinamik bir süreçtir. İletişim, yalnızca bilgi aktarımından ibaret olmayıp bireylerin etkileşim içinde anlam ürettikleri ve bu anlamları semboller aracılığıyla paylaştıkları dinamik bir yapı sunmaktadır. Kendini ifade etme, anlaşılma ve ilişki kurma gereksinimlerine dayanan bu süreç; bilgi, düşünce ve duyguların karşılıklı aktarımı yoluyla toplumsal etkileşimi mümkün kılmakta ve modern yaşamın temel unsurlarından biri olarak değerlendirilmektedir (Burke vd.,1950; Barnlund, 1968; Kanter vd., 1992).

İletişim çalışmaları, 20. yüzyılın başlarında konuşma ve ikna odaklı yaklaşımlarla ortaya çıkmış; zamanla psikoloji temelli çalışmalar, grup etkileşimleri ve örgütsel süreçleri inceleyen yaklaşımlara yönelmiştir. Örgütsel iletişim, iş ortamında bireylerin bir araya gelme ve çalışmalarını uyum içinde sürdürme ihtiyacından doğmuştur. Günümüzde ise yalnızca bilgi aktarımı değil; çalışanların etkileşim kurarak ortak hedefler etrafında anlam oluşturduğu bir süreçtir. Bu nedenle örgütsel iletişim, hem kurum içi düzeni sağlayan hem de dış çevreye uyumu destekleyen; farklı amaçlara hizmet eden çeşitli iletişim türleri ve araçlarıyla yürütülen çok yönlü bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Craig, 1999; McPhee & Zaug, 2001; Vural, 2005; Karcıoğlu vd., 2009; Akgöz, 2013; Shockley, 2014; Keyton, 2017; Güney, 2023).

Örgütsel iletişim sürecinde, çalışanlar arasındaki etkileşimlerde ya da örgütün hiyerarşik yapısı içinde kurulan iletişimde, iletilen mesajın türüne ve amacına bağlı olarak farklı araçlar kullanılmaktadır. Bu araçlar sözlü (toplantılar, bireysel görüşmeler, konferanslar), sözsüz (beden dili, jest ve mimikler), yazılı (iş emirleri, raporlar, duyurular, afişler, broşürler), görsel-işitsel (gazete, dergi, radyo, televizyon, sergi ve açık hava reklamları) ve elektronik (web siteleri, e-posta sistemleri, sosyal medya platformları ve dijital yazılımlar) biçimlerinde sınıflandırılabilir (Akıncı & Okmeydan, 2016; Sabuncuoğlu & Gümüş, 2016; Karaca & Açıkel, 2022).

Örgütlerde iletişim araçlarındaki bu çeşitlenme, küreselleşme ve teknolojik gelişmelerle şekillenen yeni iş ortamına uyum sağlama ihtiyacından kaynaklanmaktadır. İşlerin hızlı tamamlanması, zaman ve maliyet tasarrufu sağlanması ile karar alma ve koordinasyonun daha etkili yürütülmesi, iletişimin geleneksel araçlardan dijital platformlara taşınmasını gerekli kılmıştır. Bu değişim, yüz yüze iletişimin sınırlarını aşmış ve teknolojinin desteğiyle örgütsel iletişimi, başarının temel unsurlarından biri hâline getirmiştir (Laudon & Laudon, 2007; Solmaz & Görkemli, 2012).

Örgütsel İletişimde Dijitalleşme ve Mobil İletişim Araçları

İletişim, tarih boyunca öncelikle yüz yüze gerçekleşmiş, ancak teknolojik gelişmelerle birlikte farklı araçlar

aracılığıyla sürdürülmeye başlanmıştır. Telgraf mesajların uzak mesafelere iletilmesini sağlamış, telefon eş zamanlı ve karşılıklı iletişimi mümkün kılmış, radyo ve televizyon ise bilginin geniş kitlelere ulaşmasına olanak tanımıştır. Bu gelişmeler, iletişim sürecinde önemli dönüm noktaları oluşturmuştur. İnternet ve web teknolojilerinin ortaya çıkışı ise yalnızca teknik bir yenilik değil, aynı zamanda toplumsal ve örgütsel yapıları dönüştüren kapsamlı bir dijitalleşme sürecinin başlangıcı olmuştur (Baldini & Batuş, 2000). Özellikle yirminci yüzyılın sonlarından itibaren bilgisayar ve internet teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla iletişim ortamları daha bütünleşik ve etkileşimli bir yapıya kavuşmuş; bireyler yalnızca mesaj alan değil, aynı zamanda içerik üreten ve paylaşan aktif aktörler hâline gelmiştir (Ada, 2007; Güz vd., 2019).

Bu tarihsel dönüşümün doğal bir sonucu olarak, iletişim süreçlerinin büyük ölçüde dijital araçlar üzerinden yürütüldüğü görülmektedir. Özellikle mobil iletişim teknolojileri, örgütsel iletişim süreçlerinin merkezinde yer almakta; bireyler ve kurumlar arasında sürekli bağlantıya dayalı bir iletişim ortamı oluşturmaktadır. Castells ve Kılıç (2005)' ın "ağ toplumu" olarak tanımladığı bu yapı içerisinde örgütler ve çalışanlar, dijital ağlar aracılığıyla sürekli etkileşim hâlinde bulunmaktadır. Akıllı telefonlar ve mobil uygulamalar, örgütsel iletişimi daha hızlı ve sürekli hâle getirerek zaman ve mekân sınırlarını büyük ölçüde ortadan kaldırmış; bu durum mobil iletişim araçlarını günlük yaşamın ve çalışma hayatının ayrılmaz bir parçası hâline getirmiştir (Walther, 2018).

Mobil iletişim teknolojilerinin yaygınlaşmasıyla birlikte dijitalleşmenin örgütsel iletişim üzerindeki etkisi, kullanılan araçların çeşitlenmesiyle daha da belirgin hâle gelmiştir. Elektronik posta, anlık mesajlaşma uygulamaları, örgütsel sosyal ağlar, intranet sistemleri ve video konferans araçları, günümüzde örgüt içi bilgi akışının temel unsurları arasında yer almaktadır. Bu araçlar, çalışanların bilgiye erişimini hızlandırırken örgütsel koordinasyonu da güçlendirmektedir. Özellikle intranet sistemleri duyuru ve belge paylaşımını merkezileştirmekte; e-posta ise düşük maliyetli yapısıyla yaygınlığını korumaktadır. Mobil araçların sunduğu bu esnek yapı, örgütlerin geleneksel zaman ve mekân kısıtlamalarından bağımsızlaşmasına katkı sağlarken, aynı zamanda örgütsel etkileşimin sınırlarını da genişletmektedir (Harrison & Stephen, 1996; Lunenburg & Ornstein, 2013).

Bu gelişmeler, örgütsel iletişimin yalnızca örgüt içi süreçlerle sınırlı kalmayıp küresel bir boyut kazanmasına da zemin hazırlamıştır. Örgütsel sınırların ötesine geçen iletişim ağı; Twitter, WhatsApp ve Skype gibi dijital kanallar aracılığıyla çok yönlü bir yapıya dönüşmüştür. Bu araçlar içinde özellikle WhatsApp, sunduğu anlık etkileşim imkânıyla hem sosyal hayatta hem de çalışma hayatında en çok tercih edilen uygulama olarak öne çıkmaktadır. Bahsi geçen mobil uygulamaların yaygınlaşması, hiyerarşik sınırları esneterek daha yatay ve çevik iletişim biçimlerinin gelişmesine zemin hazırlamıştır. Özellikle anlık mesajlaşma araçlarının sunduğu grup sohbetleri ve hızlı geri bildirim olanakları, geleneksel yöntemlere kıyasla zaman kaybını azaltarak örgütsel süreçleri daha verimli kılmıştır (Lowry vd., 2009; Sharma vd., 2020; Wang & Hu, 2023; Demir & Yıldız; 2024; TÜİK, 2025). Anlık mesajlaşma araçlarının örgütsel iletişimde yaygınlaşması, bazı sorunları da beraberinde getirmektedir. Sürekli bildirimler ve eş zamanlı çoklu görevler çalışanların dikkatini dağıtarak verimliliği düşürmekte ve hata riskini artırmaktadır. Ayrıca bilgi yoğunluğu ve sürekli erişilebilir olma beklentisi, çalışanlar üzerinde fiziksel ve psikolojik baskı oluşturmaktadır. Bu nedenle dijitalleşen örgütsel iletişim, sağladığı kolaylıkların yanı sıra yeni çalışma dinamikleri ve tartışmalar yaratan çok boyutlu bir süreç olarak değerlendirilmektedir (Vander vd., 2009; Kitsantas & Dabbagh, 2011; Lee & Chan, 2016; Liu & Yang, 2016; Bahri vd., 2020; Tang & Hew, 2022). Örgütsel iletişimde WhatsApp gibi anlık mesajlaşma uygulamalarının kullanımında ortaya çıkan bilgi yoğunluğu, sürekli erişilebilir olma beklentisi, hızlı yanıt verme baskısı ve zaman yönetimine ilişkin sorunların değerlendirilmesinin gerekli olduğu düşünülmüş ve bu çalışmada, teknostres yaklaşımı, İş-Aile Sınır Teorisi, İş-Aile Çatışması Modeli ve Dikkat Dağınıklığı–Çatışma Teorisi, dijital iletişim araçlarının çalışanlar üzerindeki bireysel ve örgütsel etkilerinin açıklanmasında kullanılmıştır. Söz konusu kuramsal yaklaşımlara aşağıda yer verilmiştir.

Teknostres Kavramı

Teknostres, bilgi ve iletişim teknolojilerinin kullanımından kaynaklanan stres olarak tanımlanmaktadır (Brod, 1984). Bu kapsamda teknostres; teknoloji aşırı yükü, sürekli erişilebilir olma, teknoloji karmaşıklığı, belirsizlik ve teknolojiye bağlı güvensizlik gibi boyutlar çerçevesinde ele alınmaktadır (Tarafdar, Tu, vd., 2007). Örgütsel iletişimde WhatsApp gibi anlık mesajlaşma uygulamalarının ve özellikle grup mesajlaşmalarının yoğun olarak kullanılması, çalışanların sürekli bildirim almasına, kısa sürede yanıt verme baskısı hissetmesine ve mesai saatleri dışında da işle ilgili iletişime maruz kalmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle yaşanan bu aşırı yüklenmenin çalışanların iletişim süreçlerini olumsuz etkileyebileceği düşünülmüştür.

