



Sağlık sektöründe işyeri iletişimi açısından whatsapp uygulaması kullanımının AHP yöntemi ile değerlendirilmesi*

Evaluation of the use of whatsapp application for the workplace communication in the health sector by the AHP method

Özlem Güdük¹, Emrah Önder²

*1. Uluslararası Sosyal Beşeri ve Eğitim Bilimleri Kongresinde sözel sunum olarak sunulmuştur.

¹Istanbul Sağlık Müdürlüğü 2. Bölge Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı, İstanbul
²Istanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Sayısal Yöntemler Anabilim Dalı, İstanbul

Anahtar Kelimeler:
Sağlık Sektörü, WhatsApp Kullanımı, İşyeri İletişimi, AHP Yöntemi

Key Words:
Health Sector, WhatsApp Usage, Workplace Communication, AHP Method

Yazışma Adresi/Address for correspondence:
Özlem Güdük, İstanbul Sağlık Müdürlüğü 2. Bölge Kamu Hastaneleri Hizmetleri Başkanlığı
gudukozlem@gmail.com

Gönderme Tarihi/Received Date:
12.12.2017

Kabul Tarihi/Accepted Date:
05.02.2018

Yayımlanma Tarihi/Published Online:
30.0.2018

DOI:
10.5455/sad.13-1513100712

ÖZET

Giriş: Günümüzde baş döndüren bir hızla gelişen teknoloji, pek çok kolaylığı da beraberinde getirmektedir. Akıllı cihazlar arasında en yoğun kullandığımız akıllı mobil telefonlar, sadece günlük yaşamımızda değil aynı zamanda iş hayatımızın da vazgeçilmez unsurlarından biri olarak yerini almıştır. Akıllı telefonlar ile yapılan anlık mesajlaşma işyeri iletişimde bizlere sunduğu avantajlar açısından giderek artan yoğunlukta kullanılmaktadır. Amaç: Bu çalışmada ülkemizde sağlık alanında çalışan personelin işyeri iletişimde WhatsApp uygulamasını kullanma nedenlerinin neler olduğu ve aynı zamanda uygulamanın kullanımına dair olumlu ve sakıncalı yönlerinin önem sıralamasının oluşturulması amaçlanmıştır. **Yöntem:** Sağlık alanında görev yapmakta olan personel üç ayrı grupta (hemşire, müdür yardımcısı/müdür ve birim sorumlusu/uzman) incelenmiştir, kişilere Saaty'nin 1-9 ölçeği kullanılarak hazırlanan anket uygulanmıştır. Anket sonuçları grup bazında ayrı ayrı Analitik Hiyerarşi Proses (AHP) yöntemi ile analiz edilmiştir. Verilerin güvenilirliği bakımından tutarlılık sonuçları 0,1'den düşük tespit edilmiştir. **Bulgular:** Uygulamanın en önemli kullanım nedeninin "duyuru/bilgilendirme yapmak" olduğu tespit edilmiştir. Her üç grup açısından da; olumlu yönleri arasında ilk sırada "iletişimin çok hızlı ve anında yapılmasına imkan sağlaması" (hemşire: 0,181; uzman: 0,247; müdür: 0,204), sakıncalı yönleri arasında ilk sırada "kişilerin 24 saat boyunca ulaşılabilir olmaları nedeniyle mesai kavramının kaybolması, çalışanların sürekli olarak iş yeri ortamı ve stresine maruz kalmaları" (hemşire: 0,164; uzman: 0,200; müdür: 0,148) yer aldığı gözlenmiştir. **Sonuç:** Sağlık çalışanları işyeri iletişimi için WhatsApp uygulamasını yaygın olarak kullanmaktadır. Her ne kadar uygulama iş hayatına olumlu katkılar yapsa da, kullanımda olumsuz yönleri göz ardı edilmemelidir.

ABSTRACT

Introduction: The technology that develops at a fast pace nowadays brings with it many conveniences. Among the smart devices, the smart mobile phones we use the most intensely are not only in our daily lives, but also as an indispensable part of our business life. Instant messaging with smartphones is being used increasingly in terms of advantages offered by us in business communications. **Objective:** In this study, it is aimed to determine the reasons for using the WhatsApp application in the workplace communication of the personnel working in the health sector in our country and at the same time the importance order of the positive and objectionable aspects of the use of the application. **Method:** The personnel working in the health field were investigated in three different groups (nurse, assistant manager / manager and unit manager / expert) and a questionnaire prepared by using Saaty's 1-9 scale was applied. The results of the questionnaires were analyzed on a group basis by the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. Consistency results for the reliability of the data were found to be lower than 0,1. **Findings:** It has been determined that the most important use of the application is to "announce / inform". For all three groups; (nurse: 0,181; experts: 0,247; managers: 0,204), the first among the objectionable aspects is "the loss of the concept of overtime due to the fact that people are available 24 hours a day" (nurse: 0,164, experts: 0,200, managers: 0,148) were observed in the study population. **Conclusion:** Healthcare workers use the WhatsApp application widely for workplace communication. Although the application makes positive contributions to the business life, the negative aspects of use should not be overlooked.

GİRİŞ

Dünyamız hızla değişmekte ve değişimle birlikte teknoloji de sürekli olarak gelişmektedir. Bu gelişmenin sonucunda insanlığın elektronik aletlere bağımlılığı da giderek artmaktadır (Yu ve Kamarulzama, 2016). Artık yaşantımıza giren hemen hemen her cihaz “akıllı” özelliği taşımaktadır. Akıllı telefonlar, akıllı evler, akıllı arabalar her geçen gün hayatımızda daha fazla rol oynamaktadır (Wet ve Koekemoer, 2016).

Gelişmelerin etkisiyle pek çok alanda olduğu gibi iletişim alanında da sınırlar ortadan kalkmıştır ve bilgiye hızlı bir şekilde erişim imkanı sağlanabilmektedir (Wet ve Koekemoer, 2016). Özellikle mobil telefonların icadı iletişimi kolaylaştırmıştır. Günümüzde akıllı telefon döneminde yaşadığımız inkar edilemez bir gerçektir. Akıllı telefonlar günlük yaşantımızın ayrılmaz bir parçası olarak hayatımızda yer almışlardır. Onlar sayesinde bir tuş ile başkalarıyla iletişim kurabilir, bilgiye erişebilir veya bilgi paylaşabiliriz (Yu ve Kamarulzama, 2016).

Teknoloji, aynı zamanda işyerindeki iletişimi de değiştirmiştir. Her ne kadar teknolojik temelli olsalar dahi elektronik posta, telefon ve sesli mesaj artık geleneksel iletişim kanalları olarak düşünülmektedir (Newman, 2015). Hızlı bir tempoya sahip yaşantımızda bazen elektronik posta bile istediğimiz kadar hızlı bir iletişim kurmamıza olanak sağlayamamaktadır (Yu ve Kamarulzama, 2016; Rittinghouse ve Ransome, 2005). Oysa organizasyonlar rekabetçi bir ortamda hızla ve sürekli olarak değişen iş dünyasında üretken olabilmek için hıza ayak uydurmak zorundadırlar. Bu zorunluluk ise çalışanlar üzerinde baskı olmasına neden olmaktadır. Yöneticiler, çalışanlarının işyerinden ayrılmamaları veya mesai bitiminde işi bırakmamalarını istemektedir. Sonuçta çalışanlar için işyerleri, fiziksel mekanın dışına taşmakta (Wet ve Koekemoer, 2016) ve mesai kavramı esnetilmektedir. Değişen iş dünyası koşullarında pek çok çalışan 7 gün 24 saat ulaşılabilir olma gereksinimi ile karşı karşıyadır.

