



DACH

State of the Deskless Workforce 2022

ÜBER DEN BERICHT



Der Wandel ist in vollem Gange: Und die Belegschaft gibt den Ton an

Weltweit stellen sich Mitarbeitende und Unternehmen auf neue Arbeitsweisen ein und werden mit dem massiven Arbeitskräftemangel im Dienstleistungsbereich konfrontiert, der durch die Pandemie noch verstärkt wurde. So ist es kein Wunder, dass es spätestens jetzt zu einem allgemeinen Gefühl des Aufbruchs in der Arbeitswelt kommt.

Jetzt ist die Zeit, den Sprung in eine Zukunft nach der Pandemie zu schaffen und traditionelle Arbeitsdynamiken aufzubrechen.

In dieser neuen Realität zeigt sich, dass nicht mehr die Unternehmen die Oberhand haben – sondern die Arbeitnehmenden. Mit 90 % der Unternehmen, die auf „schreibtischlose“ Fachkräfte angewiesen sind, hat es eindeutig eine große Veränderung gegeben. Die Arbeitgeber brauchen die Frontline-Mitarbeitenden jetzt viel mehr als andersherum. Beschäftigte sind sich dieser veränderten Machtdynamik durchaus bewusst und stellen höhere Anforderungen an ihre Arbeitgeber, was die Personalbeschaffung angesichts des allgegenwärtigen Arbeitskräftemangels noch schwieriger macht.

Jetzt liegt es an den Unternehmen, den Bedürfnissen einer Belegschaft gerecht zu werden, die schon lange ignoriert wurde, überarbeitet ist und laut unserer Umfrage keine Lust auf ein Arbeitsumfeld mit fehlender Wertschätzung hat. Einstellende Unternehmen, die diese Bedürfnisse ernst nehmen, haben derzeit einen einmaligen Vorteil, sich als attraktiver Arbeitgeber zu positionieren: Im Vergleich zum letzten Jahr – als nur 50 % der Arbeitnehmenden Hoffnung auf einen neuen Job hatten – sind sich jetzt 70 % von ihnen sicher, dass sie gute Chancen haben, einen neuen Arbeitsplatz zu finden.

Im Rahmen unseres „State of the Deskless Workforce Report 2022“ haben wir mit Arbeitnehmenden aus dem Dienstleistungsbereich gesprochen, um besser zu verstehen, was sie brauchen, was sie motiviert und welchen Herausforderungen sie begegnen. Aus ihren Antworten geht klar hervor, dass sich ihre Denkweise stark verändert hat. Sie sind selbstbewusster und fordern Wertschätzung von den Arbeitgebern.

Die Zukunft liegt in den Händen der Frontline-Mitarbeitenden... und sie ist vielversprechend.

STRUKTUR

Was erwartet Sie in diesem Bericht

Wichtigste Ergebnisse

Der Status Quo: So sieht es bei Frontline-Mitarbeitenden aus	4
1 Mehr Wertschätzung, weniger Stress	6
2 Herausforderungen in der Dienstplanung	8
3 Fehlende Flexibilität	9
4 Kommunikation und Feedback sind ausbaufähig	11
5 Gesundheit und Work-Life-Integration	13
6 Fehlende Möglichkeiten zur Weiterentwicklung	14

Die 4 wichtigsten Werte im Job	15
--------------------------------	----

Fazit und Methodik	16
---------------------------	----

Quinyx Erfolgsmatrix für eine bessere Employee Experience	17
--	----

Um Ihnen zu helfen, Ihre Situation zu bewerten und mögliche Lösungen aufzuzeigen, haben wir unsere Quinyx Erfolgsmatrix zusammengestellt.

Der Status Quo: So sieht es bei Frontline-Mitarbeitenden aus

BINDUNG

71 %

glauben, dass es viele Beschäftigungsmöglichkeiten für ihre Fähigkeiten gibt.

Von diesen 71 % dachten im vergangenen Jahr jedoch nur 14 % der Befragten in Deutschland über eine Kündigung nach – im Vergleich zu fast 50 % in Österreich.

Insgesamt gaben 43 % der Befragten aus dem DACH-Raum an, dass sie im vergangenen Jahr eine Kündigung in Erwägung gezogen haben.