İş - Aile Sınır ve İş - Aile Çatışması Teorisi

İş-Aile Çatışması Modeli ise, iş ve aile rollerine ilişkin taleplerin birbiriyle çatışması durumunda bireylerin iş-aile çatışması yaşayabileceğini açıklamaktadır (Greenhaus & Beutell, 1985). Bu kapsamda, örgütsel iletişimde WhatsApp gibi anlık mesajlaşma uygulamalarının, özellikle grup mesajlaşmalarının yoğun kullanımı ve mesai saatleri dışında da işle ilgili iletişimin sürdürülmesi, çalışanların iş ve aile rollerini dengelemesini güçleştirerek iş-aile çatışmasına neden olabileceği düşünülmektedir.

Alan yazın incelendiğinde, anlık mesajlaşma uygulamalarına ilişkin çalışmaların çoğunlukla örgütsel iletişime sağladığı katkılara odaklandığı, dezavantajların ise sınırlı biçimde ele alındığı görülmektedir. Oysa WhatsApp grup mesajlarının etkileri avantajları ve dezavantajları birlikte değerlendirilerek incelenmelidir. Bu doğrultuda çalışmanın yöntem bölümünde WhatsApp grup mesajlarının hem avantajları hem de örgütsel ve bireysel düzeydeki dezavantajları incelenecektir.

Dikkat Dağınıklığı - Çatışma Teorisi

Dikkat dağınıklığı - çatışma teorisinde, dikkatin birden fazla uyarıcı arasında bölünmesinin bilişsel çatışmaya yol açtığı ve bunun görev performansını olumsuz

etkileyebileceği ileri sürülmektedir (Baron, 1986). Örgütsel iletişimde WhatsApp gibi anlık mesajlaşma uygulamalarından gelen bildirimlerin dikkat dağınıklığına neden olarak bilişsel yükü artırdığı ve hata yapma olasılığını yükselttiği düşünülmektedir. Bu nedenle sürekli bildirimlere maruz kalınmasının iş performansını olumsuz etkileyebileceği değerlendirilmektedir.

Araştırma Yöntemi

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, iş amaçlı kullanılan WhatsApp grup mesajlarının örgütsel ve bireysel düzeydeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmaktadır. WhatsApp'ın bu çalışmada odak noktası olarak seçilmesinin nedenlerinden biri, uygulamanın sunduğu iletişim özelliklerinin örgütsel iletişim süreçleri açısından önemli olanaklar sağlamasıdır. Medya zenginliği kuramına göre Daft ve Lengel, (1986) iletişim ortamlarının etkinliği; anlık geri bildirim sağlayabilme, birden fazla iletişim ipucunu aynı anda aktarabilme ve taraflar arasında etkileşime imkân tanıma düzeyiyle ilişkilidir. Bu kuramsal çerçevede değerlendirildiğinde WhatsApp'ın metin, ses, görüntü ve belge paylaşımı gibi farklı iletişim kanallarını aynı platformda sunması, kullanıcılar arasında hızlı geri bildirim ve eş zamanlı etkileşim imkânı sağlaması uygulamayı görece zengin bir iletişim ortamı haline getirmektedir. Özellikle grup mesajları aracılığıyla çalışanların aynı iletişim ortamında bilgi paylaşabilmesi, koordinasyon sağlayabilmesi ve karşılıklı etkileşim kurabilmesi, WhatsApp'ın örgütsel iletişim süreçlerinde işlevsel bir araç olarak kullanılmasına zemin hazırlamaktadır.

Bunun yanı sıra uygulamanın hem Türkiye'de hem de dünya genelinde ulaştığı yüksek kullanım oranları da WhatsApp'ın bu çalışmada odak noktası olarak seçilmesinde etkili olmuştur. Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2025 verilerine göre WhatsApp, %88,6'lık kullanım oranıyla Türkiye'de en çok tercih edilen mesajlaşma platformudur. Küresel ölçekte yaklaşık 3 milyar aktif kullanıcıya sahip olan uygulama; ücretsiz olması, internet erişimi olan her yerden kullanılabilmesi ve anlık iletişime imkân tanıması gibi yapısal avantajlarıyla örgütsel bağlamda yaygın olarak kullanılan bir iletişim aracı haline gelmiştir (Statista, 2025; TÜİK, 2025). Bu doğrultuda WhatsApp'ın sunduğu çok yönlü iletişim olanakları ve yaygın kullanım düzeyi birlikte değerlendirildiğinde, uygulamanın örgütsel iletişimin dijitalleşmesi sürecinde incelenmesi gereken önemli bir iletişim aracı olduğu düşünülmüştür.

Araştırma Sorularının Belirlenmesi

Araştırma soruları, WhatsApp grup mesajlarıyla yürütülen örgütsel iletişimin örgütsel işleyiş ve çalışanların bireysel algıları üzerindeki yansımalarını anlamaya yönelik olarak hazırlanmıştır. Resmî bir iletişim aracı olmamasına rağmen iş süreçlerinin önemli bir parçası hâline gelen WhatsApp gruplarının örgütsel yapı içindeki konumu ve çalışanlar tarafından nasıl deneyimlendiği çalışmanın temel odağını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, bireylerin WhatsApp grupları üzerinden yürütülen iletişime yükledikleri anlamları bütüncül biçimde incelemek amacıyla nitel araştırma yöntemlerinden fenomenoloji deseni tercih edilmiştir (Creswell, 2017).

Araştırma soruları oluşturulurken ilgili literatür kapsamlı biçimde incelenmiş; WhatsApp kullanımının sunduğu kolaylıkların yanı sıra sınırlılıkları da dikkate alınmıştır. Sorular özellikle iletişim yoğunluğu, sürekli etkileşim ve dikkat süreçleri gibi kuramsal çerçeveler doğrultusunda yapılandırılmıştır. Çalışmada oluşturulan araştırma sorularına aşağıda yer verilmiştir;

A1. Örgütsel iletişim amacıyla kullanılan WhatsApp grup mesajlarının, çalışanlar tarafından algılanan avantajları ve dezavantajları nelerdir?
A2. Örgütsel iletişim amacıyla kullanılan WhatsApp gruplarındaki mesaj yoğunluğu, çalışanların işe odaklanma süreçlerine nasıl yansımaktadır?
A3. Örgütsel iletişim amacıyla kullanılan WhatsApp grup mesajlaşması, çalışanların mesai dışı zamanlara ilişkin algılarını nasıl etkilemektedir?

Hazırlanan bu araştırma soruları, örgüt içi WhatsApp kullanımının çalışanların deneyimleri üzerindeki etkilerini farklı boyutlarıyla görünür kılmayı hedeflemektedir. Katılımcılardan elde edilen veriler, bu sorular çerçevesinde analiz edilerek WhatsApp grup mesajlaşmasının çalışanlar üzerindeki bireysel yansımalarına ilişkin daha derinlemesine bir anlayış geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

Araştırmanın Örneklemi

Bu çalışma nitel araştırma yaklaşımı çerçevesinde yürütülmüş olup, örneklemin belirlenmesinde amaçlı örnekleme yöntemi esas alınmıştır. Amaçlı örnekleme, araştırma konusuna ilişkin deneyim ve bilgi birikimine sahip katılımcılara ulaşmayı mümkün kılması nedeniyle tercih edilmiştir. Araştırmanın odağını, kurum içi iletişim süreçlerinde WhatsApp grup mesajlaşmasının kullanıldığı örgütler oluşturmaktadır. Bu doğrultuda örneklem, kurum içi iletişimde WhatsApp grup mesajlaşmasını aktif olarak kullanan ve bu uygulamaya ilişkin doğrudan deneyime sahip yönetici ve çalışanlardan amaçlı örnekleme yöntemiyle seçilmiştir. Derinlemesine ve zengin veri elde etme ilkesi doğrultusunda sağlık, üretim ve hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren kamu ve özel kurumlardan toplam 12 katılımcı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir (Patton, 2014; Creswell, 2017). Bu kapsamda araştırmaya kamu kurumlarından üç yönetici ve üç çalışan, özel sektörden ise üç yönetici ve üç çalışan dâhil edilmiştir. Farklı sektörlerde faaliyet gösteren kamu ve özel kurumlardan katılımcıların örnekleme dâhil edilmesi, WhatsApp grup mesajlaşmasının kurum içi iletişim süreçlerindeki kullanımına ilişkin farklı örgütsel deneyim ve bakış açılarının ortaya konulmasına katkı sağlamış, elde edilen bulguların farklı örgütsel bağlamlarda değerlendirilmesine olanak tanımıştır. Katılımcılara yönelik demografik bilgilerin detayına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir.

Çizelge 1. Katılımcıların demografik bilgileri
Table 1. Demographic information of the participants

	Frekans	Yüzde
Cinsiyet		
Kadın	7	58,3
Erkek	5	41,7
Toplam	12	100
Yaş		
18-25 Yaş	3	25,0
26-35 Yaş	4	33,3
36-45 Yaş	2	16,7
46 Yaş ve üstü	3	25,0
Toplam	12	100
Eğitim Durumu		
İlk/Ortaöğretim	2	16,
Lise	2	16,7
Ön Lisans	2	16,7
Lisans	4	33,3
Lisansüstü	2	16,7
Toplam	12	100
Kıdem Çalışma Süresi		
0-5 Yıl	4	33,3
6-10 Yıl	2	16,7
11-15 Yıl	2	16,7
15 Yıl ve Üstü	4	33,3
Toplam	12	100
Görev Alanları		
Teknik Personel	2	16,7
Sağlık Personeli	2	16,7
Büro Personeli	3	25,0
Şube Müdürü	2	16,7
Hastane Müdürü	2	16,7
Başhekim	1	8,3
Toplam	12	100

Araştırmaya katılan bireylerin demografik özellikleri incelendiğinde, katılımcıların %58,3'ünün kadın, %41,7'sinin ise erkek olduğu görülmektedir. Yaş dağılımına bakıldığında en yüksek katılımın %33,3 ile 26–35 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. 18–25 yaş grubu ile 46 yaş ve üzeri katılımcılar %25,0 oranında temsil edilirken, 36–45 yaş aralığındaki katılımcılar %16,7 oranında yer almaktadır. Katılımcıların eğitim durumları değerlendirildiğinde lisans mezunlarının %33,3 ile en yüksek orana sahip olduğu görülmektedir. İlk/ortaöğretim, lise, ön lisans ve lisansüstü mezunlarının oranı ise %16,7 olarak belirlenmiştir.

