

Digitalisierung der Handwerksbetriebe

Ergebnisse einer Umfrage unter Handwerksbetrieben
im ersten Quartal 2018

Berlin, Juli 2018

Vorbemerkungen

Die Digitalisierung der Betriebe im Handwerk nimmt weiter Fahrt auf. Die Handwerksbetriebe digitalisieren ihre betriebsinternen Abläufe in Planung, Einkauf, Produktion oder Logistik immer stärker. Auch die Interaktion mit Lieferanten, Kooperationspartnern und Kundennetzwerke wird zunehmend digital. Der Kunde, ganz gleich ob privat oder gewerblich, stellt teilweise neue Erwartungen an Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation. Zudem können die neuen digitalen Technologien eine Angebotserweiterung bzw. Anpassung des bestehenden Geschäftsmodells an verschiedene Kundengruppen erfordern bzw. ermöglichen. Um aktuelle Daten über den Fortschritt der Digitalisierung in der Handwerkswirtschaft zu gewinnen, hat der ZDH im Zuge der Konjunkturberichterstattung für das erste Quartal 2018 gemeinsam mit 42 Handwerkskammern (32 in West- und 10 in Ostdeutschland) eine Umfrage zum Thema "Digitalisierung der Handwerksbetriebe" durchgeführt. Die Umfrageergebnisse verdeutlichen, dass viele Handwerksbetriebe intensiv mit der Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen befasst sind, aber auch nach wie vor Hürden für den digitalen Transformationsprozess im Handwerk bestehen:

- Mehr als jeder vierte Handwerksbetrieb hat in den vergangenen 12 Monaten in die Digitalisierung investiert. Dabei lagen Schwerpunkte im Bereich der Geschäftsprozesse, der Erschließung neuer Kundenkreise sowie dem Datenschutz und der Cybersicherheit.
- 16 Prozent der Betriebsinhaber sehen vor allem positive Effekte durch die Digitalisierung für den eigenen Geschäftsbetrieb, lediglich 2 Prozent negative.
- In den nächsten 12 Monaten plant mehr als ein Viertel der Betriebe die Durchführung von Digitalisierungsmaßnahmen. Geplant sind dabei insbesondere Maßnahmen zur

Verbesserung von Geschäftsprozessen, zur Erschließung neuer Kundenkreise sowie zur Gewährleistung von Datenschutz und Cybersicherheit.

- Mehr als jeder fünfte Betriebsinhaber im Handwerk betrachtet die Digitalisierung als Chance, nur etwas mehr als jeder Zwanzigste als Risiko. 17 Prozent der Betriebe attestieren der Digitalisierung eine hohe Bedeutung für das eigene Geschäftsfeld. 28 Prozent schätzen diese als gering ein, während 27 gar keine Bedeutung für ihr Geschäftsfeld sehen.
- Als Hürden für die Digitalisierung werden vor allem fehlende eigene betriebliche Ressourcen und Kompetenzen, aber auch langsame Internetverbindungen und die Anforderungen zur Gewährleistung der IT-Sicherheit benannt.
- Ein knappes Fünftel der Inhaber wünscht sich zusätzliche Unterstützungs- und Informationsangebote zur Digitalisierung. Nachgefragt werden vor allem Angebote zu den Themen Datenschutz und Cybersicherheit, Erschließung neuer Kundenkreise und Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Die Antworten der Handwerksbetriebe wurden in einem Online-Umfragemodul erfasst. Dabei wurden die Betriebe in unterschiedlicher Form kontaktiert (postalisch, per E-Mail, telefonisch und per Newsletter) und konnten die Form der Rückantwort (postalisch, per Fax oder online) wählen. Insgesamt haben sich 8.912 Betriebe an der Umfrage beteiligt.

Da sich – wie bei den meisten Umfragen üblich – größere Unternehmen relativ häufiger beteiligt haben als kleinere, wurden die Gesamtergebnisse anhand aktueller Beschäftigtengrößen gewichtet und auf das Gesamthandwerk hochgerechnet.

Inhalt

1. Schwerpunkte der Digitalisierungsinvestitionen im Handwerk.....	4
2. Digitalisierung: Chancen aus Sicht der Handwerksbetriebe	7
3. Hindernisse für die Digitalisierung im Handwerk	10
4. Fragebogen	13
5. Gewerbegruppeneinteilung	14

Herausgeber:
 Zentralverband des Deutschen Handwerks
 Deutscher Handwerkskammertag
 Unternehmerverband Deutsches Handwerk
 Mohrenstraße 20/21, 10117 Berlin

Verantwortlich:
 Dr. Alexander Barthel, Leiter der Abteilung Wirtschafts-,
 Energie- und Umweltpolitik

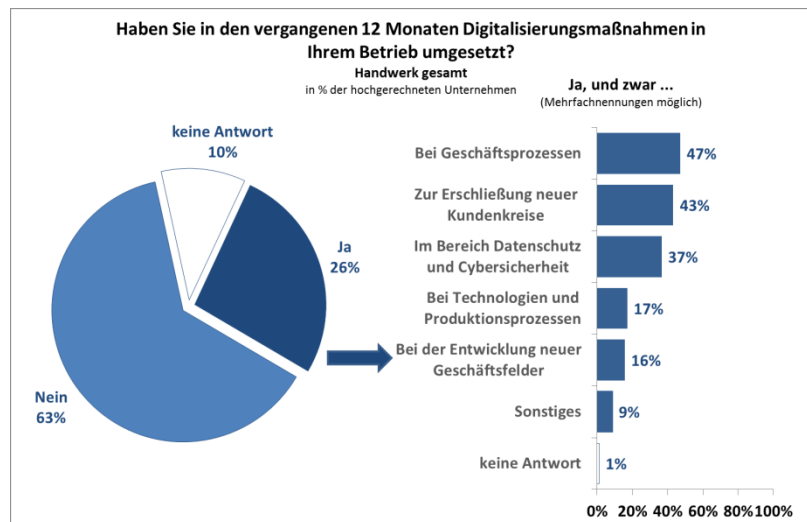
Redaktion:
 René Rimpler, Referatsleiter Volkswirtschaft/Statistik

1. Schwerpunkte der Digitalisierungsinvestitionen im Handwerk

Auch die Wertschöpfungsprozesse im Handwerk werden zunehmend stärker von der Digitalisierung beeinflusst. Die Betriebe nutzen digitale Lösungen dabei sowohl für die Erzeugung handwerklicher Produkte und die Erbringung handwerklicher Dienstleistungen, als auch für die Bewältigung innerbetrieblicher unterstützender Prozesse. An der Digitalisierung führt auch im Handwerk kaum ein Weg vorbei.