75 %

berichten über unangenehme Arbeitsbedingungen in Form von Stress aufgrund von Unterbesetzung – in **Deutschland sind es sogar 81 %.**

35 %

der Befragten geben an, dass sie das Gefühl hatten, dass es keine Möglichkeit gibt, in ihrer Karriere voranzukommen.

A photograph of two women in a greenhouse. The woman on the left is Black with curly hair, wearing a brown top and a gold bracelet. The woman on the right is white with glasses, wearing a brown top. They are both smiling and looking at each other. The background is filled with various green plants in pots.

Verstehen, was Arbeitnehmende wollen

Es gibt eine große Kluft zwischen Unternehmen und den Deskless Workers, wenn es darum geht, zu verstehen, was diese wirklich schätzen. Zu ihnen gehören Frontline-Mitarbeitende im Gesundheitswesen, die sich um unsere Lieben kümmern, Angestellte in den Lebensmittelgeschäften, die uns versorgen, Zusteller, die dafür sorgen, dass jedes Paket und jede Sendung unsere Haustür erreicht, und so viele andere, die unsere Welt tagtäglich am Laufen halten.

Unsere Umfrage zeigt, dass diese Arbeitnehmenden sich vor allem Wertschätzung für ihre Bemühungen wünschen, um sich bei der Arbeit wirklich motiviert und engagiert zu fühlen. Und nicht nur das: Sie wollen genügend Kolleg:innen an ihrer Seite wissen, weniger Stress ausgesetzt sein und die Möglichkeit haben, ihre Arbeitszeiten an ihr Leben anzupassen.

1

Mehr Wertschätzung, weniger Stress

37 % der befragten Angestellten haben bereits erwogen, aufgrund eines negativen Arbeitsumfeldes den Job zu kündigen.

Das Gefühl, bei der Arbeit geschätzt zu werden, spielt eine große Rolle bei der Bindung von Angestellten und bei der Senkung der Fluktuation.



Jede:r Vierte wünscht sich eine weniger stressige Arbeitsatmosphäre.



32 %

wünschen sich mehr Wertschätzung für ihre Arbeit.

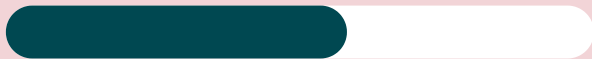


29 %

wären motivierter, wenn es weniger Unterbesetzung in ihren Schichten gäbe und genug Personal eingeplant werden würde.

32%

fühlen sich von
ihrem Arbeitgeber
nicht wertgeschätzt.



58 %

von denen sind der Meinung, ihr Arbeitgeber betrachtet sie als eine austauschbare oder temporäre Ressource.



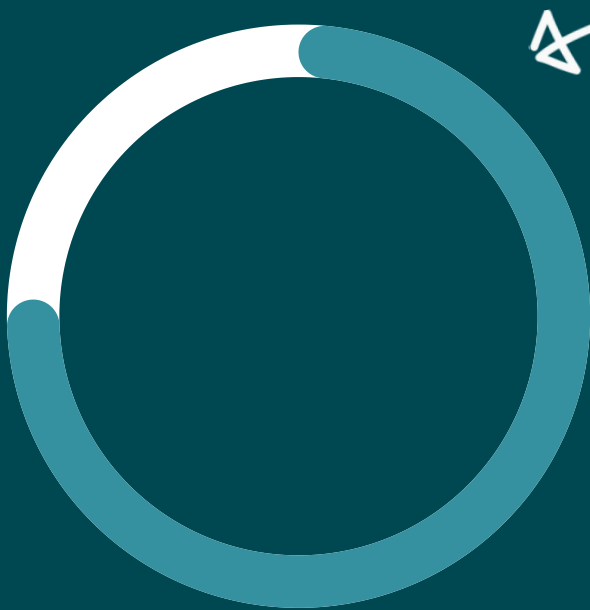
53 %

von denen geben an, dass ihr Arbeitgeber regelmäßig die Arbeitsleistung kritisiert oder nicht daran glaubt, sie seien in der Lage, die Arbeit zu erledigen.

