

Informatiewerkers worden ‘Inbox Workers’ door toenemende afhankelijkheid van e-mail

Nieuw onderzoek van Mimecast toont aan dat gebruikers meer dan de helft van hun werkdag aan e-mail besteden en daardoor de rol van de ‘inbox’ verandert

Lisse, 15-11-2012, [TBLine](#), de Mimecast Certified Partner voor Nederland, maakt bekend dat Mimecast® haar tweede Shape of Email Report heeft gepubliceerd.

De afhankelijkheid van e-mail van ‘Information Workers’ zorgt dat ze ‘Inbox Workers’ worden, zij besteden het grootste deel van hun tijd aan e-mail en mijden sociale media op het werk. Dit blijkt uit nieuw onderzoek dat door Mimecast®, de toonaangevende leverancier van cloud-gebaseerde e-mailarchivering, -continuïteit en -beveiliging voor Microsoft Exchange, Hosted Exchange en Office 365.

Het onderzoek - de tweede in de Shape of Email serie - onder 2.500 informatiewerkers in de VS, het Verenigd Koninkrijk en Zuid-Afrika naar het werken en frustraties met e-mail van de gemiddelde werknemer. Het rapport stelt dat de gemiddelde informatiewerker e-mail vier uur per dag gebruikt, gelijk aan 37 volledige dagen van 24 uur, 111 werkdagen, of 888 werkuren.

Gebruikers zijn ook gefrustreerd door de beperkingen van e-mail; slechts een op de vier gebruikers geeft aan in hoge mate tevreden te zijn met de e-mailfunctionaliteit. Een op de drie verwacht dat e-mail en sociale media convergeert in de komende vijf jaar. Het is duidelijk dat e-mail moet evolueren om te voldoen aan de eisen van de moderne informatiewerker, die e-mail niet alleen ziet als een communicatiemiddel, maar ook als documentopslag, archief, zoekmachine en een platform voor samenwerking.

Dus, wat is een ‘Inbox Worker’? En hoe weet u of u er een bent? Hier zijn een paar aanwijzingen:

U gebruikt uw inbox als een standaard file server met zoekfunctie - Niet meer alleen een hulpmiddel voor het verzenden en ontvangen van berichten, een ‘Inbox Workers’ e-mailaccount is de standaard opslagwijze, archief en plaats waar naar documenten of informatie wordt gezocht:

- 86 procent van de ondervraagde e-mail gebruikers zoekt documenten of informatie vanuit hun inbox of emailarchief.
- Echter, e-mailsystemen zijn veelal niet ontworpen om snel en verfijnd te zoeken. Zoekopdrachten nemen gemiddeld twee minuten in beslag, wat duidt op een gebrek aan intelligente van de zoekfunctie, en dragen bij aan de enorme hoeveelheid tijd die elke dag aan e-mail wordt besteed.
- Ondanks dit vindt een op de twee (49 procent) gebruikers dat e-mail de behoefte aan andere vormen van bestandopslag vermindert.

Uw gebruik van e-mail op het werk is niet beïnvloed door sociale media – ‘Inbox Workers’ gebruiken sociale media, maar vooral voor persoonlijk gebruik. De opkomst van sociale media heeft weinig invloed op hun e-mailgebruik:

- E-mail heeft de voorkeur boven social media bij alle samenwerkingsvormen, inclusief documentatie-uitwisseling (de voorkeur van 91 procent van de respondenten), het regelen van een bijeenkomst (de voorkeur van 89 procent), het opvragen van informatie (88 procent) en het delen van standpunten en adviezen (72 procent).
- 78 procent van de e-mailgebruikers zegt dat sociale media het gebruik van e-mail bij klantcontacten niet heeft verminderd en 76 procent zegt dat de behoefte aan e-mail om te communiceren met collega’s niet is afgenomen.

- 74 procent van de gebruikers is van mening dat het delen van informatie serieuzer wordt genomen in een e-mail dan via sociale media.

Uw liefde voor e-mail kan leiden tot 'slechte' gewoonten:

- 39 procent van de informatiewerkers verzendt en ontvangt regelmatig zakelijke e-mail buiten de werkuren, maar 25 procent van de e-mailgebruikers geeft toe dat ze laat in de avond e-mails hebben verzonden puur om "commitment" te tonen.
- 75 procent zegt dat ze later spijt hebben van gezonden e-mails en met 40 procent verwijdert onterecht e-mails.
- Zorgwekkender is dat 10 procent van de ondervraagden toegaf dat zij e-mails lezen in andermans inbox.

