

# EĞİTİMDE YENİ YAKLAŞIMLAR DERGİSİ

## JOURNAL OF NEW APPROACHES IN EDUCATION

Cilt/Volume: 8  
Sayı/Issue: 1

Research Article

Yıl/Year: 2025  
ISSN: 2667-5390

### OKULLARDA DİJİTAL İLETİŞİM: ÖĞRETMEN GÖRÜŞLERİNE YÖNELİK NİTEL BİR ARAŞTIRMA<sup>1</sup>

**Abdülhamit AKSEL**   
abdulhamitaksel@gmail.com  
Milli Eğitim Bakanlığı  
Samsun İl Milli Eğitim Müdürlüğü

**Dr. Öğr. Üyesi Ayşe KAZANCI TINMAZ**   
ayse.tinmaz@omu.edu.tr  
Ondokuz Mayıs Üniversitesi  
Eğitim Fakültesi  
Eğitim Bilimleri Bölümü

**Makale Bilgisi (Article Info):** Geliş (Received): 22.10.2024, Kabul (Accepted): 12.02.2025, Yayın (Published): 30.06.2025

#### ÖZ

Bu çalışmanın amacı okul yöneticilerinin örgüt içi iletişimde kullandıkları dijital iletişim uygulamalarına yönelik öğretmen görüşlerinin incelenmesidir. Temel nitel araştırma deseninde yürütülen araştırmanın çalışma grubunda 60 öğretmen bulunmaktadır. Araştırma verisi yarı yapılandırılmış görüşme formu ile toplanmış, veri analizinde betimsel kodlama kullanılmıştır. Ulaşılan bulgulara göre; okul yöneticileri okul içi iletişimde WhatsApp dijital iletişim uygulamasını kullanmaktadır. WhatsApp'ta kurulan grupların bir kısmı sadece yöneticilerin paylaşım yaptığı tek yönlü iletişime açıkken diğerlerinde öğretmenlerin de paylaşım yapabildiği çift yönlü iletişim gözlenmiştir. Katılımcıların, okul içi iletişimde WhatsApp uygulamasını kullanmayı tercih etmelerinin nedenleri; zaman tasarrufu sağlaması, kâğıt israfını önlemesi, iş takibini kolaylaştırmasıdır. Okul yöneticilerinin bu araçları; duyuru yapma, bilgilendirmenin yanında okul içi biçimsel olmayan iletişimde kullandığı belirlenmiştir. Çalışmada bu uygulamalarda kullanılan dilin açık, net ve resmi olduğu, saygılı ve kibar bir dil kullanıldığı, bu durumun öğretmenler tarafından olumlu karşılandığı tespit edilmiştir. Örgüt içi iletişimde dijital araçların kullanılmasında öğretmenler; paylaşım yapmanın herkese açık olmasını, mesai saatleri içinde paylaşım yapılmasını, mesajlarda saygılı bir dilin kullanılmasını, içeriğin kısa ve öz olmasını, yazım kurallarına uyulmasını önermektedirler. Sonuç olarak okullarda WhatsApp uygulamasının biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim amaçlı kullanıldığı ve öğretmenlerin bu iletişim biçimini etkili bulduğu söylenebilir. Bu sonuçlar okullarda iletişim süreçlerinin dijital araçlarla yönetilmesi konusunda öğretmenlerin olumlu yaklaşımlarına vurgu yapmakla birlikte etkili bir iletişim için bazı önerileri dikkate almanın önemini göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel iletişim, dijital iletişim, WhatsApp.

#### Digital Communication in Schools: A Qualitative Study of Teachers' Opinions

#### ABSTRACT

This study examined the teachers' opinions on digital communication applications used by school administrators for intra-organizational communication. The research is a basic qualitative study, and the research group includes 60 teachers. The research data was collected through a semi-structured interview form, and descriptive coding was used to analyze the data. According to the findings, school administrators commonly used WhatsApp for intra-school communication. Some WhatsApp groups allowed one-way communication where only administrators shared

<sup>1</sup> Çalışma birinci yazarın ikinci yazar danışmanlığında tamamladığı tezsiz yüksek lisans projesinde kullanılan veriden üretilmiştir. Çalışmanın bir kısmı 2024 yılında düzenlenen ASEES VII. Uluslararası Eğitim Bilimleri Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

information, while others supported two-way interactions, enabling teacher participation. The participants preferred WhatsApp due to its efficiency, paper-saving advantages, and convenience in work tracking. School administrators primarily used these tools for announcements, information sharing, and informal interactions within the school. The language used in these applications was clear, concise, official, respectful, and polite, and teachers received it positively. Teachers suggested that digital communication should involve sharing openly, adhering to working hours, maintaining respectfulness, using concise content, and following spelling rules. As a result, WhatsApp was a practical tool for both formal and informal communication in schools, and teachers found it effective. These results emphasize teachers' positive perceptions regarding the use of digital tools in communication management and underscore the importance of implementing recommendations for improved communication practices.

**Key words:** Organizational communication, digital communication, whatsApp.

**Atıf için (To cite this article):**

Aksel, A., & Kazancı-Tınmaz, A. (2025). Okullarda dijital iletişim: Öğretmen görüşlerine yönelik nitel bir araştırma. *Eğitimde Yeni Yaklaşımlar Dergisi (EYYAD)*, 8(1), 1-16. <https://doi.org/10.70325/eyyad.1571559>

## GİRİŞ

İletişim teknolojilerinin her geçen gün gelişmesiyle bireylerin hem sosyal hayatında hem de iş hayatında iletişim kurma biçimleri hızlı bir değişim göstermiştir. Bu değişime uyum sağlayan örgütler, örgütsel iletişimde geleneksel iletişim araçlarıyla birlikte dijital araçları kullanmaya başlamıştır. Eğitim örgütleri de kaçınılmaz olarak bu değişimden etkilenmiş, örgütsel iletişim süreçlerine dijital araçları dahil etmiştir.

İletişim, insanların birbirleriyle yaptığı her türlü bilgi, duygu ve düşünce alışverişi olarak ifade edilmektedir (Işık, 2016). Örgütler insanlardan oluştuğu için örgüt türü ne olursa olsun iletişim hayatı bir öneme sahiptir (Tutar vd., 2013). Örgütsel iletişim, örgütsel yapıda bulunan iç ve dış çevre unsurlarıyla gerçekleşen her türlü iletişim sürecini kapsar (Aziz ve Dicle, 2017). Diğer bir ifadeyle örgütsel iletişim; “örgüt mensubu bireylerin örgütsel faaliyetleri kolaylaştırmak, hedeflerin gerçekleşmesini hızlandırmak ve kolaylaştırmak için kendi aralarında geliştirdikleri çeşitli iletişim biçimleri, sembol ve yorumlarıdır.” (Ak, 2020, s.59). Örgütsel iletişim, amaçların gerçekleşmesi için karar almada ve bu kararların uygulanmasında önemli bir etkiye sahiptir (Güçlü, 2017). Örgütsel iletişim; çalışanların örgütsel amaç ve politikaları bilmesini, örgütsel sorunlar hakkında paylaşım yapılmasını, örgütteki önemli olayların, kararların paylaşılmasını sağlar (Kocabaş, 2005). Çalışanların karara katılımlarının sağlanması, sorumluluk duygularının gelişimi, işe bağlılıklarının artması, örgüt üyeleri arasında dayanışmanın sağlanması da yine örgütsel iletişimle mümkündür (Aytekin, 2007). İletişim çalışanlar açısından bakıldığında bir haktır ve aynı zamanda çağdaş ve demokratik yönetim anlayışı ve katılımcı yönetimin temel prensibi olarak görülmektedir. Dolayısıyla çağdaş işletmelerin kurum içi iletişimi bir yönetim felsefesi olarak benimsemeleri gerekir (Peltekoğlu ve Askeroglu, 2020). Bu çerçevede örgütlerde bütün süreçlerin temelinde güçlü ve sağlıklı bir iletişim bulunduğu söylenebilir.

Örgütsel iletişim, genel olarak biçimsel ve biçimsel olmayan şekilde iki türde gerçekleşmektedir. Biçimsel (resmi, formal) iletişim, örgütte öngörülen çalışma düzeni içinde gerçekleşen, ast ile üst arasında örgütsel amaçların gerçekleşmesi için kurulan, emir ve talimatların iletilmesini sağlayan iletişimdir. Biçimsel olmayan iletişim iş ortamında örgütsel hiyerarşiden bağımsız olarak bireylerin sosyal etkileşim ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla ortaya çıkan iletişim şeklidir. Biçimsel olmayan iletişim, örgütün her yerinde çalışanların beşerî münasebetleri sonucunda oluşmakta ve çalışanlar arasında ilişkileri geliştirmektedir (Robbins ve Coulter, 2016).

Örgütsel ve yönetsel tüm faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi için yöneticilerin nasıl bir iletişim sistemi kuracaklarını ve bu iletişim sisteminde ne tür araçlar kullanacaklarını önceden belirlemesi gerekmektedir (Tutar vd., 2013). Örgütsel iletişim için; yazılı iletişim araçları, sözlü iletişim araçları ve görsel-işitsel iletişim araçları kullanılmaktadır. Örgüt üyelerine verilmek istenen mesajın kalıcı olması, niteliğinin ve içeriğinin değişmeden iletilmesi istendiğinde yazılı iletişim araçları kullanılırken (Güllüoğlu, 2012), görüşme, toplantı, konferans veya seminer gibi yüz yüze iletişime ihtiyaç duyulan durumlarda sözlü iletişim kullanılmaktadır (Göçer, 2010). Bunların yanında örgütsel iletişimde elektronik posta adresleri, bloglar, intranet, video konferanslar, sosyal medya ve sosyal ağlar da artık kullanılmaya başlanmıştır (Çalık, 2013).

Dünyada 5.04 milyar kullanıcısı (Kemp, 2024) olan sosyal ağlar bireysel kullanımın dışında, örgütsel iletişimde de kullanılmaktadır. Böylece örgüt içi iletişimde iletilerin hızlı gönderilmesine, anlık olarak dönütler

alınmasına, gönderilen iletilerin ses, görsel, video vb. materyallerle desteklenmesine imkan tanınmıştır. Bu uygulamalar arasında yer alan WhatsApp, hem bire bir iletişim hem de grup iletişimi sağlayan, eşzamanlı iletişimi destekleyen, kurum içi ve dışı bilgi paylaşımında kolaylık sağlayan bir araçtır (Uzun ve Uluçay, 2017). Türkiye İstatistik Kurumunun Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması'na (TUIK, 2024) göre ülkemizde bireylerin %86,2'lik oranla en yaygın kullandıkları sosyal medya aracı olan WhatsApp, kişilerin sosyalleşme ihtiyaçlarını karşılayan, geniş gruplara ulaşmaya imkân veren, hız ve pratiklik sağlayan, özellikle multimedya paylaşımında kolaylık sunan, örgütsel iletişim amaçlı kullanılabilen bir dijital iletişim aracıdır (Göncü, 2018).

