

Der BlackBerry-Effekt

Übersetzung eines Beitrags aus der Financial Times vom 17. November 2006

FALLSTUDIE

Der Verein für die Förderung der Kommunikation mit Gehörlosen („Council for the Advancement of Communication with Deaf People” - CACDP) arbeitet daran, die Kommunikation zwischen Gehörlosen und Hörenden zu verbessern. Angeboten werden hauptsächlich national anerkannte Qualifikationen in Gebärdensprache und andere, von Gehörlosen angewandte Kommunikationsarten.

Kurse mit einem CACDP-Abschluss werden an mehr als 700 Colleges und Volkshochschulen in ganz Großbritannien angeboten. 1982 gegründet, hat CACDP heute 26 Vollzeit- und 12 Teilzeit-Mitarbeiter sowie ein nationales Netzwerk von über 100 Freiwilligen. Obwohl es sich um eine wohltätige Stiftung handelt, ähnelt CACDP jedem anderen Kleinunternehmen – eine effektive Führung ist auch hier unerlässlich.

Als Geschäftsführerin ist Miranda Pickersgill nicht nur täglich für die Gewährleistung eines glatten Geschäftsablaufs, sondern auch für die künftige Richtung von CACDP verantwortlich. Ihre Rolle in der Stiftung ist aktiv und führt sie häufig auf Geschäftsreisen durch das ganze Land. ‚Für mehr als 30 Prozent meiner Arbeitszeit halte ich mich nicht in meinem Büro auf. Die Möglichkeit, meine E-Mails jederzeit abrufen zu können, um schnelle Entscheidungen zu treffen, ist also unbedingt notwendig‘, erklärt sie.

Früher nutzte Frau Pickersgill einen HP Ipaq 5500 Pocket PC mit GPRS, unterstützt von Vodafone, sowie ein weiteres Mobiltelefon. Sie fand den PDA jedoch nicht benutzerfreundlich und die Datenübertragungsgeschwindigkeit extrem langsam. Um also Frau Pickersgill und andere Manager in der Stiftung mit verbesserter Mobilkommunikation auszustatten, wechselte CACDP zu BlackBerry-Geräten mit T-Mobile-Vertrag. ‚Zwar kamen zu Anfang Einrichtungskosten auf uns zu, da wir in einen neuen Server investieren mussten‘, erzählt Miranda Pickersgill, doch da wir oft in Datenbanktechnologien investieren, handelte es sich hierbei um gerechtfertigte Kosten.‘ Die Vorteile von BlackBerry zeigen sich auf verschiedene Weise, besonders im permanenten Zugriff auf E-Mails.

Miranda Pickersgill fand das Herunterladen von E-Mails mit ihrem alten PDA-Gerät sehr langwierig, da sie warten musste, bis die Verbindung aufgebaut und die Nachrichten heruntergeladen worden waren. Mit ihrem BlackBerry hat sie jetzt sofortigen Zugriff auf ihre Inbox und kann Anfragen in Echtzeit beantworten. ‚E-Mail-Kommunikation ist so direkt, dass es meiner Ansicht nach einfach inakzeptabel ist,

wenn man nicht sofort antwortet', sagt sie. ‚Was ich an meinem BlackBerry liebe, ist, dass ich mir fast so vorkomme, als säße ich zuhause vor meinem PC. Ich beantworte E-Mails genauso schnell wie an meinem Schreibtisch. Es ist ohne Frage mein Büro für unterwegs.' Normalerweise ist die so genannte ‚tote Zeit', zum Beispiel Reisezeit, ein Fluch für jeden Geschäftsführer.

Solche Ineffizienzen werden durch BlackBerry stark reduziert. Eine ganz klassische Situation: als Miranda Pickersgill kürzlich in einem Zug festsaß, war sie dennoch in der Lage, an dem Meeting teilzunehmen, zu dem sie eigentlich unterwegs war. Sie erläutert: ‚Ich saß in einem Zug fest und mir war völlig klar, dass ich es nicht rechtzeitig zu dem Meeting schaffen würde. Da der Meetingleiter jedoch gehörlos war, konnte ich mit ihm Mithilfe meines BlackBerry kommunizieren. Auf diese Weise konnte das Meeting also trotzdem abgehalten werden, wodurch wir alle eine Menge Zeit sparten.' BlackBerry leistet außerdem seinen Beitrag zum reibungslosen Betrieb von CACDP, da andere Mitarbeiter leicht mit ihrer Geschäftsführerin kommunizieren können, wenn diese nicht im Büro ist. ‚Die Tatsache, dass ich in der Lage bin, auf Anfragen zu Antworten, obwohl ich nicht in meinem Büro sitze, wirkt sich sehr positiv auf die Leistungsfähigkeit von CACDP aus', erläutert sie.

Der ununterbrochene Zugriff auf E-Mails lässt bei vielen Bedenken aufkommen, da dadurch die Grenzen zwischen Arbeits- und Privatleben verwischen. Miranda Pickersgill hat jedoch festgestellt, dass sie sogar weniger Arbeit zuhause erledigt, da BlackBerry es ihr ermöglicht, E-Mails während der Arbeitszeit zu beantworten. ‚Meine Arbeit ist sehr anspruchsvoll. Wenn ich in der Vergangenheit von Geschäftsreisen zurückkehrte, musste ich zuhause noch meine E-Mails beantworten. Muss ich jetzt von zuhause aus arbeiten, konzentriere ich mich dagegen auf Aktivitäten statt auf meine E-Mails, was viel wichtiger für die Organisation ist', sagt sie. Für die Zukunft freut sie sich auf eine verbesserte Kommunikation zwischen Hörenden und Gehörlosen. ‚Gehörlose sind sehr auf Mobiltechnologien angewiesen. Ich kann den Tag kaum erwarten, an dem ich meinen BlackBerry dafür nutzen kann, um Video-E-Mails anzusehen', sagt sie abschließend. ‚Bis dahin sind wir jedoch mehr als zufrieden mit dem Service, den T-Mobile für CACDP bereitstellt. Meine eigene Produktivität hat sich verbessert und das wiederum hat positive Auswirkungen auf die Effizienz unserer wohlthätigen Stiftung.'