Kıdem çalışma süreleri incelendiğinde, 0–5 yıl ile 15 yıl ve üzeri deneyime sahip katılımcıların eşit oranda (%33,3) yer aldığı görülmektedir. Buna karşılık 6–10 yıl ve 11–15 yıl arası deneyime sahip katılımcılar %16,7 oranında temsil edilmiştir. Görev alanlarına bakıldığında büro personelinin %25,0 oranıyla daha fazla temsil edildiği görülmektedir. Teknik personel, sağlık personeli, şube müdürü ve hastane müdürü pozisyonunda görev yapan katılımcılar %16,7 oranında yer alırken, başhekim pozisyonundaki katılımcıların ise çalışmada %8,3 oranında yer aldığı görülmüştür.

Bu araştırma için etik kurul onayı, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulunun 18.03.2026 tarihli ve E-533314 sayılı raporu doğrultusunda, 06.03.2026 tarihli ve E-75774 sayılı başvuru değerlendirilerek alınmıştır.

Katılımcıların farklı örgütsel yapılarda, görev alanlarında ve çalışma sürelerinde yer alması, WhatsApp grupları üzerinden kurulan iletişimin farklı çalışma ortamlarında nasıl deneyimlendiğinin daha kapsamlı biçimde değerlendirilmesine katkı sağlamıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde, araştırmanın farklı yaş, eğitim, kıdem ve görev alanlarından katılımcıları kapsadığı görülmektedir.

Veri Toplama Süreci ve Araçları

Veri toplama sürecinde nitel araştırmalarda yaygın olarak kullanılan derinlemesine görüşme yöntemi tercih edilmiş ve yarı yapılandırılmış bir görüşme formu hazırlanmıştır. Soruların oluşturulmasında kapsamlı bir literatür taraması yapılmış, ayrıca soru geliştirme sürecinde literatür incelemesi ve uzman görüşünün önemine dikkat çekilmiştir (Creswell, 2017). Hazırlanan form, kapsam ve anlaşılırlık açısından değerlendirilmek üzere nitel araştırma alanında uzman iki akademisyenin görüşüne sunulmuş ve gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Görüşmeler Şubat 2026-Mart 2026 tarihinde yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara araştırmanın amacı açıklanmış, gizlilik ve verilerin yalnızca bilimsel amaçla kullanılacağı belirtilerek etik ilkelere uygunluk sağlanmıştır Görüşmeler ortalama 25–40 dakika sürmüştür.

Çalışmada elde edilen görüşme detayları yazıya aktarılarak analiz sürecinde temel veri kaynağı olarak kullanılmıştır. Verilerin düzenlenmesi ve anlamlandırılması amacıyla içerik analizi yöntemi tercih edilmiş; görüşme dökümleri ayrıntılı biçimde incelenmiş, araştırma amacıyla ilişkili ifadeler kodlanmış, benzer ve tekrar eden ifadeler doğrultusunda kodlar oluşturulmuş, ardından ilişkili kodlar bir araya getirilerek kategoriler ve tema belirlenmiştir. Bu adımlar, nitel araştırmalarda verilerin sistematik, tutarlı ve bütüncül biçimde çözümlenmesi açısından önemli görülmektedir (Corbin &Strauss, 2014; Patton, 2014; Creswell, 2017).

Geçerlilik ve Güvenirlilik

Nitel araştırmalarda geçerlilik ölçütleri iç geçerlilik (inandırıcılık) ve dış geçerlilik (aktarılabilirlik) çerçevesinde ele alınmaktadır. Bu çalışmada iç geçerliliği sağlamak amacıyla akran değerlendirmesi, uzman görüşü, katılımcı teyidi ve denetim izi gibi yöntemlerden yararlanılmıştır. Görüşme kayıtları, alan notları ve analiz sürecine ilişkin notlar düzenli biçimde tutulmuş, bazı katılımcılarla

görüşmeler yeniden gözden geçirilerek elde edilen verilerin doğruluğu değerlendirilmiştir.

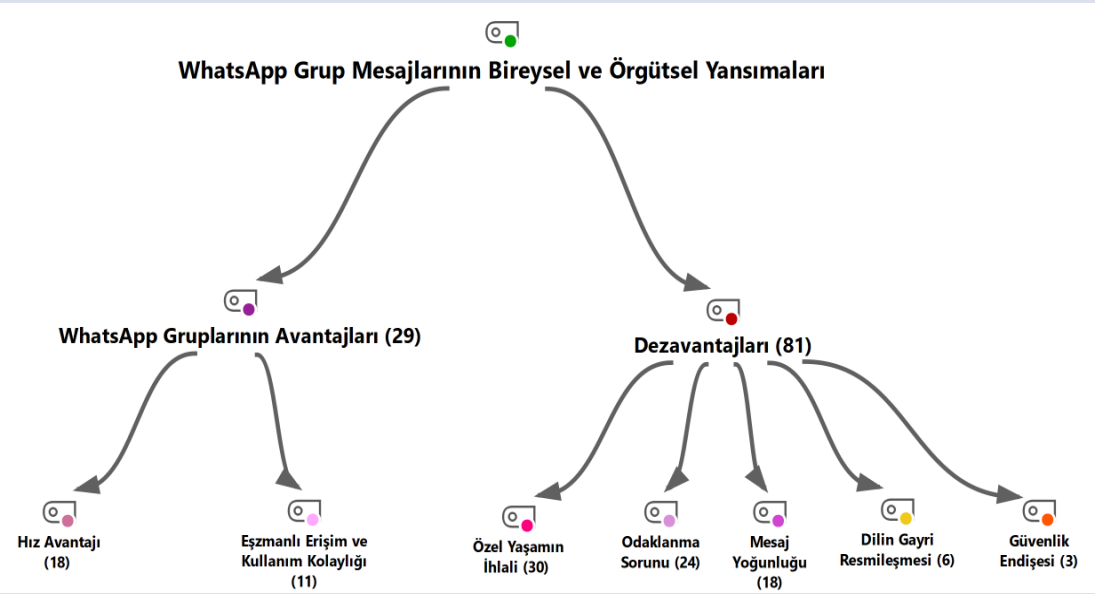
Kodlama güvenirliği sürecinde ise veri seti birden fazla araştırmacı tarafından bağımsız biçimde kodlanmış ve kodlayıcılar arasındaki uyum düzeyi Miles ve Huberman (1994) tarafından önerilen formül doğrultusunda hesaplanmıştır. Yapılan hesaplama sonucunda görüş birliği sayısının dört, görüş ayrılığı sayısının ise bir olduğu belirlenmiş ve güvenirlik katsayısı 0,80 olarak bulunmuştur. Elde edilen bu değerin kabul edilebilir düzeyde olduğu değerlendirilmiştir (Guba & Lincoln, 1982; Silverman, 2013; Patton, 2014; Tutar, 2022).

Araştırmanın dış geçerliliğini sağlamak amacıyla aktarılabilirliği destekleyen çeşitli ölçütler dikkate alınmıştır. Bu kapsamda araştırmacının konuya ve ilgili literatüre hâkimiyeti önemli bir unsur olarak değerlendirilmiştir. Görüşmeler belirli bir zamana yayılarak gerçekleştirilmiş ve katılımcıların deneyimlerini rahat bir şekilde aktarabilecekleri uygun bir ortam oluşturulmuştur. Nitel araştırmalarda veri zenginliği ve veri doyumunun önemli olduğu, katılımcı sayısının ise veri doyumuna ulaşılıncaya kadar belirlenebileceği ifade edilmektedir. Francis, Johnston vd. (2010) veri doyumunun belirlenmesinde başlangıç örnekleminin oluşturulması, veri toplamanın hangi noktada sonlandırılacağının belirlenmesi ve sürecin açık biçimde raporlanması gerektiğini belirtmektedir. Bu doğrultuda çalışmadaki görüşmeler birbirinden bağımsız iki uzman tarafından incelenmiş ve analiz süreci görüşmelerle birlikte yürütülmüştür. Dokuzuncu görüşmeden sonra yeni tema ve kategori oluşmadığı, mevcut kod ve kategorilerin tekrar etmeye başladığı görülmüş, veri doyumundan emin olabilmek amacıyla üç görüşme daha analiz edilmiştir. Sonraki görüşmelerde de yeni tema ve kod oluşmadığı görüldüğünden veri doyumuna ulaşıldığı değerlendirilmiştir.

Katılımcıların belirlenmesinde fenomenolojik araştırmalarda önerildiği gibi araştırılan konuyu deneyimlemiş bireylerin seçilmesine dikkat edilmiş ve amaçlı örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca elde edilen bulgular literatürdeki çalışmalarla karşılaştırılarak değerlendirilmiş ve araştırma sonuçlarının kuramsal temeli güçlendirilmiştir (Onwuegbuzie & Collins, 1990; Creswell, 2017; Patton, 2014; Punch, 2014; Tutar, 2022). Bu uygulamalarla araştırmanın geçerliliği ve güvenirliğinin sağlanmasına özen gösterilmiştir.

Bulgular

Özel ve kamu sektöründe görev yapan yönetici ve çalışanlarla gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda elde edilen veriler, MAXQDA nitel veri analiz programı aracılığıyla tematik analiz süreci kapsamında değerlendirilmiştir. Katılımcı ifadelerinin sistematik biçimde incelenmesi sonucunda WhatsApp grup mesajlarının bireysel ve örgütsel yansımalarını ortaya koyan bir ana tema oluşturulmuştur. Bu ana tema altında katılımcı deneyimlerinden hareketle iki temel kategori ve yedi alt kategori belirlenmiş, ilgili kodlar yapılandırılmıştır. Kod frekansları ve tematik dağılım, aşağıda sunulan hiyerarşik kod haritasında gösterilmektedir.