Teknolojinin ilerlemesiyle örgütlerde etkili iletişim teknoloji yoluyla zaman ve mekândan bağımsız olarak gerçekleşebilmekte ve bu sayede örgütlerin maliyetleri azalmaktadır (Çalık, 2013). Özellikle büyük işletmelerde yüz yüze iletişimin artan maliyetlerine karşın dijital iletişim yaygınlaşmıştır (Peltekoğlu ve Askeroglu, 2020). Millî Eğitim Bakanlığı da okul, personel ve hitap ettiği öğrenci sayılarına bakıldığında oldukça yoğun ve karmaşık bir kurumdur. MEB bünyesinde 75.467 okul ve bu okullarda 1.168.896 öğretmen görev yapmaktadır (MEB, 2024). Bakanlık merkez teşkilatında karar alıcı birçok birim bulunmaktadır. Bu birimlerin aldıkları kararlar çeşitli kanallar vasıtasıyla ve ivedilikle okullara iletilmektedir. Bu kararların daha hızlı iletilmesi, bütün personelin bu kararlardan haberdar olması, bu kararların sahada uygulanması açısından son derece önemlidir. Bu bağlamda Millî Eğitim Bakanlığı 2015 yılında Doküman Yönetim Sistemi (DYS) uygulamasını aktif etmiştir. Bu sistem sayesinde resmi yazılar, kararlar ve görevler en ücra okullara kadar hızlı bir şekilde iletelebilmektedir. Okullara gelen bu kararların öğretmenlere hızlı bir şekilde ulaştırılabilmesi için ise okul içinde dijital iletişim uygulamaları kullanılmaktadır. Yalnızca bakanlıktan ve millî eğitim müdürlüklerinden gelen kararlar değil, okul içinde çeşitli konularda kurulacak çift yönlü iletişim için de bu uygulamalardan yararlanılmaktadır.

İlgili literatürde örgüt içinde kullanılan dijital araçlara yönelik bazı araştırmalara rastlanmaktadır. Peltekoğlu ve Askeroglu (2020) işletmelerde yaptıkları çalışmada, örgütsel iletişimde dijital ortamların önemli bir haber kaynağı olarak görülmesiyle birlikte geleneksel yöntemlerin de kullanıldığını, kurumun büyüklüğünün kullanılan dijital yöntemleri etkilediğini, dijital uygulamaların bilgi, belge, fotoğraf, etkinlik paylaşımı gibi amaçlar için kullanıldığını, büyük işletmelerde yüz yüze iletişimin artan maliyetlerine karşın dijital iletişimin yaygınlaştığını ifade etmişlerdir. Sosyal medyanın örgüt içi iletişimdeki rolünü üniversite personellerinin bakışıyla ele alan Özdemir ve Erdem (2016), sosyal medyanın çalışanlar tarafından biçimsel iletişim ve sanal iletişim aracı olarak algılandığı sonucuna ulaşmıştır. Bu çalışmaların yanında eğitim örgütlerinde yapılan çalışmalar incelendiğinde okul yöneticilerinin (Habib vd., 2024; Neiroukh vd., 2024; Taşdan vd., 2024; Yıldırım ve Kılıç, 2021) ve öğretmenlerin (Cantürk, 2021; Çetintürk ve Balyer, 2021; Gültaş, 2021; Toker-Gokce ve Balci, 2023) görüşlerinin araştırıldığı çalışmalar olduğu görülmektedir. Neiroukh ve diğerleri (2024), WhatsApp'ın ortaokullarda bir iletişim aracı olarak kullanılmasının, iletişim motivasyonu, iletişim bilgisi ve iletişim becerileri gibi yönleri kapsayan iletişim yeterliliğinin geliştirilmesine katkısını okul müdürlerinin görüşlerine göre araştırmış ve iletişim yeterliliğinin göstergelerinin WhatsApp kullanımıyla elde edildiğini tespit etmiştir. Habib ve diğerlerinin (2024) ortaokul müdürleri arasındaki iletişimin verimliliği üzerinde e-posta ve WhatsApp gibi dijital iletişim araçlarının etkisini araştırdıkları çalışmada okul müdürlerinin iletişim uygulamalarını optimize etmek için bu araçları kullanırken dengeli bir yaklaşım benimsemeleri gerektiğini önerilmiştir. Bir diğer araştırmada yönetim süreçlerinde sosyal medya araçlarının kullanımına yönelik okul müdürlerinin görüşleri araştırılmış ve yönetim süreçlerinde eğitim ve öğretim süreçlerine göre daha etkili kullanıldığı, okul yönetimine karara katılım, işbirliği gibi konularda faydalar sağlamakla birlikte dijital bağımlılık, öğrenme iklimine zarar gibi olumsuz yönler olduğu da ortaya çıkmıştır (Yıldırım ve Kılıç, 2021). Benzer amaçla yapılan bir başka çalışmada da okul yöneticilerinin sosyal medya araçlarını yönetim süreçlerinde kullanmalarının birtakım sınırlıklar ile avantajların olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Taşdan vd., 2024). Okul müdürlerinin bilgi yayma süreçlerinin öğretmen ve yönetici görüşlerine göre araştırıldığı bir çalışmada, müdürlerin sosyal medya kullanımının olumlu sonuçlar sağladığı ve ortaokullarda iletişim becerilerini geliştirdiği tespit edilmiştir (Olowo vd., 2020). Benzer örnekleme örgütsel iletişimde sosyal medya kullanımını araştıran bir çalışmada da sosyal medyanın, okullarda; iletişim aracı olarak görüldüğü, gerekli olduğu düşünüldüğü, farklı amaçlarla kullanılabileceği, olumlu ve olumsuz etkileri konusunda sonuçlar elde edilmiştir (Doğan ve Çevik, 2021).

Cantürk (2021), örgütsel iletişimde kullanılan dijital iletişim uygulamalarının, yöneticiler ve öğretmenler tarafından metaforlar yoluyla değerlendirdiği çalışmada, yöneticilerin WhatsApp'ı resmi iletişim için kullandığını, bu uygulamalardan talimatlar verilmesinin bir gereksinim olduğunu, uygulamaların iletişimde hız sağladığını ortaya koymuştur. Gültaş (2021), ortaokul öğretmenlerinin, sosyal medya uygulamalarının

okul yönetiminde kullanımını nasıl değerlendirdiklerini farklı değişkenlere göre analiz ettiği çalışmasında, bu uygulamaların hızlı, güncel, ekonomik, güvenilir olduğunu, çift yönlü ve eş zamanlı iletişime imkan verdiğini, uygulamaların eğitim örgütlerinde aktif bir şekilde kullanılması gerektiğini, gelişen teknoloji ile birlikte kullanılmaya başlanan bu uygulamalar sayesinde okul yöneticilerinin karar verme aşamasında öğretmenlerle fikir alış verişinde bulunabildiğini, okul yönetiminde dijital iletişim uygulamalarının kullanılmasının öğretmenler tarafından olumlu karşılandığı sonuçlarına ulaşmıştır. Toker-Gökçe ve Balcı (2023) tarafından yapılan çalışmada öğretmen görüşlerine göre WhatsApp grupları ile sağlanan iletişimin öğretmenlere etkileri araştırılmış ve hem mesleki hem de özel yaşama bazı olumsuz etkileri olduğu belirlenerek birtakım öneriler sunulmuştur. Çetintürk ve Balyer (2021), okullarda yönetsel iletişim süreçlerinde okul yöneticilerinin sosyal medya araçlarını nasıl kullandığını öğretmen görüşlerine göre incelemiş ve sosyal medya araçlarının; okulda ve okul dışında kullanımı, güvenilirliği ve teknolojik bağımlılığı temalarında sonuçlar elde etmişlerdir.

Okullarda amaçların gerçekleştirilebilmesi, hedefe işbirliği ile odaklanılabilmesi için yöneticiler ve öğretmenler arasında sağlıklı bir iletişimin kurulması gerekmektedir. Bursalıoğlu'nun (2005) vurguladığı üzere örgütte yapı sağlam, planlama iyi yapılmış olsa bile iletişim yetersiz olduğunda örgütün amaçlarının gerçekleşmesi zorlaşacaktır. Bu amaçla okullarda iletişim, ortak amaçlara ulaşılması için diğer yönetici ve öğretmenleri organize etme ve senkronizasyonu sağlamada önemli bir güç olarak yöneticiler tarafından kullanılmaktadır. İletişimde etkililiği artırmak için de artık günümüzde dijital iletişim uygulamaları okul yönetimleri tarafından kullanılmaktadır (Ahmad, 2018; Çetintürk ve Balyer, 2021; Gültaş, 2021; Saraih vd., 2022; Yıldırım ve Kılıç, 2021). Literatürde örgütlerde sosyal medya araçlarının çeşitli kullanımına yönelik çalışmalar bir hayli yapılmış olsa da okul içi iletişimde dijital araçların kullanımına yönelik öğretmen görüşlerinin incelendiği çalışmalar sınırlıdır (Cantürk, 2021; Çetintürk ve Balyer, 2021; Gültaş, 2021; Toker-Gökçe, & Balcı, 2023). Bu çalışmada okullarda örgüt içi dijital iletişim süreçlerine odaklanılarak dijital araçlardan nasıl yararlanıldığı ve yararlanılması gerektiğine yönelik öğretmen görüşlerinin temel nitel araştırma deseni ile incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın gerek ilgili literatüre gerek okullarda iletişim süreçlerinin geliştirilmesi konusunda okul yöneticilerine ve öğretmenlere katkı sunacağı düşünülmektedir. Araştırma soruları şunlardır:

- Öğretmenlerin, örgüt içi iletişimde kullanılan dijital araçlara yönelik görüşleri nelerdir?
- Öğretmenlerin, örgüt içi iletişimde dijital araçların kullanılması konusunda önerileri nelerdir?

## YÖNTEM

### Araştırmanın Modeli

Bu çalışma, temel nitel araştırma deseninde yürütülmüştür. Temel nitel araştırmalar, bireylerin edindikleri deneyimleri nasıl yorumladıklarına odaklanan bir desendir (Merriam, 2014). Bu çalışmada farklı okul düzeylerinde örgüt içi iletişimde kullanılan dijital araçlar konusunda öğretmen görüşlerinin incelenmesi amaçlandığından temel nitel araştırma tasarımı benimsenmiştir.

