

Digitaler Wandel im Handwerk

Ergebnisse einer Umfrage unter Handwerksbetrieben
im dritten Quartal 2016

Berlin, Januar 2017

Vorbemerkungen

Mit der zunehmenden Einführung digitaler Technologien sind weitreichende Veränderungen verbunden. Das gilt sowohl für die unternehmensinternen Abläufe als auch die Geschäftsbeziehungen zum Kunden, der zudem neue Erwartungen an Produkte, Dienstleistungen und Kommunikation stellt. Deshalb bedingt der Einsatz digitaler Technologien oftmals eine Angebotserweiterung bzw. Anpassung des bestehenden Geschäftsmodells an verschiedene Kundengruppen. Um aktuelle Daten über den Fortschritt der Digitalisierung in der Handwerkswirtschaft zu gewinnen, hat der ZDH im Zuge der Konjunkturberichterstattung für das dritte Quartal 2016 gemeinsam mit 43 Handwerkskammern (32 in West- und 11 in Ostdeutschland) eine Umfrage zum Thema "Digitaler Wandel im Handwerk" 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 fünfte Handwerksbetrieb hat in den vergangenen 12 Monaten in die Digitalisierung investiert. Dabei lagen die Investitionsschwerpunkte im Bereich der Betriebsorganisation oder dienten der Erschließung neuer Kundenkreise.
- 41,3 Prozent der Betriebsinhaber sehen positive oder keine Auswirkungen der Digitalisierungsmaßnahmen für den eigenen Geschäftsbetrieb. Dagegen bewerten nur 1,6 Prozent der Betriebsinhaber die Effekte bereits durchgeführter Digitalisierungsmaßnahmen als negativ.
- In den nächsten 12 Monaten planen 17,1 Prozent der Betriebsinhaber Digitalisierungsmaßnahmen umzusetzen. Geplant sind dabei insbesondere Maßnahmen in den Bereichen Betriebsorganisation, Er-

schließung neuer Kundenkreise sowie Datenschutz und Systemsicherheit.

- Mehr als jeder fünfte Betriebsinhaber im Handwerk betrachtet die Digitalisierung als Chance, nur knapp jeder Zwanzigste als Risiko. Mehr als ein Fünftel attestiert der Digitalisierung eine hohe Bedeutung für das eigene Geschäftsfeld. Jeweils ein knappes Drittel misst ihr nur eine geringe oder keine Bedeutung bei.
- Als Hürden für die Digitalisierung werden vor allem fehlende eigene betriebliche Ressourcen und Kompetenzen, aber auch langsame Internetverbindungen, fehlende Standards und die Anforderungen zur Gewährleistung der IT-Sicherheit benannt.
- Bedarf an Unterstützungsangeboten bei der Umsetzung der Digitalisierung melden 12,2 Prozent der Betriebe an. Nutzen möchten sie vor allem Angebote zur Erschließung neuer Kundenkreise, rund um das Thema Datenschutz und Systemsicherheit sowie bei der Betriebsorganisation.
- Bereits 17,3 Prozent der Betriebe kennen die Arbeit des Kompetenzzentrums Digitales Handwerk.

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 direkt im Online-Umfragemodul) wählen. Insgesamt haben sich 7.719 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 zahlen gewichtet und hochgerechnet.

Inhaltsverzeichnis

1. Effekte der Digitalisierung im Handwerk.....	4
2. Bedeutung der Digitalisierung für die Handwerksbetriebe.....	7
3. Hürden und Unterstützungsbedarfe.....	8
4. Fragebogen.....	12
5. Gewerbegruppeneinteilung.....	13