Sürekli ulaşılabilir olmanın bir yolu akıllı telefona sahip olmaktan geçmektedir. Akıllı telefonlar ile sesli görüşmeler yapılmasının yanında video görüşmeler yapma, mesaj iletilme, elektronik posta gönderme-alma gibi pek çok işlem de yapılabilmektedir. Ülkemizde mobil telefon sahibi olmayan kişi sayısı yok denecek kadar azdır. Digital in 2017 Global Overview raporuna göre ülkemizde cihaz kullanıcılarının %95'i mobil telefon sahibi ve %75'i akıllı telefon kullanmaktadır (Dijital/Ajanslar).

Akıllı telefonların kullanımının artması aynı zamanda anlık mesajlaşma uygulamalarının varlığını da ortaya çıkarmıştır. Anlık mesajlaşma, kişilerin farklı çeşitte

araç tipleri kullanarak birbirleri ile elverişli iletişim kurmalarına olanak sağlayan uygulamaya dayalı bir internet protokolüdür. En yaygın kullanılan şekli bilgisayardan bilgisayara olanıdır, ancak cep telefonu gibi mobil araçlar ile de uygulanmaktadır. Öyle ki mobil telefonlar ile paylaşılan içeriğin %77'den fazlasının mesajlaşma uygulamaları aracılığı ile iletildiği tespit edilmiştir (Rogers, 2016). WhatsApp, Line, Telegram, Viber and WeChat gibi sık kullanılan anlık mesajlaşma uygulamaları ile kendimiz için arkadaş grupları oluşturabilir, kişilerin online veya offline olup olmadıklarına dair bilgi sahibi olabiliriz (Yu ve Kamarulzama, 2016; Rittinghouse ve Ransome, 2005).

Günlük hayatta olduğu kadar, işyerinde de anlık mesajlaşma ile iletişim kurmak giderek daha popüler hale gelmektedir. Özellikle sağlık ve eğitim gibi iş birliği ve koordinasyonun çok önemli olduğu alanlarda düşük maliyetli olan hızlı, çevik ve efektif işyeri iletişimi sağlanabilmektedir (Berjon ve ark., 2015). Elbette ki her konuda olduğu gibi anlık mesajlaşmanın iş yerinde kullanımı hakkında da kişilerin farklı görüşleri mevcuttur. Örneğin; bazı çalışanların “iş yerinde anlık mesajlaşma kullanımının zaman kazandırdığı ve bu sayede daha hızlı bir şekilde bilgiye ulaştıklarını” ifade etmelerine rağmen, bazı çalışanlar ise işyerinde yapılan anlık mesajlaşmanın can sıkıcı derecede işlerde kesintiye uğrattığını düşünmektedir (Newman, 2015).

Anlık mesajlaşma uygulamalarından biri olan WhatsApp'ın genel kullanım özelliğine bakıldığında, dünyanın her yerinde ücretsiz olarak hızlı, kolay ve güvenilir iletişim sağlayan bir uygulama olduğu görülmektedir (<https://www.whatsapp.com/about/>). Uygulama, dünya genelinde 107 ülkede kullanım açısından 1 numaradır (SimilarWeb) ve tüm dünyada 180'den fazla ülkede 1 milyardan fazla kullanıcı bulunmaktadır. Türkiye'de ise, Statista tarafından yayınlanan raporun 2016 verilerine göre nüfusun %40'ı WhatsApp kullanmaktadır (Statista).

Uygulama, kullanıcılarına anlık mesajlaşma ve sesli veya görüntülü arama yapabileme imkanları sunar. Aynı zamanda metin, belge, video, resim ve konum gönderebilme olanakları tanımaktadır. Grup sohbetleri sayesinde 256 kişiye kadar oluşan bir topluluk ile grup kurulabilir ve aynı anda toplu mesajlaşma yapılabilir (https://www.whatsapp.com/about/). Yapılan literatür çalışması sonucunda görülmektedir ki; WhatsApp uygulaması bu çok yönlü özellikleri sayesinde sadece günlük hayatta değil, işyeri iletişiminde de sıklıkla kullanılan bir araç haline gelmiştir.

Bu çalışmada ülkemizde sağlık alanında WhatsApp uygulaması kullanımının en önemli nedenlerinin neler olduğu ve uygulamayı işyeri iletişimde kullanma

açısından olumlu ve sakıncalı yönlerinin sıralanması amaçlanmıştır. Çalışmanın sağlık politikası düzenleyicileri, sağlık akademisyenleri ve sektörde çalışanlar açısından yararlı olacağı düşünülmektedir.

SAĞLIK SEKTÖRÜNDE WHATSAPP UYGULAMASININ KULLANIMI

Hızla gelişen teknoloji, bütün diğer sektörler gibi sağlık sektöründe de etkilerini göstermektedir. Bilgi teknolojilerinin yoğun bir şekilde kullanıldığı, doğru bilgiye en hızlı şekilde erişimin önem kazandığı bu sektörde iletişim çok değerlidir. Özellikle sağlık profesyonelleri mümkün olduğunca en hızlı ve doğru bilgiye ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle sağlık sektöründe çalışanlar yeni teknolojiye uyum sağlamakta her zaman hızlıdırlar (Younger ve Morgan, 2011, S3).

Akıllı telefon, tablet ve mobil uygulamaların çoğalması sağlık ve sağlık bakımında da hızlı gelişmelere neden olmaktadır. Özellikle sağlık çalışanları meslektaşlarından destek almak için sosyal uygulamalar vasıtası ile iletişim kurmakta veya onları birer eğitim aracı olarak kullanabilmektedir. Instagram ve WhatsApp gibi son yılların en trend sosyal araçları sağlık alanında bilginin paylaşılması ve tartışma ortamlarının oluşturulması için kullanılmaktadır. WhatsApp'da metin, belge ve görüntü paylaşmak klinik karar verme ve hasta bakımında önemli bir rol oynayabilmektedir (Boulos ve ark., 2016).

Literatür incelendiğinde günümüzde sağlık alanında anlık mesajlaşma ile iletişimin sıklıkla kullanıldığı görülmektedir. İngiltere'de yüz ve çene cerrahisi alanında çalışan kıdemsiz doktorların birbirleri ve meslektaşları arasında işyeri iletişimi için hangi yöntemi kullandıklarını araştıran çalışmada, en çok kullanılan yönetimin anlık mesajlaşma olduğu tespit edilmiştir (Linares ve Breeze, 2015). Son yıllarda sağlık sektöründe yer alan farklı branşlarda WhatsApp kullanımının etkilerini değerlendirmek için çalışmalar yapılmıştır. Bu çalışmalar, uygulamanın sektörde işyeri iletişimi için yaygın bir şekilde kullanıldığını ve kullanıcılar açısından faydalı bulunduğunu göstermektedir.