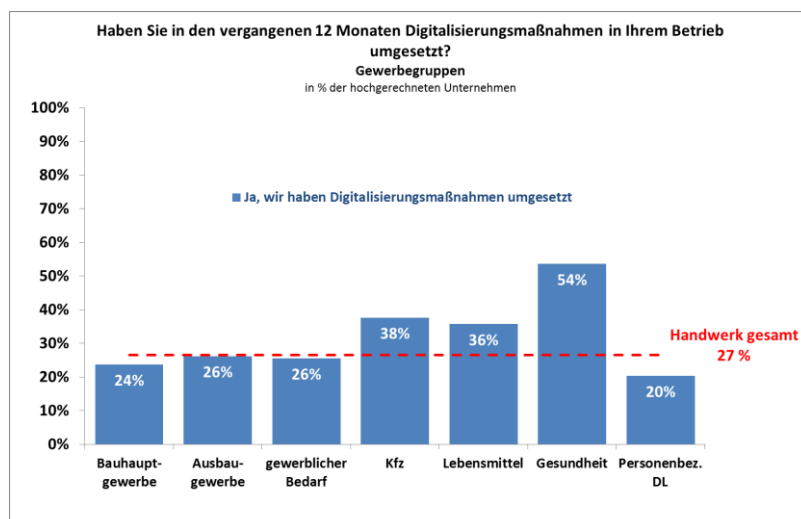
Um die vielfältigen neuen Herausforderungen, die sich für handwerkliche Geschäftsmodelle und betriebsinterne Prozesse ergeben, bewältigen zu können, hat innerhalb des letzten Jahres mehr als ein Viertel der Betriebe in die Digitalisierung investiert (26 Prozent). Im Vergleich zur vorherigen Befragung zu den Digitalisierungsmaßnahmen im Handwerk im Herbst 2016 hat sich damit dieser Anteil merklich um 4 Prozentpunkte erhöht.

Im Fokus der handwerklichen Investitionstätigkeit standen dabei vor allem die Digitalisierung von Geschäftsprozessen (47 Prozent), aber auch die Erschließung neuer Kundenkreise (43 Prozent) und die Verbesserung von Datenschutz und Cybersicherheit (37 Prozent). Wobei



in den vergangenen beiden Jahren verstärkt in Datenschutz und Cybersicherheit investiert wurde (plus 7 Prozentpunkte), während annähernd gleich viele Betriebe in den beiden anderen genannten Bereichen Digitalisierungsmaßnahmen umgesetzt haben. Ebenso kräftig um 7 Prozentpunkte angestiegen ist der Anteil der Handwerksbetriebe, die in Digitalisierungstechnologien und digitale Produktionsprozesse investiert haben (17 Prozent). Mit 16 Prozent haben in den letzten 12 Monaten zudem mehr Betriebe in die Entwicklung neuer Geschäftsfelder investiert (plus 2 Prozentpunkte).

Im Vergleich zu 2016 ist der Anteil der Betriebe, die in den letzten 12 Monaten Digitalisierungsmaßnahmen umgesetzt haben, in allen Gewer-



begruppen des Handwerks angestiegen. Die aktivste Gruppe bei den Digitalisierungsinvestitionen bleiben die Gesundheitshandwerke: Mehr als jeder zweite (54 Prozent; 2016: 41 Prozent) Gesundheitsbetrieb hat im letzten Jahr entsprechende Investitionen getätigt; ein exakt doppelt so hoher Anteil wie im Gesamthandwerk. Überdurchschnittlich häufig haben auch die

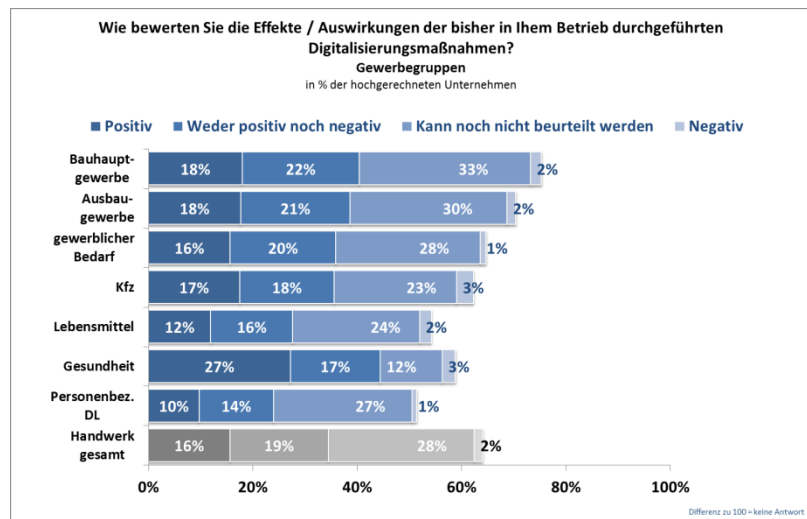
Kfz- (38 Prozent) und die Lebensmittelhandwerke (36 Prozent) Maßnahmen zur Digitalisierung realisiert. Das entspricht einer Zunahme von 9 (Kfz-Gewerke) bzw. 7 Prozentpunkten (Lebensmittelgewerke).

Wie in der Vorbefragung steigt der Anteil der Handwerksbetriebe, die entsprechende Digitalisierungsmaßnahmen umgesetzt haben, kontinuierlich mit der Betriebsgröße an. Erfreulich ist, dass in allen betrachteten betrieblichen Größenklassen der Anteil der in die Digitalisierung investierenden Betriebe in den letzten zwei Jahren angewachsen ist. Unter den großen Handwerksbetrieben mit 50 und mehr tätigen Personen haben beinahe zwei Drittel (64 Prozent) Digitalisierungsmaßnahmen durchgeführt, was einer deutlichen Zunahme von 12 Prozentpunkten entspricht. Auch bei den Betrieben mit 20 bis zu 49 Beschäftigten tat dies noch mehr als jeder Zweite (plus 10 Prozentpunkte auf 51 Prozent). Ebenso überdurchschnittlich war dieser Anteil bei Betrieben, die zwischen 5 und 19 Mitarbeiter beschäftigen (2016: 30 Prozent; 2017: 37 Prozent). Nicht zuletzt ist er auch bei den handwerklichen Kleinst- und Kleinbetrieben mit bis zu 4 Beschäftigten von 16 auf 20 Prozent angewachsen.

Die Effekte der bisher umgesetzten Digitalisierungsmaßnahmen bewerten die Handwerksbetriebe (noch) überwiegend neutral. 19 Prozent der Betriebe, die Digitalisierungsmaßnahmen durchgeführt haben, sehen zumindest bisher weder positive noch negative Auswirkungen auf betriebliche Abläufe und Geschäftstätigkeit. 28 Prozent wollen oder können dies derzeit noch nicht beurteilen. Beide Werte entsprechen exakt den Ergebnissen der Vorbefragung aus dem Herbst 2016. Das gilt auch für den Anteil der

Betriebe, die negative Effekte durch Digitalisierungsmaßnahmen konstatieren. Kleiner als vor zwei Jahren ist der Anteil der Betriebe, die ein positives Fazit ziehen (minus 6 Prozentpunkte auf 16 Prozent).