U houdt ervan betrokken te zijn en geïnformeerd te blijven – 'Inbox Workers' willen een emailkopie ontvangen, ook al zijn het onbelangrijke berichten:

- Bijna de helft (45 procent) van de e-mailgebruikers vindt het nuttig om te worden gekopieerd op interne e-mails en 35 procent vindt CC e-mail heel nuttig om de externe communicatie voortdurend te volgen. Slechts een op de vijf (21 procent) is van mening dat CC e-mail te veel wordt gebruikt.
- Dit zou kunnen verklaren waarom 40 procent van alle ontvangen e-mails als functioneel of van geringe waarde wordt beschouwd en slechts 14 procent van alle ontvangen e-mails als bedrijfskritisch wordt bestempeld.
- E-mailgebruikers ontvangen gemiddeld 32 e-mails per dag met in totaal 4,5 megabytes aan data.

IT-organisaties overschatten de invloed van sociale media op het e-mailgebruik

Bij de eerste uitgave van Mimecast's Shape of Email Report dacht een op de drie beslissers binnen IT-organisaties dat het gebruik van sociale samenwerkings-tools de afhankelijkheid van zakelijke e-mail zou verminderen. Dit wordt niet bevestigd door de huidige ervaring van de werknemers. 32 procent van de IT-medewerkers denkt dat dergelijke tools de behoefte aan e-mail vermindert bij communicatie met collega's, slechts 24 procent van de informatiewerkers is het hiermee eens. En 30 procent van de IT-managers denkt dat sociale media de behoefte aan e-mail bij klantcontact beïnvloedt, slechts 22 procent van de gebruikers vindt dat ook.

"Het onderzoek toont aan dat de manier waarop de gemiddelde werknemer gebruik maakt van e-mail op het werk is veranderd", aldus Peter Bauer, CEO en medeoprichter van Mimecast. "Voor veel mensen is e-mail niet langer alleen een messaging-systeem. Het is uitgegroeid tot het belangrijkste instrument voor het opslaan, delen en zoeken van informatie. Daarom zien wij dat informatiewerkers steeds meer 'Inbox Workers' worden, zij zijn afhankelijk van e-mail bij alle onderdelen van hun baan en besteden gemiddeld 50 procent van hun werkdag aan e-mail.

Het is duidelijk dat, ondanks het enorme aantal specialistische samenwerkings- en sociale tools die op de markt zijn gekomen in de afgelopen jaren, e-mail de eerste keuze blijft bij de meerderheid van de zakelijke gebruikers" Bauer vervolgt: "hoewel e-mail niet perfect is, lijkt het erop dat informatiewerkers terughoudend zijn om andere, meer sociale, tools te gebruiken als dat betekent dat ze hun inbox moeten achterlaten. Daarom, in plaats van gebruikers proberen te lokken naar andere platforms, moeten IT-organisaties zoeken naar efficiëntere e-mailsysteem met nieuwe, 'inbox-vriendelijke' samenwerkings-tools en een meer toegankelijk data-archief."

Meer informatie over Mimecast's *Shape of Email Report* op www.tbline.nl/shapeofemail2.htm

Over TBLLine B.V. ([TBLLine](#))

TBLLine is de Mimecast Certified Partner in Nederland. TBLLine adviseert over e-mailmanagement en implementeert de Mimecast Unified Email Management oplossing. Mimecast is een op cloud-technologie gebaseerd geïntegreerd platform voor volledige e-mailarchivering, 100% e-mailbeschikbaarheid, gegarandeerde e-mailbeveiliging en e-mail compliancy.

TBLLine is gevestigd aan de Visserkade 30 in Lisse. Voor meer informatie over TBLLine en Mimecast bezoek www.tbline.nl

Over Mimecast

Mimecast (www.mimecast.com) delivers cloud-based email management for Microsoft Exchange, including archiving, continuity and security. By unifying disparate and fragmented email environments into one holistic solution that is always available from the cloud, Mimecast minimizes risk and reduces cost and complexity, while providing total end-to-end control of email. Founded in the United Kingdom in 2003, Mimecast serves over 6,000 customers worldwide and has offices in Europe, North America, Africa and the Channel Islands.