### Çalışma Grubu

Bu araştırmanın çalışma grubunu belirlemede maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemi kullanılmıştır ve çalışma grubu, 2023-2024 eğitim öğretim yılı güz döneminde Samsun ili Milli Eğitim Müdürlüğü'ne bağlı resmi ilköğretim, ortaokul ve liselerde çalışan gönüllü 60 öğretmenden oluşmaktadır. Çalışma grubunun maksimum çeşitlilik örnekleme yöntemi ile belirlenmesinde katılımcıların yaş, okul türü, eğitim durumu gibi özellikleri dikkate alınarak araştırma sorularına kapsamlı cevap aranması amaçlanmıştır.

Katılımcıların cinsiyet, yaş, okul türü, kıdem yılı, branş ve eğitim düzeyi bilgileri aşağıda yer alan Tablo 1'de verilmiştir. Katılımcıların çoğu kadındır. 51 yaş ve üzeri 11 katılımcı bulunurken 41-50 aralığında 31, 31-40 yaş aralığında 18 öğretmen bulunmaktadır. En çok ortaokul ( $n=31$ ) olmak üzere ilköğretim ( $n=18$ ) ve liselerde ( $n=11$ ) görev yapan öğretmenler de vardır. Katılımcıların kıdem yılı aralığı 11-30 yıl aralığında yoğunlaşmaktadır. Bununla birlikte on yıldan az ve 30 yıldan fazla kıdemli olan dörder öğretmen bulunmaktadır. Branşa göre yoğunluğu sınıf öğretmenleri oluştururken çeşitli branşlarda öğretmenler çalışma grubuna dahil edilmiştir. Ayrıca katılımcıların çoğunluğu lisans mezunudur.

**Tablo 1.** Araştırmaya Katılan Öğretmenlerin Kişisel Özellikleri

| Değişkenler         | Alt Kategoriler                | Frekans ( <i>f</i> ) |
|---------------------|--------------------------------|----------------------|
| Cinsiyet            | Kadın                          | 36                   |
|                     | Erkek                          | 24                   |
| Yaş                 | 31-40 yaş arası                | 18                   |
|                     | 41-50 yaş arası                | 31                   |
|                     | 51 yaş ve üstü                 | 11                   |
| Çalışılan Okul Türü | İlkokul                        | 18                   |
|                     | Ortaokul                       | 31                   |
|                     | Lise                           | 11                   |
| Kıdem Yılı          | 10 yıl ve altı                 | 4                    |
|                     | 11-20 yıl arası                | 27                   |
|                     | 21-30 yıl arası                | 25                   |
|                     | 30 yıl ve üzeri                | 4                    |
| Branş               | Sınıf Öğretmeni                | 14                   |
|                     | Din kültürü ve Ahlak Bilgisi   | 6                    |
|                     | Türkçe- Türk Dili ve Edebiyatı | 6                    |
|                     | İngilizce                      | 5                    |
|                     | Rehber Öğretmen                | 5                    |
|                     | Matematik                      | 6                    |
|                     | Sosyal Bilgiler-Tarih          | 7                    |
|                     | Fen Bilimleri                  | 5                    |
|                     | Teknoloji ve Tasarım           | 4                    |
|                     | Okul Öncesi                    | 2                    |
| Eğitim Düzeyi       | Lisans                         | 40                   |
|                     | Yüksek Lisans                  | 20                   |

### Veri Toplama ve Analizi

Bu araştırmada veri toplamada görüşme tekniği kullanılmıştır. Karataş (2017) görüşmeyi, “insanların bakış açılarını, öznel deneyimlerini, duygularını, değerlerini ve algılarını ortaya koymada kullanılan oldukça güçlü bir yöntemdir” şeklinde tanımlamaktadır. Bu teknikte kullanılacak olan görüşme formu ve katılımcıya sorulacak soruların önceden hazırlanması (Akman Dömbekci ve Erişen, 2022) gerektiği için öncelikle görüşme formu taslağı hazırlanmıştır. Verilerin toplanmasında nitel veri toplama araçlarından biri olan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme formu, önceden belirlenen sorulara bağlı kalmayı ve aynı zamanda görüşme sürecinde ek sorular sormaya uygun bir form (Yıldırım ve Şimşek, 2021) olması sebebiyle tercih edilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme formunun hazırlanan taslak haline yönelik Eğitim Yönetimi alanında iki uzmanın görüşü alındıktan sonra uygulamaya geçilmiştir. Görüşme formunda bulunan ilk altı soru kişisel bilgiler ile ilgili iken sonraki sekiz soru araştırmanın amacı doğrultusunda hazırlanmış açık uçlu sorulardan oluşmaktadır. Görüşme formunda yer alan sorular şunlardır: (1) Okul içi dijital iletişim aracı olarak hangi uygulamaları kullanıyorsunuz? (2) Okul yöneticileriniz okulda kullandığınız dijital iletişim uygulaması üzerinden ne sıklıkla duyuru yayınlamaktadır? (3) Kullandığınız okul içi dijital iletişim uygulamasında kimler paylaşım yapılabiliyor? (4) Yöneticileriniz dijital iletişim uygulamalarını daha çok hangi amaçlarla kullanmaktadır? Örneklerle açıklayabilir misiniz? (5) Sizce yöneticilerinizin dijital yollarla yaptıkları duyurular ne derecede etkili olmaktadır? (6) Dijital uygulamalardan yapılan duyurularda kullanılan dili nasıl buluyorsunuz? Kullanılan dilde olumlu bulduğunuz hususlar nelerdir? Bu dilde sizi rahatsız eden hususlar var mı? Açıklar mısınız? (7) Okul içi iletişimde sizinle nasıl iletişim kurulmasını tercih edersiniz? Nedenlerini açıklayabilir misiniz? (8) Sizce okul içi dijital iletişim süreci nasıl olmalı, nasıl yönetilmeli? Önerileriniz nelerdir?

Verilerin toplanması için öncelikle Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurul Komisyonu’ndan etik kurul izni (Tarih: 27/10/2023 No: 2023-858) alınmıştır. Görüşmede gönüllü katılımcılar tarafından verilen cevaplar yazılı olarak kayıt altına alınmıştır. 60 katılımcıdan elde edilen verinin analizinde tımdengelimci bir yaklaşımla betimsel kodlama (Saldana, 2013) kullanılmıştır. Önceden belirlenen kategoriler altında veri çözümlenmiş, kodlama süreci ön kodlama ve yeniden kodlama (Miles ve Huberman, 1994) biçiminde iki aşamada yürütülmüştür. Ulaşılan kodlar tablolar halinde gösterilmiştir. Katılımcı sayısı fazla olduğu için katılımcı kodları yerine, kodlara yönelik frekanslar

verilerek cevaplarda öne çıkan eğilimler sunulmuştur. Her bir katılımcıya gizliliği korumak adına “K1”den başlanarak “K60”a kadar numaralar verilmiştir (K1, K2, K3, ..., K59, K60).

### Geçerlik ve Güvenirlik

Nitel araştırmalarda çalışmanın geçerliği ve güvenirliliği konusunda alınması gereken önlemler bulunmaktadır. Bu kapsamda literatürde önerilen bazı hususlar dikkate alınmıştır (Miles ve Huberman, 1994; Miles, Huberman & Saldana, 2014). Çalışmada iç geçerlik için bulguların kendi içinde tutarlılığına dikkat edilmiş, dış geçerlik için çalışma grubu hakkında yöntem bölümünde ayrıntılı bilgi verilmiştir. Dış güvenirlilik için araştırmada izlenen adımlar aktarılmış ve ham veriler saklanmıştır. İç güvenirlilik için de araştırma soruları açık bir şekilde belirtilmiş ve veriler bu sorular çerçevesinde amaca uygun olarak toplanmıştır. Ayrıca kodlamalar her iki araştırmacı tarafından yapılmıştır.

## BULGULAR

### Öğretmenlerin Örgüt İçi İletişimde Kullanılan Dijital Araçlara Yönelik Görüşleri Kapsamında Elde Edilen Bulgular

Katılımcılara okul içi dijital iletişim aracı olarak hangi uygulamayı kullandıkları sorulmuş, verilen yanıtlar Tablo 2’de gösterilmiştir. Katılımcıların çoğu (51 kişi) okul içi dijital iletişim uygulaması olarak yalnızca “WhatsApp” uygulamasını kullandıklarını belirtmiştir. Dokuz katılımcı ise iletişim için “WhatsApp” ve “Telegram” uygulamalarını birlikte kullandıklarını söylemiştir.

**Tablo 2.** Örgüt İçi İletişimde Kullanılan Dijital Uygulamalar

| Kategori                 | Kod                            | f  |
|--------------------------|--------------------------------|----|
| Kullanılan araçlar       | WhatsApp,                      | 51 |
|                          | WhatsApp ve Telegram birlikte, | 9  |
| Kullanım sıklığı (Günde) | 5’ten az,                      | 35 |
|                          | 5-10 arası,                    | 22 |
|                          | 10’dan fazla,                  | 3  |
| Paylaşım yapabilenler    | Sadece yöneticiler,            | 31 |
|                          | Her zaman tüm paydaşlar,       | 29 |
|                          | Duruma göre tüm paydaşlar,     | 7  |
|                          | İki farklı grup.               | 10 |

Tablo 2’de, öğretmenlerin, okul yöneticilerinin dijital iletişim uygulamaları üzerinden gönderdiği mesajların sıklığı sorulduğunda verdikleri yanıtlar görülmektedir. 35 katılımcı, okul yöneticilerinin dijital iletişim uygulamasını kullanarak, günde 5 adetten daha az mesaj gönderdiğini söylemiştir. 22 katılımcı 5-10 arası, 3 katılımcı ise 10 mesajdan fazla gönderildiğini ifade etmiştir.

Okul içi iletişim için kullanılan dijital uygulamada kimlerin paylaşım yapabildiği sorulduğunda, sadece yöneticilerin paylaşım yapabildiğini belirten 31 katılımcı olmuştur. Bu katılımcıların bir kısmı (K9, K11, K14, K19, K20, K21, K23, K33, K35, K42) sadece yöneticilerin paylaşım yapabildiği iletişim grubunun haricinde, herkesin paylaşım yapabildiği ikinci bir iletişim grubunun da var olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca bazı katılımcılar (K15, K16, K17, K18, K22, K24, K43) sadece yöneticiler tarafından paylaşım yapılan dijital iletişim gruplarının bazı zamanlarda (sınav zamanları, tebrik, vefat, bayram vb.) tüm paydaşların paylaşım yapabileceği duruma getirildiğini vurgulamışlardır. Tüm paydaşların, yani okulda bulunan tüm yöneticiler ve öğretmenlerin paylaşım yapabildiğini ifade eden 29 katılımcı bulunmaktadır.