Positive Effekte durch die Digitalisierung ihres Geschäftsbetriebs sehen insbesondere die Gesundheitsbetriebe. Mit 27 Prozent liegt dieser Anteil deutlich über dem Durchschnitt im Gesamthandwerk, in den anderen Handwerksbereichen darunter. Am geringsten ist er in den personenbezogenen Dienstleistungsgewerken (10 Prozent) und den Lebensmittelgewerken (12 Prozent). Weder positive noch negative Auswirkungen der realisierten Maßnahmen

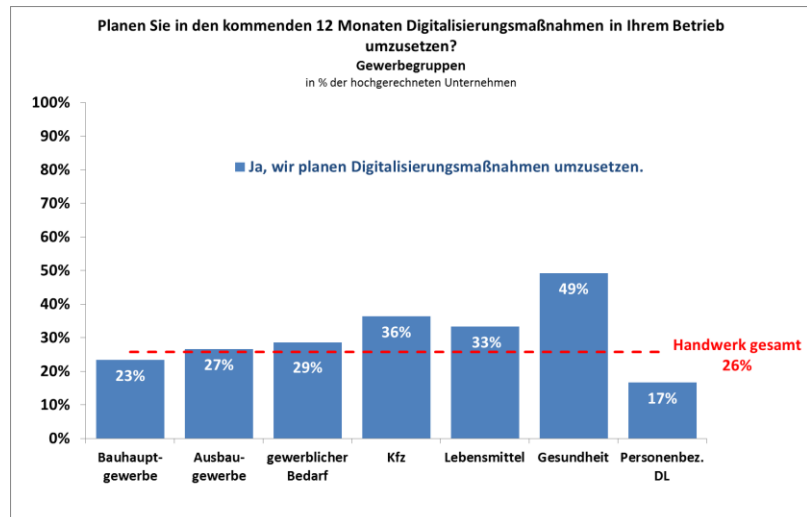


sehen vor allem die Bau- und Ausbau- (22 bzw. 21 Prozent) sowie die Handwerksbetriebe für den gewerblichen Bedarf (20 Prozent). Ebenfalls die Bau- und Ausbaubetriebe (33 bzw. 30 Prozent) sind es, die überdurchschnittlich häufig angeben, dass Effekte und Auswirkungen von Digitalisierungsmaßnahmen aktuell noch nicht abschließend beurteilt werden können. Etwas häufiger als im Gesamthandwerk sehen Kfz- und Gesundheitsbetriebe (jeweils 3 Prozent) negative Digitalisierungseffekte.

Bei Betrachtung der Betriebsgrößenklassen wird deutlich, dass größere Handwerksbetriebe die Effekte und Auswirkungen von umgesetzten Digitalisierungsmaßnahmen sehr viel häufiger

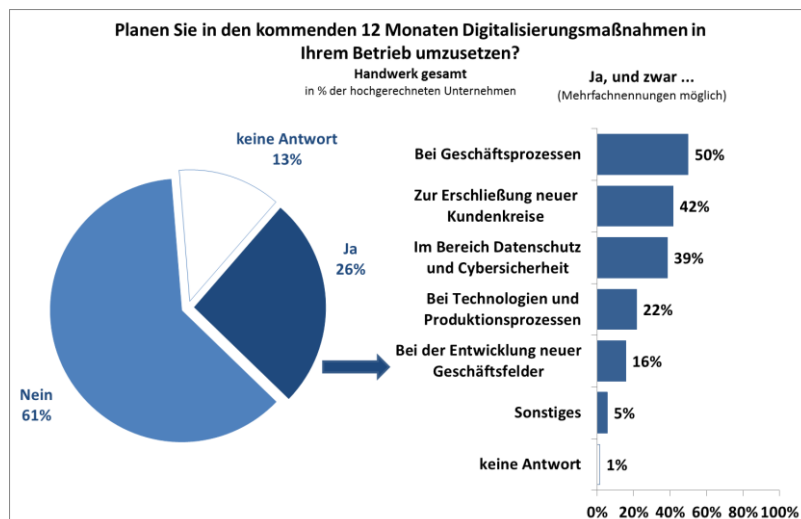
positiv bewerten als kleinere. Während bei den Einpersonenerbetrieben im Handwerk nur 11 und bei den Betrieben mit 2 bis 4 tätigen Personen nur 12 Prozent ein positives Urteil fällen, tut dies bereits ein Fünftel der Betriebe mit 5 bis 9 Beschäftigten. Unter den Betrieben mit 10 bis 19 Mitarbeitern ist es bereits ein Viertel und wenn ein Betrieb 20 bis 49 Personen beschäftigt ein Drittel. Bei den großen Handwerksbetrieben mit 50 und mehr tätigen Personen legt dieser Anteil nochmals auf 36 Prozent zu. Spiegelbildlich nimmt mit der Betriebsgröße auch der Anteil der Betriebe ab, die weder positive noch negative Effekte sehen oder bisher noch kein abschließendes Urteil abgeben wollen. Während 19 Prozent der Einpersonenerbetriebe keinerlei Effekte feststellen, sind es bei den Großbetrieben noch 15 Prozent. Aktuell noch keine Bewertung will ein Drittel der Einpersonenerbetriebe abgeben, bei Großbetrieben sind es lediglich 18 Prozent.

In den kommenden 12 Monaten planen 26 Prozent der Handwerksbetriebe die Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen – das entspricht exakt dem Anteil, der bereits in den vergangenen 12 Monaten in die Digitalisierung investiert hatte. Im Vergleich zur Befragung von 2016



steigt der Anteil zudem deutlich um 9 Prozentpunkte an. Deutlich geringer (um 10 Prozentpunkte) als vor zwei Jahren fällt mit 61 Prozent dementsprechend der Anteil der Betriebe aus, die innerhalb des nächsten Jahres keine Digitalisierungsmaßnahmen planen. Unter den Handwerksbetrieben, die Digitalisierungsvorhaben in den nächsten 12 Monaten realisieren wollen, stehen dabei besonders die Felder Digitalisierung von Geschäftsprozessen (plus 9 Prozentpunkte auf 50 Prozent), Erschließung neuer Kundenkreise (plus 4 Prozentpunkte auf 42 Prozent) und Verbesserung von Datenschutz und Cybersicherheit (plus 12 Prozentpunkte auf 39 Prozent) im Fokus.