2014 yılında Batı Afrika'da Ebola salgını sırasında BBC Word Service editörü hastalıkla ilgili hayat kurtarıcı bilgileri yaymak için o dönemde ülkede en yaygın olarak kullanılan mobil uygulama olması nedeniyle WhatsApp'ı kullanmıştır. Uygulama aracılığıyla halk ile ses klipleri, görüntü ve yazılı bilgi paylaşmıştır. Oluşturulan gruplar sayesinde kişiler BBC ekibine merak ettikleri birçok soruyu sorma şansı yakalamıştır.

Dokuz aylık bir süre zarfında uygulama sayesinde 25.000'den fazla kişiye ulaşılmıştır (Rogers, 2016).

Willemsen (2015) tarafından yapılan çalışmada, üniversitede okuyan hemşirelik lisans öğrencilerinin birinci basamak sağlık bakımı eğitimlerinin WhatsApp aracılığıyla gelişimi değerlendirilmiştir. Çalışmaya göre WhatsApp kullanımı, öğrencilerin sağlık değerlendirme becerilerinin teori ve klinik açıdan bütünleştirmelerine destek olduğunu göstermektedir. Öğrenciler, uygulama sayesinde eğitimlerinde pozitif deneyim yaşadıklarını vurgulamışlardır. Uygulama ile yürütülen karşılıklı iletişimin; koordineli bir şekilde yapılan uygulamalar, kursla ilgili bilginin paylaşılması ve öğretme-öğrenme sürecinde akademik desteğin sürdürülmesi için sanal bir alan sağladığı görülmüştür.

Henry ve arkadaşları (2016) yaptıkları çalışmada Kenya'da görev yapan toplum sağlığı çalışanlarının denetim ve profesyonel gelişme konularında WhatsApp uygulamasını nasıl kullandıklarını incelemişlerdir. Çalışma için oluşturulan WhatsApp öğrenme gruplarına 41 kullanıcı kayıt olmuş ve altı ay içinde 1830 mesaj gönderilmiştir. Çalışmaya katılanlar uygulamanın karşılıklı eğitim için bir fırsat olduğunu, bilgi paylaşımı sayesinde salgın gibi acil durumlarda uygulamanın faydalı olduğunu, uygulama ile gözetmenlerin sahaya daha iyi hakim oldukları ve geri dönüş yapabildiklerini bildirmişlerdir.

Laboratuvar personeli tarafından WhatsApp kullanmanın etkilerini ölçmek amacıyla yapılan bir çalışmada ise; uygulama, iletişim konusunda önemli derecede kolaylık sağlaması nedeniyle kullanıcılar tarafından faydalı bulunmuştur. Kullanıcılar bilginin kolay iletilmesi, üstlerinden gerekli talimatları alma, herhangi bir acil durum/kaza, kritik uyarı raporlama, akademik aktiviteler ve çalışma cetveli hakkında bilgilendirilme, mesai arkadaşları veya üstleri ile resim paylaşma ve sağlıklı kişiler arası ilişkiler sürdürme yönünden uygulamayı olumlu bulmuşlardır (Dorwal ve ark., 2016).

Aljaad ve Hamad (2017) üniversitede eğitim gören kız öğrencilerin eğitimlerinde WhatsApp'ı kullanmaları üzerine bir çalışma yapmıştır. Çalışmaya katılan öğrencilerin çoğunluğunun (%69,4) eğitim amacıyla en sık kullandıkları sosyal medya uygulamasının WhatsApp olduğu görülmüştür. Çalışmanın sonucuna göre WhatsApp, öğrencilerin eğitim programlarını, bilimsel araştırmalarını ve öğrenci kulüplerindeki aktivitelerini olumlu yönde etkilemektedir.

Raiman ve arkadaşları (2017) tarafından anlık mesajlaşma iletişiminin tıp öğrencilerinin klinik eğitimde uygulanabilirliği ve kabul edilebilirliği üzerine yapılan çalışmada, WhatsApp uygulamasının

işbirlikçi bir şekilde öğrenmeye katkı sağladığını tespit edilmiştir. Öğrenciler, uygulama sayesinde kaynaklara hızlı bir şekilde erişebilme, simultane olarak interaktif bir grupta tartışma yapabilmeye, resim ve web sayfa bağlantılarını gönderme fonksiyonlarını faydalı ve eşsiz bir akıllı telefon özelliği olarak düşünmektedirler.

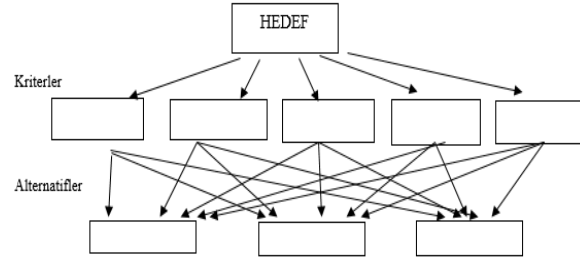
Görüldüğü gibi sağlık alanında WhatsApp uygulaması kullanıcılarına pek çok olumlu deneyim yaşatmaktadır. Bu olumlu deneyimlerin yanı sıra uygulamanın kullanılması sonucunda sağlık sektöründe yaşanabilecek bazı olumsuz yönler de bulunmaktadır. Bunlardan bazıları; yapılan işin sık sık bölünmesi, kişiler tarafından algılanan aciliyet farkı, sözlü iletişimin azalması, 24 saat boyunca online olma durumu, WhatsApp ile yapılan iletişimin kolaylıkla kağıda aktarılamaması, hastaya ait tıbbi bilgilerin iletişime kolaylıkla dahil edilememesi ve hastanın kimliğinin kolaylıkla belirtilememesi olarak sıralanmaktadır. Ayrıca internet bağlantı sorunları, bazı vakalarda iletişimin devamlılığının sınırlı olması ve görüntü kalitesindeki çeşitlilik diğer sorunlardan bazılarıdır. Yine hasta bilgilerinin gizliliğini ihlal etme riski ve veri güvenliği ihtiyaçları konularında da endişeler bulunmaktadır (Boulos va ark., 2016). Ayrıca çalışanların sürekli olarak mesajla uyarılması üretkenliklerinde azalmaya neden olabilmektedir. Anlık mesajlaşma uygulamalarının sohbet odaları gibi informal olmayan iletişim için kurgulanması nedeniyle çalışanlar kendilerini işyeri ortamından daha rahat hissetmelerine sebep olabileceği için uygun olmayan şakalaşmalar, yorumlar ve dedikoduların paylaşılması sonucunda işyerinde olması gereken profesyonel yaklaşımın zarar görebileceği de göz önünde bulundurulmaktadır (Guerin, 2017, S.93).

ANALİTİK HİYERARŞİ PROSESİ (AHP)

Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP), birden fazla kriterin bulunduğu karmaşık problemlerde karar almaya yardımcı olmak üzere 1970'lerde Thomas Saaty tarafından geliştirilmiştir (Cebeci). AHP, çok sayıda karar vericinin çok sayıda kriter ve alternatifler arasından seçim yapmalarına yardımcı olur.

AHP'de karar alma sürecinde belirli bir sıra halinde izlenmesi gereken aşamalar bulunmaktadır (Saaty, 2008, 85; Yıldırım ve Önder, 2015, 21). Bu aşamalar aşağıda maddeler halinde belirtilmektedir;

1. Çalışmaya ait problemi tanımlama ve problemin çözümü için gerekli olan bilginin neler olduğuna karar verme.
2. Karar hiyerarşisini oluşturma. Karar hiyerarşisinde en üst sırada hedef, daha sonra ana kriterler ve varsa alt kriterler olmak üzere 3 aşamalı bir yerleştirme yapılmalıdır. Karar hiyerarşisine ait model Şekil 1'de gösterilmektedir.