Resim 1. Tema ve kategorilere yönelik hiyerarşik kod ağacı
Figure 1. Hierarchical code tree based on themes and categories

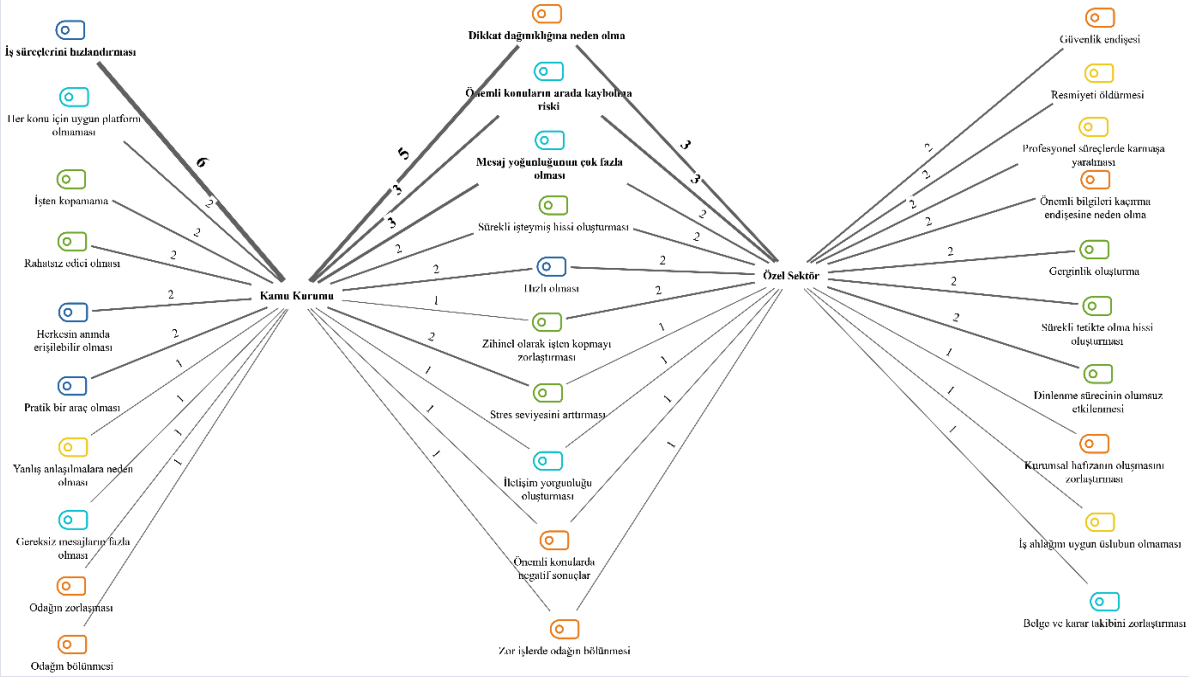
Hiyerarşik kod haritası incelendiğinde WhatsApp grup mesajlarının bireysel ve örgütsel düzeyde hem olumlu hem de olumsuz yansımalar ürettiği görülmektedir. Kodlar, avantajlar ve dezavantajlar olmak üzere iki ana kategori altında toplanmıştır. Hiyerarşik kod haritası incelendiğinde WhatsApp grup mesajlarının bireysel ve örgütsel düzeyde hem olumlu hem de olumsuz yansımalar ürettiği görülmektedir. Kodlar, avantajlar ve dezavantajlar olmak üzere iki ana kategori altında toplanmıştır. WhatsApp gruplarının avantajları kapsamında "Hız Avantajı"

temasından altı katılımcı, "Eşzamanlı Erişim ve Kullanım Kolaylığı" temasından ise beş katılımcı bahsetmiştir. Dezavantajlar kapsamında ise "Özel Yaşamın İhlali" ve "Odaklanma Sorunu" temalarının 10'ar katılımcı tarafından dile getirildiği görülmüştür. Bunun yanında "Mesaj Yoğunluğu" temasından yedi katılımcı, "Dilin Gayri Resmileşmesi" temasından dört katılımcı ve "Güvenlik Endişesi" temasını ise üç katılımcını dile getirdiği görülmüştür.

Avantajlar kategorisi içinde en yüksek frekans hız avantajına (18) aitken, eşzamanlı erişim ve kullanım kolaylığı (11) ikinci sırada yer almaktadır. Bu bulgular, katılımcıların WhatsApp'ı aynı anda birçok kişiye ulaşma, bilgiye hızlı erişim sağlama ve iletişim sürecini pratik biçimde yönetme açısından işlevsel bir araç olarak değerlendirdiklerini göstermektedir. Özellikle zaman tasarrufu sağlaması ve iletişimi anlık hâle getirmesi uygulamanın öne çıkan yönleri arasında yer almaktadır.

Hiyerarşik kod haritasında "dezavantajlar" teması toplam 81 frekans ile temsil edilmektedir. Bu tema altında en yüksek frekansa sahip kod özel yaşamın ihlali (30) olup, ikinci sırada odaklanma sorunu (24) yer almaktadır. Diğer kodlar ise mesaj yoğunluğu (18), dilin gayri resmileşmesi (6) ve güvenlik endişesi (3) şeklinde sıralanmaktadır. Frekans dağılımı, özellikle özel yaşamın ihlali ve odaklanma sorununun katılımcılar tarafından daha yoğun biçimde dile getirildiğini göstermektedir. Katılımcılar, iş dışında da erişilebilir olmanın iş ve özel yaşam arasındaki sınırları zorlaştırabildiğini ifade etmektedir. Bunun yanında yoğun mesaj trafiğinin önemli bilgilerin gözden kaçmasına neden olabildiği, sürekli bildirimlerin ise dikkat dağınıklığı ve odaklanma sorunları oluşturabildiği belirtilmektedir. Ayrıca iletişim dilinin zaman zaman daha gayri resmî bir hâl aldığı, bunun da bazı durumlarda yanlış anlamalara yol açabildiği ifade edilmektedir. Katılımcılar tarafından paylaşılan içeriklerin gizliliği ve kurumsal bilgilerin korunmasına ilişkin güvenlik kaygıları da dile getirilen diğer konular arasında yer almaktadır.

Bulguların kamu ve özel sektör bağlamında nasıl şekillendiğini ortaya koyabilmek amacıyla aşağıda kamu kurumu ve özel sektör arasında ikili vaka modeli analizi yapılmış, elde edilen sonuçlara ikili vaka modeli haritasında yer verilmiştir.



Resim 2. Özel sektör ve Kamu Kurumuna ilişkin iki vaka modeli
Figure 2. Two case models regarding the private sector and public institutions

Bulgular incelendiğinde, WhatsApp gruplarının hem kamu kurumu hem de özel sektörde iş süreçlerinde uygulamanın hızlı olması yönüyle öne çıktığı ve hız avantajına vurgu yapıldığı görülmüştür. Her iki kurum türünde de WhatsApp grup mesajlarının hızlı bir iletişim aracı olarak değerlendirilebildiği söylenebilir. Bununla birlikte hem kamu kurumlarında hem de özel sektörde dikkat dağınıklığı, WhatsApp grup mesajlaşmasının en belirgin dezavantajlarından biri olarak deneyimlenmiştir. Katılımcılar, yoğun mesaj trafiği nedeniyle önemli bilgilerin zaman zaman gözden kaçabildiğini, sürekli gelen bildirimlerin ise iş süreçlerinde odaklanmayı güçleştirdiğini ifade etmişlerdir. Kamu kurumunda görev yapan bir yönetici, yoğun bildirimlerin çalışma sürecinde dikkat dağınıklığına yol açtığını şu sözlerle dile getirmiştir:

K.Y.3: "WhatsApp grup mesajlarından gelen yoğun bildirimler dikkati dağıtabiliyor. Özellikle toplantılarda ya da yoğun odaklanma gerektiren işlerde bu bildirimler iş akışını kesintiye uğratabiliyor."

Benzer şekilde özel sektörde görev yapan bir yönetici de, sürekli gelen bildirimlerin yalnızca dikkat dağınıklığına değil, bilişsel yükün artmasına ve önemli bilgileri kaçırma endişesine de neden olduğunu şu şekilde ifade etmiştir:

Ö.Y.2: "Sürekli gelen bildirimler, özellikle yoğun olduğum zamanlarda dikkatimi dağıtıyor. Mesajlara baktıktan sonra tekrar işe odaklanmak kolay olmuyor. Bildirimleri sessize almak zorunda kalıyorum ama bu kez de önemli bir mesajı kaçırırım diye endişeleniyorum."

Kamu kurumlarında WhatsApp gruplarının özellikle iş süreçlerini hızlandırması, pratikliği ve eşzamanlı erişim sağlaması avantaj olarak vurgulanmaktadır. Bununla birlikte işten kopamama ve odaklanma güçlüğü gibi bireysel düzeyde olumsuz etkiler de dile getirilmektedir. Katılımcılar ayrıca, WhatsApp grup mesajlaşmasının her tür kurumsal iletişim için uygun bir araç olmadığını da vurgulamışlardır. Kamu kurumunda görev yapan yöneticiler, yazılı iletişimde yanlış anlaşılmaların yaşanabildiğini ve bazı konuların farklı iletişim kanallarıyla yürütülmesinin daha uygun olduğunu belirtmişlerdir.

K.Y.1: "Ayrıca yazılı iletişimde yanlış anlaşılmalar yaşanabiliyor. Bu nedenle her konunun WhatsApp üzerinden konuşulmasının doğru olmadığını düşünüyorum."

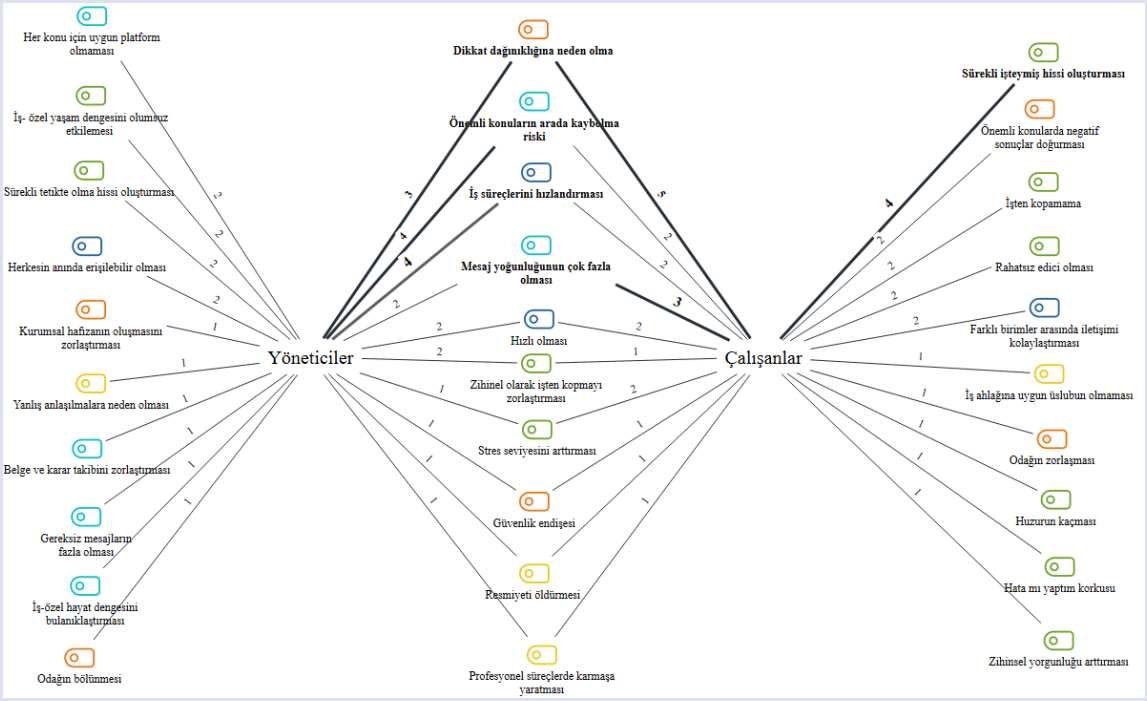
K.Y.2: "Her konu WhatsApp'tan konuşulmaya uygun olmayabiliyor. Konunun içeriğine göre farklı iletişim yöntemlerini tercih etmek daha doğru olabiliyor."

