

Pressemitteilung

Quinyx veröffentlicht State of the Frontline Workforce Report 2023

Gestresst und krank zur Arbeit: So geht es den Frontline Workers in Deutschland

Übersicht wichtiger Ergebnisse:

- Rund 81 Prozent der Angestellten in Deutschland leiden unter arbeitsbedingtem Stress. Ein weiterer Stressfaktor sind die steigenden Lebenshaltungskosten: 54 Prozent machen sich darum Sorgen.
- Fast 70 Prozent sind im vergangenen Jahr krank zur Arbeit gegangen. 21 Prozent sind bei Krankheit zu Hause geblieben, hatten jedoch ein schlechtes Gewissen.
- Rund 90 Prozent sagen, dass sie länger im Unternehmen bleiben würden, wenn dieses ihnen mehr Entwicklungsmöglichkeiten bieten würde.
- 83 Prozent geben an, dass ihr Unternehmen im vergangenen Jahr vermehrt Zeitarbeiter:innen sowie Fachkräfte aus dem Ausland eingestellt hat.

Hamburg, 26.04.2023 – Auch in diesem Jahr veröffentlicht [Quinyx](#), einer der führenden Anbieter von KI-gestütztem Workforce Management, die Trendstudie „State of the Frontline Workforce“. Darin beleuchtet das Unternehmen die Herausforderungen, Bedürfnisse und Wünsche von Angestellten in Unternehmen mit Schichtdienst, den sogenannten Frontline Workers. Den Schwerpunkt bildet dabei in diesem Jahr das Thema Mitarbeiterengagement. Die Ergebnisse der jährlich durchgeführten Studie können Arbeitgebende im Dienstleistungssektor dabei unterstützen, Stellschrauben zu erkennen, mit denen sie das Engagement, die Produktivität und die Bindung der Mitarbeitenden steigern können. Für die im März 2023 durchgeführte Umfrage wurden 2.000 Angestellte aus Dienstleistungsbranchen (z. B. Einzelhandel, Gastgewerbe, Logistik) in Deutschland befragt.

Der diesjährige Studienbericht hebt vier wichtige Erkenntnisse hervor:

Workforce Wellness: Frontline Workers stehen unter Stress und kommen krank zur Arbeit

Rund **81 Prozent** der Beschäftigten leiden unter arbeitsbedingtem Stress. Die Gründe dafür sind mangelnde Flexibilität bei der Dienstplanung (**59 Prozent**) und zu viele Arbeitsstunden (**50 Prozent**).

Aber auch die aktuellen (welt-)politischen Krisen und die Inflation haben Einfluss auf das Wohlbefinden der Angestellten in Deutschland: **54 Prozent** machen sich Sorgen um steigende Lebenshaltungskosten, **ein Drittel** fürchtet, ihren Job verlieren zu können.

Der Report macht zudem ein weiteres Problem deutlich: Frontline Workers nehmen sich oft zu wenig Zeit, um sich komplett von Krankheitsphasen zu erholen. **Fast 70 Prozent** sind im vergangenen Jahr krank zur Arbeit gegangen – **ein Anstieg von 16 Prozent** im Vergleich zum Vorjahr. Die Gründe dafür sind vielfältig, etwa der spürbare Arbeitskräftemangel im Unternehmen (**41 Prozent**) sowie die Einschätzung, dass die Befragten Verantwortungen haben, die niemand sonst übernehmen kann (**29 Prozent**). **21 Prozent** sind bei Krankheit zu Hause geblieben, hatten jedoch ein schlechtes Gewissen. Lediglich 9 Prozent nehmen sich immer die Zeit für die Erholung, die sie brauchen.

Erholung ist jedoch besonders für die Frontline-Mitarbeitenden essenziell – die Zeit für die eigene physische und psychische Gesundheit aber fehlt aus Sicht von **56 Prozent** der Befragten. Verantwortlich dafür ist in diesem Falle die Dienstplanung. **Rund 62 Prozent** der Mitarbeitenden haben aufgrund ihrer Dienstplanung schon einmal wichtige gesellschaftliche Ereignisse oder Feiertage (Geburtstage, Partys, Ausflüge) verpasst – **15 Prozent** mehr als im vergangenen Jahr. Daher verwundert es kaum, dass sich **36 Prozent** eine flexiblere Dienstplanung und **31 Prozent** eine bessere Work-Life-Balance wünschen.

In Sachen Wertschätzung hat sich im Vergleich zum Vorjahr viel getan, die Stimmungslage bei den Arbeitnehmenden hat sich geändert: Während 2022 knapp **60 Prozent** der Befragten das Gefühl hatten, von ihren Arbeitgebenden als austauschbare oder temporäre Ressource angesehen zu werden, sind in diesem Jahr **rund 75 Prozent** der Meinung, dass ihr:e Arbeitgeber:in ihre Arbeit schätzt.

Arbeitskräftemangel: Dienstleistungsbranche setzt auf Zeitarbeiter:innen

Der Mangel an Arbeitskräften spiegelt sich auch in den weiteren Umfrage-Ergebnissen wider: **Etwa die Hälfte** der Befragten hat an ihrem Arbeitsplatz bereits eine Unterbesetzung wahrgenommen, die sich in der Übernahme von kurzfristigen und häufigeren Schichten niederschlägt.

Unternehmen aus der Dienstleistungsbranche reagieren jedoch bereits auf diesen negativen Trend. Unter den Befragten geben **83 Prozent** an, dass ihre Firma im vergangenen Jahr vermehrt Zeitarbeiter:innen sowie Fachkräfte aus dem Ausland eingestellt hat. Dies führt zu Änderungen im Dienstplan: **Rund 66 Prozent** verfügen mittlerweile über eine mehrsprachige Dienstplanung (per App oder Aushang).