Şekil 1: Karar Hiyerarşisi

Kaynak: Saaty ve Vargas, Models, Methods, Concepts & Applications of the Analytic Hierarchy Process. s3.

3. Kriterlere ait ikili karşılaştırma matrisinin oluşturulması. İkili karşılaştırma matrisinde probleme ait kriterler tespit edilir. Kriterlerin tespit edilmesinde uzman görüşlerinden yararlanılabilmektedir.
4. Kriterlere ait ağırlıkların karşılaştırılması ile elde edilen önceliklerin kullanılması. Ağırlıkların karşılaştırılması için Saaty'nin 1-9 ölçeğinden faydalanılır. Böylece her bir kriterin birbiri ile ikili karşılaştırmaları yapılarak bir matris elde edilir. Saaty'nin ölçeğinde ikili karşılaştırmalarda 1 eşit değer olarak kabul edilirken, 1/9 en düşük değeri, 9 ise en yüksek değeri temsil etmektedir. Önem dereceleri ile ilgili detaylı açıklama Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1: İkili Karşılaştırmalarda Kullanılan Önem Düzeyleri

Önem Derecesi	Tanım	Açıklama
1	Eşit Önemde	İki faktörün önem dereceleri birbirine göre eşit düzeydedir.
3	Orta Düzeyde Önemli	Faktörlerden biri diğerine göre biraz daha önemlidir.
5	Güçlü Düzeyde Önemli	Faktörlerden biri diğerine göre güçlü bir şekilde daha önemlidir.
7	Çok Güçlü Düzeyde Önemli	Faktörlerden biri diğerine göre oldukça güçlü bir şekilde daha önemlidir.
9	Mutlak Düzeyde Önemli	Faktörlerden biri diğerine göre mutlak düzeyde daha önemlidir.
2,4,6,8	Ara Değerler	

Kaynak: Saaty, The Analytic Hierarchy Process-What It Is And How It Is Used, 1987.

AHP'nin uygulanmasında bir sonraki adım, ikili karşılaştırmaların sonuçlarının tutarlılık açısından değerlendirilmesidir. Tutarlılık değerlendirmesi için uzmanlar tarafından verilen cevapların geometrik ortalaması alınır. Tutarlılık oranının 0,1'den küçük olması istenmektedir. Bulunan sonucun orandan büyük olması halinde tekrar değerlendirme yapılması

gerekecektir. Tutarlılık analiz sonucu uygun olan veriler analiz edilecektir.

ARAŞTIRMA

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, ülkemizde sağlık alanında WhatsApp uygulaması kullanımının en önemli nedenlerinin neler olduğu ve uygulamayı işyeri iletişimde kullanma açısından olumlu ve sakıncalı yönlerinin sıralanması amaçlanmıştır.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmada kullanılan anket 2017 yılı Eylül-Kasım ayları arasında İstanbul İlinde kamuya bağlı sağlık kurumlarında çalışan kişilere uygulanmıştır. Çalışanlar; hemşire, uzman/birim sorumlusu ve müdür yardımcısı/müdür pozisyonlarında görev yapan üç farklı gruba ayrılmıştır. Toplam 80 kişiye anket dağıtılmış olup, hemşire grubundan 3, uzman grubundan 2 kişi olmak üzere anketi uygun doldurmadığı tespit edilen kişilerin sonuçları çalışmaya dahil edilmemiştir. Her gruptan 25'er kişi olmak üzere toplam 75 kişi tarafından uygun olarak doldurulan anketler AHP yöntemi ile analiz edilmiştir.

Veri Toplama Aracı

Veriler anket aracılığıyla toplanmıştır. Anket toplam 74 sorudan oluşmaktadır. Birinci kısmında demografik ve iş yeri çalışması ile ilgili verilerden oluşan 7 adet soru bulunmaktadır. İkinci kısmında ise çalışmada kullanılacak olumlu ve sakıncalı yönler için tespit edilen kriterlere ait ikili karşılaştırma matrisleri oluşturulmuştur. Saaty'nin 1-9 ölçeği kullanılarak hazırlanan karşılaştırma matrislerinin sayısı 66 adettir. Ayrıca bir adet soru ile çalışanlardan işyerinde WhatsApp kullanım nedenlerini 5'li likert ölçeği kullanılarak sıralandırmaları istenmiştir.

Karşılaştırma matrislerinin hazırlanmasında öncelikli olarak, literatür taraması sonucunda elde edilen veriler derlenmiş ve WhatsApp kullanımının olumlu ve sakıncalı yönleri tespit edilmiştir. Tespit edilen olumlu ve sakıncalı yönler aşağıda maddeler halinde sıralanmıştır;

Sakıncalı Yönler:

1. Bilgi güvenliği ve hasta mahremiyeti konularında zayıf olması.
2. Verilerin dosyalanamaması, kurumsal bir arşivde saklanamaması.
3. Zaman zaman günlük işlerden alıkoyacak şekilde sürekli olarak mesaj gelmesi.

4. Bazen paylaşılan verilerin bazı grup üyelerini ilgilendirmeyecek, ilgisiz konular olması. dolayısı ile grup üyelerinin gereksiz yere meşgul edilmesi.

5. İnfomal bir iletişim kanalı olması nedeniyle bazen grup üyelerinin işyeri iletişimde resmiyet kurallarını esnetmeleri.

6. Kişilerin 24 saat boyunca ulaşılabilir olmaları nedeniyle mesai kavramının kaybolması, çalışanların sürekli olarak iş yeri ortamı ve stresine maruz kalmaları.

7. WhatsApp ile yapılan iletişimin kurum kalite dokümanlarında yer almaması.

8. Akıllı telefonu bulunmayan kişiler tarafından kullanılamaması.

9. WhatsApp'a giriş yapmak için herhangi bir şifreye ihtiyaç yoktur, bu nedenle oturuma başkaları tarafından rahatlıkla erişilebilir (Taneja ve Rawat, 2015).

10. Birisini gruba eklemek veya çıkarmak için o kişinin izninin alınmasına gerek yoktur. Dolayısı ile kişiler istemedikleri halde bir gruba üye olabilmektedirler.

11. Bir gruba üye olunduğu takdirde gruptaki tüm üyeler telefon numaranızı görebilmektedir.

Olumlu Yönler:

1. İletişimin çok hızlı ve anında yapılmasına imkan sağlaması.

2. Aynı anda birden çok kişi ile iletişim kurulabilmesi.

3. Konuya özel gruplar oluşturularak, grup üyeleri arasında karşılıklı iletişim sağlanması.

4. Resim, ses, doküman, video kayıtları gibi pek çok farklı veri formunun paylaşılabilmesi.

5. Kullanımı kolay bir uygulama olması.

6. Ucuz ve hatta kablosuz internet erişimi olan mekanlar için ücretsiz bir iletişim kanalı olması.

7. Mesajın karşı tarafa iletildiği ve alıcı tarafından okunduğu bilgileri göndericiye bildirilmektedir. Böylece alıcının bilgilendirildiğinden emin olunabilmektedir.