2

Herausforderungen in der Dienstplanung

Probleme bei der Schichtplanung, die oft durch fehlende Flexibilität, Unterbesetzung und Schwierigkeiten beim Schichtwechsel verursacht werden, gehören zu den größten Stressfaktoren in der Arbeitswelt von Angestellten. Jetzt suchen Frontline-Mitarbeitende nach Jobs, die ihnen mehr Freiheit für ihr Privatleben ermöglichen.



76 %

berichten von Über- und/oder Unterbesetzung in ihrem aktuellen Job – der Hauptteil (43 %) von Unterbesetzung. **Angestellte in Deutschland leiden mit 57 % besonders unter Unterbesetzung.**



51 %

geben an, dass sie im letzten Jahr mehr Schichten arbeiten mussten oder kurzfristige Anfragen zur Arbeit erhalten haben.



36 %

konnten eine Schicht nicht wahrnehmen und diese blieb unbesetzt, weil es keine Kolleg:innen gab, die die Schicht übernehmen konnten.

3

Fehlende Flexibilität

Die Möglichkeit flexibel zu arbeiten, schafft eine bessere Work-Life-Balance und kann zu mehr Zufriedenheit führen. Darüber hinaus können Unternehmen so erreichen, dass Angestellte produktiver sind, seltener erkranken und länger im Unternehmen bleiben.*



65 %

hatten schon einmal das Gefühl, ein Schichttausch könnte negativ wahrgenommen oder bestraft werden. Einige davon fühlten sich unter Druck gesetzt.



22 %

haben das Gefühl, eine Anfrage zum Schichttausch aus persönlichen Gründen würde vom Arbeitgeber negativ ausgelegt werden.



Nur 9 %

haben die Möglichkeit ihre Schicht in einer App zu tauschen. Lediglich in der Schweiz ist diese Zahl mit 18 % deutlich höher.



27 %

sagen, dass mehr Flexibilität sie in ihrem Job stärker motivieren würde.

Eine sehr niedrige Zahl in Anbetracht der fortgeschrittenen digitalen Landschaft, in der wir leben.

Durch ein modernes WFM-Tool mit erweiterter Funktion zur Mitarbeiterverfügbarkeit erhalten Ihre Mitarbeitenden mehr Flexibilität. Unternehmen haben im Gegenzug eine bessere Kontrolle über die Einhaltung von Vereinbarungen und eine Verringerung der Planungs- und Fehlzeiten.



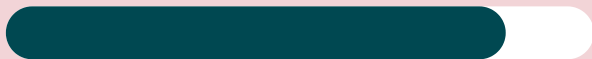
**82 % werden
außerhalb
ihrer Arbeitszeit
kontaktiert.**



4

Kommunikation und Feedback sind ausbaufähig

Als Arbeitgeber ist es wichtig, eine gute Work-Life-Balance zu gewährleisten und Angestellte in die Schichtplanung mit einzubeziehen. Diese beiden Faktoren können erreicht werden, indem Sie die richtigen Werkzeuge für einen einfachen und autonomen Schichtwechsel bereitstellen.



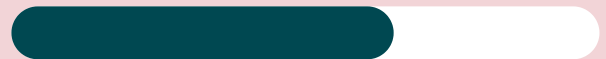
85 %

müssen erst ihre Kolleg:innen oder ihre:n Manager:in kontaktieren, um eine Schicht wechseln zu können. Dies bedeutet nicht nur einen kommunikativen Aufwand für die Mitarbeitenden sondern auch für Vorgesetzte. Diese Zeit könnte auf beiden Seiten effektiver genutzt werden.



Zwei von fünf Beschäftigten

haben nicht das Gefühl, dass Vorgesetzte auf ihr Feedback eingehen.



81 %

der Befragten werden außerhalb ihrer Arbeitszeit von Vorgesetzten kontaktiert – die überwiegende Mehrheit (60 %) per Textnachricht oder Telefonanruf. Der Kontakt mit Mitarbeitenden außerhalb der Arbeitszeiten hat einen großen Einfluss auf die Qualität der Freizeit der Angestellten und kann auch zu Compliance-Problemen führen.