Katılımcılara, duyuruların kendileriyle nasıl paylaşılmasını istedikleri sorulmuştur. Araştırmaya katılan katılımcıların çoğunluğu, duyuruların dijital olarak paylaşılmasını istediklerini belirtmişlerdir. Bu tercihin sebepleri dijital iletişim uygulamasının; zaman tasarrufu sağlaması, kâğıt israfını önlemesi, iş takibini

kolaylaştırması ve formaliteden uzak olmasıdır. Elde edilen bulgular Tablo 3'te sunulmuştur.

**Tablo 3.** Katılımcıların Tercih Ettikleri İletişim Kanalları ve Sebepleri

| Araç                        | Kod                                                 | f  |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------|----|
| Dijital iletişim uygulaması | Zaman tasarrufu sağlar.                             | 42 |
|                             | İş takibinin kolay yapılmasını sağlar.              | 28 |
|                             | Kağıt israfını önler.                               | 38 |
|                             | Formaliteden uzaktır.                               | 15 |
| Yazılı şekilde              | İçerik ciddiye alınır.                              | 9  |
|                             | Gözden kaçma riskini azaltır.                       | 12 |
| Her ikisi birlikte          | Amaca göre tercih yapılmalıdır.                     | 11 |
|                             | Teknolojinin aksadığı durumlarda alternatif sağlar. | 10 |

Duyuruların dijital olarak paylaşılmasını isteyen katılımcılardan K14 görüşünü; "...Çünkü anında hızlı bir şekilde duyurulardan ve görevlerden haberdar olmak zaman tasarrufu kazandırdığını ve kağıt israfını önlediği düşüncesindeyim." şeklinde ifade etmiştir. Bu görüşteki diğer katılımcılardan K19, "Herkes tarafından kullanılan dijital iletişim uygulamasından yapılmasını istiyorum. Çünkü hızlı, kullanımı kolay, çabuk ulaşılıyor, gereksiz formalitelerden uzak." ve K3 ise "Dijital iletişim uygulamalarını tercih ederim. Çağımızın vazgeçilmez bir parçası dijital uygulamalardır. O yüzden bu alanda da kullanılmaması düşünülemez fiziksel paylaşımlar hem kağıt israfıdır hem de gözden kaçır ve gerektiğinde ulaşılması zordur. WhatsApp yoluyla gelen duyurular her zaman elimizin altındadır." şeklinde ifade etmişlerdir. Duyuruların yazılı olarak kendileriyle paylaşılmasını istediklerini belirtenlerden K1 ise, "Resmi yazıların fiziksel yani kağıtta paylaşılması daha doğrudur. Bu haliyle konunun daha ciddiye alındığını düşünüyorum..." ifadesini kullanmıştır. Özellikle kendisiyle ilgili yazının fiziki olarak paylaşılmasını isteyen bir katılımcı (K43) ise "Şahsımı ilgilendiren konularda resmi yazının fiziksel olarak paylaşılmasını istiyorum." şeklinde görüşünü belirtmiştir. Kendileriyle ilgili ya da genele hitap eden paylaşımları dijitalde göremediklerini ifade eden bir katılımcı (K37) düşüncesini, "... Çok sayıda duyuru yapılması bazı duyuruların gözden kaçmasına neden olmaktadır." olarak ifade etmiştir. Hem dijital olarak hem de fiziksel olarak kendileriyle iletişim kurulmasını isteyenler ise 11 kişidir. İletişim hızından dolayı dijital paylaşımın, önemli yazıların amacına ulaşması için ise çıktı (fiziksel) olarak paylaşılmasının doğru olacağını ifade eden bir katılımcı (K32) görüşünü; "Bence her ikisi de olmalıdır. Acil bir durumda dijital uygulamadan iletişim kurulması bir gerekliliktir. Ama önemli yazıların da fiziksel olarak paylaşılması, yazının amaca ulaşması için daha doğru olanıdır." şeklinde ifade etmiştir. Teknolojide aksaklıklar olabileceğini belirten bir katılımcı (K60) ise, "Bir duyurudan dijital iletişim uygulamaları ile ve resmi yazının fiziksel olarak paylaşılmasıyla haberdar olmak isterim. Çünkü teknolojiye bazen aksaklıklar olabiliyor, haberdar olunması gerekir." şeklinde açıklama yapmıştır.

Yöneticilerin dijital iletişim uygulamalarını daha çok hangi amaçlarla kullandıkları konusunda Tablo 4'te gösterilen kodlar ortaya çıkmıştır. Bunlar; genel duyurular, bilgilendirmeler, etkinlik materyalleri paylaşımı, görevlendirme ve okul içi iletişimdir. Yöneticilerinin, dijital iletişim uygulamalarında genel duyuruları paylaştığını söyleyen bir katılımcı (K28), "Öğretmenlere duyurulması gereken evrak ve bilgilerle ilgili ve öğrencileri, velileri ilgilendiren yazı ve duyurularla ilgili iletişim kuruyorlar." şeklinde ifade etmiştir. Bazı katılımcılar (K14, K26, K36, K42) bu uygulamaların aynı zamanda okulda yapılacak etkinliklerin duyurulması, yapılan etkinliklerin görsel ve metin paylaşımları için de kullanıldığını bahsetmiştir. Bu bağlamda, dijital iletişim uygulamalarının okuldaki duyuru ve faaliyetler için temel iletişim aracı olduğu ortaya çıkmaktadır.

**Tablo 4.** Öğretmenlere Göre Okul Yöneticilerinin Dijital İletişim Uygulamalarını Kullanım Amaçları

| Kod                              | f  |
|----------------------------------|----|
| Duyuru,                          | 47 |
| Bilgilendirme,                   | 35 |
| Okul içi informal iletişim,      | 29 |
| Görevlendirme,                   | 18 |
| Uyarı                            | 5  |
| Etkinlik materyalleri paylaşımı. | 4  |

Okul örgütünün iş ve işleyişinde dijital iletişim uygulamalarının etkisi görülmektedir. Okul içindeki her tür görevin bu uygulamalar sayesinde kişilere iletiildiği, verilen görevin takibinin (rapor vb.) yine bu uygulamalardan yapıldığı ortaya çıkmaktadır. Bu durumu bir katılımcı (K18), “Eğitim öğretim yılı için yapılacak çalışmalarda görevlendirmeleri bildirmek, duyurularda bulunmak, bilgilendirme yapmak için.”, şeklinde belirtmiştir. Bazı katılımcılar ise verilen görevlerin yanında az da olsa zaman zaman görevlerle ilgili uyarıların da yapıldığını belirtmişlerdir. Katılımcı K1 bu konuyu şöyle ifade etmiştir: “Genel olarak bilgilendirme, görevlendirme ve seyrek olarak uyarı amaçlı kullanılmaktadır.”. Okul içi iletişim süreci de dijital iletişim uygulamalarıyla sağlanmaktadır. Okul içi informal iletişimi; tebrik, hastalık, haberleşme, eğitim-öğretim ile ilgili soru ve sorunlar vb. gibi konular oluşturmaktadır. Bu konuda K43: “Görevlendirmeler, kutlamalar, MEB'e bağlı duyurular, vefat haberleri, yarışmalar, proje çalışmaları.” ve K49 “Okulun yönetiminde iletişimi canlı tutmak, anında bildirim sağlamak, mevcut işlerin kolayca ve çabucak yapılabilmesi amacıyla bu iletişim uygulaması kullanılmaktadır.” şeklinde görüşlerini ifade etmişlerdir.

Okul yöneticilerinin, okul içi dijital iletişim ve etkileşim uygulamalarında kullandıkları dil konusunda ulaşılan bulgular aşağıdaki Tablo 5'te gösterilmiştir. Bu kapsamda veriler; “Mesaj içeriği”, “Olumlu iletişim davranışları” ve “Olumsuz iletişim davranışları” kategorilerinde sunulmuştur.

**Tablo 5.** Öğretmenlerin, Okul Yöneticilerinin Dijital İletişim Uygulamalarında Kullandığı Dile Yönelik Algıları

| Kategori                      | Kod                      | f  |
|-------------------------------|--------------------------|----|
| Mesaj İçeriği                 | Resmî yazı dili,         | 23 |
|                               | Açık ve anlaşılır,       | 21 |
|                               | Kısa ve öz,              | 7  |
| Olumlu İletişim Davranışları  | Saygılı ve kibar,        | 26 |
|                               | Rica ederek sonlandırma, | 8  |
|                               | Uygun hitapla başlama,   | 5  |
|                               | Yapıcı yaklaşım,         | 4  |
| Olumsuz İletişim Davranışları | Emir verici,             | 15 |
|                               | Yazım hataları,          | 6  |
|                               | Belirsizlik.             | 8  |

Mesaj içeriği kategorisinde, yöneticilerin dijital iletişim uygulamasında kullandıkları dilin yapısal özellikleri ortaya çıkmıştır. Bunlar arasında öne çıkanlar; resmî yazı dili ile açık ve anlaşılır kodlarıdır. Katılımcılar, okul içi dijital iletişim uygulamalarından gönderilen mesajlarda resmî yazı dili kullanıldığını belirtmişlerdir. K44 bu durumu, “Resmî bir dil kullanılmaktadır. Ben de bilgilendirme amaçlı olduğundan resmî saygılı bir dil kullanılması taraftarıyım.” şeklinde ifade etmiştir. Dijital iletişim uygulamalarında kullanılan dilin açık ve anlaşılır olduğunu belirten K46; “Açık, net ve sade olması, kibar bir dil kullanılmasını gayet doğru buluyorum ve bu dilin etkinliğimize olumlu yönde pekiştireç sağladığını düşünüyorum.” sözleriyle görüşünü belirtmiştir.

Olumlu iletişim davranışları altında ortaya çıkan kodlar şunlardır: saygılı ve kibar, rica eden, uygun hitap, yapıcı yaklaşım. Okullarda kullanılan dijital iletişim uygulamalarında kullanılan dilin “Saygılı ve kibar” olduğunu ifade eden bir katılımcı (K1), “Kullanılan dil gayet kibar ve uygun. Bence olması gereken de bu. Aksi takdirde okuyucular yani bizler tarafından ters tepkiye yol açabilir. Okulumuzda kullanılan dilin kibar ve seviyeli olması duyuruların önemsenmesini sağlıyor.” sözleriyle açıklama yapmıştır. Bir başka katılımcı (K17) ise bu durumu “Okulumuz özelinde kullanılan dili olumlu ve nezaket kurallarına uygun buluyorum.” şeklinde ifade etmiştir. Katılımcıların, kullanılan dilde dikkat çektiği bir diğer önemli husus ise hitap etme şeklidir. Bu durumu katılımcılardan K36, “ ‘Değerli arkadaşlar’ ile başlayıp ‘Teşekkür ederim’ ile biten ifadeleri olumlu buluyorum.” biçiminde açıklamıştır. Okul içi dijital iletişim uygulamalarında kullanılan dilde olumlu bulunan bir diğer davranış ise katılımcılar tarafından “Yapıcı yaklaşım” koduyla ifade edilmiştir.

