

Pünktlichkeit

Herr H.B. Vatia, Zweigniederlassungsleiter der Hauptniederlassung der Kamini Bank in Kenia fragte sich, was getan werden könnte, um die Pünktlichkeit des Personals in seiner Niederlassung wiederherzustellen (Kumar, 1984). Die Mehrheit der Mitarbeiter nahm sich während eines Tages bei zahlreichen Gelegenheiten Pausen von der Arbeit, was dazu führte, dass die Arbeit unvollständig blieb, außerdem mussten zu allem Überfluss Überstunden bezahlt werden.

Dem Problem wurde in der Regel nicht von anderen Banken in Kenia begegnet, außer bei der Bharat Bank, einer anderen indischen Bank mit Niederlassungen in Kenia. Andere lokale und britische Banken konnten eine ausreichende Kontrolle über ihre Mitarbeiter ausüben, um eine ordnungsgemäße Anwesenheit zu gewährleisten.

Anfangs versuchte Herr Vatia das Personal zur Pünktlichkeit zu überreden. Er predigte ihnen auch mehrfach darüber. Nichts davon hinterließ jedoch bezüglich des Problems irgendeinen Eindruck. Nachdem diese Methoden zu nichts führten, ging er schließlich dazu über, die betreffenden Mitglieder der Belegschaft zu bestrafen. Dies führte zu einer gewissen Verbesserung, aber nicht zu dererwünschten. Herr Vatia meinte auch, dass eine fortgesetzte Verwendung dieser Methode in der Tat zu ernsteren Schwierigkeiten führen könnte. Daher dachte er darüber nach, die Situation zu analysieren und die Ursache des Problems zu identifizieren.

Seine Untersuchungen über die gegebenen Gewohnheiten zeigte, dass die nicht autorisierte "Pause" hauptsächlich für persönliche Dinge verwendet wurde, wie Einkaufen, persönliche Besorgungen, Freunde treffen, Kaffee trinken usw.. Die allgemein vom Personal gegebene Erklärung lautete, dass sie für eine Tasse Kaffee nach draussen gegangen waren. Herr Vatia bemerkte, dass weder Kantinenanlagen in der Zweigstelle vorhanden waren, noch dass es irgendeinen Platz gab, wo diese hätten eingerichtet werden können. Die britischen und anderen lokalen Banken hatten jedoch für diesen Zweck angemessene Vorkehrungen getroffen.

Ein Kaffeeautomat wurde installiert, aber dieser Zug führte nicht zum Erfolg, da sich die Mitarbeiter darüber beschwerten, dass der Kaffee nicht gut genug wäre. Die Mitglieder des Personals protestierten und weigerten sich, die Maschine zu benutzen.

Herr Vatia bemerkte auch, dass bezüglich der Anwesenheitsliste der Zweigniederlassung keine Vorkehrungen für den Fall der Zeit der Abwesenheit von Mitarbeitern getroffen worden waren und es war weder möglich, die Zeitspanne von Abwesenheit zu wissen noch zu kontrollieren.

Um dieses Problem zu überwinden, entschloss er sich, eine "Zeituhr" am Haupttor mit "In & Out"-Ablagen zu installieren und das Personal wurde angewiesen, die Anwesenheitskarten zu benutzen, um ihre Ankunfts-, Verlassens- und Abwesenheitszeiten zu markieren. Autorisierte Außenarbeiten könnten vom jeweiligen Beamten / Aufseher beglaubigt werden.

Die Idee wurde von der Belegschaft der Zweigstellengewerkschaft zur Kenntnis gebracht. Es gab zunächst Widerstand gegen diese Idee. Herr Vatia wies sie aber darauf hin, dass dieses eine wissenschaftliche Methode wäre, die Anwesenheit aufzuzeichnen, und es wäre nicht möglich, diese zu verfälschen. Sogeschah es, daß alleine in dieser Zeit die Dienstverhältnisse von drei Mitarbeitern wegen Unehrllichkeit und Betrug beendet wurden. Sie hatten Zeiten verändert, die in den Anwesenheitslisten für deren Verlassen festgehalten wurden, wodurch sie Überstunden für Zeiten beanspruchten, in denen sie nicht gearbeitet hatten. Dies wurde durch die Fotokopie der Anwesenheitsliste des Tages von Herrn Vatia bewiesen, die dieser von Zeit zu Zeit durch einen außerplanmäßigen Besuch in der Zweigstelle spät in der Nacht ohne ein Vorzeichen für jemanden in der Zweigstelle anfertigte.

Herr Vatia wies die Gewerkschaftsvertreter darauf hin, dass durch die Einführung der "Stechuhr" die Versuchung, die Zeit durch die Mitglieder des Personals zu ändern, entfernt werden würde, da das in der Natur eines langfristigen Nutzens für das Personal war. Die Gewerkschaft ließ sich fast von der Idee überzeugen, war aber noch nicht gänzlich einverstanden.

In diesem Stadium aber kam dem Regionalmanager die Idee mit der vorgeschlagenen Zeituhr durch den Präsidenten der Gewerkschaft zu Ohren, der Herrn Vatia vorschlug, dass, da keine andere Bank in Kenia, die das Verfahren angenommen hatte, Herr Vatia dieses Schema durch den Sekretär der Kenia Bankers Association genehmigen sollte.

Der Besuch beim Sekretär war ein Misserfolg. Er war ein Mann von alten britischen Traditionen und war von der Idee der Einführung einer Zeituhr in der dortigen Bankenindustrie schockiert. Alle Bemühungen, ihn davon zu überzeugen, dass es daran nichts Verkehrtes gab und dass die meisten Büros großer Konzerne dieses System besaßen, konnten ihn nicht umstimmen. Auch andere Bankiers, wenn sie persönlich kontaktiert wurden, begrüßten die Idee nicht.

Nicht bereit, das ganz allein durchzuziehen, legte der Regionalmanager Herrn Vatia nahe, die Idee zurückzustellen.

Herr Vatia erzählt die Geschichte seinen Freunden auch heute noch, nach 30 Jahren, und fragt sich, wo zum Teufel er etwas falsch gemacht hat.