In den Gewerkegruppen sind es wieder die Gesundheitsbetriebe, die besonders aktiv bei der Planung von Digitalisierungsinvestitionen sind (49 Prozent). Ebenso deutlich über dem



Durchschnitt liegt dieser Anteil bei den Kfz- (36 Prozent) und den Lebensmittelbetrieben (33 Prozent). In allen der drei genannten Gewerkegruppen hat sich der Anteil der Betriebe, die Digitalisierungsmaßnahmen umsetzen wollen, im Vergleich zur Vorbefragung deutlich erhöht. In den Gesundheitsgewerken beträgt das Plus 18 Prozentpunkte, in den Kfz-Gewerken 16 Pro-

zentpunkte und in den Lebensmittelgewerken 11 Prozentpunkte. Deutliche Zuwächse lassen sich aber auch in allen anderen Gewerkegruppen beobachten. Das zeigt: Die Handwerksbetriebe erkennen die Notwendigkeit von Digitalisierungsinvestitionen, aber auch die Möglichkeiten der Digitalisierung immer deutlicher und handeln auch entsprechend.

Digitalisierungsinvestitionen zur Verbesserung der Geschäftsprozesse planen vor allem die Handwerke für den gewerblichen Bedarf, aber auch die Bau- und Ausbauhandwerke sowie die Kfz- und Lebensmittelhandwerke. In allen genannten Handwerksgruppen wollen mehr als 50 Prozent der Betriebe, die angeben, Digitalisierungsmaßnahmen innerhalb von 12 Monaten umsetzen zu wollen, in diesem Bereich investieren. Bei den Gesundheits- und persönlichen Dienstleistungsgewerken sind es 40 bzw. 32 Prozent.

Dabei sind in allen handwerklichen Gewerkegruppen die Anteile der Betriebe, die ihre Geschäftsprozesse in den kommenden 12 Monaten stärker digitalisieren wollen, gegenüber der Vorbefragung angewachsen. Besonders aktiv bei der Erschließung neuer Kundenkreise sind persönliche Dienstleister (plus 1 Prozentpunkt auf 63 Prozent) und Lebensmittelhandwerker (plus 8 Prozentpunkte auf 58 Prozent). Da sich in diesen Handwerksbereichen vor allem Gewerke finden, die vom direkten Kundenkontakt an den Verkaufsstellen leben, ist dies ein er-

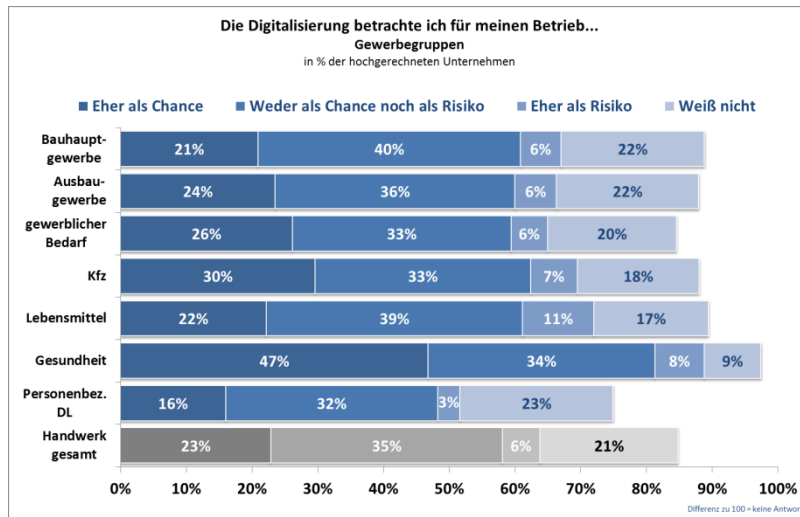
wartbares Ergebnis. Anders als vor zwei Jahren, als die Bau- und Ausbaubetriebe vergleichsweise häufig in Datenschutz und Cybersecurity investieren wollten, planen dies aktuell insbesondere die Gesundheits- und die Kfz-Gewerke. In allen Gewerkegruppen sind die Anteile der Betriebe, die dies planen, angewachsen. Das Plus fällt aber in den Gesundheits- (plus 28 Prozentpunkte auf 48 Prozent) und den Kfz-Betrieben (plus 24 Prozentpunkte auf 47 Prozent) mit Abstand am deutlichsten aus.

Wenig überraschend sind es auch hier vor allem die mittleren und großen Handwerksbetriebe, die Digitalisierungsinvestitionen planen – genauso wie bei den bereits realisierten Maßnahmen. Beinahe zwei Drittel (63 Prozent) der Handwerksbetriebe mit 50 und mehr Beschäftigten haben entsprechende Pläne. Bei den Betrieben mit 20 bis zu 49 tätigen Personen zählt noch mehr als jeder Zweite (52 Prozent) zu dieser Gruppe. Unter dem gesamthandwerklichen Durchschnitt liegt der Anteil bei den Betrieben mit 2 bis 4 Mitarbeitern (23 Prozent) sowie den Einpersonенbetrieben (16 Prozent). Mit Ausnahme des Handlungsfelds Erschließung neuer Kundenkreise steigt der Anteil der Betriebe, die Digitalisierungsmaßnahmen umsetzen wollen, mit der Betriebsgröße an. Damit ergibt sich bei der Betrachtung der Betriebsgrößenklassen weitgehend das gleiche Bild wie bei der Befragung von 2016.

2. Digitalisierung: Chancen aus Sicht der Handwerksbetriebe

Die mit der Digitalisierung einhergehenden Veränderungsprozesse werden nur von sehr wenigen Handwerksbetrieben als Risiko für den eigenen Geschäftsbetrieb angesehen. Lediglich 6 Prozent der Betriebsinhaber kommen aktuell zu dieser Einschätzung. Gegenüber der

Vorbefragung ist das eine marginale Zunahme um 1 Prozentpunkt. Etwas deutlicher fällt im Vergleich die Veränderung beim Anteil der Betriebe aus, die vor allem die Chancen durch die Digitalisierungsprozesse sehen: Er hat sich von 21 auf 23 Prozent erhöht. Am häufigsten



sehen die Handwerksbetriebe jedoch weder ein Überwiegen der Chancen noch der Risiken durch die Digitalisierung (minus 2 Prozentpunkte auf 35 Prozent). Angestiegen ist hingegen der Anteil der Betriebe, die derzeit keine Einschätzung zu den Chancen und Risiken abgeben möchten oder können. Er legt um 3 Prozentpunkte auf 21 Prozent zu.