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

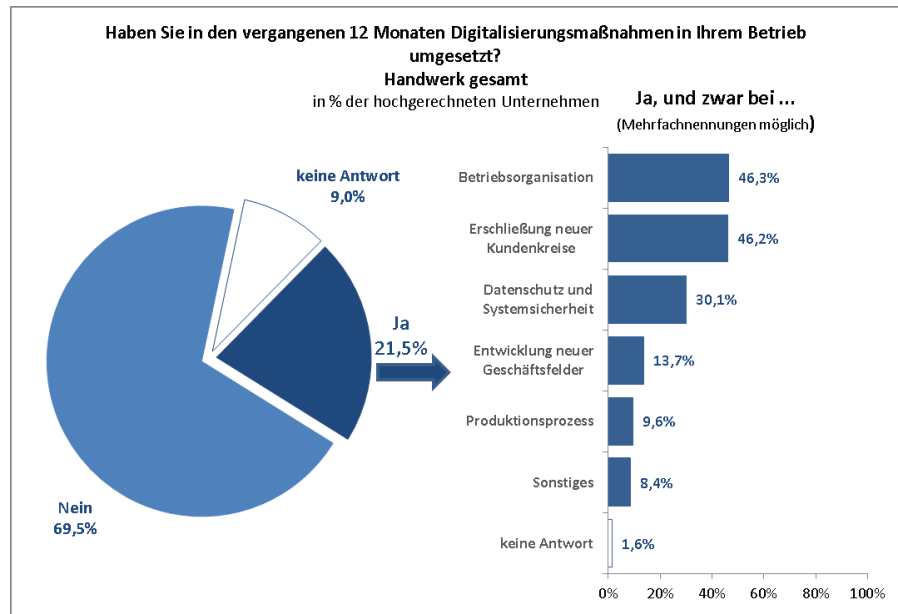
Redaktion:
René Rimpler, Referatsleiter Volkswirtschaft/Statistik

1. Effekte der Digitalisierung im Handwerk

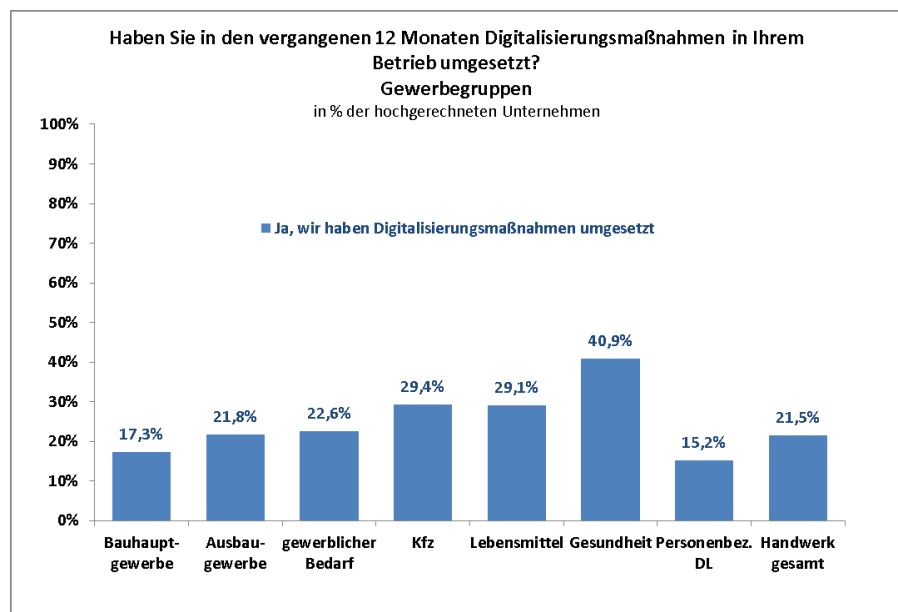
Mit der fortschreitenden Digitalisierung sind weitreichende Veränderungen für alle Bereiche der Wirtschaft verbunden. Auch das Handwerk steht vor der Bewältigung zahlreicher Herausforderungen, die sich aus den Anpassungen der handwerklichen Geschäftsmodelle und der betriebsinternen Prozesse in technischen wie organisatorischen Di-

mensionen ergeben. Die Notwendigkeit zu verstärkten Investitionen in Digitalisierungsmaßnahmen zum Erhalt der eigenen Wettbewerbsfähigkeit haben in den letzten Jahren immer mehr Betriebsinhaber im Handwerk erkannt.

Immerhin mehr als jeder fünfte Handwerksbetrieb hat in den vergangenen 12 Monaten in die Digitalisierung investiert (21,5 Prozent). Dabei lagen die Schwerpunkte der getätigten Investitionen im Bereich der Betriebsorganisation (46,3 Prozent) oder dienten der Erschließung neuer Kundenkreise (46,2 Prozent). Ebenso von großer Bedeutung waren Investitionen in den Datenschutz und die Systemsicherheit (30,1 Prozent). Weniger häufig wurden im Gesamthandwerk Mittel für die Entwicklung neuer Geschäftsfelder im Zuge der Digitalisierung (13,7 Prozent) oder für Neuerungen im Produktionsprozess aufgewandt.