Özel sektörde ise WhatsApp grup mesajlaşmasının kurumsal süreçlerde bazı sınırlılıklar oluşturduğu ifade edilmiştir. Özellikle resmi iletişim kanallarına kıyasla belge ve karar takibini zorlaştırması, profesyonel süreçlerde karmaşaya neden olabilmesi ve veri güvenliğine ilişkin kaygılar öne çıkmıştır.

Ö.Y.1: "E-posta gibi resmi kanalların aksine, geçmişe dönük belge veya karar takibi zor olduğu için profesyonel süreçlerde karmaşa yaratabiliyor. Bu nedenle bu aracı sadece anlık ve operasyonel iletişimle sınırlı tutmaya çalışıyoruz ayrıca veri güvenliği bakımından da sakıncalı olduğunu düşünüyoruz."

Bu bulgular, kamu kurumlarında WhatsApp grup mesajlaşmasının iletişim hızı ve kullanım kolaylığı sağlamasına rağmen dikkat dağınıklığı, yazılı iletişimde yanlış anlaşılma riski ve her konunun bu platform üzerinden yürütülememesi gibi sınırlılıklarla birlikte değerlendirildiğini göstermektedir. Özel sektörde ise bu dezavantajlara ek olarak veri güvenliği, profesyonel süreçlerin yönetimi ile belge ve karar takibine ilişkin kaygıların daha belirgin olduğu görülmektedir. Bu durum, WhatsApp grup mesajlaşmasının her iki kurum türünde de önemli kolaylıklar sağlamakla birlikte, kullanım amacına ve iletişimin niteliğine göre farklı iletişim kanallarıyla desteklenmesi gerektiğine işaret etmektedir.

Çalışanlar ile yöneticiler arasındaki değerlendirme farklılıklarının daha ayrıntılı biçimde ortaya konulabilmesi amacıyla her iki gruba yönelik ikili vaka analizi gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda, yöneticilerin ve çalışanları WhatsApp grup mesajlaşmasına ilişkin görüşleri karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Elde edilen bulgular ise Şekil 3'de sunulmuştur.



Resim 3. Yönetici ve çalışan görüşlerine ilişkin iki vaka modeli

Figure 3. Two case models regarding the views of managers and employees

Yönetici ve çalışanların ifadeleri doğrultusunda ortak kodlar değerlendirildiğinde, hem çalışanlar hem de yöneticiler tarafından iş süreçlerini hızlandırması ve aracın hızlı olması WhatsApp gruplarının temel avantajları arasında değerlendirilmiştir. Bu durum, uygulamanın bilgi akışını kolaylaştırdığı ve iletişimi daha pratik hâle getirdiği yönünde ortak bir algının bulunduğunu düşündürebilir. Bununla birlikte, dikkat dağınıklığına neden olma, önemli

bilgilerin kaybolma riski, güvenlik endişesi ve stres oluşturması gibi unsurların dezavantajlar kapsamında dile getirildiği görülmektedir. Özellikle dikkat gerektiren görevlerde çalışanlar, yoğun mesaj trafiğinin işlerine odaklanmalarını güçleştirdiğini ifade etmişlerdir. Bu durumu bir çalışan şu sözlerle dile getirmiştir:

Ö.Ç.2: "Muhasebe çok dikkat isteyen bir iş. Ben tam bir beyannameyi kontrol ederken gruptan gelen ardı ardına mesajlar (özellikle işle ilgili olmayanlar) dikkatimi darmadağın ediyor."

Benzer şekilde özel sektörde görev yapan bir yönetici de, sürekli gelen bildirimlerin yalnızca çalışanların değil, yöneticilerin de dikkatini dağıtabildiğini ve iş süreçlerini olumsuz etkileyebildiğini ifade etmiştir. Yönetici, koordinasyon görevini yürütürken bildirimlerin iş akışını kesintiye uğratabildiğini ve zamanında geri dönüş alamamanın süreci zorlaştırabildiğini şu sözlerle dile getirmiştir:

Ö.Y.3: "Benim işim koordinasyon olduğu için sürekli gelen bildirimler zaman zaman dikkatimi dağıtabiliyor. Ekibimin de benim de çok fazla dikkatinin bölündüğünü düşünüyorum."

Yöneticilerin vurguladıkları kodlarda herkesin anında erişilebilir olması avantaj olarak ifade edilirken; her konu için uygun bir platform olmaması, iş-özel yaşam dengesini olumsuz etkilemesi ve sürekli tetikte olma hissi oluşturabilmesi daha belirgin biçimde öne çıkmıştır. Özellikle yöneticiler, mesai saatleri dışında devam eden mesaj trafiğinin çalışanların zihinsel olarak işten uzaklaşmasını zorlaştırdığına dikkat çekmişlerdir. Bu durumu bir yönetici şu sözlerle ifade etmiştir:

K.Y.2: "Mesai dışı mesajlaşmanın istisnai hâllerde kalması gerektiğini düşünüyorum. Sürekli mesaj trafiği, çalışanların zihinsel olarak işten kopmasını zorlaştırmakta ve iş-özel yaşam dengesini olumsuz etkileyebilmektedir. Yönetici olarak bu dengeyi gözetmenin kurumsal verimlilik açısından önemli olduğu kanaatindeyim."

Çalışanların vurguladıkları kodlarda ise farklı birimler arasında iletişimi kolaylaştırması avantaj olarak belirtilmiş; dezavantajlar kısmında sürekli işteymiş hissi, rahatsız edici olması, odağın zorlaşması, önemli konularda olumsuz sonuçlar oluşturması ve hata yapma korkusu ifadeleri öne çıkmıştır. Özellikle mesai saatleri dışında gelen mesajların çalışanlarda işten kopamama hissi ve stres oluşturduğu görülmektedir. Bu durumu bir çalışan şu sözlerle dile getirmiştir:

K.Ç.3: "WhatsApp gruplarından gelen sürekli iş mesajları beni rahatsız ediyor. Akşam ya da hafta sonu gelen mesajlar işten kopamama hissi yaratıyor ve strese neden oluyor. Sürekli tetikte hissediyorum."

Bu bulgular doğrultusunda hem yöneticilerin hem de çalışanların WhatsApp grup mesajlaşmasının sağladığı iletişim kolaylığını kabul etmekle birlikte, özellikle mesai dışı iletişim, iş-özel yaşam dengesi ve sürekli erişilebilir olma beklentisinin bireysel ve örgütsel düzeyde önemli dezavantajlar oluşturduğunu vurguladıkları görülmektedir.

WhatsApp Grup Mesajlarının Avantajları

Yapılan görüşmeler doğrultusunda WhatsApp grup mesajlarının hızlı olması, kullanım kolaylığı sunması ve herkese aynı anda erişilebilmesi gibi hız ve eşzamanlı erişim boyutunda avantajlar sağladığı ifade edilmiştir. Literatürde de benzer bulgulara rastlanmaktadır. Güdük ve Önder'in (2018) sağlık kurumlarında yürüttüğü çalışmada WhatsApp üzerinden kurulan iletişimin özellikle hızlı ve eşzamanlı bilgi paylaşımı sağlaması önemli bir avantaj olarak değerlendirilmiştir. Benzer şekilde Omar vd., (2020) yükseköğretim kurumlarında gerçekleştirdikleri araştırmada WhatsApp grup mesajlarının ekip içinde çözüm yollarını tartışma ve karar süreçlerine katkı sunduğu belirtilmiştir. Bu çalışmalar, anlık mesajlaşma uygulamalarının örgütsel iletişimde hız, erişilebilirlik ve kullanım kolaylığı açısından önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır.

WhatsApp Grup Mesajlarının Dezavantajları

Röportaj bulguları, WhatsApp grup mesajlarının avantajlarının yanında çeşitli dezavantajlar da barındırdığını ortaya koymaktadır. WhatsApp grup mesajlarının dezavantajları arasında katılımcılar mesaj yoğunluğunun önemli bilgilerin gözden kaçmasına, iletişimde belirsizlik ve yanlış anlamalara yol açabildiğini, sürekli erişilebilir olmanın ise bireylerin özel yaşamını olumsuz etkileyebildiğini ve sürekli cevap verme baskısı hissettiklerini belirtmişlerdir. Bu durum, literatürde Brod (1984) tarafından teknostres / teknolojik stres olarak tanımlanan ve bireylerin dijital teknolojileri kullanma sürecinde yaşadıkları psikolojik baskı ve gerginlik ile ilişkilendirilebilir. Omipidan ve Sanusi, (2024) dijital iletişim araçlarındaki mesaj yoğunluğuna dikkat çekerken, Jose vd., (2021) bu yoğunluğun anlam karmaşası ve yanlış anlaşılmalara neden olabileceğini belirtmektedir. Ayrıca güvenlik kaygıları ve dilin gayri resmîleşmesi de öne çıkan diğer dezavantajlar arasındadır. Katılımcılar, paylaşılan bilgi ve verilerin korunmasına ilişkin endişe duyduklarını ve WhatsApp'ın her konu için tam anlamıyla resmî bir iletişim aracı olmadığını ifade etmişlerdir. Nitekim Çubukçu ve Aktürk (2021), Tang ve Hew (2022), Ismail vd., (2023) ile Dülger (2021), anlık mesajlaşma uygulamalarının güvenlik politikalarındaki belirsizliklerin kullanıcılar açısından kaygı oluşturabileceğini vurgulamaktadır. Bu bulgular birlikte değerlendirildiğinde, WhatsApp grup mesajlaşmalarına ilişkin ortaya çıkan dezavantajların literatürdeki bulgularla genel olarak uyum gösterdiği söylenebilir. Dezavantajlar arasında yer alan özel zamanın ihlali ise dinlenme sürecinin kesintiye uğramasına, iş ile özel yaşam arasındaki sınırların belirsizleşmesine ve zihinsel olarak işten kopamamaya neden olabilmektedir. Literatürde de dijitalleşmeyle birlikte sürekli erişilebilir olma algısının güçlendiği ve bunun stres düzeyini artırarak bireyler üzerinde baskı oluşturabildiği belirtilmektedir (Kaytan & Doğan, 2023; Klein &Yerlikaya, 2026; Lelo vd., 2026).