Dass die mit der Digitalisierung einhergehenden Chancen für den Geschäftsbetrieb stark davon abhängig sind, welche handwerklichen Tätigkeiten ausgeübt und in welchem Umfang bereits entsprechende digitale Lösungen verfügbar sind, zeigt der Blick in die Gewerbegruppen: Vor allem in den Gesundheitsgewerken werden von den Inhabern deutlich häufiger die mit der Digitalisierung verbundenen Chancen gesehen. Mit 47 Prozent ist dieser Anteil mehr als doppelt so hoch wie im Gesamthandwerk und hat sich im Vergleich zur Befragung von 2016 noch einmal deutlich um 6 Prozentpunkte erhöht. Überdurchschnittlich häufig werden in der Digitalisierung zudem Chancen in den Kfz- (30 Prozent), den gewerblichen Dienstleistungs- (26 Prozent) und den Ausbaugewerken (24 Prozent) gesehen. Mit Ausnahme der Lebensmittelgewerke – wo wie zuvor 22 Prozent der Betriebe die Digitalisierung als Chance begreifen – ist der Anteil der Betriebe, die in der Digitalisierung überwiegend Chancen

sehen, in allen Gewerkegruppen angestiegen. Deutlich häufiger als im Durchschnitt eine neutrale Bewertung (weder Chance noch Risiko) der Digitalisierung ihres Geschäftsbetriebs nehmen vor allem die Bauhaupt- (40 Prozent) und die Lebensmittelgewerke (39 Prozent) vor. In den Bauhauptgewerken blieb dieser Anteil konstant, während er bei Bäckern, Fleischern und Konditoren entgegen des gesamthandwerklichen Trends um 3 Prozentpunkte angestiegen ist. Die Risiken der digitalen Umwälzung stehen bei Lebensmittel- (11 Prozent), Gesundheits- (8 Prozent) und Kfz-Betrieben (7 Prozent) stärker im Fokus als in den anderen Gewerkegruppen und werden gleichzeitig von mehr Betrieben wahrgenommen als in der Vorbefragung. Gering ausgeprägt ist die Wahrnehmung von Risiken nach wie vor in den persönlichen Dienstleistungsgewerken (konstante 3 Prozent), die allerdings auch am häufigsten angeben, dies aktuell noch nicht beurteilen zu können (23 Prozent).

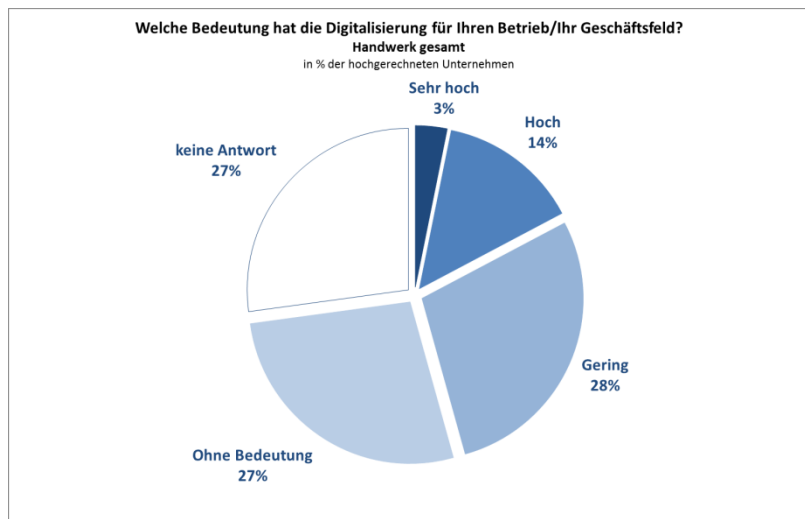
Die Zahl der tätigen Personen in einem Betrieb hat einen großen Einfluss darauf, wie wahrscheinlich es ist, dass die Digitalisierung als Chance betrachtet wird: Während nur 16 Prozent der Einpersonенbetriebe und 20 Prozent der Betriebe mit 2 bis 4 Beschäftigten dies angeben, sind es bei den Betrieben mit 5 bis 9 Mitarbeitern bereits 28 Prozent und damit 5 Prozentpunkte mehr als im Gesamthandwerk. Dieser Anteil nimmt mit der Betriebsgrößenklasse kontinuierlich zu und erreicht schließlich 56 Prozent bei den großen Handwerksbetrieben mit 50 und mehr Mitarbeitern. Ähnlich groß wie im Gesamthandwerk (6 Prozent) sind in den Betriebsgrößenklassen hingegen die Anteile der

Betriebe, die die Digitalisierung vor allem mit Risiken verbinden. Mit Zunahme der Beschäftigtenzahl nimmt die Zahl der Handwerksbetriebe, die weder Chancen noch Risiken sehen bzw. dies aktuell nicht einschätzen können, ab. Auch diese Tendenzen wurden bereits in der Befragung aus dem Jahr 2016 sichtbar.

Neben den Chancen und Risiken der Digitalisierung wurden die Betriebsinhaber auch um eine konkrete Einschätzung zur aktuellen Bedeutung der Digitalisierung für ihren Betrieb bzw. für das jeweilige Geschäftsfeld gebeten. Dabei sprachen ihr 17 Prozent eine sehr hohe oder hohe Bedeutung zu, während 28 Prozent diese nur als gering ansahen und 27 Prozent keinerlei Bedeutung ausmachen können. Damit sinkt im Vergleich zur Vorbefragung der Anteil der Betriebe, die eine sehr hohe oder hohe Bedeutung sehen, um 4 Prozentpunkte. Zugleich gehen aber auch die Anteile Betriebe, die eine geringe oder keine Bedeutung sehen, um 4 bzw. 5 Prozentpunkte zurück.

Bei der Betrachtung der Gewerbegruppen sticht hinsichtlich der Bedeutung der Digitalisierung sofort ins Auge, dass diese von den Gesundheitsgewerken deutlich höher eingeschätzt wird als von den anderen Gewerkegruppen. Hier sind es mit 34 Prozent genau doppelt so viele Betriebe wie im Gesamthandwerk, die eine sehr hohe oder hohe Bedeutung sehen. Deutlich darunter, aber über dem gesamthandwerklichen Durchschnitt,

liegen diese Anteile in den Kfz- (24 Prozent), den gewerblichen Zulieferer- (21 Prozent) und den Ausbauhandwerken (19 Prozent). Mit 9 bzw. 10 Prozent fallen sie in den Lebensmittel- bzw. persönlichen Dienstleistungshandwerken am geringsten aus. Gegenüber den Befragungsergebnissen von 2016 sehen in allen Gewerbegruppen weniger Betriebe eine sehr hohe oder hohe Bedeutung der Digitalisierung für den eigenen Betrieb oder das eigene Geschäftsfeld. Mit Ausnahme der Bauhauptbetriebe – wo dieser Anteil konstant geblieben ist – ist auch der Anteil der Handwerksbetriebe, die der Digitalisierung eher eine geringe Bedeutung für den eigenen Geschäftsbetrieb beimessen, in allen

