

HOOG TIJD VOOR CHATLES

'Instant messaging', oftewel chatten, wordt in veel bedrijven gezien als tijd verlummelen. Toch gebeurt het op grote schaal, concluderen onderzoekers van het lectoraat E-Business van Hogeschool Inholland. In 43% van de onderzochte bedrijven heeft chatten als nieuwe communicatiemogelijkheid zijn plek al verworven. Nog eens 25% denkt binnen twee jaar een chatmogelijkheid te gaan invoeren. Je zou verwachten dat chatten meer gebruikt wordt voor informeel kletsen, en e-mailen meer voor de uitwisseling van feitelijke informatie, maar die scheiding hebben de onderzoekers niet duidelijk kunnen vaststellen. Jongeren chatten natuurlijk meer dan ouderen, maar een echt breekpunt ligt pas bij 50 jaar. Chatten blijkt een *gewaardeerd* hulpmiddel bij telewerken. Opvallend genoeg komt chatten niet in de plaats van bellen of e-mailen. Slechts een kwart van de ondervraagden ziet zo'n *verdringingseffect*. Bedrijven blijken nauwelijks te sturen welk communicatiemiddel door medewerkers wordt gebruikt. Effectief beleid om overmatig geklets te voorkomen, bestaat maar in een kwart van de bedrijven. De onderzoekers durven vervolgens de hamvraag, namelijk of investeren in instant messaging de moeite loont, niet te beantwoorden. Wel stellen ze vast dat medewerkers erom vragen. Ze gaan er dan ook van uit dat chatten heel snel gemeengoed gaat worden binnen bedrijven. ■