Çalışanlara uygulanan anketin tutarlılık sonucunun gruplar bazında ayrı ayrı değerlendirildiğinde tüm sonuçlara ait tutarlılık oranlarının 0,1'den düşük olduğu, dolayısı ile analize uygun olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmanın sadece İstanbul ilini kapsamı kısıtlılıklarından birisidir. Diğer bir kısıtlılığı ise çalışmada sağlık çalışanları arasında sadece gruplar düzeyinde WhatsApp kullanımı açısından farklılık olup olmadığının incelenmesidir. Katılımcıların yaş

ve eğitim durumuna ait verilerde anlamlı farklılık olmadığı gözlemlendiği için bu parametreler açısından analiz yapılmamıştır.

BULGULAR

Çalışmaya katılan tüm çalışanlar yaş dağılımları açısından incelendiğinde, neredeyse tamamının (%99) 21 ila 50 yaş aralığında olduğu görülmektedir. En kalabalık yaş grubunu 31-40 yaş arası grup (%51) oluşturmaktadır.

Cinsiyet açısından bakıldığında ise, çalışmaya katılanların %68'i (51 kişi) kadın, %32'si (24 kişi) erkek olarak dağılmaktadır.

Eğitim durumları incelendiğinde katılımcıların %59 oranında yüksek lisans düzeyinde eğitime sahip oldukları, bu grubu %32'lik oranla lisans düzeyi eğitim alanların takip ettikleri gözlenmektedir.

Katılımcıların toplam çalışma süreleri değerlendirildiğinde, yaş dağılımlarına uygun olarak 1-30 yıl arasında değişiklik göstermekte olduğu tespit

edilmiştir. Sadece 2 katılımcının 31 yıl üzeri çalışma süresine sahip olduğu görülmektedir.

Çalışmaya katılanlara ait demografik ve işyeri verileri Tablo 2'de gösterilmektedir.

Çalışanların akıllı telefon kullanma durumları değerlendirildiğinde, tüm katılımcılar tarafından olumlu yanıt alınmıştır. Yine tüm katılımcılar işyeri iletişimi için WhatsApp uygulamasını kullandıklarını ifade etmişlerdir (Tablo 3).

Sağlık çalışanlarından işyeri iletişimde WhatsApp kullanım nedenlerini 5'li likert ölçeği kullanılarak sıralama yapılması istenmiştir. Sonuçlar katılımcı grupları açısından ayrı ayrı değerlendirildiğinde aşağıda yer alan sonuçlar tespit edilmiştir.

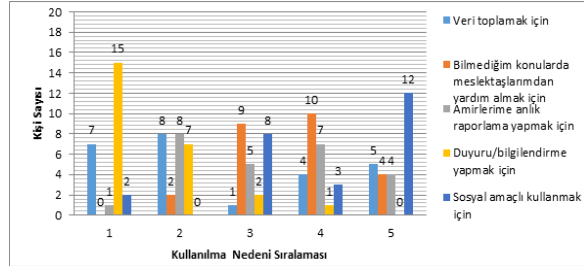
Uzman grubunda çalışanların birinci sırada duyuru/bilgilendirme yapmak için, ikinci sırada veri toplamak ve amirlerine anlık raporlama yapmak için ve üçüncü sırada bilmediği konularda meslektaşlarından yardım almak için kullandıkları. En az kullanım nedenlerinin ise sosyal amaçlı (sadece işyerinde kullanım açısından değerlendirilmiştir) olduğu tespit edilmiştir (Grafik 1).

Tablo 2: Katılımcılara Ait Demografik Veriler

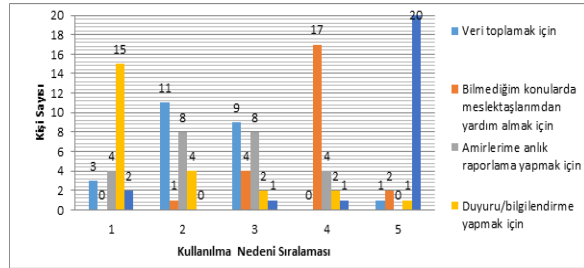
Demografik Özellik	Dağılım Grupları	Sayı	Yüzde (%)
Yaş	20 yaş ve altı	0	0
	21-30 yaş arası	15	20
	31-40 yaş arası	38	51
	41-50 yaş arası	21	28
	51 ve üstü	1	1
	Toplam		75
Cinsiyet	Kadın	51	68
	Erkek	24	32
	Toplam	75	100
Eğitim Durumu	Lise Mezunu	2	3
	Ön lisans Mezunu	4	5
	Lisans Mezunu	24	32
	Yüksek Lisans Mezunu	45	59
	Doktora ve Üstü Eğitim	1	1
	Toplam	75	100
İşyerindeki Pozisyonu	Hemşire/ Sağlık Memuru/ATT/Ebe	25	33,3
	Müdür Yardımcısı / Müdür	25	33,3
	Birim Sorumlusu / Uzman (Genel Sekreterlik/İl Sağlık Müd./Halk Sağ. Müd./Sağlık Bakanlığı Çalışanı)	25	33,3
	Toplam	75	100
	Toplam Çalışma Süresi	1 yıldan az	1
	1-10 yıl arası	24	32
	11-20 yıl arası	32	43
	21 ve 30 yıl arası	16	21
	31 yıl ve üzeri	2	3
	Toplam	75	100

Tablo 3: Katılımcıların Akıllı Telefon Kullanma Durumları

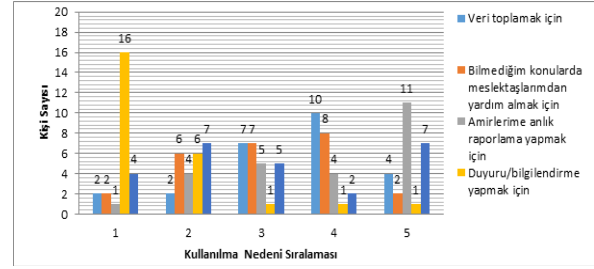
Akıllı Telefon/WhatsApp Kullanım Durumları	Evet/Hayır	Sayı	Yüzde (%)
Akıllı Telefon Kullanma Durumu	Evet	75	100
	Hayır	0	0
	Toplam	75	100
İşyeri İletişimi İçin WhatsApp Kullanma Durumu	Evet	75	100
	Hayır	0	0
	Toplam	75	100

**Grafik 1:** Uzman/Birim Sorumlusu Pozisyonunda Çalışanların WhatsApp Kullanma Nedenleri

Müdür yardımcısı/müdür grubunda çalışanlar açısından; birinci sırada duyuru/bilgilendirme yapmak için, ikinci sırada veri toplamak için, üçüncü sırada amirlerine anlık raporlama yapmak için, dördüncü sırada bilmediği konularda meslektaşlarından yardım almak için uygulamanın kullanıldığı görülmektedir. En az kullanım nedenlerinin ise sosyal amaçlı (sadece işyerinde kullanım açısından değerlendirilmiştir) olduğu tespit edilmiştir (Grafik 2).