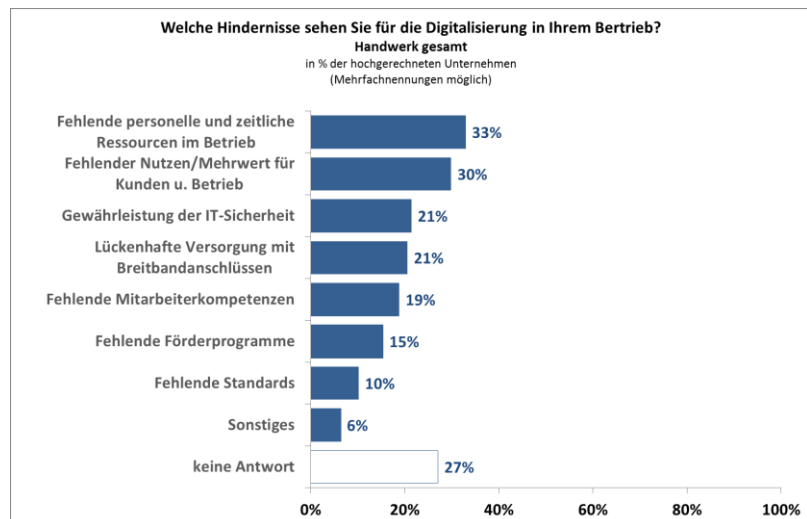


Gewerbegruppen zurückgegangen. Erfreulicherweise messen in allen Gewerbegruppen weniger Betriebsinhaber als vor 2 Jahren der Digitalisierung keine Bedeutung bei. Mit lediglich 6 Prozent (minus 8 Prozentpunkte) fällt dieser Anteil in den Gesundheitsgewerken mit Abstand am geringsten aus. Mit 35 Prozent (minus 7 Prozentpunkte) in den persönlichen Dienstleistungsgewerken am höchsten.

3. Hindernisse für die Digitalisierung im Handwerk

Es ist davon auszugehen, dass der hohe Anteil an Handwerksbetrieben, die in den vergangenen zwölf Monaten Digitalisierungsmaßnahmen durchgeführt haben oder dies innerhalb des nächsten Jahres planen, noch größer ausfallen würde, wenn alle Betriebe bessere Rahmenbedingungen zur Gestaltung des digitalen Wandels vorfinden würden. Als Haupthinderungsgrund für die Initiierung von Digitalisierungsmaßnahmen sieht ein Drittel der Handwerksbetriebe die aktuell ausgesprochen gute konjunkturelle Lage, die in vielen Betrieben eine sehr hohe Auslastung der betrieblichen Kapazitäten zur Folge hat und kaum Zeit für die Planung und Umsetzung von Digitalisierungsprojekten lässt. Dieser Anteil ist in den letzten beiden Jahren – quasi im Gleichschritt mit der herausragenden Konjunktur im Handwerk – noch einmal um 7 Prozentpunkte angewachsen. Beinahe ebenso oft (30 Prozent) sehen die Handwerksbetriebe keinen ausreichenden Mehrwert der Digitalisierung für Kunden und Betrieb. Auch dieser Wert ist um 3 Prozentpunkte gestiegen. Etwas mehr als ein Fünftel der Betriebe sieht Schwierigkeiten bei der Gewährleistung der notwendigen IT-Sicherheit (plus 3 Prozentpunkte auf 21 Prozent) und gibt an, dass es an den Betriebsstätten an den für die Digitalisierung zwingend benötigten breitbandfähigen Internetanschlüssen fehlt (plus 6 Prozentpunkte auf 21 Prozent). Beinahe in genauso vielen Betrieben (19 Prozent) fehlen Mitarbeiter mit den notwendigen Kompetenzen, um den Geschäftsbetrieb stärker zu digitalisieren. Auch dieser Anteil ist innerhalb der letzten beiden Jahre um 4 Prozentpunkte angewachsen und kann sicherlich auch als Ausdruck der zunehmenden Fachkräfteengpässe auf dem

Arbeitsmarkt gewertet werden. Weitere 15 Prozent geben an, dass es an entsprechenden Förderprogrammen fehlt, wobei darunter nicht allein eine finanzielle Investitionsförderung zu verstehen ist, sondern es gerade für die kleinbetrieblichen Strukturen im Handwerk auch der Unterstützung des Know-how-Transfers bedarf, um eine stärkere Digitalisierung zu ermöglichen. Zudem sehen auch 10 Prozent der Handwerksbetriebe fehlende Standards – beispielsweise für die rechtssicherere Übermittlung von Daten – als großes Digitalisierungshindernis an. Auch dieser Anteil ist gegenüber der Vorbefragung um 3 Prozentpunkte angewachsen.



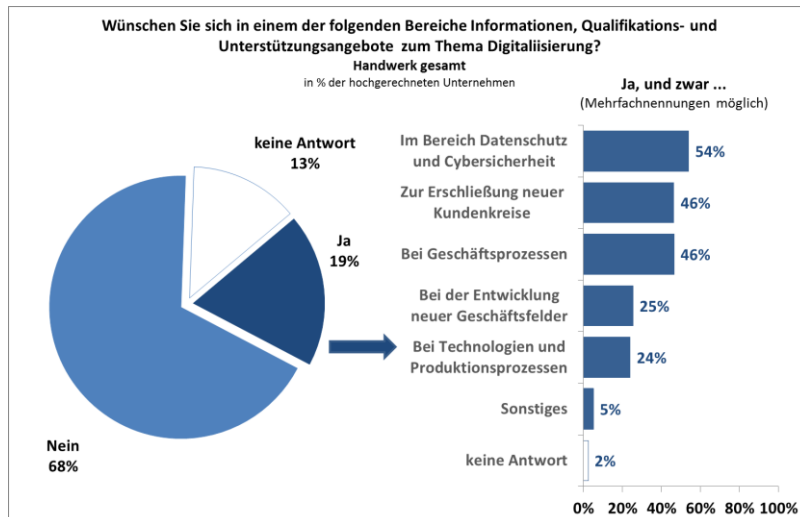
Fehlende personelle und zeitliche Ressourcen werden von den allen Gewerkegruppen häufiger benannt als vor zwei Jahren. Sie stellen dabei wie in der Vorbefragung allerdings vor allem in den persönlichen Dienstleistungsgewerken (22 Prozent), aber auch bei den gewerblichen Zulieferern (29 Prozent) für einen geringeren Anteil der Betriebe eine Digitalisierungshürde dar als im Gesamthandwerk. In allen anderen Gewerkegruppen ist die Betroffenheit von dieser Problemlage wie vor zwei Jahren überdurchschnittlich und erreicht in den Lebensmittelgewerken (43 Prozent) einen Höchstwert. Ein fehlender Nutzen oder Mehrwert für Kunden oder den