Bei der Betrachtung der Gewerbegruppen des Handwerks zeigen sich deutliche Unterschiede bei den Anteilen der Betriebe, die in den vergangenen 12 Monaten in die Digitalisierung investiert haben. In den Gesundheitshandwerken liegt dieser mit 40,9 Prozent beinahe doppelt so hoch wie im Gesamthandwerk (21,5 Prozent). Auch die Kfz- (29,4 Prozent) und Lebensmittelbetriebe (29,1 Prozent) haben überdurchschnittlich häufig in die Digitalisierung investiert. Unterdurchschnittlich ist dieser Anteil bei den Betrieben des Bauhaupt- (17,3 Prozent) und der personenbezogenen Dienstleistungs-



handwerke (15,2 Prozent).

Besonders häufig haben die mittleren und großen Handwerksbetriebe Digitalisierungsinvestitionen getätigt. Unter den Betrieben mit 50 und mehr Mitarbeitern tat dies mehr als jeder Zweite (51,5 Prozent). Deutlich über dem gesamthandwerklichen Durchschnitt (21,5 Prozent) lag dieser Anteil auch bei den Betrieben mit mindestens 5 und bis zu 49 Mitarbeitern (31,8 Prozent). Unterdurchschnittlich häufig tätigten die kleinen Handwerksbetriebe mit bis zu 4 Mitarbeitern Investitionen in die Digitalisierung (15,8 Prozent).

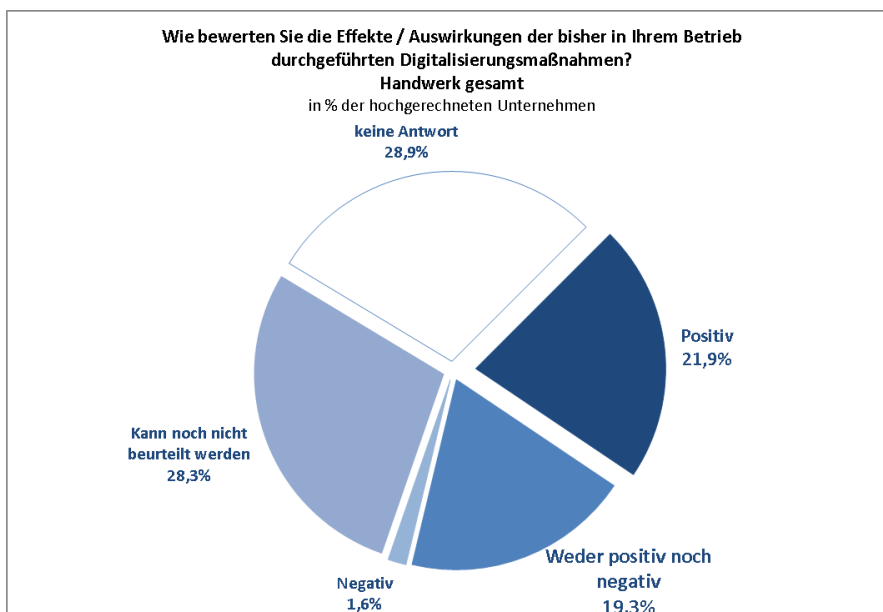
Die Auswirkungen bereits durchgeführter Digitalisierungsmaßnahmen auf den eigenen Betrieb bewerten nur 1,6 Prozent der Betriebsinhaber als negativ. Dem stehen 21,9 Prozent gegenüber, die hier eine positive Bilanz ziehen. Fast ebenso hoch ist der Anteil der Handwerker, die zumindest aktuell weder positive noch negative Effekte der umgesetzten Digitalisierungsmaßnahmen konstatieren (19,3 Prozent). 28,3 Prozent können dies zum derzeitigen Zeitpunkt noch nicht abschließend beurteilen.