22 %

wären motivierter, wenn die Kommunikation zwischen Management und Personal verbessert würde.

Neben dem Geben und Empfangen von Feedback äußerten viele Deskless Workers ihr Unbehagen, offen mit ihren Vorgesetzten zu sprechen.



65 %

haben das Gefühl, dass sie mit ihren Vorgesetzten nicht über Dienstplanprobleme sprechen können, die sich auf ihr Privatleben auswirken.



77 %

fühlen sich nicht wohl dabei, mit ihren Vorgesetzten über eine Reduzierung ihrer Arbeitszeit zu sprechen.



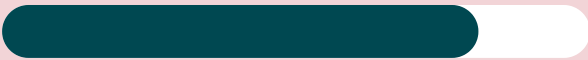
74 %

fühlen sich nicht wohl dabei, mit dem Management über eine Gehaltserhöhung zu sprechen.

5

Gesundheit und Work-Life-Integration

Da Arbeit und Privatleben heutzutage nicht mehr klar voneinander getrennt werden, spricht die moderne Arbeitswelt anstelle von Work-Life-Balance vermehrt von Work-Life-Integration. Befragte haben hier starke Defizite. Sie können sich nicht die nötige Zeit für Erholung nehmen oder soziale Kontakte pflegen, sondern opfern diese freie Zeit oftmals für die Arbeit. Hauptgründe dafür können unflexible Schichtpläne und fehlende Kommunikation sein, die auch zu höherer Fluktuation und zu erhöhten Krankheitsständen führen können.



81 %

haben keine Zeit für persönliche oder soziale Aktivitäten.

67 %

haben das Gefühl, dass sie nicht mit ihren Vorgesetzten über die Arbeitsbedingungen und deren Auswirkungen auf ihre physische oder psychische Gesundheit sprechen können.

Das sind 20 % mehr als in 2021.



Fehlende Möglichkeiten zur Weiterentwicklung

Unternehmen müssen ein besseres Verständnis dafür aufbauen, was die Mitarbeiterbindung erhöht – denn je weniger Mitarbeitende gehen, desto weniger Aufwand entsteht in der Rekrutierung neuer Angestellter. Ein wichtiger Faktor ist die Förderung von Mitarbeitenden. Während der Pandemie hatten viele Arbeitnehmende Zeit, sich über ihre beruflichen Ziele Gedanken zu machen. Viele der Befragten im Report sind mit ihrer beruflichen Weiterentwicklung und der Förderung durch ihr Unternehmen jedoch nicht zufrieden.



36 %

berichten, dass sie nicht in ihrer Weiterentwicklung unterstützt werden.



35 %

geben an kündigen zu wollen, weil sie keine Möglichkeiten haben, sich in ihrer Karriere weiterzuentwickeln.



53 %

haben innerhalb des letzten Jahres keine Lohnerhöhung bekommen. Jedoch sagen 51 % (sogar 60 % in DE + AT), dass sie mit einem höheren Gehalt motivierter und engagierter wären.

Denken Sie daran: Mitarbeitende zu ersetzen, kann bis zu 33 % eines Jahresgehalts kosten. Wenn Mitarbeitende ein Unternehmen verlassen und die Fluktuationsrate hoch ist, kann es die Unternehmensleistung stark beeinträchtigen.*

Die 4 wichtigsten Werte im Job:

1.

Freude an der Arbeit

2.

Ein höheres Gehalt

3.

Ein gesundes
Arbeitsklima

4.

Flexibilität im
Dienstplan/Schichtplan



ZUSAMMENFASSUNG

Fazit und Methodik

Gute und engagierte Mitarbeitende langfristig zu binden, ist für viele Unternehmen eine der größten Herausforderungen. Jetzt ist die Zeit aktiv zu werden, denn Beschäftigte sind sich ihrer Möglichkeiten bewusst, einen anderen Job zu finden. Wie kann man sie also überzeugen?