**Grafik 2:** Müdür Yard./Müdür Pozisyonunda Çalışanların WhatsApp Kullanma Nedenleri

Hemşire grubunda çalışanlar açısından; birinci sırada duyuru/bilgilendirme yapmak için, ikinci sırada sosyal amaçlı (sadece işyerinde kullanım açısından değerlendirilmiştir), üçüncü sırada veri toplamak, dördüncü sırada bilmediği konularda meslektaşlarından yardım almak için uygulamanın kullanıldığı görülmektedir. En az kullanım nedenlerinin ise amirlerine anlık raporlama yapmak için olduğu tespit edilmiştir (Grafik 3).

**Grafik 3:** Hemşire Pozisyonunda Çalışanların WhatsApp Kullanma Nedenleri

WhatsApp Uygulaması Kullanmanın Olumlu Yönler Açısından Değerlendirilmesi

Uzman/birim sorumlusu pozisyonunda çalışan grubun sonuçları incelendiğinde; olumlu yönleri açısından birinci sırada “İletişimin çok hızlı ve anında yapılmasına imkan sağlaması” (0,247) olarak belirlenmiştir. İkinci sırada ise, “Mesajın karşı tarafa iletildiği ve alıcı tarafından okunduğu bilgileri göndericiye bildirilmektedir. Böylece alıcının bilgilendirildiğinden emin olunabilmektedir” (0,201) özelliği yer almaktadır (Tablo 4).

Müdür yardımcısı/müdür grubundaki önem sıralamasında en üst sırada “İletişimin çok hızlı ve anında yapılmasına imkan sağlaması” (0,204), ikinci sırada “Resim, ses, doküman, video kayıtları gibi pek çok farklı veri formunun paylaşılabilmesi” (0,196) ve üçüncü sırada ise “Mesajın karşı tarafa iletildiği ve alıcı tarafından okunduğu bilgileri göndericiye bildirilmektedir. Böylece alıcının bilgilendirildiğinden emin olunabilmektedir” (0,179) yer almaktadır (Tablo 5).

Hemşire grubunda olumlu özellikler açısından en yüksek puanı “Mesajın karşı tarafa iletildiği ve alıcı tarafından okunduğu bilgileri göndericiye bildirilmektedir. Böylece alıcının bilgilendirildiğinden emin olunabilmektedir” (0,181) ve “İletişimin çok hızlı ve anında yapılmasına imkan sağlaması” (0,181) almış olduğu görülmektedir. “Resim, ses, doküman, video kayıtları gibi pek çok farklı veri formunun paylaşılabilmesi” (0,156) üçüncü sırada bulunmaktadır (Tablo 6).

Tablo 4: Olumlu Yönler Açısından Uzman Grubuna Ait Faktörler

Öncelikler Vektörü $\lambda_{maks}= 7,06$; $CI=0,01$; $RI= 1,32$; $CR= 0,007$	
Faktörler	Ağırlıklar
Aynı anda birden çok kişi ile iletişim kurulabilmesi.	0,080
Konuya özel gruplar oluşturarak, grup üyeleri arasında karşılıklı iletişim sağlanması.	0,155
Resim, ses, doküman, video kayıtları gibi pek çok farklı veri formunun paylaşılabilmesi.	0,184
Kullanımı kolay bir uygulama olması.	0,067
Ucuz ve hatta kablosuz internet erişimi olan mekanlar için ücretsiz bir iletişim kanalı olması.	0,067
İletişimin çok hızlı ve anında yapılmasına imkan sağlaması.	0,247
Mesajın karşı tarafa iletildiği ve alıcı tarafından okunduğu bilgileri göndericiye bildirilmektedir. Böylece alıcının bilgilendirildiğinden emin olunabilmektedir.	0,201

Tablo 5: Olumlu Yönler Açısından Müdür Yardımcısı / Müdür Grubuna Ait Faktörler

Öncelikler Vektörü $\lambda_{maks}= 7,09$; $CI=0,02$; $RI= 1,32$; $CR= 0,012$	
Faktörler	Ağırlıklar
Aynı anda birden çok kişi ile iletişim kurulabilmesi.	0,105
Konuya özel gruplar oluşturarak, grup üyeleri arasında karşılıklı iletişim sağlanması.	0,145
Resim, ses, doküman, video kayıtları gibi pek çok farklı veri formunun paylaşılabilmesi.	0,196
Kullanımı kolay bir uygulama olması.	0,084
Ucuz ve hatta kablosuz internet erişimi olan mekanlar için ücretsiz bir iletişim kanalı olması.	0,087
İletişimin çok hızlı ve anında yapılmasına imkan sağlaması.	0,204
Mesajın karşı tarafa iletildiği ve alıcı tarafından okunduğu bilgileri göndericiye bildirilmektedir. Böylece alıcının bilgilendirildiğinden emin olunabilmektedir.	0,179

Tablo 6: Olumlu Yönler Açısından Hemşire Grubuna Ait Faktörler

Öncelikler Vektörü $\lambda_{maks}= 7,18$; $CI=0,03$; $RI= 1,32$; $CR= 0,02$	
Faktörler	Ağırlıklar
Aynı anda birden çok kişi ile iletişim kurulabilmesi.	0,109
Konuya özel gruplar oluşturarak, grup üyeleri arasında karşılıklı iletişim sağlanması.	0,145
Resim, ses, doküman, video kayıtları gibi pek çok farklı veri formunun paylaşılabilmesi.	0,156
Kullanımı kolay bir uygulama olması.	0,107
Ucuz ve hatta kablosuz internet erişimi olan mekanlar için ücretsiz bir iletişim kanalı olması.	0,122
İletişimin çok hızlı ve anında yapılmasına imkan sağlaması.	0,181
Mesajın karşı tarafa iletildiği ve alıcı tarafından okunduğu bilgileri göndericiye bildirilmektedir. Böylece alıcının bilgilendirildiğinden emin olunabilmektedir.	0,181

WhatsApp Uygulaması Kullanmanın Sakıncalı Yönler Açısından Değerlendirilmesi

WhatsApp kullanımının sakıncalı yönlerine dair uzman/birim sorumlusu pozisyonunda görev yapanların sonuçları incelenmiş ve en sakıncalı bulunan özellik "Kişilerin 24 saat boyunca ulaşılabilir olmaları nedeniyle mesai kavramının kaybolması, çalışanların sürekli olarak iş yeri ortamı ve stresine

maruz kalmaları" (0,200) olarak tespit edilmiştir. İkinci sırada "Birisini gruba eklemek veya çıkarmak için o kişinin izninin alınmasına gerek olmaması nedeniyle, istemedikleri halde kişilerin bir gruba üye yapılabilmesi" (0,146) ve üçüncü sırada "Bazen paylaşılan verilerin bazı grup üyelerini ilgilendirmeyecek, ilgisiz konular olması, dolayısı ile grup üyelerinin gereksiz yere meşgul edilmesi" (0,119) bulunmaktadır (Tablo 7).

