

¿ Sustituirán los medios sociales al correo electrónico en las empresas ?

Acabo de leer un artículo que asegura que las empresas empezarán a reemplazar muy pronto el uso de correo electrónico por el uso de medios sociales estilo Facebook y Twitter. La idea parece remota en primera instancia pero si se evalúa con mayor detalle tiene sus méritos.

Lo cierto es que estamos todos inundados en correos electrónicos y eso es algo que nos resta eficiencia corporativa. Lo peor del caso es que mientras estamos leyendo y contestando correos sentimos que estamos muy atareados y siendo productivos, cosa que habría que cuestionar. Mientras que el correo electrónico puede hacernos eficientes, percibo que cuando tenemos que despejar una charola de entrada saturada la tendencia es a contestar con rapidez sin analizar a profundidad lo que estamos leyendo y simplemente postergamos o pasamos a otros las decisiones. El correo electrónico funciona pero no es la panacea.

Algunas empresas han desarrollado o implementado soluciones que operan a manera de medios sociales, de tal manera que las personas ingresan a conversaciones estructuradas a la vista de todas las personas que tienen que colaborar en la misma. Esto tiene sus méritos, algunas de las ventajas son:

- a.** Los temas quedan estructurados, con las aportaciones de todos los participantes integrados en un solo repositorio, no distribuidas en la organización en correos residentes en muy diversos buzones.
- b.** Las discusiones quedan integradas con los documentos relacionados con el tema.
- c.** La información queda debidamente almacenada al alcance de todos los que deben poder consultarla, no se pierde porque una persona decide borrar un correo.
- d.** La información no se multiplica por toda la red con cada envío, el tamaño de los archivos electrónicos no crece en forma desmedida como lo hace en el caso del correo. La generación de múltiples copias de un mismo documento contribuye a demandar la proliferación de servidores que generan una gran cantidad de calor e impactan negativamente a la ecología del planeta.
- e.** Los documentos que se desarrollan en forma colaborativa pueden ser vistos por todos los participantes en su última versión y esta versión es única. Esto es muchas veces más eficiente que lo que hacemos con un documento que se distribuye a varias personas para revisión en que si cada una hace cambios al contenido quien lo envía termina con múltiples versiones de las correcciones y tiene que hacer una labor de síntesis que le demandará mucho tiempo.

Cada vez más el trabajo se realiza en forma colaborativa en las empresas y este tipo de medios facilitan la colaboración. En un primer análisis parecería ser válido esto como herramienta interna en la empresa, sin embargo, ¿no es cierto que la tendencia es a promover la colaboración entre empresas cliente-proveedor? Probablemente si consideramos que esto puede ser útil al interior de la empresa también debemos evaluar su uso hacia el exterior.

Concluyo que esto es algo que debe estar en la agenda de todas las empresas y que quienes encuentren la forma de hacerlo parte de su cultura organizacional pueden destacar en eficiencia corporativa, ¿no es esto lo que buscamos?