Feedbackkultur und Weiterbildung – vorhanden, aber schlecht kommuniziert?

Nahezu alle Befragten (99 Prozent) sagen aus, dass sie von ihrem Unternehmen regelmäßig um Feedback gebeten werden. In den meisten Fällen (**52 Prozent**) wird dafür eine Feedback-Box genutzt, dicht gefolgt von einer Unternehmens-App (**47 Prozent**).

Auch beim Thema Weiterbildung scheint es in vielen Firmen voranzugehen: **Rund 85 Prozent** der Befragten geben an, dass ihr Unternehmen Möglichkeiten zur beruflichen Weiterbildung anbietet. Offen bleibt allerdings die Frage, ob die Unternehmen diese Möglichkeiten auch immer klar kommunizieren bzw. die Weiterbildungsangebote an die Bedürfnisse der Mitarbeitenden anpassen. Denn fast **90 Prozent** sagen, dass sie sich vorstellen könnten, länger im Unternehmen zu bleiben, wenn dieses ihnen mehr Entwicklungsmöglichkeiten bieten würde.

Tools & Tech: Viele Apps, aber wenig technisches Know-how

Die Digitalisierung schreitet auch im Dienstleistungssektor voran. **Knapp die Hälfte** der Frontline Workers nutzt mindestens zwei bis drei Apps oder digitale Tools im Arbeitsalltag – **48 Prozent** der Mitarbeitenden im Gastgewerbe verwenden sogar mehr als vier Lösungen. In der Logistik hingegen nutzen **9 Prozent** gar keine Apps im Unternehmensalltag – und liegen damit deutlich über dem Durchschnitt aller Branchen (3 Prozent).

Rund 40 Prozent nutzen die Anwendungen bereits, um ihre Dienstpläne einzusehen, während **etwas mehr als ein Drittel** diese immer noch in gedruckter Form am Arbeitsplatz checkt. Auffällig ist: Nur **19 Prozent** der Personen, die über eine Dienstplan-App verfügen, nutzen diese auch für den Tausch von Schichten. Die Mehrheit wendet sich nach wie vor direkt an Vorgesetzte (**45 Prozent**) oder Kolleginnen und Kollegen (**33 Prozent**).

Der Umgang mit Apps und digitalen Tools im Arbeitskontext stellt für viele noch eine Hürde dar: **53 Prozent** sagen, dass sie viel Zeit brauchen, um sich mit digitalen Tools oder Apps vertraut zu machen. Weitere **17 Prozent** geben an, dass sie Kolleginnen und Kollegen kennen, die Probleme bei der Nutzung digitaler Tools im Arbeitsumfeld haben.

„Mitarbeiterbindung erfordert mehr als nur einen dickeren Gehaltsscheck.“

Um im heutigen Wettbewerb bestehen zu können, müssen Unternehmen einen ganzheitlichen Ansatz für das Management und die Einbindung ihrer Mitarbeitenden verfolgen. Dazu gehören die Optimierung von Kommunikation und Technologie, das Angebot echter Karrieremöglichkeiten, die Förderung einer Anerkennungskultur und die Berücksichtigung der Work-Life-Balance.

Dessen ist sich auch Erik Fjellborg, Gründer und CEO von Quinyx, sicher: „Frontline Workers sind die Heldinnen und Helden, die in dieser schnelllebigen, technologiegetriebenen Wirtschaft oft übersehen und vergessen werden. Unternehmen brauchen sie mehr denn je. Um das Engagement und die Loyalität der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu fördern, bedarf es jedoch mehr als nur eines dickeren Gehaltsschecks – so zeigt unsere Studie beispielsweise, dass mehr Anerkennung für die geleistete Arbeit bei knapp 44 Prozent zu mehr Engagement führen würde. Gleichzeitig sollten Unternehmen den Arbeitsalltag ihrer Angestellten so einfach wie möglich gestalten, anstatt ihnen Steine in den Weg zu legen. Beispielsweise nutzt die Mehrzahl der Befragten in unserer Trendstudie mindestens zwei Apps – 7 Prozent jedoch sogar mehr als sechs. Damit Frontline Workers sich auf das Wichtige fokussieren können, sollten Arbeitgebende die App-Flut reduzieren und eine möglichst umfassende und trotzdem intuitive Lösung bereitstellen.“

Weitere Ergebnisse finden Sie im vollständigen Bericht unter www.quinyx.com/de/frontline-workforce-trendstudie



Über Quinyx

Quinyx ist ein Unternehmen, das eine führende KI-gestützte Workforce-Management-Software anbietet. Diese unterstützt Unternehmen dabei, Ihr Personal in der Tagesplanung besser zu managen, Prozesse zu optimieren und dadurch Personalkosten zu senken.

Zusätzlich wird die Einhaltung von Vorschriften gewährleistet und die Mitarbeitenden – die sogenannten Frontline Workers – werden nicht nur besser einbezogen, sondern auch gebunden. Die komplexen Herausforderungen der Personaleinsatzplanung, Zeiterfassung, Kommunikation, Budgetierung und des Aufgabenmanagements werden dabei durch Prognosen, Automatisierung und den Einsatz von KI für Frontline Workers sowie Manager vereinfacht. Das 2005 von Erik Fjellborg in Schweden gegründete cloudbasierte SaaS-Angebot von Quinyx wird aktuell von rund 1.000 Unternehmen auf der ganzen Welt genutzt, darunter Vodafone Deutschland, GLS Germany, Flink, Rituals Cosmetics, CBR Fashion Group, Swarovski, GANT, Parques Reunidos, Odeon Cinemas, Cure Group, Burger King und DHL.

Weitere Informationen zu Quinyx unter <http://www.quinyx.com/de>