Besonders zuversichtlich hinsichtlich der Effekte der bereits realisierten Digitalisierungsinvestitionen zeigen sich die Gesundheitshandwerker:

Hier geben 46,5 Prozent der Betriebsinhaber an, dass sie diesbezüglich positive Erfahrungen gemacht haben. Lediglich 0,3 Prozent berichten von negativen Effekten für die eigene Geschäftstätigkeit. Der Anteil der positiv eingestellten Betriebe liegt auch in den Kfz-Handwerken (29,4 Prozent), den Handwerken für den gewerblichen Bedarf (26,3 Prozent) und den Ausbauhandwerken (22,4 Prozent) über dem Durchschnitt des Gesamthandwerks. Genau diesen Durchschnitt erreicht der Anteil in den Lebensmittelhandwerken (21,9 Prozent). Knapp darunter liegt er in den Bauhauptgewerken (21,1 Prozent); wohingegen sich die handwerklichen persönlichen Dienstleister bei dieser Frage sehr zurückhaltend zeigen: Der überwiegende Teil der persönlichen Dienstleistungsbetriebe kann die Effekte der im eigenen Betrieb umgesetzten Maßnahmen zur Digitalisierung noch nicht abschließend beurteilen.

Der Blick auf die Ergebnisverteilung zwischen den Betriebsgrößenklassen zeigt, dass die mittleren und großen Handwerksbetriebe mit mindestens 5 Mitarbeitern bisher bessere Erfahrungen mit der Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen gemacht haben. Unter diesen Betrieben berichten 33,7 Prozent von positiven Erfahrungen. Bei den Betrieben mit 4 und weniger Beschäftigten sind es dagegen nur 16

Prozent. Das ist auch darauf zurückzuführen, dass unter den kleinen Handwerksbetrieben mit bis zu 4 Beschäftigten ein deutlich größerer Anteil die Effekte von bereits realisierten Digitalisierungsmaßnahmen noch nicht abschließend bewerten kann (30,5 Prozent). Im Durchschnitt aller größeren Betriebe liegt dieser



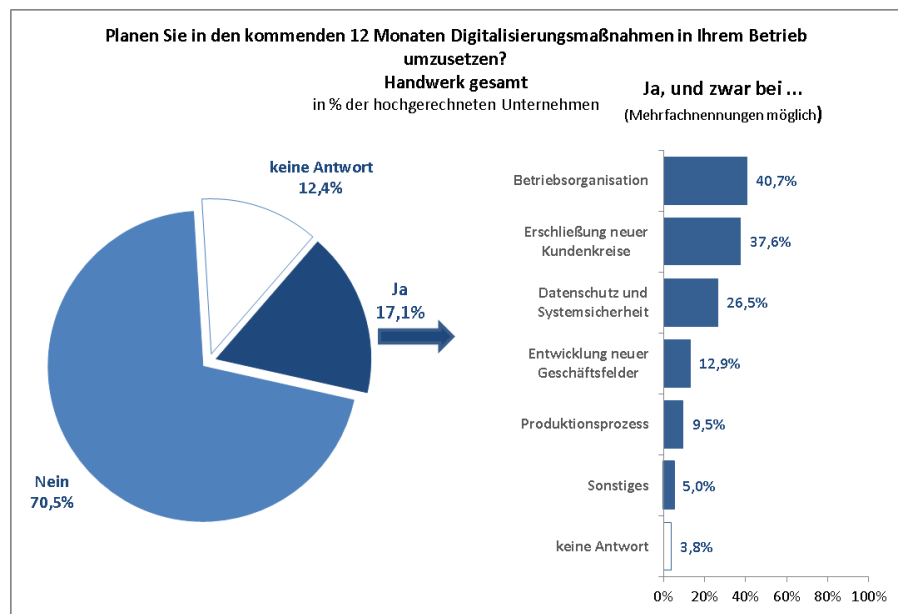
Anteil bei 23,9 Prozent. Das lässt vermuten, dass viele kleine Betriebe erste Digitalisierungsmaßnahmen erst vor relativ kurzer Zeit in die Wege geleitet haben. Demzufolge ist zu erwarten, dass der Anteil der Betriebe mit bis zu 4 Beschäftigten, die eine positive Bilanz über die Effekte ihrer Digitalisierungsmaßnahmen ziehen, im weiteren Zeitablauf eher zunehmen wird.

Für die nächsten 12 Monate planen 17,1 Prozent der Betriebsinhaber des Handwerks die Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen in ihrem Betrieb. Schwerpunktbereiche der Investitionsvorhaben in die Digitalisierung sind die Betriebsorganisation (40,7 Prozent), die Erschließung neuer Kundenkreise (37,6 Prozent) sowie der Bereich Datenschutz und Systemsicherheit (26,5 Prozent). 12,9 Prozent der Betriebe wollen in die Entwicklung neuer Geschäftsfelder investieren, noch knapp 10 Prozent planen Digitalisierungsmaßnahmen im Produktionsprozess (9,5 Prozent).