Dijital iletişim uygulamalarında kullanılan dilde katılımcılar tarafından ifade edilen olumlu iletişim davranışları olduğu gibi olumsuz iletişim davranışları da bulunmaktadır. Bu kategoride ortaya çıkan kodlar şunlardır: emir verici üslup, yazım hataları, saygısız ve belirsiz mesaj. Okullarda kullanılan dijital iletişim uygulaması aracılığıyla gönderilen mesajlarda emir kipi içeren ifadeler olduğunu belirten bir katılımcı (K24), “Dil genellikle emir şeklinde olmakta. Bu nedenle çok doğru bulmamaktayım. İnsanlara yapılan duyuruların olumlu olması gerekir. Motive edici bir dil kullanılmalı.” şeklinde ifade etmiştir. Ayrıca K8 kodlu katılımcı

da “Emir ve eleştirici olan, uyarı niteliği taşıyan.” sözleriyle bu durumu olumsuz bulduğunu belirtmiştir. Emrivaki şeklindeki bir mesajın kendisini rahatsız edebileceğini ifade eden K39 ise bu durumu “Emrivaki ya da gözdağı verici açıklamalar olursa ciddi anlamda rahatsız olurum...” şeklinde ifade etmiştir. Katılımcılardan bazıları kendilerini rahatsız eden hususlardan birinin de yapılan “Yazım hataları” olduğunu söylemiştir. K37 kodlu katılımcı bu durumu, “Noktalama işaretlerine dikkat edilmiyor, mesajlar tam olarak anlaşılmıyor, yeterli açıklama yapılmıyor.” şeklinde açıklamıştır. Dijital iletişim uygulamalarında kullanılan dilin bazen “Saygısız” olduğunu belirten K15, “Kaba, gayri resmi, emrivaki.” ifadelerini kullanmıştır. Bu kategorideki son kod ise “Belirsiz mesaj”dır. Kime hitap ettiği belli olmayan, bir kişiye gönderilmesi gereken ama bütün iletişim grubuna gönderilen, sadece idarecileri ilgilendiren vb. mesajların gönderilmesi de “Olumsuz iletişim davranışları” kapsamında değerlendirilmiştir. Bu şekilde gönderilen mesajlardan rahatsız olduğunu dile getiren K1, “Zaman zaman belli muhatap ya da muhatapları olan paylaşımlar yapılıyor. Ancak genele hitap edebiliyor. Özellikle kendimle ilgili olmayan uyarı mesajlarını okumak rahatsız edici olabiliyor.” sözleriyle bu rahatsızlığı ifade etmiştir. Ayrıca K51 kişisel mesajların, sohbet havasında iletişim grubunda paylaşılmasından rahatsız olduğunu söylemiştir.

### Öğretmenlerin Örgüt İçi İletişimde Dijital Araçların Kullanımı Konusunda Önerileri

Araştırmada son olarak dijital iletişim uygulamalarının kullanımında öğretmenlerin önerileri araştırılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 6’da sunulmuştur.

**Tablo 6.** Öğretmenlerin, Okulda Dijital İletişim Uygulamalarının Kullanımına Yönelik Önerileri

|                 | <b>Kod</b>                                | <b>f</b> |
|-----------------|-------------------------------------------|----------|
| <b>Öneriler</b> | Tüm paydaşların katılımıyla olmalı.       | 19       |
|                 | Mesai saatleri içinde paylaşım yapılmalı. | 37       |
|                 | Saygılı dil kullanılmalı.                 | 27       |
|                 | Kısa ve anlaşılır olunmalı.               | 26       |
|                 | Yazım kurallarına uyulmalı.               | 22       |
|                 | Gereksiz paylaşım yapılmamalı.            | 8        |
|                 | Pozitif dil kullanılmalı.                 | 12       |
|                 | İletişim desteği sağlanmalı.              | 6        |
|                 | İlgili kişiye paylaşım yapılmalı.         | 9        |

Tablo 6’da görüldüğü üzere paylaşımların mesai saatleri içinde olması sunulan önemli bir öneridir. K31 bunu “Dijital iletişim araçları, resmi duyuru ve bilgilendirme amacıyla, mesai saatleri içerisinde kullanılmalıdır...” sözleriyle ifade etmiştir. Bu görüşte olan bir başka katılımcı (K40) ise “Mesai saatleri ve özel yaşam sınırları gözetilmeli.” şeklinde düşüncesini belirtmiştir. Saygılı dil kullanılması gerektiğini belirten katılımcılardan K26, “En önemli şeyin saygı olduğunu düşünüyorum. Saygının azaldığı her türlü iletişimin eksik ve amaçsız olduğu fikrindeyim.” ifadesiyle görüşünü ortaya koymuştur. K43 bu durumu, “Açık ve net olmalı, empatiden yoksun olmamalı, saygı çerçevesi içinde olmalı, zorunlu olmadıkça paylaşımlar mesai saati dışında olmamalıdır.” şeklinde açıklamıştır. Verilecek bir görevin rica edilerek verilmesini olumlu bir davranış olarak belirten katılımcılardan K27, “Detaylı bir bilgi akışından sonra “rica ederim” şeklinde bir ifade ile bitirilmesi olumlu bir husustur.”, K51 ise “Rica cümlelerinin bulunması, açık ve anlaşılır cümlelerin olması, ima sözcüklerinden uzak olunması.” şeklinde yanıt vermiştir. K3 ise “‘Arkadaşlar’ ya da ‘Değerli öğretmenler’ şeklinde hitap edilmesi güzel olur. Kurum kültürünü destekleyici bir araya getirici şekilde iletişim kurulmalıdır. İdarecilerimizin hususlara dikkat ettiğini düşünüyorum ve olumlu buluyorum.” sözleriyle vurgulamıştır. Önerilerden bir diğeri günaydın, geçmiş olsun ve benzeri içerikli kişisel gereksiz paylaşımların yapılmamasıdır. Bu konuda K34 görüşünü “Gereksiz konuşmaların ve paylaşımların olmaması gerekir...” şeklinde ifade etmiştir. Katılımcıların bir kısmı “Tüm paydaşların katılımıyla” görüşünü belirterek, bu uygulamalarda, tüm paydaşların paylaşım yapabilmesine olanak sağlanmasını istemektedir. K44 kodlu katılımcı bu durumu “Herkesin saygılı bir şekilde hem fikirlerini sunabileceği hem de bilgilendirmenin yapılabileceği bir ortam olmalıdır.” şeklinde ifade etmiştir. İçeriğin kısa ve anlaşılır olması da öneriler arasındadır. K19 bu duruma, “Çok sık olmasa da bazen anlaşılır olma durumunda sıkıntı yaşanmakta. Herkesin anlayacağı, kolay, kısaltmalı ve daha sade bir dil kullanılırsa gereksiz yazışmalar da ortadan kalkar. İletişim de daha hızlı olur.” şeklinde cevap vermiştir. K29, “... kısa cümlelerle anlatılmalı, uzun metinler

olmamalı.”, K49 ise “Açık, yalın, özenli bir dil, yönetim işlerinin, eğitim-öğretim faaliyetlerinin, çabucak, istenildiği gibi yerine getirilmesini sağlayacaktır.” şeklinde görüşlerini ifade etmişlerdir. Okul içi dijital iletişim uygulamalarında kullanılacak dil için katılımcı öğretmen önerilerinden bir diğeri ise yazım kurallarına dikkat edilmesidir. Katılımcılardan K16 bu düşüncesini “Yazım kurallarına özellikle dikkat edilmesi gerektiğini düşünüyorum. Konuştuğumuz gibi yazıya dökülmemesi gerekir... Kısacası iletişim dilimize dikkat etmeliyiz.” şeklinde açıklamıştır. Bu uygulamaları kullanırken “Destek” verilmesini isteyen katılımcılardan K49 bu durumu “Okul içi dijital iletişim araç-gereç ve uygulama desteği verilmelidir. Desteği bakanlık vermelidir. Kişisel araçlar, kişisel gayretler amatör bir görüntü oluşmasına neden olmaktadır. Profesyonel bir şekilde davranılmalıdır.” sözleriyle açıklamıştır. Dijital iletişim uygulamalarından paylaşılacak mesajların “İlgiliye paylaşım” şeklinde olmasını isteyen bir katılımcı (K1), “Dijital iletişimde şekli ne olursa olsun en uygun dil kullanılmalıdır. Geneli ilgilendirmeyen paylaşımlar sadece ilgili kişilere yapılmalıdır...” şeklinde görüşünü belirtmiştir.

## TARTIŞMA

Okul yöneticilerinin örgütsel iletişimde kullandıkları dijital iletişim uygulamalarının öğretmen görüşlerine göre incelenmesini amaçlayan bu çalışmada dijital araçların okul içi iletişimde tercih edildiği görülmüştür. Araştırmaya göre, okul içi iletişim için en fazla kullanılan dijital iletişim uygulaması WhatsApp’tır. Katılımcıların tamamına yakını okullarında bu aracı kullandıklarını belirtmiştir. Bunun birlikte az sayıda katılımcı Telegram’ın da WhatsApp uygulaması ile birlikte iletişim için kullanıldığını ifade etmişlerdir. Okul yöneticilerinin günlük mesaj gönderme sıklığına bakıldığında, katılımcıların yarısından fazlası günde 5’ten az cevabını vermiştir. Günde 10 ve üzeri mesaj gönderildiğini ifade edenlerin oranı düşükken, neredeyse her üç katılımcıdan birisi 5-10 arası mesaj paylaşıldığını belirtmiştir. WhatsApp ve Telegram dışında belirtilen farklı bir araca rastlanmamıştır. Bu sonuçta WhatsApp uygulamasının örgüt içi iletişimde sunduğu kolaylığın etkisi olabilir. WhatsApp uygulaması, bilgi yaymak ve paylaşmak için etkili bir iletişim aracı olarak kullanılmaktadır (Ariffin & Omar, 2018). Uzun ve Uluçay’ın (2017) belirttiği gibi uygulamanın ücretsiz olması, başka bir servise kaydolmaya ihtiyaç olmaması, basit mesajlaşma, fotoğraf, video göndermeye olanak tanınması WhatsApp’ın iletişim süreçlerinde tercih edilirliliğini artırmaktadır. Peltekoğlu ve Askeroğlu (2020) çalışmalarında, WhatsApp uygulamasının, işletmelerdeki çalışanlar tarafından en fazla kullanılan iletişim uygulaması olduğundan bahsetmekte, bu durum araştırma bulgularıyla örtüşmektedir. Cantürk (2021), yöneticilerin WhatsApp uygulamasını resmi iletişim için kullandığını, bu uygulamalardan talimatlar verilmesinin bir gereksinim olduğu sonucuna ulaşmıştır. Nijeryada (Olowo vd., 2020), Malezya’da (Saraih vd., 2022) ve Türkiye’de (Taşdan vd., 2024) yapılan çalışmalarda da okul müdürlerinin sosyal medya araçları arasında en çok WhatsApp’ı kullandıkları görülmüştür. Benzer şekilde ilgili çalışmalarda okul müdürlerinin WhatsApp’ı anında yanıt verme ve iş birliğine imkan vermesi nedeniyle tercih ettiği (Habib vd., 2024), okullarda bilgi paylaşımını kolaylaştırdığı (Neiroukh vd., 2024), okul yönetiminde faydalı ve etkili olduğu (Ahmad, 2018; Çetintürk ve Balyer, 2021; Yıldırım ve Kılıç, 2021) yönünde ulaşılan sonuçlar araştırma sonuçlarını desteklemektedir.