Tablo 7: Sakıncalı Yönler Açısından Uzman/Birim Sorumlusu Grubuna Ait Faktörler

Öncelikler Vektörü	
$\lambda_{maks}= 10,14; CI=0,015; RI= 1,49; CR= 0,010$	
Faktörler	Ağırlıklar
Bilgi güvenliği ve hasta mahremiyeti konularında zayıf olması.	0,061
Verilerin dosyalanamaması, kurumsal bir arşivde saklanamaması.	0,045
Günlük işlerden alıyacak şekilde sürekli olarak mesaj gelmesi.	0,068
Bazen paylaşılan verilerin bazı grup üyelerini ilgilendirmeyecek, ilgisiz konular olması, dolayısı ile grup üyelerinin gereksiz yere meşgul edilmesi.	0,119
İnformal bir iletişim kanalı olması nedeniyle bazen grup üyelerinin işyeri iletişiminde resmiyet kurallarını esnetmeleri.	0,085
Kişilerin 24 saat boyunca ulaşılabilir olmaları nedeniyle mesai kavramının kaybolması, çalışanların sürekli olarak iş yeri ortamı ve stresine maruz kalmaları.	0,200
WhatsApp ile yapılan iletişimin kurum kalite dokümanlarında yer almaması.	0,075
Akıllı telefonu bulunmayan kişiler tarafından kullanılamaması.	0,085
Birisini gruba eklemek veya çıkarmak için o kişinin izninin alınmasına gerek olmaması nedeniyle, istemedikleri halde kişilerin bir gruba üye yapılabilmesi.	0,146
Bir gruba üye olduğu takdirde gruptaki tüm üyeler tarafından telefon numaranızın görülebilmesi.	0,115

Müdür yardımcısı/müdür pozisyonunda görev yapanların sonuçları açısından en sakıncalı bulunan özelliklerin ilk üç sıralaması “*Kişilerin 24 saat boyunca ulaşılabilir olmaları nedeniyle mesai kavramının kaybolması, çalışanların sürekli olarak iş yeri ortamı ve stresine maruz kalmaları*” (0,148), “*Birisini gruba eklemek veya çıkarmak için o kişinin izninin alınmasına gerek olmaması nedeniyle, istemedikleri halde kişilerin bir gruba üye yapılabilmesi*” (0,131) ve “*Bir gruba üye olduğu takdirde gruptaki tüm üyeler tarafından telefon numaranızın görülebilmesi*” (0,131) olarak tespit edilmiştir (Tablo 8).

Hemşire grubunun sakıncalı özellikleri verdiği cevaplar açısından “*Kişilerin 24 saat boyunca ulaşılabilir olmaları nedeniyle mesai kavramının kaybolması, çalışanların sürekli olarak iş yeri ortamı ve stresine maruz kalmaları*” (0,164), “*Birisini gruba eklemek veya çıkarmak için o kişinin izninin alınmasına gerek olmaması nedeniyle, istemedikleri halde kişilerin bir gruba üye yapılabilmesi*” (0,130) ve “*Bazen paylaşılan verilerin bazı grup üyelerini ilgilendirmeyecek, ilgisiz konular olması, dolayısı ile grup üyelerinin gereksiz yere meşgul edilmesi*” (0,109) ilk üç sırada yer almaktadır (Tablo 9).

Tablo 8: Sakıncalı Yönler Açısından Müdür Yardımcısı / Müdür Grubuna Ait Faktörler

Öncelikler Vektörü	
$\lambda_{maks}= 10,16; CI=0,018; RI= 1,49; CR= 0,012$	
Faktörler	Ağırlıklar
Bilgi güvenliği ve hasta mahremiyeti konularında zayıf olması.	0,111
Verilerin dosyalanamaması, kurumsal bir arşivde saklanamaması.	0,097
Günlük işlerden alıyacak şekilde sürekli olarak mesaj gelmesi.	0,072
Bazen paylaşılan verilerin bazı grup üyelerini ilgilendirmeyecek, ilgisiz konular olması, dolayısı ile grup üyelerinin gereksiz yere meşgul edilmesi.	0,098
İnformal bir iletişim kanalı olması nedeniyle bazen grup üyelerinin işyeri iletişiminde resmiyet kurallarını esnetmeleri.	0,088
Kişilerin 24 saat boyunca ulaşılabilir olmaları nedeniyle mesai kavramının kaybolması, çalışanların sürekli olarak iş yeri ortamı ve stresine maruz kalmaları.	0,148
WhatsApp ile yapılan iletişimin kurum kalite dokümanlarında yer almaması.	0,067
Akıllı telefonu bulunmayan kişiler tarafından kullanılamaması.	0,056
Birisini gruba eklemek veya çıkarmak için o kişinin izninin alınmasına gerek olmaması nedeniyle, istemedikleri halde kişilerin bir gruba üye yapılabilmesi.	0,131
Bir gruba üye olduğu takdirde gruptaki tüm üyeler tarafından telefon numaranızın görülebilmesi.	0,131

Tablo 9: Sakıncalı Yönler Açısından Hemşire Grubuna Ait Faktörler

Öncelikler Vektörü	
$\lambda_{maks}= 10,25$; $CI=0,03$; $RI= 1,49$; $CR= 0,019$	
Faktörler	Ağırlıklar
Bilgi güvenliği ve hasta mahremiyeti konularında zayıf olması.	0,062
Verilerin dosyalanamaması, kurumsal bir arşivde saklanamaması.	0,068
Günlük işlerden alıkoyacak şekilde sürekli olarak mesaj gelmesi.	0,102
Bazen paylaşılan verilerin bazı grup üyelerini ilgilendirmeyecek, ilgisiz konular olması, dolayısı ile grup üyelerinin gereksiz yere meşgul edilmesi.	0,109
İnformal bir iletişim kanalı olması nedeniyle bazen grup üyelerinin işyeri iletişimde resmiyet kurallarını esnetmeleri.	0,104
Kişilerin 24 saat boyunca ulaşılabilir olmaları nedeniyle mesai kavramının kaybolması, çalışanların sürekli olarak iş yeri ortamı ve stresine maruz kalmaları.	0,164
WhatsApp ile yapılan iletişimin kurum kalite dokümanlarında yer almaması.	0,093
Akıllı telefonu bulunmayan kişiler tarafından kullanılmaması.	0,067
Birisini gruba eklemek veya çıkarmak için o kişinin izninin alınmasına gerek olmaması nedeniyle, istemedikleri halde kişilerin bir gruba üye yapılabilmesi.	0,130
Bir gruba üye olunduğu takdirde gruptaki tüm üyeler tarafından telefon numaranızın görülebilmesi.	0,098

SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde teknoloji son hızla gelişirken, elektronik cihaz kullanımları da aynı hızla yükselmektedir. Ülkemizde neredeyse herkes (%95) mobil telefon sahibidir ve bu telefonların çoğunluğu akıllı telefon özelliği taşımaktadır. Akıllı telefonlar sayesinde bundan 20 yıl kadar önce hayal bile edemediğimiz pek çok şey bugün bir tuş ile yapılabilmektedir. Akıllı telefonların hayatımızı kolaylaştıran bir özelliği de anlık mesajlaşma ile iletişime olanak sağlamasıdır. Özellikle sağlık gibi teknoloji yoğun hizmet veren ve hızlı hareket edebilme yeteneğinin önem kazandığı alanlarda işyeri iletişimde WhatsApp gibi anlık mesajlaşma uygulamaları giderek daha yoğun kullanılmaktadır.

Bu çalışmada sağlık alanında WhatsApp kullanımı farklı çalışan grupları açısından değerlendirilmiştir. Öncelikle çalışmanın amaçlarından biri olan WhatsApp uygulamasının işyeri iletişimde kullanılma nedenleri incelenmiştir. Çalışmaya katılan her üç grup açısından da en önemli kullanım nedeni "duyuru/bilgilendirme yapmak için" olarak tespit edilmiştir. Uzman/birim sorumluları ve müdür yardımcısı/müdür gruplarında kullanım nedeninin en sonunda sosyal amaçlı kullanım yer almakta iken, bu neden hemşire grubunda ikinci sırada yer almaktadır.