eigenen Betrieb wird in den Lebensmittelgewerken etwas häufiger genannt als in den anderen Handwerksbereichen. Mit 35 Prozent liegt der Anteil 5 Prozentpunkte über dem gesamthandwerklichen Durchschnitt, während er in den anderen Handwerksgruppen nur geringfügig von diesem abweicht. Die Gewährleistung der IT-Sicherheit macht insbesondere den Gesundheits- (30 Prozent), Kfz- (27 Prozent) und Ausbaugewerken (26 Prozent) Sorgen, während wie 2016 in den persönlichen Dienstleistungsgewerken (11 Prozent) nur ein vergleichsweise geringer Anteil der Betriebe hierin eine Hürde für die Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen sieht. Ebenso wie bei der Vorbefragung stellt für die persönlichen Dienstleister auch die lückenhafte Versorgung mit Breitbandanschlüssen deutlich seltener ein Problem dar als in anderen Gewerbegruppen. Während 11 Prozent der Handwerksbetriebe für den privaten Bedarf dies angeben, tut dies bei den Bauhauptbetrieben ein Viertel und bei den Kfz-Betrieben sogar 30 Prozent. Das ist sicherlich auch darauf zurückzuführen, dass die privaten Dienstleister bei Ausübung ihrer Geschäftstätigkeit i. d. R. weniger darauf angewiesen sind, große Datenmengen in kurzer Zeit zu übertragen, da der Kundenkontakt zum allergrößten Teil direkt im Ladengeschäft stattfindet. Einen Mangel bei den bestehenden Kompetenzen ihrer Mitarbeiter als Hinderungsgrund sehen vor allem die Inhaber in den Lebensmittelgewerken. Bei Bäckern, Fleischern und Konditoren tun dies aktuell 30 Prozent der Betriebe (plus 13 Prozentpunkte). Wiederum seltener betroffen sehen sich davon die handwerklichen persönlichen Dienstleister (plus 1 Prozentpunkt auf 13 Prozent). Für zusätzliche Förderprogramme zur finanziellen Unterstützung und der Verbesserung des Transfers von entsprechendem Digitalisierungs-Know-how sprechen sich besonders häufig die Kfz- (22 Prozent) und die Gesundheitsbetriebe (21 Prozent) aus. Diese Gewerkegruppen sind es auch, die häufiger als im

Durchschnitt des Gesamthandwerks fehlende Standards – bspw. für die Datenübermittlung – beklagen (14 bzw. 15 Prozent).

Hinsichtlich der Hürden für die Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen gibt es deutliche Unterschiede zwischen Kleinst-/Kleinbetrieben im Handwerk und den mittleren und großen Handwerksbetrieben: Wie in der Vorbefragung finden sich deutlich mehr Kleinst- und Kleinbetriebe als große Betriebe, die keinen zusätzlichen Nutzen für Kunden und Betrieb durch die Digitalisierung sehen. Bei den anderen abgefragten Hinderungsgründen verhält es sich genau umgekehrt, und die Häufigkeit, mit der diese benannt werden, steigt mit der Betriebsgröße sukzessive an – auch dieses Ergebnis lieferte bereits die Befragung von 2016. Beispielsweise sehen nur 12 Prozent der Einpersonенbetriebe fehlende Mitarbeiterkompetenzen als Hinderungsgrund – die große Mehrheit der Inhaber spricht sich selbst also diese Kompetenzen zu – während dies 32 Prozent der Betriebe mit 50 und mehr tätigen Personen tun. Bei der Gewährleistung der IT-Sicherheit liegen die Anteile bei 17 und 38 Prozent, bei der lückenhaften Versorgung mit Breitbandanschlüssen bei 17 und 36 Prozent und bei fehlenden personellen und zeitlichen Ressourcen bei 25 und 46 Prozent.

Die Handwerksbetriebe wünschen sich zunehmend Unterstützungsangebote rund um das Thema Digitalisierung. Bei der Vorbefragung sahen noch 12 Prozent der Betriebe hier einen Bedarf. Dieser Anteil hat sich in den letzten beiden Jahren um mehr als 50 Prozent erhöht: Aktuell sehen 19 Prozent der Betriebe im Gesamthandwerk den eigenen Bedarf für entsprechende Unterstützungsangebote. Dabei stehen drei Themenfelder hervor, die für Betriebe, die sich zusätzliche Beratungs- und Informationsangebote wünschen, eine besonders hohe Relevanz haben: Das sind die Bereiche Daten-



schutz und Cybersicherheit (54 Prozent), Erschließung neuer Kundenkreise (46 Prozent) und Digitalisierung von Geschäftsprozessen (46 Prozent). Dieses Ergebnis kann allerdings nur wenig überraschen, da die Betriebe damit genau die Themenfelder benennen, in denen sie in den letzten zwölf Monaten bereits am häufigsten Digitalisierungsinvestitionen vorgenommen haben oder diese für das kommende Jahr geplant haben. Im Vergleich zur Vorbefragung sehen dabei 10 Prozentpunkte mehr als zuvor einen Beratungsbedarf bei Fragen des Datenschutzes und der Cybersicherheit, 7 Prozentpunkte weniger beim Thema Erschließung neuer Kundenkreise und 9 Prozentpunkte mehr bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen.

Datenschutz und Cybersicherheit sind bei den Betrieben der Gesundheitsgewerke ein besonders dringliches Thema. Hier sehen sogar 61 Prozent der Betriebe einen Beratungsbedarf, was einem Zuwachs von 25 Prozentpunkten entspricht. Zum Vergleich: In den persönlichen Dienstleistungsgewerken sind es nur 40 Prozent. Damit sind die Gewerke für den persönlichen Bedarf die einzige Handwerksgruppe, in der dieser Anteil gesunken ist (minus 5 Prozentpunkte). Dafür haben die privaten Dienstleister einen vergleichsweise hohen Beratungs-

bedarf rund um das Thema Erschließung neuer Kundenkreise. Mit 68 Prozent liegt dieser Anteil – genauso wie mit 57 Prozent in den Lebensmittelgewerken – sehr deutlich über dem Durchschnitt im Gesamthandwerk. In den anderen Gewerkegruppen liegt er deutlich darunter – wobei in allen Gewerkegruppen ein kleinerer Anteil der Betriebe als vor zwei Jahren hier Unterstützungsangebote sucht. Ein hoher

Beratungsbedarf bei der Digitalisierung von Geschäftsprozessen besteht in den Bau- und Ausbaugewerken (plus 2 bzw. plus 8 Prozentpunkte auf jeweils 51 Prozent), aber auch bei Handwerken für den gewerblichen Bedarf und Lebensmittelhandwerken (plus 2 bzw. plus 13 Prozentpunkte auf jeweils 50 Prozent). In den übrigen Handwerksbereichen liegen diese Anteile unterhalb des Durchschnitts im Gesamthandwerk, sind allerdings auch gegenüber der Vorbefragung angewachsen.