Araştırmada ulaşılan sonuçlara göre, okul içi dijital iletişim uygulamasında, sadece yöneticilerin paylaşım yaptığını belirtenlerle öğretmen ve yöneticilerin birlikte paylaşım yaptığını belirtenlerin sayısı birbirine çok yakındır. Buna göre tek yönlü iletişim veya çift yönlü iletişimin tercih edilmesi okuldan okula değişmektedir. Toker-Gökçe ve Balcı’nın (2023) çalışmasında da okul müdürlerinin öğretmenlerle istedikleri her şeyi WhatsApp aracılığı ile paylaştıkları fakat öğretmenlerin bu gruplar içinde herhangi bir şeyi paylaşmaya erişim haklarının olmadığı tespit edilmiştir. Sadece yöneticilerin paylaşım yapmasına izin verilmesinin sebebi mesaj yoğunluğunu azaltarak önemli yönetsel mesajların gözden kaçırılmasının önlenmesi olabilir. Fakat bu durum iletişimin tek yönlü yürütüldüğü gerçeğini değiştirmemektedir. Bu sebeple bazı katılımcılar tarafından ifade edildiği üzere okul içi iletişim için birinde sadece yöneticilerin, diğerinde ise bütün öğretmen ve yöneticilerin paylaşım yapabildiği iki grup kurulduğu görülmektedir. Okul yöneticileri, dijital iletişim uygulamalarını gereksiz paylaşımlardan korumak, aynı zamanda da çift yönlü iletişimi gerçekleştirmek için iki farklı paylaşım grubu oluşturabilir. Sadece yöneticilerin paylaşım yapabildiği tek yönlü iletişim grubu, duyuru, görevlendirme, etkinlik vb. gibi yönetsel bilgileri paylaşmak için kullanılırken, tüm paydaşların paylaşım yapabildiği çift yönlü iletişim grubu, tebrik, taziye, sorun, öneri vb. gibi konuların konuşulabildiği bir ortam sağlamaktadır. Böylece örgütlerin ihtiyaç duyduğu informal iletişimin gelişmesi için de bir ortam sağlanması söz konusu olabilir.

Ulaşılan bir başka sonuca göre katılımcıların çoğunluğu okul içi iletişimde dijital araçların kullanılmasını tercih etmektedir. Bununla birlikte az sayıda katılımcı sadece yazılı olarak ve yine az sayıda katılımcı her ikisini birlikte tercih etmektedir. Çoğunluğun dijital uygulamaları tercih etmesinin sebepleri; zaman tasarrufu sağlaması, kâğıt israfını önlemesi, iş takibini kolaylaştırması ve formaliteden uzak olmasıdır. Yazılı iletişimi tercih edenler ise bu şekilde içeriğin daha ciddiye alınacağını ve paylaşımların gözden kaçma riskinin azalacağını düşünmektedir. Öğretmenlerin çoğunluğunun örgüt içi iletişimde dijital araçları tercih etmesine yönelik ulaşılan bu sonuç önceki araştırmalarca desteklenmektedir. Bu uygulamaların kullanılmasının iletişimde hız sağladığı (Balıkcı vd., 2022; Cantürk, 2021; Habib vd., 2024; Neiroukh vd., 2024; Taşdan vd., 2024; Toker-Gökçe & Balcı, 2023), öğretmenler tarafından doğru, etik ve etkili bulunduğu (Güldaş, 2021), iş hayatında yönetim ve iletişim için son derece önemli olduğu (Göncü, 2018) çeşitli araştırmalarda ortaya konulmuştur. Öğretmenlerin velilerle iletişimini konu alan bir çalışmada da öğrenci velileriyle iletişimde WhatsApp kullanan öğretmenler, uygulamanın hızlı ve kolay iletişim sağlaması, toplu bilgilendirme yapmaya imkan tanınması gibi sebepler ortaya koymuşlardır (Balcı ve Tezel-Şahin, 2018). Üniversite personelleri ile yapılan bir araştırmada da katılımcıların %61,3'ünün WhatsApp kullanımından memnun olduğu tespit edilmiştir (Attalla vd., 2020). Kamu sektöründe yapılan bir araştırmada benzer olarak WhatsApp'ın hızlı ve kolay kullanım avantajları nedeniyle yaygın olarak kullanıldığını ve performans iyileştirmeleri sağladığı bulunmuştur (Issa & Makubi, 2024). Dolayısıyla WhatsApp'ın sadece okullarda değil farklı örgütlerde de tercih edildiği söylenebilir.

Araştırma bulgularına göre yöneticiler, dijital iletişim uygulamalarını genel duyurular, bilgilendirmeler, görevlendirmeler, etkinlik materyalleri (resim, video, medya vb.) paylaşımı ve okul içi informal iletişim amacıyla kullanmaktadır. Yöneticiler ve çalışanlar arasında her türlü genel iletişim faaliyeti bu uygulamalar üzerinden gerçekleşmektedir. Yöneticiler, çalışanların kurum hedeflerine uygun şekilde yapması gereken görevlerini iletmekte, tebrik, hastalık durumları, eğitim-öğretim ile ilgili soru ve sorunlar da bu platform aracılığıyla konuşulabilmekte ve okul içi haberleşme sağlanabilmektedir. Buna göre okullarda dijital araçların biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim amaçlı kullanıldığı söylenebilir. Dijital iletişim uygulamaları sayesinde yöneticiler her türlü duyuru, görevlendirme ve bilgilendirmeyi zaman ve mekandan bağımsız olarak yapmaktadır. Ulaşılan bu sonuç önceki araştırmalarla desteklenmektedir (Cantürk, 2021; Çalık, 2013; Doğan ve Çevik, 2021; Toker-Gökçe & Balcı, 2023). Peltekoğlu ve Askeroğlu (2020) tarafından yapılan çalışmada dijital uygulamaların örgütlerde; bilgi, belge, fotoğraf, etkinlik paylaşımı gibi amaçlar için kullanıldığı belirtilmektedir. Toker-Gökçe ve Balcı'nın (2023) çalışmasında da okul müdürlerinin yönetme ve paylaşma amaçlı WhatsApp'ı kullandıkları görülmüştür. WhatsApp gruplarında; okul aktiviteleriyle ilgili güncellemeler, öğretmeni olmayan sınıfa başka bir öğretmen atama, müfredat, velilere duyurulması gereken bilgiler ve nöbet listeleri gibi konularda yönetsel amaçlı paylaşım yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Paylaşma teması altında ise işle ilgili olmayan konularda paylaşım yapıldığı belirlenmiştir. Neiroukh ve diğerlerinin (2024) sonuçları da okul müdürlerinin; geri bildirim verme ve alma, sosyal ilişkileri geliştirme, olumlu iletişimi sürdürmek için WhatsApp uygulamasını kullandıklarını göstermektedir. Benzer şekilde okul topluluğunun karara katılımı, çevreyle işbirliği, etkili iletişim ve koordinasyon sosyal medya araçlarının okul yönetimindeki faydaları arasındadır (Yıldırım ve Kılıç, 2021; Taşdan vd., 2024). Örgütlerde sosyal medyanın kullanımı ile ilgili çalışma yapan Özdemir ve Erdem (2016) de çalışanların sosyal medya üzerinden iletişim kurduklarını, terfi, doğum günü gibi özel durumların da bu şekilde öğrenilerek örgütte hızlı bir şekilde yayıldığını ortaya koymuştur.

Yöneticiler ve öğretmenler arasında kullanılan iletişim dilinin; tarafların birbirini anlaması, çatışmaların önlenmesi, sorunların çözülmesi bakımından son derece dikkatli oluşturulması gerekir. Araştırmada öğretmenlere göre, iletişim uygulamalarından gönderilen mesajlar; resmi, açık ve anlaşılır olarak paylaşılmaktadır. Yöneticiler ve öğretmenler arasındaki iletişim durumlarını incelediği araştırmasında Ekici (2020), öğretmenlere yapılan tebliğlerin resmi bir dille yapıldığını belirtmekte ve bu durum araştırmanın bulgularıyla örtüşmektedir. Araştırma bulgularında ortaya konduğu gibi Özan- Boydak'ın (2006) araştırmasında da okul yöneticilerinin iletişim sürecinde açık ve net ifadeler kullandığı ifade edilmiştir. Gönderilen mesajın yanlış anlaşılmalara sebebiyet vermemesi için açık ifade edilmesi gerekmektedir (Ekici, 2020). Okul yöneticilerinin dijital iletişim uygulamalarında kullandıkları dilde olumlu ve olumsuz yönlerin olması ulaşılan sonuçlar arasındadır. Kullanılan dilde olumlu algılanan işaretlerin mesajlarda; saygılı ve kibar olunması, rica cümlelerinin ve uygun hitapların kullanılması, yapıcı bir yaklaşımla sunulması olduğu belirlenmiştir. Boyacıoğlu ve Güneşli (2022) de, okul yöneticilerinin, öğretmenlerle konuşma dilini konu edindiği çalışmada, yöneticilerin çalışanlarla yaptığı konuşmalarda anlaşılır, kibar ve motivasyon sağlayan bir dil kullandığını tespit etmiştir. Araştırmada öğretmenlerin bir kısmı yöneticilerin kullandığı dilin olumsuz taraflarından da bahsetmiştir. Bunlar arasında; emir verici ifadeler olduğu gibi yazım hatalarının yapılması da

bazı katılımcılar tarafından eleştirilmektedir. Güncel bir çalışmada da otokratik liderlik tarzına sahip bazı okul müdürlerinin WhatsApp'ı uygun olmayan şekilde kullandığı ve aslarına gereksiz baskı yaptığı sonucuna ulaşmıştır (Toker-Gökçe & Balci, 2023). Boyacıoğlu ve Güneyli'nin (2022) çalışmasında okul yöneticilerinin sözel iletişimlerinde emir verici ve kırıcı üslubu olumsuzluklar arasında ortaya çıkmıştır. Bu şekilde yazılan mesajlar kurum içi iletişime negatif yansıyabilir. Taşdan ve Güngör'ün (2016) çalışmalarında belirttikleri gibi okul yöneticilerinin sağlıklı ve etkili iletişim becerisine sahip olmaması okul atmosferini olumsuz etkilemektedir. Yazım hataları ise mesajların anlaşılmasını zorlaştırmakta, iletişimde anlamsız bir gerilim oluşturmaktadır.