Die Gewerbegruppe des Handwerks, deren Betriebe in den kommenden 12 Monaten am häufigsten die Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen planen, sind die Gesundheitshandwerke. Hier sind es 30,9 Prozent, die dies angeben, der mit Abstand höchste Anteil in allen Gewerbegruppen. In den Lebensmittelgewerken (22,1 Prozent), dem Kfz-Handwerk (20,3 Prozent), den gewerblichen Zuliefer- und Dienstleistungshandwerken (20,0 Prozent) sowie den Ausbaugewerken (18,5 Prozent) liegt dieser Anteil bei etwa einem Fünftel der Betriebe und damit über dem Durchschnitt aller Ge-

werbegruppen (17,1 Prozent). Darunter liegt der Anteil der Bauhaupt- und persönlichen Dienstleistungsbetriebe (12,5 bzw. 11,1 Prozent).

Die Verteilung der Betriebe, die für die nächsten 12 Monate Digitalisierungsmaßnahmen planen, auf die Betriebsgrößenklassen ähnelt stark der Verteilung der Betriebe, die bereits in den vergangenen 12 Monaten solche Maßnahmen umgesetzt haben. Wiederum sind es überproportional häufig die mittleren und großen Handwerksbetriebe, die hier aktiv werden wollen: Bei den Betrieben mit 50 und mehr Mitarbeitern ist es beinahe jeder Zweite (48,2 Prozent), bei den Betrieben mit 20 bis 49 Beschäftigten mehr als

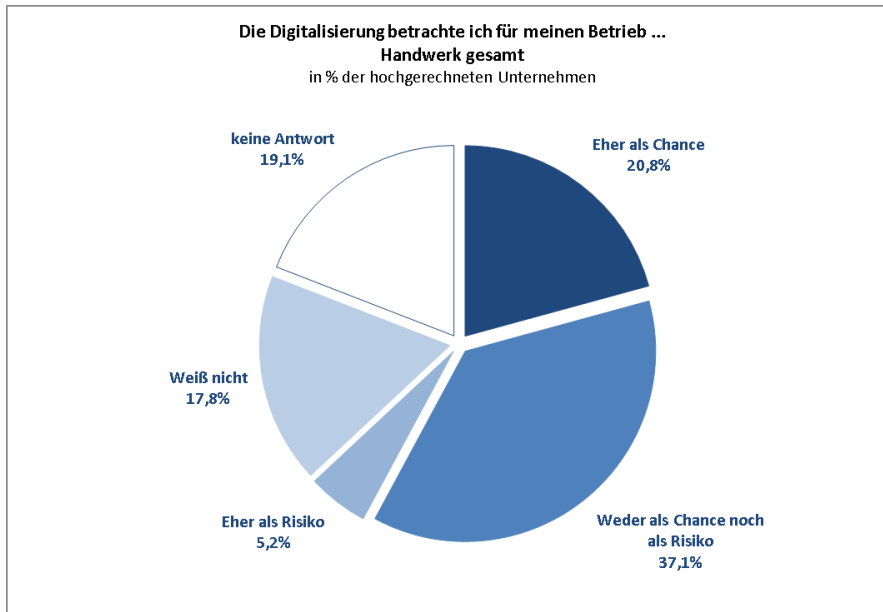


jeder Dritte (34,5 Prozent) und bei den Betrieben mit 10 bis 19 Mitarbeitern immer noch mehr als ein Viertel (27,7 Prozent). Unter den Einpersonnbetrieben des Handwerks liegt dieser Anteil bei lediglich 11,5 Prozent.

2. Bedeutung der Digitalisierung für die Handwerksbetriebe

Die Handwerker betrachten die Chancen, die

geringsten (4,0 Prozent). Das gilt genauso für



den Anteil der Betriebe, welcher die Auswirkungen der Digitalisierung noch nicht absehen kann.

