

Usuarios de E-mail

Al alza los usuarios del e-mail prefieren echar mano de él antes que usar medios telefónicos

MÉXICO.— El correo electrónico ha superado a la telefonía como principal herramienta de comunicación en el lugar de trabajo, según revela un nuevo estudio publicado ayer por la empresa consultora “Dimension Data”.

De acuerdo con la información proporcionada por esa empresa, difundida por “El Economista”, otras herramientas de comunicación electrónicas también alcanzan ya altos niveles de adopción.

Rob López, director general de Soluciones de “Dimension Data”, señala que “en el entorno corporativo actual existen numerosas herramientas de comunicación disponibles, entre las que se encuentran la telefonía asistida por computadora, la telefonía móvil y el correo electrónico, entre otras”. No obstante, sigue, nuestro estudio pone de manifiesto que los usuarios finales prefieren comunicarse a través de medios electrónicos, que a través de servicios de voz, como el teléfono.

El estudio señala también que el correo electrónico y la telefonía son las herramientas más ofertadas por las organizaciones, e igual de populares entre los usuarios.

El 100% de los usuarios finales encuestados utiliza el correo electrónico, seguido de la telefonía fija (80%), telefonía móvil (76%) y mensajería instantánea (66%).

Sin embargo, comenta López, el incremento en el uso del correo electrónico está disparando la falta de comunicación personal. En otras palabras, los usuarios prefieren enviar correos electrónicos antes que hablar por teléfono.

Menor seguridad “Este aumento cuestiona la eficacia y sentido de la comunicación por correo electrónico a la hora de tratar de resolver un problema y analizar temas complejos. Además, se considera que la comunicación por correo electrónico es menos segura, lo que podría tener una repercusión negativa en la productividad, pues los usuarios finales se enfrentan a crecientes volúmenes de correos”, puntualizó el informante.

Curiosamente, el estudio pone de relieve que las tres tecnologías más ubicuas son las que más incrementan la productividad.

Sin embargo, desde ese mismo punto de vista, el estudio demuestra que la mensajería instantánea, los “blogs” y softphones (teléfono por computadora) son más perjudiciales, y podrían afectar negativamente la productividad si no se gestionan bien.

Por otra parte, “Dimension Data” encargó a la empresa “Datamonitor” el estudio de los requisitos del usuario y los planes de aquellos que adoptan las decisiones en los campos de las comunicaciones unificadas.

Las comunicaciones unificadas aseguran una mayor interacción al integrar la mayoría de los tipos de comunicación (voz, correo electrónico, fax, mensajería instantánea, vídeo) a través de una única interfaz.

El estudio se aplicó a 390 directores de tecnologías de información y 524 usuarios en 13 países.