Araştırmada son olarak okullarda dijital iletişim uygulamasının kullanımına yönelik bazı öneriler ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlara göre, paylaşımların mesai saatleri içinde yapılması başı çekmektedir. İletişim uygulaması kullanılırken mesai saatlerine dikkat edilmesi, mesai saatleri dışında yönetsel mesajların gönderilmemesi gerektiği düşünülmektedir. Bu sonuç önceki araştırma sonuçları tarafından desteklenmektedir (Cantürk, 2021; Çetintürk ve Balyer, 2021; Toker-Gökçe & Balci, 2023). Yüzyüze iletişimde uyulması gereken birtakım görgü kuralları olduğu gibi sosyal medyanın da *netiket* olarak anılan âdâb-ı muâşeretini bulunmaktadır (Aktaş ve Arık, 2023). Öğretmenlerin sunduğu diğer bir önemli öneri tüm paydaşların katıldığı çift yönlü bir iletişim kurulmasıdır. Yöneticilerin öğretmenlerle kurduğu iletişimin çift yönlü ve demokratik olması önemlidir (Boyacıoğlu ve Güneyli, 2022; Ekici, 2020). Kırac (2012) araştırmasında, çalışanların çift yönlü iletişim sayesinde kurumun amaç ve etkinliklerinden haberdar olduğunu ve bunlara ilişkin düşüncelerini yöneticilerle paylaşabildiği için kuruma güven ve bağlılıklarının arttığını ortaya koymuştur. Bu durum, araştırmada ifade edilen, tüm paydaşların katılımı ve paylaşım yapabilmesi isteğiyle bağdaşmaktadır. Öğretmenlerin dikkat çektiği bir diğer husus, yöneticilerin dijital iletişim uygulamalarında kullandıkları dilde saygı çerçevesinin dışına çıkılmaması gerektiğidir. Her tür iletişimin temelinde saygı önemli olduğu gibi formal bir örgütte okul amaçları için bir araya gelmiş yönetici ve öğretmenler arasındaki iletişimde de saygı son derece önemlidir. Şahin'in (2017) belirttiği gibi sağlıklı ve etkili bir iletişim kurulabilmesi için kişinin hem kendisine hem de iletişim kurduğu kişiye saygı duyması gerekir. Arslan ve Gül (2022), bir kurumda çalışanların saygın ve resmi bir üslup kullanmaları gerektiğini söylemiştir. Boyacıoğlu ve Güneyli (2022), etkili iletişim için okul yöneticilerinin açık, anlaşılır ve motive edici cümleler kullanmasının, empati yapabilmesinin, çift yönlü iletişime açık olmasının gerektiği, hitap şekillerinin çok önemli olduğu sonucuna varmıştır. Paylaşımların kısa ve anlaşılır olması katılımcılar tarafından tercih edilmektedir. Eğer geneli ilgilendirmiyorsa paylaşımların sadece ilgili kişi ve gruplarla yapılması, gereksiz şekilde paylaşımların (günaydın, geçmiş olsun, tebrikler vb. mesajlar) yapılmaması da öneriler arasındadır. Bu tarz mesajlar iletişim uygulamasını gereksiz meşgul ederek akışı bozabilir, önemli mesajların gözden kaçmasına sebep olabilir. Toker-Gökçe & Balci'nin (2023) çalışmasında da anlık mesajlaşmanın öğretmenlerin mesleki ve özel yaşamına etkilerine yönelik ulaşılan sonuçlar çerçevesinde bu etkinin dikkate alınması gerektiği ortaya konulmuş, mesleki ve özel yaşam dengesinin korunması önerilmiştir. Çalışmada ayrıca öğretmenlerin WhatsApp gruplarının resmi iletişim ve okulun işleyişiyle ilgili duyurular için kullanılmasını önerdikleri görülmüştür. Cantürk'ün (2021) de çalışmasında belirttiği gibi genel mesajların, direkt gruplara aktarılması iletişim niteliğini, etkililiğini ve süreci sekteye uğratmaktadır. Bir başka çalışmada da WhatsApp ile iletişimin etkililiği için resmi grupların oluşturulması ve örgütte mesajların içeriği ve zamanı ile ilgili kuralların olması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır (Attalla vd., 2020). Araştırmaya katılan öğretmenlerin görüşlerine göre, Milli Eğitim Bakanlığı'nın hem yöneticilere hem de öğretmenlere dijital yollarla iletişim hakkında destek vermesi gerekmektedir.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışmada elde edilen bulgular çerçevesinde WhatsApp uygulamasının okullarda biçimsel ve biçimsel olmayan iletişim amaçlı kullanıldığı, öğretmenlerin okullarda iletişimde bu tür dijital araçları faydalı buldukları sonucuna ulaşılmıştır. Örgütsel iletişimde anlık mesajlaşmaya imkan veren bu araçların kullanımı konusunda ise mesaj içeriği ve üslubu ile mesai saatlerine dikkat edilmesi gerektiği öğretmenler tarafından önerilmiştir. Ulaşılan bu sonuçlar okullarda iletişim süreçlerinin dijital araçlarla yönetilmesi konusunda öğretmenlerin olumlu yaklaşımlarına vurgu yapmakla birlikte etkili bir iletişim için bazı önerileri dikkate almanın önemini göstermektedir. Araştırmada ulaşılan sonuçlara göre aşağıdaki öneriler sıralanmıştır:

- İletişimin çift yönlü olmasını sağlamak için dijital araçlarda formal-informal iletişim için farklı gruplar kurulabilir.

- Yöneticiler gönderecekleri mesajın; açık, net, kısa olmasına dikkat etmeli ve saygı temel alınmalıdır.
- Gruplarda gereksiz paylaşımların önüne geçilmesi ve dikkat edilecek hususlarla ilgili okullarda “dijital iletişim uygulaması kullanım kuralları” oluşturulabilir.
- Paylaşımlarda Türkçe yazım kurallarına özen gösterilmelidir.
- Yönetici ve öğretmenlere dijital iletişim uygulamaları ve bu uygulamaları kullanırken dikkat edilmesi gerekenlerle ilgili seminer ve hizmet içi eğitimler düzenlenebilir.
- Mesajlar mesai saatleri içinde gönderilmeli, dönütler de mesai saatleri içinde istenmelidir.
- Mesajlar genele hitap etmiyorsa ilgili kişiye gönderilmeli, iletişim grubu meşgul edilmemelidir.
- Bu çalışma Samsun ilinde Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı resmi okullarda çalışan öğretmenlerle yapılmıştır, özel okul öğretmenleri ile de benzer çalışmalar yapılabilir.

## Etik Beyan

Bu çalışmada etik dışı herhangi bir husus bulunmadığını, araştırma ve yayın etiği ilkelerine titizlikle uyulduğunu beyan ederiz. Çalışmanın etik izinleri 27.10.2023 tarihli 2023-858 numaralı Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurul Komisyonu tarafından verilmiştir. Bu araştırmanın yürütülmesi ve yayımlanması için herhangi bir kurum, kuruluş veya fon sağlayıcıdan mali destek alınmamıştır. Bu çalışmada yer alan her iki yazar, çalışmanın planlanması, yürütülmesi, verilerin analizi ve makalenin yazımı sürecinde herhangi bir kurum, kuruluş veya kişi ile çıkar çatışması bulunmadığını beyan eder. Araştırma sürecinde, çalışmanın sonuçlarını veya yorumlarını etkileyebilecek herhangi bir finansal veya kişisel bağlantı bulunmamaktadır.

## KAYNAKÇA

- Ahmad, A. (2018). Leadership communication through WhatsApp application in a primary school. *Selangor Humaniora Review* 2(2), 95–106. <https://media.neliti.com/media/publications/353691-leadership-communication-through-whatsapp-8027fa18.pdf>
- Ariffin, Z., & Omar, S. Z. (2018). Usage of Whatsapp in relation to employee engagement in a telecommunication company. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(1), 434-452. <https://doi:10.6007/IJARBS/v8-i1/3818>
- Ak, M. (2020). Sosyal medyanın örgütsel iletişimdeki rolü. S. Ada (Ed), *Bilgi ve iletişim teknolojilerinde güncel konular*, içinde (s. 59-87), Eğitim Yayınevi.
- Aktaş, A., & Arık, İ. (2023). Whatsapp kullanıcılarında oluşan yeni alışkanlık ve davranış kalıplarının Türk kültüründeki âdâb-ı muâşeret açısından incelenmesi. *Burana- Türkoloji Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 1-12. <https://doi:10.5281/zenodo.8102526>
- Akman Dömbekci, H., & Erişen, M. A. (2022). Nitel araştırmalarda görüşme tekniği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, AÜSBD Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Özel Sayısı*, 141-160. <https://doi.org/10.18037/ausbd.1227330>
- Arslan, A., & Gül, H. (2022). Örgütsel iletişim ikliminin kuruma duyulan güvene etkisi. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 11(4), 1542-1558. <https://doi.org/10.33206/mjss.1075159>
- Attalla, S. M., Ebrahim, J., Ads, H., Razak, N. A., & Mohamad, N. (2022). Staff reflection on the effectiveness of WhatsApp usage for organizational communication: A study in a private Malaysian medical school. *Mal. J. Med. Health Sci.* 12, 57–62. <https://doi:10.6007/IJARBS/v12-i4/12987>
- Aytekin, N. (2007). Bilgi iletişim teknolojileri ve örgütsel iletişim. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (28), 7-18.
- Aziz, A., & Dicle, Ü. (2017). *Örgütsel iletişim*. Hiperlink Yayınevi.
- Balcı, A., & Tezel Şahin, F. (2018). Öğretmen-aile iletişiminde WhatsApp uygulamasının kullanımı. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 38(2), 751-778. <https://doi.org/10.17152/gefad.395223>