Bei der Betrachtung der handwerklichen Betriebsgrößenklassen fällt auf, dass sich lediglich bei einem der genannten Punkte kleinere Betriebe häufiger Unterstützungsbedarf wünschen als große: Die Erschließung neuer Kundenkreise wird von 49 Prozent der Betriebe mit bis zu 9 Beschäftigten benannt, aber nur von 38 Prozent der Betriebe mit 10 und mehr tätigen Personen. In den weiteren Rubriken verhält es sich genau umgekehrt, und der Anteil der Betriebe, die hier Unterstützungsbedarf angeben, steigt mit der Beschäftigtenzahl an. Dieses Bild entspricht im Wesentlichen den Befragungsergebnissen von 2016.

4. Fragebogen

Ergänzungsfragen zur Konjunkturumfrage Frühjahr 2018 „Digitalisierung der Handwerksbetriebe“

Bitte füllen Sie den Fragebogen online aus unter: zdh.uniplus.de
Geme können Sie den ausgefüllten Fragebogen auch an Ihre Handwerkskammer zurücksenden.

Handwerkskammer xxx
Straße
PLZ Ort
Faxnummer

Handwerkskammer: _____ Gewerk: _____

Mitarbeiterzahl (einschließlich Betriebsinhaber/-in): _____ Betriebsnummer (wenn bekannt): _____

1) Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten in einem der folgenden Bereiche Digitalisierungsmaßnahmen in Ihrem Betrieb umgesetzt? (Mehrfachnennungen möglich)

☐ Ja, und zwar... ☐ Nein

- ☐ Bei Geschäftsprozessen (z. B. ERP-Systeme, E-Vergabe, ECM-Software, Personalmanagement)
- ☐ Bei Technologien und Produktionsprozessen (z. B. Robotik, 3D-Technologien, Tracking-Systeme, Drohnen, Cloud Computing)
- ☐ Bei der Entwicklung neuer Geschäftsfelder (z. B. Ferndiagnose und Wartung von Anlagen)
- ☐ Zur Erschließung neuer Kundenkreise (z. B. Online-Shop, Nutzung von Internetplattformen, Social Media)
- ☐ Im Bereich Datenschutz und Cybersicherheit
- ☐ Sonstiges: _____

2) Wie bewerten Sie die Effekte/Auswirkungen der bisher in Ihrem Betrieb durchgeführten Digitalisierungsmaßnahmen?

- ☐ Positiv
- ☐ Weder positiv noch negativ
- ☐ Negativ
- ☐ Kann noch nicht beurteilt werden

3) Planen Sie in den kommenden 12 Monaten in einem der folgenden Bereiche Digitalisierungsmaßnahmen in Ihrem Betrieb umzusetzen? (Mehrfachnennungen möglich)

☐ Ja, und zwar... ☐ Nein

- ☐ Bei Geschäftsprozessen
- ☐ Bei Technologien und Produktionsprozessen
- ☐ Bei der Entwicklung neuer Geschäftsfelder
- ☐ Zur Erschließung neuer Kundenkreise
- ☐ Im Bereich Datenschutz und Cybersicherheit
- ☐ Sonstiges: _____

4) Die Digitalisierung betrachte ich für meinen Betrieb...

- ☐ Eher als Chance
- ☐ Weder als Chance noch als Risiko
- ☐ Eher als Risiko
- ☐ Weiß nicht

5) Welche Bedeutung hat die Digitalisierung für Ihren Betrieb/Ihr Geschäftsfeld?

- ☐ Sehr hoch
- ☐ Hoch
- ☐ Gering
- ☐ Ohne Bedeutung

6) Welche Hindernisse sehen Sie für die Digitalisierung in Ihrem Betrieb? (Mehrfachnennungen möglich)

- ☐ Gewährleistung der IT-Sicherheit
- ☐ Fehlender Nutzen/Mehrwert für Kunden u. Betrieb
- ☐ Fehlende Standards (z. B. für Smart Home, Cybersicherheit)
- ☐ Lückenhafte Versorgung mit Breitbandanschlüssen
- ☐ Fehlende Förderprogramme
- ☐ Fehlende personelle und zeitliche Ressourcen im Betrieb
- ☐ Fehlende Mitarbeiterkompetenzen
- ☐ Sonstiges: _____

7) Wünschen Sie sich in einem der folgenden Bereiche Informationen, Qualifikations- und Unterstützungsangebote zum Thema Digitalisierung? (Mehrfachnennungen möglich)

☐ Ja, und zwar... ☐ Nein

- ☐ Bei Geschäftsprozessen
- ☐ Bei Technologien und Produktionsprozessen
- ☐ Bei der Entwicklung neuer Geschäftsfelder
- ☐ Zur Erschließung neuer Kundenkreise
- ☐ Im Bereich Datenschutz und Cybersicherheit
- ☐ Sonstiges: _____

Wenn Sie direkte Unterstützung zur Digitalisierung wünschen, geben Sie bitte Ihre E-Mail-Adresse an:

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

5. Gewerbegruppeneinteilung

1. Bauhauptgewerbe

- Maurer und Betonbauer (Maurer, Beton- und Stahlbetonbauer, Feuerungs- und Schornsteinbauer)
- Zimmerer
- Dachdecker
- Straßenbauer
- Gerüstbauer

2. Ausbaugewerbe

- Maler und Lackierer
- Klempner
- Installateur und Heizungsbauer
- (Gas- und Wasserinstallateure; Zentralheizungs- und Lüftungsbauer)
- Elektrotechniker
- (Elektroinstallateure, Elektromechaniker, Fernmeldeanlagen-elektroniker)
- Tischler
- Raumausstatter
- Glaser
- Fliesen-, Platten- und Mosaikleger
- Stuckateure

3. Handwerke für den gewerblichen Bedarf

- Feinwerkmechaniker
- (Maschinenbaumechaniker, Werkzeugmacher, Dreher, Feinmechaniker)
- Elektromaschinenbauer
- Landmaschinenmechaniker
- Kälteanlegebauer
- Metallbauer
- Gebäudereiniger
- Informationstechniker
- Schilder- und Lichtreklamehersteller

4. Kraftfahrzeuggewerbe

- Karosserie- und Fahrzeugbauer
- Kraftfahrzeugtechniker
(Kraftfahrzeugmechaniker, Kraftfahrzeugelektriker)

5. Lebensmittelgewerbe

- Bäcker
- Konditoren
- Fleischer

6. Gesundheitsgewerbe

- Augenoptiker
- Zahntechniker
- Hörakustiker
- Orthopädieschuhmacher
- Orthopädietechniker

7. Personenbezogene Dienstleistungsgewerbe

- Friseure
- Schuhmacher
- Uhrmacher
- Maßschneider
- Fotografen
- Textilreiniger
- Kosmetiker