Auch in den verschiedenen Betriebsgrößenklassen ergibt sich ein – nach den Umfrageergebnissen bezüglich der umgesetzten und geplanten Digitalisierungsmaßnahmen – erwartbares Bild. Mit

sich aus der Digitalisierung ergeben, derzeit häufig noch abwartend. Allerdings bewertet lediglich jeder zwanzigste Betriebsinhaber den Digitalisierungsprozess eher als Risiko für den eigenen Betrieb (5,2 Prozent). Dem stehen genau viermal so viele Betriebe im Handwerk gegenüber (20,8 Prozent), die die Digitalisierung vornehmlich als Chance für die Entwicklung des eigenen Geschäfts begreifen. Beinahe genauso viele Betriebsinhaber (17,8 Prozent) können derzeit noch nicht absehen, welche Auswirkungen von der Digitalisierung auf den eigenen Betrieb ausgehen. 37,1 Prozent erwarten weder positive noch negative Effekte für ihren Geschäftsbetrieb.

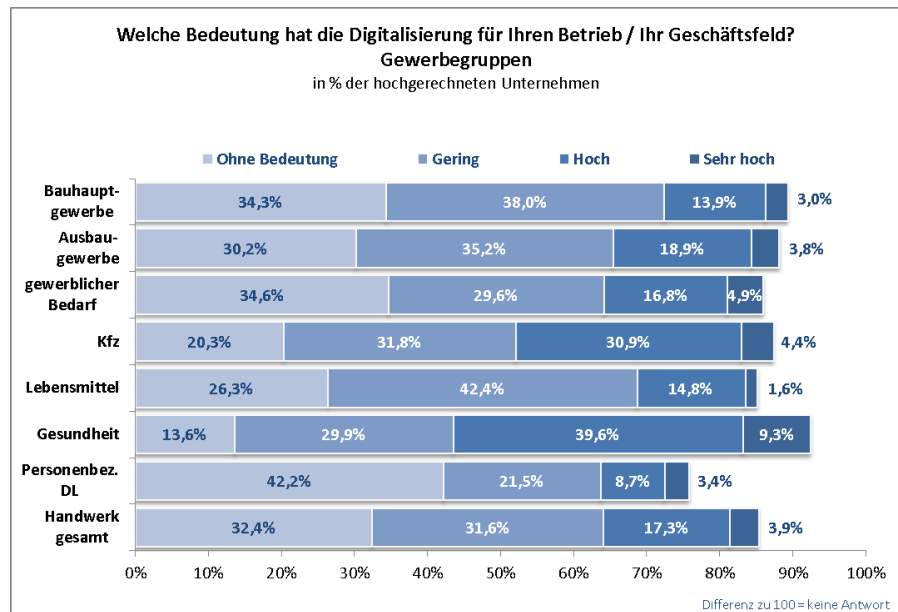
der Beschäftigtengrößenklasse steigt auch der Anteil der Betriebe an, der vor allem Chancen in der Digitalisierung sieht. Zum Vergleich: Unter den Einpersonnenbetrieben tun dies nur 13,5 Prozent, während es bei den großen Handwerksbetrieben mit 50 und mehr Beschäftigten 52,4 Prozent sind. Die kleinen Handwerksbetriebe sehen auch häufiger Risiken bei der Digitalisierung als die größeren. Ein Anteil von 5,4 Prozent der Handwerksbetriebe mit bis zu 9 Beschäftigten gibt dies an. Bei den Betrieben mit mehr als 9 Beschäftigten tun dies nur 4,1 Prozent. Mit der Betriebsgröße abnehmend ist auch der Anteil der Handwerksbetriebe, die derzeit noch nicht wissen, ob sie die Digitalisierung als Chance oder Risiko bewerten sollen.

Die Gewerbegruppe, die eher die Chancen der Digitalisierung sieht, ist – wie es aufgrund des hohen Anteils von Betrieben mit kürzlich umgesetzten oder zeitnah geplanten Digitalisierungsmaßnahmen absehbar war – die der Gesundheitshandwerke. Hier gehen weit überdurchschnittliche 41,2 Prozent der Betriebe von neuen Chancen für das eigene Geschäft aufgrund der Digitalisierung aus. Ebenso ist der Anteil der Betriebe, die in ihr vor allem Risiken sehen, im Vergleich der Gewerbegruppen am

Für ihr Geschäftsfeld konstatieren 21,1 Prozent der Betriebsinhaber im Handwerk, dass die Digitalisierung eine hohe (17,3 Prozent) oder sogar sehr hohe (3,9 Prozent) Bedeutung hat. Jeweils etwas weniger als ein Drittel der Betriebsinhaber bewerten diese als gering (31,6 Prozent) oder ohne Bedeutung (32,4 Prozent) für den eigenen Tätigkeitsbereich.