- Balıkçı, A., Ünlü, T., Bayram, F., Üzümlü, S., & Ezginci, H. Y. (2022). Examining the reflection of social media on school administration: A qualitative research, *Journal of Educational Leadership and Policy Studies*, 6(2), 1-19.
- Boyacıoğlu, B., & Güneşli, A. (2022). Okul yöneticileri nasıl konuşuyor? Öğretmenlerin gözünden bir değerlendirme. *Uluslararası Yönetim ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(18), 27-50.
- Bursalıoğlu, Z. (2005). *Okul yönetiminde yeni yapı ve davranış*. Pegem Yayınları.
- Cantürk, G. (2021). Örgütsel iletişimde dijital mesaj kullanımı üzerine yönetici ve öğretmen görüşlerinin metaforlar yoluyla belirlenmesi. *Anadolu Eğitim Liderliği ve Öğretim Dergisi*, 9(2), 159-176.
- Çalık, D. (2013). *Yeni iletişim teknolojilerinin örgüt içi iletişimde kullanımı: Türkiye'deki büyük ölçekli firmalar üzerine bir araştırma*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Çetintürk, N., & Balyer, A. (2021). Yönetimsel iletişimde sosyal medya araçlarının kullanımına ilişkin öğretmen görüşleri. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 14(85), 107-121. <https://doi.org/10.29228/JASSS.50615>
- Doğan, E., & Çevik, M. S. (2021). School administrators' and teachers' views about the use of social media at schools as a new platform in organizational communication. *European Journal of Education Studies*, 8(11), 398-427. <https://doi.org/10.46827/ejes.v8i11.4001>
- Ekici, C. (2020). İlkokul yöneticileri ile öğretmenler arasındaki iletişim durumlarının incelenmesi. *International Journal of Scholars in Education*, 3(2), 292-311.
- Göçer, Y. (2010). *Örgüt içi iletişimin çalışan motivasyonuna etkisi*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Göncü, S. (2018). Kullanımlar ve doyumlar yaklaşımı çerçevesinde Y kuşağının WhatsApp kullanımı üzerine bir inceleme. *TRT Akademi*, 3(6), 590-612.
- Güçlü, M. (2017). Örgütsel iletişim: Eğitim kurumlarındaki yeri ve önemi açısından bir değerlendirme. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 7(13), 854-870. <https://doi.org/10.26466/opus.350484>
- Güldaş, Ş. (2021). *Okul yönetim aracı olarak sosyal medya kullanımına yönelik öğretmen görüşleri*. Yüksek Lisans Tezi, Harran Üniversitesi, Şanlıurfa.
- Güllüoğlu, Ö. (2012). *Örgütsel iletişim iş doyum ve kurumsal bağlılık*. Eğitim Yayınları.
- Habib, M., Qamar, M. R., Amjad, A. I., Amin, M., Tabassum, U., Hayyat, U., & Rafique, U. (2024). Digital communication in school leadership: Examining Email and WhatsApp use, challenges, and efficiency in Punjab Province. *Journal of Social Sciences Advancement*, 5(4), 09-18. <https://doi.org/10.52223/JSSA24-050402-98>
- Issa, D. F. H., & Makubi, S. M. (2024). WhatsApp communication in Tanzanian organizations. *Journal of Research in Social Sciences*, 12(1), 66-92. <https://doi.org/10.52015/jrss.12i1.232>
- Işık, M. (2016). *İletişim bilimine giriş*. Eğitim Yayınevi.
- Karataş, Z. (2017). Sosyal bilim araştırmalarında paradigma değişimi: Nitel yaklaşımın yükselişi. *Türkiye Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 68-86.
- Kemp, S. (2024). Digital 2024: 5 billion social media users. *We are social, Hootsuite* <https://wearesocial.com/uk/blog/2024/01/digital-2024-5-billion-social-media-users/>
- Kıraç, E. (2012). Örgütsel iletişimin örgütsel bağlılık algılaması üzerindeki etkileri ve bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Pamukkale.
- Kocabaş, F. (2005). Değişime uyum sürecinde iç ve dış örgütsel iletişim çabalarının entegrasyonu gerekliliği. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13, 247-252.
- Merriam, S. B. (2014). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (3rd ed.). Wiley.
- Millî Eğitim Bakanlığı. (2024). *Millî eğitim istatistikleri örgün eğitim 2023/2024* [https://sgb.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2024\\_10/11230736\\_meb\\_istatistikleri\\_orgun\\_egitim\\_2023\\_2024.pdf](https://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2024_10/11230736_meb_istatistikleri_orgun_egitim_2023_2024.pdf)

- Miles, M. B., & A. M. Huberman. (1994). *An expanded sourcebook qualitative data analysis*. Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Sage Publications.
- Neiroukh, N., Ansari, A. A., Dalu, R. A., Khlaif, E., Barahmaeh, D., Zubeidi, J., Shtayeh, B., & Daher W. (2024). Organizational communication competence of public secondary school principals through utilizing WhatsApp. *Front. Educ.* 9, 1374279. <https://10.3389/feduc.2024.1374279>
- Olowo, B. F., Fashiku, C. O., Adebakin, A. B., & Ajadi, O. T. (2020). Social media: A modern tool to enhance communication skills of the secondary school principals in Ekiti State. *International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology*, 16(2), 97-108.
- Özan-Boydak, M. (2006). İlköğretim okulu yöneticilerinin iletişim becerilerinin öğretmen ve yönetici bakış açısıyla değerlendirilmesi. *Eurasian Journal of Educational Research*, (24), 153-160.
- Özdemir, S., & Erdem, R. (2016). Sosyal medyanın örgüt içi iletişimdeki rolü. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(3), 247-270.
- Peltekoğlu, F. B., & Askeroğlu, E. D. (2020). Dijital ortamda kurum içi iletişim: işletmelere yönelik bir araştırma. *Türkiye İletişim Araştırmaları Dergisi*, (35), 1-18. DOI: 10.17829/turcom.693378
- Robbins, P. S., & Coulter, M. (2016). *Management (13th Edition)*. Pearson.
- Saldana, J. (2013). *Nitel araştırmacılar için kodlama el kitabı*. (2. Baskı) (A. Tüfekçi ve S. N. Şad, Çeviri Ed.). Ankara: Pegem Akademi.
- Saraih, E. F., Wong, S. L., Asimiran, S., & Khambari, M. N. M. (2022). Contemporary communication conduit among exemplar school principals in Malaysian schools. *Res. Pract. Technol. Enhanc. Learn.* 17, 1–23. <https://10.1186/s41039-022-00179-x>
- Şahin, F. Y. (2017). *İletişim becerilerine genel bir bakış*. Pegem Yayınevi.
- Taşdan, M., Gözü, A. İ. C., Kalogiannakis, M., & Papadakis, S. (2024, May). Views of administrators on the use of social media networks and tools in school management processes. In Poquet, O., Ortega-Arrantz, A., Viberg, O., Chounta, I.-A., McLaren, J. Jovanovic (Eds.), *Proceedings of the 16th International Conference on Computer Supported Education*, 1, 585-592, France.
- Taşdan, M., & Güngör, S. (2016). İlkokul ve ortaokul öğretmenlerinin okuldaki iletişim engellerine ilişkin algıları. *Erzincan University Journal of Education Faculty*, 18(2), 1458 – 1490.
- Toker Gokce, A., & Balci, K. (2023). Together in and out of school: the impact of school principals' use of WhatsApp on teachers' professional lives, *Educational Studies*, 49(3), 547-565, <https://10.1080/03055698.2023.2182624>
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2024). 2024 yılı Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması [https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalk%C4%B1-Bili%C5%9Fim-Teknolojileri-\(BT\)-Kullan%C4%B1m-Ara%C5%9Ft%C4%B1rmas%C4%B1-2024-53492&dil=1](https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Hanehalk%C4%B1-Bili%C5%9Fim-Teknolojileri-(BT)-Kullan%C4%B1m-Ara%C5%9Ft%C4%B1rmas%C4%B1-2024-53492&dil=1)
- Tutar, H., Yılmaz, M. K., & Eroğlu, Ö. (2013). *Genel ve teknik iletişim-türler-teknolojik gelişmeler*. Seçkin Yayıncılık.
- Uzun, K., & Uluçay, D. (2017). İş ortamında WhatsApp kullanımı ve kesintiye uğrama. *Selçuk Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 10(1), 216-231.
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2021). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (12 Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldırım, A., & Kılıç, İ. (2021). School principals' views regarding the use of social media in school management: A phenomenological research. *Int. J. Qual. Educ.* 8, 33–54. <https://10.46827/ejes.v8i11.4001>

## EXTENDED SUMMARY

With the development of communication technologies every passing day, the ways in which individuals communicate in both their social and business lives have undergone rapid changes. This transformation has inevitably affected educational organizations, leading them to incorporate digital tools into their organizational communication processes. Social networks, which have 5.04 billion users in the world (Kemp, 2024), are used in organizational communication as well as individual use. In the relevant literature, there are some studies examining teachers' views on digital tools used within organizations (Cantürk, 2021; Çetintürk ve Balyer, 2021; Gültaş, 2021; Toker-Gökçe & Balci, 2023). This study aims to investigate teachers' views on how digital tools are used and should be used in organizational communication processes in schools, employing a qualitative research design. It is thought that the study will contribute to both the relevant literature and to school administrators and teachers in improving communication processes in schools. The objectives of the research are as follows:

- What are the teachers' views on digital tools used in intra-organizational communication?
- What are the teachers' suggestions for the use of digital tools in intra-organizational communication?

The research is a basic qualitative study. The study group comprises 60 teachers from different branches working in primary, secondary, and high schools. Data were collected using a semi-structured interview form, a widely used qualitative data collection technique. After obtaining ethics committee permission, data were collected from volunteer participants, and descriptive coding was used to analyze the collected data.

According to the research results, WhatsApp is the most used digital communication application for in-school communication. Schools use two types of groups: those where only administrators can share information and others where both teachers and administrators can participate in sharing. The majority of participants expressed a preference for digital tools in in-school communication, citing reasons such as saving time, reducing paper waste, facilitating task management, and being less formal. The findings reveal that administrators use digital communication applications for various purposes, including general announcements, sharing informational materials, assigning tasks, and engaging in informal communication within the school. These platforms are also used to convey tasks aligned with institutional goals and to discuss congratulations, illnesses, or educational challenges, ensuring effective intra-school communication. Most teachers in the study found that messages sent through communication applications were generally clear, official, and easy to understand. Positive attributes noted in the language included respectfulness, politeness, use of polite request forms, appropriate addressing, and a constructive tone. However, some teachers highlighted negative aspects, such as the use of commanding language, and spelling mistakes, which drew criticism from certain participants. The study also identified several recommendations for using digital communication applications in schools. One key suggestion is to limit message sharing to working hours, as teachers emphasized the importance of respecting this boundary. Another crucial recommendation is establishing two-way communication channels involving all stakeholders. Teachers also stressed that administrators should maintain a respectful tone in their messages and that shared content should be concise and easy to understand. These findings underscore the positive attitudes of teachers toward using digital tools to manage communication processes in schools. They also highlight the importance of considering specific suggestions to enhance the effectiveness of digital communication in educational settings.