Uygulamanın işyerinde kullanımı için olumlu özellikler değerlendirildiğinde tüm grupların hemen hemen aynı sıralamayı yaptığı görülmektedir. Öncelik sıralamasında tespit edilen ilk üç özellik şu şekilde sıralanmaktadır;

- İletişimin çok hızlı ve anında yapılmasına imkan sağlaması,

- Mesajın karşı tarafa iletildiği ve alıcı tarafından okunduğu bilgileri göndericiye bildirilmektedir. Böylece alıcının bilgilendirildiğinden emin olunabilmektedir,
- Resim, ses, doküman, video kayıtları gibi pek çok farklı veri formunun paylaşılabilmesi.

Diğer yandan sakıncalı yönleri için her üç grupta da ilk üç sıralamada yer alan özellikler aşağıda belirtilmektedir;

- Kişilerin 24 saat boyunca ulaşılabilir olmaları nedeniyle mesai kavramının kaybolması, çalışanların sürekli olarak iş yeri ortamı ve stresine maruz kalmaları,
- Birisini gruba eklemek veya çıkarmak için o kişinin izninin alınmasına gerek olmaması nedeniyle, istemedikleri halde kişilerin bir gruba üye yapılabilmesi,
- Bazen paylaşılan verilerin bazı grup üyelerini ilgilendirmeyecek, ilgisiz konular olması, dolayısı ile grup üyelerinin gereksiz yere meşgul edilmesi.

Sonuçlar bize göstermektedir ki, her ne kadar olumlu yönleri ile iş hayatında büyük kolaylık sağlasa da, bu uygulamanın kullanılması esnasında yöneticilerin ve çalışanların daha duyarlı olmaları gerekmektedir. Özellikle mesai dışında acil olmayan durumlarda kullanıma sınırlandırma yapılması, mesajlaşma gruplarına kişileri eklemekten önce onaylarının alınmasının olumlu neticeler göstereceği göz önünde bulundurulmalıdır. Ayrıca veri gizliliği açısından gönderilen mesajların sadece ilgili kişilere ulaştırılması önem arz etmektedir.

KAYNAKÇA

1. Aljaad, M. Hamad, N. (2017). Whatsapp For Educational Purposes For Female Students At College Of Education King Saud University. Education, Volume 137, Number 3, Spring 2017, pp. 344-366(23)
2. Berjon, R. Encarnacion, B M. Montserrat M. Feroso, A M. (2015). Communication Tool to Improve the Collaborative Work Using Emerging Mobile Technologies. Advances in Information Science and Computer Engineering.
3. Boulos, M N K. Giustini, D M. Wheeler, S. (2016). Instagram and WhatsApp in Health and Healthcare: An Overview. Future Internet 2016, 8, 37; doi:10.3390/8030037
4. Cebeci, U. (2009). Subcon Turkey Yan Sanayi ve Tedarikçi Gazetesi. Sayı.67. Erişim: 02.11.2017 <http://www.subconturkey.com/2009/Kasim/koseyazisi-Bir-cok-olcutlu-karar-verme-teknigi-Analitik-Hiyerarsi-Yontemi.html>.
5. Dijital/Ajanslar web sayfası. <http://www.dijitalajanslar.com/internet-ve-sosyal-medya-kullanici-istatistikleri-2017/>. Erişim: 11.09.2017.
6. Dorwal, P. Sachdev, R. Gautam, D. Jain, D. Sharma, P. Tiwari, A. K. Raina, V. (2016). Role of WhatsApp Messenger in the Laboratory Management System: A Boon to Communication. J Med Syst (2016) 40: 14. DOI 10.1007/s10916-015-0384-2
7. Guerin, L. (2017). Smart Policies for Workplace Technologies Email, Social Media, Cell Phones & More. 5. Baskı. the USA.
8. Henry, J V. Winters, N. Lakati, A. Oliver, M. Geniets, A. Mbae, S M. Wanjiru, H. (2016). Enhancing the Supervision of Community Health Workers With WhatsApp Mobile Messaging: Qualitative Findings From 2 Low-Resource Settings in Kenya. Global Health: Science and Practice 2016 | Volume 4 | Number 2.
9. Linares, C. V. Breeze, J. (2015). Is instant messaging the future of workplace communication for oral and maxillofacial surgery?. Faculty Dental Journal. October 2015 • Volume 6 • Issue 4. S:180-185. DOI: 10.1308/rcsfdj.2015.180
10. Newman, A. (2015). Business Communication: In Person, In Print, Online. 10. Baskı. Cengage Learning. The USA
11. Raiman, L. Antbring, R. Mahmood, A. (2017). Whatsapp Messenger as a Tool to Supplement Medical Education For Medical Students On Clinical Attachment. Raiman et al. BMC Medical Education (2017) 17:7. DOI 10.1186/s12909-017-0855-x
12. Rittinghouse, J W. Ransome, J F. (2005). Instant Messaging Security. Elsevier Digital Press. the USA.
13. Rogers, C. (2016). Gotta Get A Message To You. Marketing Week. 3 Kasım 2016. S16-19.
14. Saaty, T. L. (1987). The Analytic Hierarchy Process-What It Is And How It Is Used, Mat/d Modelling, 9 (3-5), 161-176.
15. Saaty, T. L. (2008). Decision Making with the Analytic Hierarchy Process. Int. J. Services Sciences. 1 (1), 83-98.
16. Saaty, T. L. Vargas, L. G. (2012). Models, Methods, Concepts & Applications of the Analytic Hierarchy Process. 2. Basım. The USA. Springer.
17. SimilarWeb. <https://www.similarweb.com/blog/popular-messaging-apps-by-country>. Erişim: 09.08.2017.
18. Statista. <https://www.statista.com/statistics/291540/mobile-internet-user-whatsapp/>. Erişim: 09.08.2017.
19. Taneja, s. Rawat, S. (2015). Social Networking Security Loopholes. IITM Journal of Management and IT. 147-151. Volume 6. Issue 1. January-June, 2015.
20. Wet, W. Koekemoer, E. (2016). The Increased Use of Information And Communication Technology (Ict) Among Employees: Implications For Work-Life Interaction. Sajems NS 19 (2016) No 2:264-281.
21. WhatsApp Türkiye Web Sayfası. <https://www.whatsapp.com/about/>. Erişim: 24.07.2017.
22. Willemse, J J. (2015). Undergraduate Nurses Reflections on Whatsapp Use in Improving Primary Health Care Education. Curationis. 13:38(2). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26304053>.
23. Yıldırım, B. Önder, E. (2015). İşletmeciler, Mühendisler ve Yöneticiler İçin Operasyonel, Yönetmel ve Stratejik Problemlerim Çözümünde Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri. İstanbul. Dora.
24. Younger, P. Morgan, P. (2011). Using Web 2.0 for Health Information. Facet Publishing. the UK.
25. Yu, C. W. Kamarulzama, (2016). Y. Viral Marketing via the New Media: The Case of Communication Behaviour in WhatsApp. In This volume contains the papers presented at IBAICM-2016: Third International Conference on Marketing 2016 held on 19-20 December in Kuala Lumpur Malaysia. (p. 82).