Araştırma bulgularımız Clark'ın (2000) İş-Aile Sınır Teorisi ile ilişkilendirilebilir. Sınır Teorisi, bireylerin iş ve aile alanları arasında belirli sınırlar oluşturduğunu ve bu sınırların geçirgenliğinin iki alan arasındaki etkileşimi belirlediğini ifade etmektedir. Araştırma bulguları, iş amaçlı WhatsApp mesajlarının mesai saatleri dışında da devam edebilmesi nedeniyle iş alanına ait iletişimin aile alanına taşınabildiğini göstermektedir. Bu durum iş ve aile alanları arasındaki sınırların zaman zaman bulanıklaşmasına yol açabilmekte ve iş-aile çatışmasını artırabilmektedir. Bu

durum, sınır teorisi ile birlikte İş-Aile Çatışması Modeli Greenhaus ve Beutell, (1985) ile de açıklanabilir. İş ile ilgili içeriklerin özel zamana taşması bireyin psikolojik olarak işten uzaklaşmasını zorlaştırmakta; mesai saatleri dışında iletilen mesajlar ise zaman ve gerilim temelli çatışmaya zemin hazırlayarak iş ve özel yaşam rollerinin dengelenmesini güçleştirebilmektedir.

Odaklanma sorunu kapsamında elde edilen bulgular, yoğun WhatsApp grup mesajı ve sürekli bildirimlerin özellikle zihinsel yoğunlaşma gerektiren işlerde dikkati kesintiye uğratarak performansı olumsuz etkileyebildiğini göstermektedir. Bahri vd., (2020) sürekli bildirimlerin verimlilik düşüşüne yol açabileceğini, Criscuolo (2021) ise dikkatin bölünmesi ve hata olasılığının artmasına neden olabildiğini belirtmektedir. Bulgular ayrıca Baron'un (1986) dikkat dağınıklığı–çatışma modeliyle de örtüşmektedir. Bu modele göre birey bir görevi yerine getirirken çevresinden gelen ek uyaranlara yöneldiğinde dikkat bölünmekte ve birden fazla uyarana aynı anda odaklanma durumu dikkat çatışmasına yol açabilmektedir. Özellikle yüksek düzeyde odaklanma gerektiren teknik veya karmaşık işlerde bu durum çalışanların performansını olumsuz etkileyebilmektedir. Çalışma sırasında gelen mesajlar veya bildirimler, bireyin dikkatini mevcut görevden uzaklaştırarak iş sürecinde kesintilere neden olabilmektedir. Bununla birlikte daha rutin ve tekrarlayan görevlerde bu etkinin görece daha sınırlı olabileceği ifade edilmektedir.

Bulgular, WhatsApp grup mesajlarının hız ve erişim kolaylığı sağlamakla birlikte, plansız ve yoğun kullanımının dikkat dağınıklığına, bilgi karmaşasına ve önemli içeriklerin gözden kaçmasına yol açabildiğini göstermektedir. Ayrıca gayri resmîleşme, güvenlik riskleri ve iş-yaşam sınırlarının belirsizleşmesi gibi sonuçlar doğurabildiği anlaşılmaktadır. Bu nedenle WhatsApp'ın temel iletişim aracı yerine, belirli sınırlar çerçevesinde kullanılan destekleyici bir platform olarak değerlendirilmesi daha uygun görülmektedir.

Sonuç

Örgütsel iletişim, toplumsal ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak yüz yüze ve yazılı resmî kanallardan dijital sistemlere doğru evrilmiştir. İnternet ve mobil teknolojilerin yaygınlaşmasıyla iletişim daha hızlı, esnek ve mekândan bağımsız hâle gelmiş; bu dönüşüm çalışma biçimlerini ve örgüt içi etkileşimleri de etkilemiştir. Günümüzde anlık mesajlaşma uygulamaları, bu dijital dönüşümün bir sonucu olarak örgütlerde günlük iş akışının önemli bir parçası hâline gelmiştir.

Bu çalışma, dijitalleşen örgütsel iletişim ortamında yaygın olarak kullanılan WhatsApp grup mesajlarının örgütsel ve bireysel etkilerini incelemektedir. Araştırmada, kurum içi iletişim amacıyla oluşturulan WhatsApp gruplarının çalışanlar ve yöneticiler tarafından nasıl deneyimlendiği ele alınmış; kullanımın avantaj ve dezavantajları değerlendirilmiştir. Literatürde dijital iletişim araçlarının örgütsel iletişim üzerindeki etkileri farklı yönleriyle ele alınmasına rağmen, WhatsApp grup mesajlarını kamu ve özel sektör bağlamında yönetici ve çalışan deneyimlerini birlikte değerlendirerek karşılaştırmalı biçimde inceleyen nitel araştırmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Bu durum, WhatsApp grup mesajlarının örgütsel iletişim süreçlerine ve çalışan deneyimlerine etkilerinin farklı paydaşların bakış açılarıyla bütüncül olarak ortaya konulmasına yönelik bir literatür boşluğuna işaret etmektedir. Bu araştırma, söz konusu boşluğu doldurmayı amaçlayarak WhatsApp grup mesajlarının örgütsel ve bireysel etkilerini karşılaştırmalı bir bakış açısıyla değerlendirmektedir. Nitel yöntem ve fenomenoloji deseniyle yürütülen çalışmada, kamu ve özel sektörden altı yönetici ve altı çalışanla yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmış, veriler içerik analiziyle çözümlenmiştir. Analiz sonucunda WhatsApp grup mesajlarının kullanımına ilişkin temel temalar ortaya konulmuştur.

Çalışmada kamu kurumları ve özel sektörün WhatsApp grup mesajlarına yönelik algıları karşılaştırıldığında, WhatsApp gruplarının hızlı iletişim sağlaması her iki kurum türünde de ortak bir avantaj olarak değerlendirildiği görülmüştür. Ancak dezavantajlar açısından bazı farklılaşmalar dikkat çekmektedir. Kamu kurumlarında her konu için uygun bir platform olmaması ve işten kopamama durumu öne çıkarken, özel sektörde güvenlik kaygıları ve resmiyetin zayıflaması gibi risklerin daha belirgin biçimde vurgulandığı görülmektedir. Yönetici ve çalışan görüşleri karşılaştırıldığında ise yöneticiler WhatsApp gruplarında anında erişilebilirliği önemli bir avantaj olarak değerlendirirken; iş ve özel yaşam sınırlarının bulanıklaşması ve sürekli tetikte olma hissini dezavantajlar arasında ifade etmişlerdir. Çalışanlar ise farklı birimler arasında iletişimi kolaylaştırmasını avantaj olarak belirtmiş; buna karşılık sürekli işteymiş hissi, dikkat dağınıklığı ve hata yapma kaygısı gibi durumları dezavantajlar kapsamında değerlendirmiştir. Genel olarak hem yöneticilerin hem de çalışanların değerlendirmelerinde dezavantajların daha belirgin biçimde dile getirildiği görülmektedir.

Çalışmada elde edilen diğer bulgular, WhatsApp grup mesajlarının iletişimi hızlandırma, eşzamanlı bilgi paylaşımını mümkün kılma ve ekip içi koordinasyonu kolaylaştırma açısından işlevsel olduğunu göstermektedir. Katılımcılar, özellikle acil durumlarda hızlı geri dönüş alınabilmesini ve aynı anda çok sayıda kişiye ulaşılabilmesini önemli bir avantaj olarak değerlendirmiştir. Bu sonuçlar, örgütlerde iletişimin dijitalleşmesine ilişkin literatürle de örtüşmektedir. Dijital iletişim araçlarının iletişim süreçlerini hızlandırdığı, eşzamanlı bilgi paylaşımını kolaylaştırdığı ve geniş kitlelere kısa sürede ulaşma imkânı sunduğu belirtilmektedir. Ayrıca kullanıcı dostu ve pratik yapıları sayesinde bu araçların günlük iş akışında zaman tasarrufu sağlayarak örgütsel iletişimi destekleyen önemli kolaylaştırıcılar olduğu değerlendirilmektedir (Scornavacca & Barnes, 2008; Lacayo & Pablos, 2016; Erdem & Avcı, 2020; Elçi vd., 2022; Peltekoğlu & Askeroğlu, 2022; Şen & Akgül, 2023).

Bu durumun yanı sıra, avantajlara rağmen dezavantajların daha belirgin olduğu görülmektedir. Katılımcılar özellikle mesaj yoğunluğu, dikkat dağınıklığı, mesai saatleri dışında ulaşılabilir olma ve güvenlik kaygılarını daha sık dile getirmiştir. Sürekli gelen bildirimlerin odaklanmayı zorlaştırdığı ve önemli mesajların gözden kaçmasına yol açabildiği belirtilmiştir. Bu bulgular, Baron'un (1986) dikkat dağılması–dikkat çatışması

modeliyle ilişkilendirilebilir. Modele göre birey, bir göreve odaklanmışken dış uyaranlarla karşılaştığında dikkat çatışması yaşamakta; bu durum bilişsel yükü artırarak stres, verimlilik kaybı ve performans düşüşüne neden olacağı belirtilmektedir. WhatsApp grup mesajlarında da sık ve kesintili bildirimler benzer şekilde çalışanların dikkatini bölerek performansı olumsuz etkileyebilmektedir. Çalışmada, mesaj yoğunluğunun önemli bilgilerin gözden kaçmasına, iletişim dilinin gayri resmîleşmesine ve güvenlik kaygılarının artmasına yol açabildiği vurgulanmıştır. Literatürde de dijital iletişim araçlarının benzer biçimde güvenlik endişeleri yaratabildiği, yoğun mesaj trafiğinin bazı konuları geri planda bırakabildiği ve örgütsel resmiyeti zayıflatabildiği belirtilmektedir (Lee vd., 2016; Tang & Hew, 2022; Belli, 2023).