Die Frontline-Mitarbeitenden wollen eine wertschätzende Arbeitsatmosphäre anstelle von Stress am Arbeitsplatz und Druck durch Vorgesetzte; angefangen bei der Mitgestaltung des Dienstplans. Ihrer Belegschaft die Freiheit zu geben, ihre Arbeitszeiten selbst zu bestimmen, ist eine der wichtigsten Maßnahmen. Zudem sollte Ihr Unternehmen eine Kultur schaffen, in der Platz für Weiterentwicklung und Feedback ist. Ganz gleich, ob es sich um die Karriere, das Gehalt oder die eigene psychische und physische Gesundheit handelt. Gerade hier zeigt sich noch viel Potenzial, wenn es um den Aufbau einer gesunden Work-Life-Integration geht.

Auf dem Weg zu einer besseren Employee Experience ist Technologie einer der wichtigsten Schlüssel. Ein gutes Tool (wie z. B. eine App) kann das Leben wesentlich einfacher machen: Für Manager:innen, denen die Personalverwaltung erleichtert wird, für Mitarbeitende, die schnell und einfach miteinander oder mit Vorgesetzten kommunizieren und Schichtpläne ihrem Privatleben anpassen können, und für Unternehmen, die mit der richtigen Software viel Zeit und Geld sparen.

Methodik

Wir haben 2.000 Beschäftigte im Dienstleistungssektor ab 18 Jahren in Deutschland, Österreich und der Schweiz befragt. Vertreten sind Branchen wie das Gesundheits- und Sozialwesen, das Gastgewerbe, Logistik und der Einzelhandel. Die Umfrage wurde zwischen dem 17. Februar und dem 17. März 2022 über Pollfish durchgeführt.

LÖSUNG

Quinyx Erfolgsmatrix für eine bessere Employee Experience

Um Sie dabei zu unterstützen, Ihre Situation zu bewerten und mögliche Lösungen aufzuzeigen, haben wir unsere Quinyx Erfolgsmatrix zusammengestellt. Anhand dieser können Sie sehen, wie verschiedene Herausforderungen mit KI-gestützten Funktionen von Quinyx gelöst werden können.

Problem	Grund	Lösungen	Vorteile	Ergebnis
Angestellte verlassen das Unternehmen	Unflexible Schichtpläne	<u>Einführung einer WFM-Anwendung für die Dienstplanung.</u>	Mitarbeitende haben Kontrolle über ihre Dienstpläne, einfacher Schichttausch, Vermeidung unbesetzter Schichten	Bessere Mitarbeiterbindung durch engagiertere und produktivere Mitarbeitende; besseres Serviceniveau
Mitarbeitende sind gestresst und die Zahl der Fehlzeiten, z. B. aufgrund von Burnout, steigt	Nicht zu bewältigende Arbeitsbelastung; schlechte Work-Life-Balance	<u>KI-gestützte Bedarfsprognose und Personaleinsatzplanung.</u>	Angemessene Personalbesetzung in jeder Abteilung, zu jeder Zeit	Einhaltung der Vorschriften; geringere Betriebskosten; Zufriedenheit der Mitarbeitenden
Negatives Arbeitsumfeld	Kontakt außerhalb der Arbeitszeit; schlechte Kommunikation zw. Manager:innen und Mitarbeitenden	<u>WFM-Lösung mit In-App-Messaging für Kommunikation; Zeiterfassung; Urlaubsanträge</u>	Nahtlose Kommunikation; Kontrolle von Personalbestand; Abwesenheiten	Keine störende Kommunikation nach Feierabend; bessere Work-Life-Balance; weniger Zeitaufwand für Manager
Über- und Unterbesetzung beim Personal	Fehlende Vorhersagefähigkeit der Nachfrage	<u>KI-gestützte WFO-Lösung mit Bedarfsprognose, Personaleinsatzplanung und automatischer Dienstplanung.</u>	Immer die richtige Anzahl von Mitarbeitenden zur richtigen Zeit am richtigen Ort haben.	Angemessene Personalbesetzung und Arbeitsbedingungen; optimaler Service; Kosteneffizienz und geringerer Verwaltungsaufwand



Wollen Sie Ihre Belegschaft unterstützen?

Finden Sie heraus, wie – auf quinyx.com/de

**Zögern Sie nicht, uns zu
kontaktieren.**

+49 40 22 85 92 21
sales.de@quinyx.com