Dabei gibt es wieder – zum Teil sehr deutliche – Unterschiede bei der Bewertung der Bedeutung der Digitalisierung zwischen den Gewerbegruppen des Handwerks. Ein im Vergleich hoher Anteil von Betrieben, die der Digitalisierung keine Bedeutung für das eigene Geschäftsfeld beimessen, findet sich bei den Handwerkern aus dem persönlichen und unternehmensbezogenen Dienstleistungssektor (42,2 bzw. 34,6 Prozent) sowie im Bauhauptgewerbe (34,3 Prozent). Eine hohe/sehr hohe Bedeutung messen der Digitalisierung vor allem die Gesundheits- und Kfz-Handwerke bei. Bei den Gesundheitsbetrieben sieht diese fast jeder zweite Betriebsinhaber (48,9 Prozent), bei den Kfz-Betrieben immer noch mehr als ein Drittel (35,3 Prozent).

Die Verteilung zwischen den Beschäftigtengrößenklassen zeigt das bereits vertraute Bild. Mit der Betriebsgröße steigt auch der Anteil der Handwerksbetriebe, die der Digitalisierung eine große Bedeutung für das eigene Geschäft



beimessen. Gleichzeitig sinkt der Anteil der Betriebe, für deren Geschäftstätigkeit diese derzeit keine Bedeutung hat. 47,1 Prozent der Betriebe mit 50 und mehr Beschäftigten bewerten die Digitalisierung als bedeutend (36,8 Prozent) oder sogar sehr bedeutend (10,3 Prozent). Gleichzeitig tun dies aber nur 11,0 bzw. 3,1 Prozent der Einpersonbetriebe im Handwerk. Unter diesen Einmannbetrieben sehen aber gleichzeitig 43,8 Prozent keinerlei Bedeutung der Digitalisierung für das eigene Geschäft, während diese Bewertung nur 7,8 Prozent der großen Handwerksbetriebe mit mindestens 50 Mitarbeitern teilen.

3. Hürden und Unterstützungsbedarfe

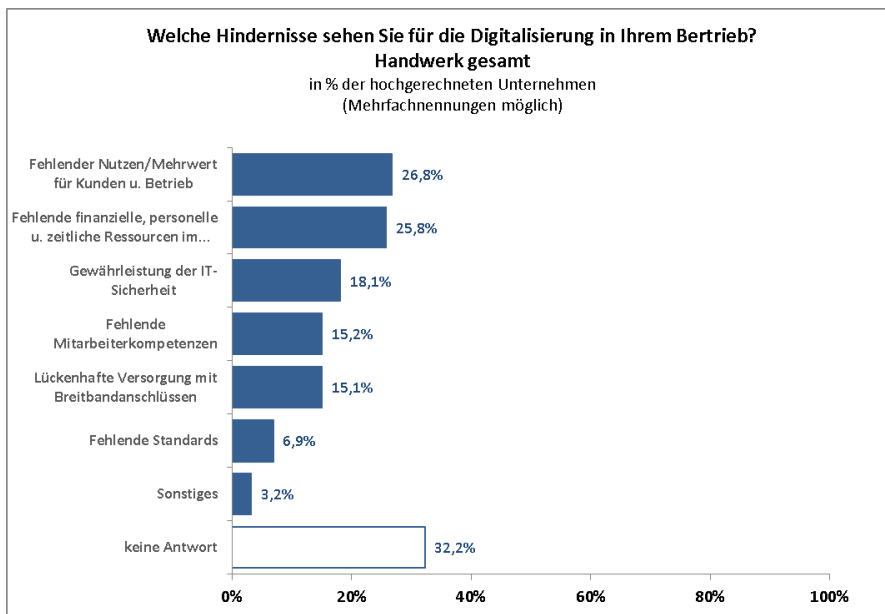
Bei der Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen sehen sich die Handwerksbetriebe verschiedensten Hürden gegenüber. Mehr als ein Viertel der Betriebsinhaber sieht derzeit noch keinen zusätzlichen Nutzen für Betrieb und Kunden durch eine stärkere Digitalisierung des eigenen Geschäftsbetriebs (26,8 Prozent). Ein beinahe ebenso großer Anteil (25,8 Prozent) gibt an, dass es im Betrieb an den notwendigen finanziellen, personellen und zeitlichen Ressourcen mangelt, um die Digitalisie-