Çalışmada öne çıkan bir diğer dezavantaj, özel zamanın ihlalidir. Katılımcılar bu durumun sürekli ulaşılabilir olma hissi yarattığını ve işten zihinsel olarak uzaklaşmayı zorlaştırdığını belirtmiştir. Bu bulgular, iş–özel yaşam dengesi yaklaşımı (Clark, 2000) çerçevesinde değerlendirildiğinde, mesai dışı mesajların iş ve özel yaşam sınırlarını bulanıklaştırarak bireyin rollerini dengeli biçimde sürdürebilmesini zorlaştırdığı söylenebilir. İş–aile çatışması modeli (Greenhaus & Beutell, 1985) açısından ise, işten kaynaklanan taleplerin özel yaşam alanına taşınmasının rol çatışmasına, stres ve gerilim artışına yol açabileceği ifade edilebilir. Kaytan ve Doğan (2023) ile Lelo vd. (2026), dijitalleşmeyle birlikte yaygınlaşan uzaktan ve hibrit çalışma modellerinin çalışanlarda sürekli erişilebilir olma algısını güçlendirdiğini ve bunun stres ile huzursuzluk gibi olumsuz sonuçlar doğurabildiğini belirtmektedir. Bu bulgular, çalışmamızın sonuçlarıyla paralellik göstermektedir.

Çalışma, WhatsApp grup mesajlarını avantaj ve dezavantajlarıyla birlikte ele alarak dijital iletişim araçlarına ilişkin daha bütüncül bir değerlendirme sunmaktadır. Ulusal literatürde çoğunlukla kullanım nedenleri ve sağladığı kolaylıklara odaklanıldığı dikkate alındığında, özellikle özel zamanın ihlali, odaklanma sorunları, güvenlik kaygıları ve iletişim dilinin resmiyet düzeyine ilişkin tartışmaları görünür kılması bakımından araştırmanın literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bunun yanında araştırmanın temel özgün katkısı; kamu ve özel sektörde görev yapan yönetici ve çalışanların WhatsApp grup mesajlarına ilişkin deneyimlerini aynı araştırma kapsamında karşılaştırmalı olarak incelemesi ve bu iletişim biçiminin örgütsel iletişim, çalışan deneyimi ve iş–özel yaşam dengesi üzerindeki etkilerini bütüncül bir yaklaşımla değerlendirmesidir. Böylece çalışma, literatürde çoğunlukla ayrı ayrı ele alınan bu boyutları tek bir araştırmada bir araya getirerek hem kuramsal bilgi birikimine hem de örgütlerde dijital iletişim uygulamalarına yönelik öneriler geliştirilmesine katkı sunmaktadır. Bununla birlikte araştırmanın nitel yöntemle ve belirli bir örneklem çerçevesinde yürütülmüş olması, bulguların katılımcıların öznel deneyimlerine dayanması ve yalnızca WhatsApp grup mesajlarına odaklanılması çalışmanın sınırlılıkları arasında yer almaktadır.

Araştırma bulguları; özel zamanın ihlali, odaklanma sorunları, güvenlik kaygıları ve iletişim dilindeki resmiyetin zayıflaması gibi konularda düzenlemeye ihtiyaç olduğunu göstermektedir. Bu nedenle dijital iletişim araçları, sınırları belirsiz ve kontrolsüz bir alan olarak değil; açık, net ve uygulanabilir ilke ve kurallar çerçevesinde değerlendirilmelidir. WhatsApp gibi anlık mesajlaşma uygulamalarının da kurum içinde bu belirlenen kurallara uygun, ölçülü ve sorumluluk bilinciyle kullanılması önerilmektedir. Mesaj gönderim saatlerine ilişkin sınırların netleştirilmesi, acil olmayan konuların mesai dışına taşınmaması ve önemli içeriklerin daha uygun kanallar aracılığıyla paylaşılması önem taşımaktadır. Ayrıca iletişim gruplarının amaçlarının açık biçimde tanımlanması ve grup dışı paylaşımların sınırlandırılması, mesaj yoğunluğunu azaltarak daha verimli bir iletişim ortamı oluşturacaktır.

Kurum içinde dijital iletişime yönelik açık ve uygulanabilir prosedürlerin hazırlanması, bu kuralların çalışanlarla paylaşılması ve gerekli eğitimlerle desteklenmesi sürecin sağlıklı işlemesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Yönetici ve çalışanların mesai dışı iletişim konusunda daha dikkatli davranması, mesajların açık, saygılı ve konuya odaklı bir üslupla yazılmasının teşvik edilmesi ve çalışanların özel zamanlarına özen gösterilmesinin kurumsal açıdan önemli olacağı söylenebilir. Gelecek araştırmalarda ise dijital iletişim araçlarının daha etkili kullanımına, mesaj yazım biçimlerine, uygun kanal tercihlerine ve bu araçların çalışan motivasyonu, örgütsel bağlılık ile iş performansı üzerindeki etkilerine odaklanılması alana değerli katkılar sunacaktır.

Yazar katkı oranı:

Yazarlar çalışmaya eşit düzeyde katkı sağlamıştır (%50–%50).

Etik kurul onayı:

Bu araştırma için etik kurul onayı, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulunun 18.03.2026 tarihli ve E-533314 sayılı raporu doğrultusunda, 06.03.2026 tarihli ve E-75774 sayılı başvuru değerlendirilerek alınmıştır.

Çıkar çatışması beyanı:

Yazarlar arasında herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Extented Abstract

This study examines the role of WhatsApp group messages in organizational communication, focusing on their advantages and disadvantages from the perspective of employees' experiences. With the rapid development of digital technologies, communication tools have become an essential component of working life. Among these tools, WhatsApp stands out because of its speed, accessibility, and ease of use, making it one of the most widely preferred platforms for workplace communication. Organizational communication plays a vital role in information sharing, task coordination, decision implementation, and the maintenance of strong relationships within institutions.

With digitalization, communication has shifted from traditional face-to-face and formal channels to digital platforms, including instant messaging applications. Although this transformation provides flexibility, faster communication, and ease of access, it also introduces new

challenges, such as constant accessibility, reduced interpersonal interaction, and increased communication pressure. In this context, the study adopts a qualitative phenomenological approach based on semi-structured interviews with 12 participants from both the public and private sectors. The aim is to develop a deeper understanding of how WhatsApp group communication is experienced in everyday working life.

The findings indicate that WhatsApp group messages offer several important advantages, particularly in terms of speed and accessibility. They enable instant communication, facilitate rapid decision-making, improve coordination among team members, and allow the easy sharing of documents, voice messages, and other forms of content. These features make communication more practical and efficient, especially in time-sensitive situations.

However, the disadvantages appear to be more prominent and to have a stronger impact on employees. One of the most significant issues is message overload, as a high volume of messages makes it difficult to identify and follow important information, potentially resulting in miscommunication and inefficiency. In addition, continuous notifications disrupt employees' concentration, particularly during tasks requiring sustained attention, leading to reduced productivity, increased errors, and mental fatigue.

Another major concern is the intrusion of work-related communication into employees' private time. Messages often continue beyond working hours, making it difficult for employees to disconnect from work and maintain a healthy work–life balance. This situation creates pressure to remain constantly available and may lead to stress and burnout over time. Furthermore, security concerns and the informal nature of WhatsApp communication raise questions regarding its suitability for formal organizational use, as misunderstandings and data privacy issues may arise.

The study also highlights differences across sectors and organizational roles. Although speed and accessibility are regarded as key advantages in both the public and private sectors, participants from the private sector emphasize security risks and the lack of formality more strongly. In contrast, public sector participants focus more on difficulties in maintaining concentration and separating work from personal life. Similarly, managers tend to value accessibility and efficiency, whereas employees emphasize stress, distraction, and the feeling of being constantly connected to work.

In conclusion, although WhatsApp group messages constitute an important and useful tool in contemporary organizational communication, their disadvantages appear to outweigh their advantages. Therefore, they should not be used as the primary communication channel; rather, they should serve as a supportive tool within clearly defined boundaries. Organizations should establish clear guidelines regarding message timing and content and provide training on effective digital communication practices to promote both organizational efficiency and employee well-being

Kaynaklar

Ada N. (2007). Örgütsel iletişim ve yeni bilgi teknolojileri: Örgütsel iletişim ağları. Ege Academic Review, 7(2), 543-551.

Akgöz, B.E. (2013). Denison'ın kurum kültürü modeli bağlamında iletişim memnuniyetinin kurumsal bağlılığa etkisi [Yayımlanmamış doktora tezi]. Marmara Üniversitesi.

Akıncı V, B., & Okmeydan C. K. (2016). Türkiye'deki moda markalarının sosyal medya üzerinden hedef kitleleri ile kurdukları iletişim ve sosyal müşteri ilişkileri yönetimi. Akdeniz Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi, (25), 64-83. https://doi.org/10.31123/akil.438524

Bahri, S., Fauzi, A., & Ahmad, N. S. (2020). A communication overload scale for use with mobile instant messaging in work management. Digital Business, 1(1), 100003. https://doi.org/10.1016/j.digbus.2021.100003

Baldini, M., & Batuş, G. (2000). İletişim tarihi. Avcıol Basım Yayın.

Barnlund, D. C. (1968). Interpersonal communication; Survey and studies. Houghton Mifflin.

Baron, R. S. (1986). Distraction-conflict theory: Progress and problems. Advances in experimental social psychology, 19, 1-40.

Belli S. (2023). Örgütsel iletişim aracı olarak Whatsapp. M. Kuyucu. & H. Çiftçi. (Ed.), İletişimde güncel çalışmalar-1 (s. 158-167) İksad Publishing House.

Brod, C. (1984). Technostress : The human cost of the computer revolution. Addison-Wesley.

Burke, K., Hyman, S. E., Karmiller, B., Angeles, L., & C Blum, T. W. (1950). A rhetorıc of motıves. Unıversıty of Calıfornıa Press.

Cameron, A,. F., & Webster, J. (2005). Unintended consequences of emerging communication technologies: Instant messaging in the workplace. Computers in Human Behavior, 21(1), 85-103. https://doi.org/10.1016/j.chb.2003.12.001

Castells, M., & Kılıç, E. (2005). Enformasyon çağı : Konomi, toplum ve kültür. Bilgi Üniversitesi.

Clark, S. C. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. Human Relations, 53(6), 747-770. https://doi.org/10.1177/0018726700536001

Craig, R. T. (1999). Communication theory as a field. Communication Theory, 9(2), 119-161. https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.1999.tb00355.x

Creswell, J. W. (2017). Research design : Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. SAGE.

Criscuolo, E. (2021). Perceptions of nurse's personal smartphone use at work [Unpublished doctoral dissertation].Walden University.

