

Überwachung der Arbeitszeiten von Remote Mitarbeitenden

Informationen über die Fallstudie:

Organisation: CITI BANK

Größe: 12. 500 Mitarbeitende

Standort: UK

Branche: Bank

Betrieblicher Kontext

Im Jahr 2023 führte die Citi Bank im Vereinigten Königreich ein System zur Überwachung der Anwesenheit im Büro als Teil ihres Hybrid-Arbeitsmodells ein. Mitarbeitende in London, Edinburgh und Belfast sind verpflichtet, mindestens drei Tage im Büro zu arbeiten.

Das Problem und die Chance

Citi gilt als flexibler Arbeitgeber, und die Einführung dieses Überwachungssystems könnte ein Spannungsverhältnis zwischen der Freiheit, aus der Ferne zu arbeiten, und dem Zwang zur Anwesenheit im Büro darstellen. Dies könnte sowohl dem Gleichgewicht des hybriden Arbeitsmodells als auch der Arbeitgebermarke von Citi und den Bemühungen zur Mitarbeiterbindung schaden.

Es geht noch um weitere Aspekte, z. B. das Vertrauen in den Arbeitsplatz und die Rechenschaftspflicht. Das System lässt Ausnahmen zu (z. B. Krankheitstage, Geschäftsreisen, begrenzte Kapazität des Tagungsortes, Urlaub oder Arzttermine). Diese Überwachung wird jedoch wahrscheinlich die Autonomie und Kontrolle der Arbeitnehmer*innen über ihre Arbeitsgestaltung einschränken und zu einer starren Organisation der Work-Life-Balance zurückführen. Eine solche Entwicklung könnte zu einem verstärkten Mikromanagement führen.

Dieses kontrollierte Arbeitsumfeld könnte sich auf die Arbeitsmoral und das Engagement der Mitarbeitenden auswirken und die Motivation verringern.

Ein weiterer zu berücksichtigender Punkt ist der rechtliche Aspekt des Datenschutzes, da die gesammelten Daten mit der GDPR und den anderen Gesetzen zum Datenschutz im Vereinigten Königreich einhergehen müssen. Ein weiteres sensibles Thema ist die nötige Garantie, dass die gesammelten Daten nicht missbraucht werden.

Was wurde getan?

Die Überwachung, die bereits in den Vereinigten Staaten eingeführt wurde, erfolgte nach einer einmonatigen Beratung mit den britischen Mitarbeitenden. Das Unternehmen wollte eine unmittelbare Konfrontation mit den Mitarbeitenden vermeiden, da das Thema im Vereinigten Königreich heikel ist: Im Jahr 2020 verwendete die Barclays Bank ein Tracking-System

namens Sapience. Das ursprüngliche Ziel von Barclays war es, die Produktivität zu verbessern und Engpässe in internen Prozessen zu erkennen. Dies wurde jedoch von vielen Mitarbeitenden als Eingriff in ihre Privatsphäre empfunden, was zu einem Gefühl des Misstrauens innerhalb des Unternehmens führte. Nach Protesten in der Öffentlichkeit und in den Medien sah sich Barclays gezwungen, diese Überwachungsinstrumente zurückzuziehen, da man erkannt hatte, dass ihr Einsatz ohne eine bessere Kommunikation mit den Mitarbeitenden unangemessen war.

Die Citigroup kündigte kürzlich an, dass sie ihre Mitarbeitenden für die Einhaltung ihrer Regelungen für Hybridarbeit „zur Rechenschaft ziehen“ wird. Die Bank sagte in ihrer Erklärung, dass sie sich für ein hybrides Arbeitsmodell einsetzt und fest davon ausgeht, dass ihre Mitarbeitenden mindestens drei Tage pro Woche im Büro und bis zu zwei Tage aus der Ferne arbeiten werden.

Die Mitarbeitenden im Vereinigten Königreich wurden darüber informiert, dass ihnen disziplinarische Maßnahmen wie Bonusanpassungen und Kündigung drohen, wenn sie nicht ins Büro kommen. Die Anwesenheitsquote im Büro wird bei der Leistungsbewertung und der Vergütungsprüfung berücksichtigt.

Die Bank verfolgt die Anwesenheitsdaten auf zweiwöchentlicher und monatlicher Basis. Die Citigroup wird alle zwei Wochen aggregierte Bürodaten für die Büros in London, Edinburgh und Belfast erheben. "Ein Badge-Scan pro Person, pro Tag und pro Standort wird erfasst", heißt es in dem Memo. "Der Schwerpunkt der Berichte liegt auf Mitarbeitenden mit ständigen Büroabwesenheiten." Die Anzahl der im Büro verbrachten Stunden wird in diesen Berichten nicht erfasst. Der Schwerpunkt der Berichterstattung liegt auf Mitarbeitenden mit ständiger Abwesenheit im Büro. Die Berichte können dann gegebenenfalls mit den Manager*innen geteilt werden, um weitere Diskussionen anzuregen."

Ergebnisse

Dieses Experiment unterstreicht einen wichtigen Aspekt in Bezug auf die Kontrolle als bestes Mittel zur Produktivitätssteigerung. Man könnte argumentieren, dass Motivation oder die Einführung neuer Kollaborationstools effektiver sein könnten. Es wirft auch ethische Bedenken hinsichtlich der Autonomie, der Privatsphäre und des möglichen Vertrauensverlusts zwischen der Bank und ihren Mitarbeitenden auf. Die Wirksamkeit dieser Überwachung wird davon abhängen, wie transparent die Citi mit den Daten umgeht und auf die Bedenken der Mitarbeitenden eingeht.

Darüber hinaus veranschaulicht dieser Fall die zunehmende Abhängigkeit von Daten im Personalwesen und den erwarteten massiven Einsatz von People Analytics zur Verbesserung der Mitarbeiterkompetenzen und -produktivität. Ein Interview von CITI-CEO Jane Fraser im Januar 2023 ist recht aufschlussreich: „Man kann sehen, wie produktiv jemand ist oder nicht, und wenn er nicht produktiv ist, holen wir ihn zurück ins Büro oder an den Standort und geben ihm das nötige Coaching, bis er seine Produktivität wieder gesteigert hat“, sagte Fraser in einem [Interview mit dem Magazin Fortune](#) im November 2023. Fraser ist der Meinung, dass

„Bürotage die Zusammenarbeit und das Lernen fördern.“ Die Flexibilität der Fernarbeit, so Fraser, trägt dazu bei, dass Citi ein „Wunscharbeitgeber“ ist. Sie fügte jedoch hinzu: „Wir sehen nicht, dass Menschen, die die Belegschaft verlassen haben, in der von uns erwarteten Zahl zurückkommen.“ „Wir müssen weiterhin auf unsere Mitarbeitenden hören und das richtige Gleichgewicht finden“, fügte Fraser hinzu. „Aber wenn man nicht auf sie hört, läuft man Gefahr, Probleme zu bekommen.“

Literatur

<https://worldatwork.org/resources/publications/workspan-daily/citi-to-track-uk-office-attendance>

<https://collyerbristow.com/longer-reads/citi-will-hold-employees-accountable-for-office-attendance/>

<https://www.bankingdive.com/news/citi-office-return-less-productive-coaching-fraser/640514/>