Corbin, J., & Strauss, A. (2014). Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory. Sage publications.

Çubukçu C., & Aktürk C. (2021). University students' privacy concerns towards social media platforms: Whatsapp contract change. Veri Bilimi, 4(2), 72-79.

Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness andstructural design. Management Science, 32(5), 554-571. https://doi.org/10.1287/mnsc.32.5.554.

Demir, M., & Yıldız, İ. (2024). Bir iletişim aracının sosyal medyaya dönüşümü: İletişimde metamorföz (WhatsApp özelinde). Digital Communication Journal, 7(13), 50-70.

Dülger, M. (2021). WhatsApp güvenlik değişikliği ne anlama geliyor? Verilerimiz paylaşılacak mı? http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3792407

Elçi, A., Seçkin, Z., & Doğan, O. (2022). A case study on the evaluation of whatsapp groups established for managerial purposes by academicians. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (47), 93-107. https://doi.org/10.52642/susbed.1012770

Erdem C., & Avcı F. (2020). Use of information and communication technologies in ensuring parental involvement in pre-school education: The case of Whatsapp application. Başkent Unıversıtyjournal Of Educatıon, 7(2), 440-452.

Francis, J. J., Johnston, M., Robertson, C., Glidewell, L., Entwistle, V., Eccles, M. P., & Grimshaw, J. M. (2010). What is an adequate sample size? Operationalising data saturation for theory-based interview studies. Psychology and health, 25(10), 1229-1245.

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles Academy of Management Review. 10(1), 76-88.https://doi.org/10.5465/amr.1985.4277352

Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1982). Epistemological and methodological bases of naturalistic inquiry. ECTJ, 30(4), 233-252. https://doi.org/10.1007/BF02765185.

Güdük, Ö., & Önder, E. (2018). Sağlık sektöründe işyeri iletişimi açısından WhatsApp uygulaması kullanımının AHP yöntemi ile değerlendirilmesi. Sağlık Akademisyenleri Dergisi, 5(2), 119-129.

Güney S. (2023). Yönetim ve organizasyon el kitabı - yüksek lisans doktora ve doçentlik sınavları için. Nobel Akademik Yayıncılık.

Güz, N., Yegen, C., & Aydın, B. O. (2019). Dijital propaganda ve politik başarı: 24 Haziran 2018 cumhurbaşkanlığı seçiminin Twitter analizi. Erciyes İletişim Dergisi, 6(2), 1461-1482. https://doi.org/10.17680/erciyesiletisim.522546

Harrison, T. M. & Stephen, T. (1996). Computer networking and scholarly communication in the twenty-first-century university. State University of New York Press.

Ismail, W., Ahmad K., M., Rozman A., Zulkifli, N., & Johari, N. L. (2023). Politeness strategies used by students in communicating through Whatsapp. Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH), 8(10), e002561. https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i10.2561

Jose, X., Kumar, S., & Chandran, P. (2021). Characterization, classification and detection of fake news in online social media networks. 2021 IEEE Mysore Sub Section International Conference (MysuruCon) , 759-765.

Kangal E. (2024). Örgütsel iletişim perspektifinden Phubbing (Sosyotelizm). International Journal of Current Social Science, 3(2), 61-70.

Kanter, R. M., Stein, B., & Jick, T. (1992). The challenge of organizational change : How companies experience it and leaders guide it. Free Press ; Maxwell Macmillan Canada ; Maxwell Macmillan International.

Karaca H., & Açıkel A. (2022). Koronavirüs salgın döneminde uzaktan eğitimle ilgili yaşanan aksaklıkların öğrencigörüşlerine göre AHP yöntemi ile incelenmesi. 4th International Congress of Multidisciplinary Social Sciences, 161.

Karcıoğlu. F, Timuroğlu K., & Çınar O. (2009). Örgütsel iletişim ve iş tatmini ilişkisi–bir uygulama. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi, 63, 59-76.

Kaytan, M., & Doğan, E. T. (2023). Akademik çalışmanın dönüşümünde dijitalleşmenin rolü. Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 24(4), 468-494. https://doi.org/10.53443/anadoluibfd.1288354

Keyton, J. (2017). Communication in organizations. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 4(1), 501-526. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113341

Kitsantas, A., & Dabbagh, N. (2011). The role of web 2.0 technologies in self-regulated learning. New Directions for Teaching and Learning, 2011(126), 99-106. https://doi.org/10.1002/tl.448

Klein, M., & Yerlikaya, İ. (2026). Dijital dönüşümün iş-yaşam dengesi üzerindeki etkileri: türkiye'deki genç profesyonel kadınların deneyimleri. The Journal of Academic Social Science, 169(169), 1-16.

Lacayo A., & Pablos C. D. (2016). Managing relationships and communications in higher education efficiently through digital social networks: The importance of the relational coordination model. Dyna, 83(195), 138-146.

Laudon, K. C. ., & Laudon, J. P. (2007). Management information systems : Managing the digital firm. Pearson.

Lee, A. R., Son, S.-M., & Kim, K. K. (2016). Information and communication technology overload and social networking service fatigue: A stress perspective. Computers in Human Behavior, 55, 51-61. https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.08.011

Lee, F. L. F., & Chan, J. M. (2016). Digital media activities and mode of participation in a protest campaign: a study of the umbrella movement. Information, Communication & Society, 19(1), 4-22. https://doi.org/10.1080/1369118X.2015.1093530

Lelo, T., Meneses, G. S., & Pereira, F. H. (2026). Consequences of digital platforms' use on the work–life balance of Brazilian journalists. New Media & Society, 28(2), 696-719. https://doi.org/10.1177/14614448241302409

Liu, D., & Yang, C. (2016). Media niche of electronic communication channels in friendship: a meta-analysis. Journal of Computer-Mediated Communication, 21(6), 451-466. https://doi.org/10.1111/jcc4.12175

Lowry, P. B., Romano, N. C., Jenkins, J. L., & Guthrie, R. W. (2009). The CMC interactivity model: How interactivity enhances communication quality and process satisfaction in lean-media groups. Journal of Management Information Systems, 26(1), 155-196.

Lunenburg, F.C. & Ornstein, A.C. (2013). Eğitim yönetimi. (Çev: G. Arastaman). Nobel Yayıncılık.

McPhee, R. D., & Zaug, P. (2001). Organizational theory, organizational communication, organizational knowledge, and problematic integration. Journal of Communication, 51(3), 574-591. https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2001.tb02897.x

Omar, N. A., Azmi, N. J., & Ahamad S., N. (2020). Is whatsapp the future of workplace communıcatıon? Investıgatıng the use of whatsapp ın decısıon- makıng epısodes. Journal of Nusantara Studies (JONUS), 5(1), 414-442. https://doi.org/10.24200/jonus.vol5iss1pp414-442

Omipidan, I. A., & Sanusi, B. O. (2024). Rise of social media in the digital age: Whatsapp a threat to effective communication. IMSU Journal of Communication Studies, 8(1), 142-153.

Onwuegbuzie, A. J. , & Collins, K. M. (1990). A typology of mixed methods sampling designs in social science research. The Qualitative report, 12(2), 281-316.

Patton, M. Q. (2014). Qualitative research & Evaluation methods (Bütün, M. & Demir, B. Ş., Ed.).

Peltekoğlu B, F., & Askeroğlu D. E. (2022). Halkla ilişkilerde güncel yaklaşımlar: Public relations review dergisi üzerine bibliyometrik analiz. 11th Internatıonal"Communıcatıon In The New World" Congress, 366-376.

Punch, K. F.(2014). Sosyal araştırmalara giriş : Nicel ve nitel yaklaşımlar (Akyüz Z., Ed.). Hiperlink.

Sabuncuoğlu Z, & Gümüş M. (2016). Örgütsel iletişim. Alfa Aktüel Yayınları.

Scornavacca, E., & Barnes, S. J. (2008). The strategic value of enterprise mobility: Case study insights. Information

Knowledge Systems Management, 7(2), 227-241. https://doi.org/10.3233/IKS-2008-00121.

Sharma, M. K., & Chaturvedi, S. K. (2020). WhatsApp as a modality of expression of delusional misinterpretation. Indian Journal of Social Psychiatry, 36(1), 91–92.

Shockley Z., P. (2014). Fundamentals of organizational communication. Pearson.

Silverman, D. (2013). A very short, fairly ınteresting and reasonably cheap book about qualitative research. Sage Publications. https://doi.org/10.4135/9781526402264

Solmaz B, & Görkemli, H. N. (2012). Yeni bir iletişim alanı olarak sosyal medya kullanımı ve Konya kadın dernekleri örneği. The Journal of Selcuk University Social Sciences Institute, 28, 183-189.

Statista.(2025). Most popular global mobile messenger apps. https://www.statista.com/statistics/258749/most-popular-global-mobile-messenger apps/.

Şen, R., & Akgül, S. K. (2023). WhatsApp dayanışma grupları ve iletişim uygulamaları: 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş depremleri. Afet ve Risk Dergisi, 6(4), 1410-1428.

Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, B. S., & Ragu-Nathan, T. S. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. Journal of management information systems, 24(1), 301-328.

Tang, Y., & Hew, K. F. (2022). The role of mobile instant messaging in supporting lifelong learning. Third International Handbook of Lifelong Learning. Cham, CH: Springer, 1-17.https://doi.org/10.1007/978-3-031-19592-1_45

Tutar, H. (2022). Nitel araştırmalarda geçerlilik ve güvenilirlik: Bir model önerisi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 22(2), 117-140.https://doi.org/10.18037/ausbd.1227323

Türkiye İstatistik Kurumu. (2025). Hanehalkı bilişim teknolojileri (BT) kullanım araştırması. Türkiye İstatistik Kurumu.

Vander, K. S., Puiszis, S. M. , & Brown, E. D. (2009). Schools and social media: First amendment issues arising from student use of the internet. Intellectual Property & Technology Law Journal, 21(4), 11.

Vural, B. (2005).Enformasyon iletişim teknolojileri: Gelişimi, doğası ve ahlai konular. Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yeni Düşüncler Hakemli E-Dergisi, 1, 125-136.

Walther, J. B. (2018). The emergence, convergence, and resurgence of ıntergroup communication theory in computer-mediated communication. Atlantic Journal of Communication, 26(2), 86-97. https://doi.org/10.1080/15456870.2018.1432616

Wang, X., & Hu, G. (2023). How mobile instant messaging affects public employees' daily work: An empirical examination based on stressor-strain-outcome model.Behaviour & Information Technology 44 (11). https://doi.org/10.1080/0144929X.2024.2397681