rung der Geschäftsprozesse stärker voranzutreiben. Gleichzeitig sehen sich 15,2 Prozent der Betriebe mit dem Problem konfrontiert, dass die derzeitige Belegschaft nicht über die nötigen Kompetenzen verfügt, um die Geschäfts- und Produktionsabläufe stärker zu digitalisieren. Ebenso sehen die Betriebe in der Gewährleistung der Systemsicherheit eine große Herausforderung (18,1 Prozent). Vor allem abseits der Ballungsräume ist auch die Verfügbarkeit schneller Breitbandanschlüsse eine hohe Hürde

auf dem Weg zur Digitalisierung des Geschäftsbetriebs. Fehlende Standards, beispielsweise für Datenaustausch und -migration zwischen Softwarelösungen verschiedener Anbieter, sind dagegen nur für einen kleineren Teil der Handwerksbetriebe ein Problem (6,9 Prozent).

Vor allem bei den Bauhauptgewerken (31,6 Prozent) und den Lebensmittelhandwerken (30,1 Prozent) sieht ein – im Vergleich der Gewerbegruppen des Handwerks – hoher Anteil von Betrieben keinen Mehrwert für Kunden und den eigenen Betrieb. Geringer ist der Anteil der Betriebe, die keinen Mehrwert durch die Digitalisierung

(20,3 Prozent) und den Handwerken für den persönlichen Bedarf (21,7 Prozent) weniger stark vorhanden als in den anderen Gewerbegruppen. Hier liegt der Anteil der Betriebe, die dies angeben durchgehend über dem gesamthandwerklichen Durchschnitt von 25,8 Prozent. Ähnlich ist die Verteilung im Bezug auf die nicht hinreichende Kompetenz der eigenen Mitarbeiter zur Umsetzung der Digitalisierung. Wiederrum sind es insbesondere die Lebensmittelgewerke (28,5 Prozent) und die Gesundheitsgewerke (21,2 Prozent), die diese als Hindernis für die Digitalisierung einschätzen. Am geringsten ist dieser Anteil bei den Handwerken für den persönlichen Bedarf (12,1 Prozent).



sehen, vor allem in den Gesundheitsgewerken (23,4 Prozent), den Handwerken für den gewerblichen Bedarf (24,1 Prozent) und den Kfz-Gewerken (24,4 Prozent). In diesen Gruppen gibt es viele Gewerke, in denen digitale Prozesse bereits heute eine wichtige Rolle spielen – diese Entwicklung ist sicherlich auch noch nicht vollständig abgeschlossen.

Von fehlenden finanziellen, personellen und zeitlichen Ressourcen berichtet mehr als ein Drittel der Betriebe in den Lebensmittel- und Gesundheitshandwerken (jeweils 34,9 Prozent). Diese Engpassfaktoren sind insbesondere bei den handwerklichen gewerblichen Zulieferern

Schwierigkeiten bei der Gewährleistung der notwendigen IT-Sicherheit sehen die Gesundheitshandwerke (22,0 Prozent) sowie die Ausbau- und Bauhandwerke (21,8 bzw. 20,6 Prozent). Insgesamt nur wenig von dieser Problematik betroffen sehen sich hingegen die Gewerke der persönlichen Dienstleistungshandwerke (8,2 Prozent).

Über Lücken bei der Versorgung mit schnellen Internetanschlüssen berichten sowohl die Betriebe der Kfz-Handwerke (21,0 Prozent) als auch die Betriebe der Ausbau- und Bauhandwerke (18,4 Prozent bzw. 17,8 Prozent) überdurchschnittlich häufig. Kaum davon betroffen zeigen sich die Handwerke aus dem persönlichen Dienstleistungsbereich (6,0 Prozent): Das ist zum einen darauf zurückzuführen, dass nur wenige dieser Betriebe in ländlichen Gebieten ansässig sind und zum anderen, dass für die Teile ihrer Geschäftstätigkeit, die sich digital abwickeln lassen, i. d. R. auch geringere Bandbreiten genügen.

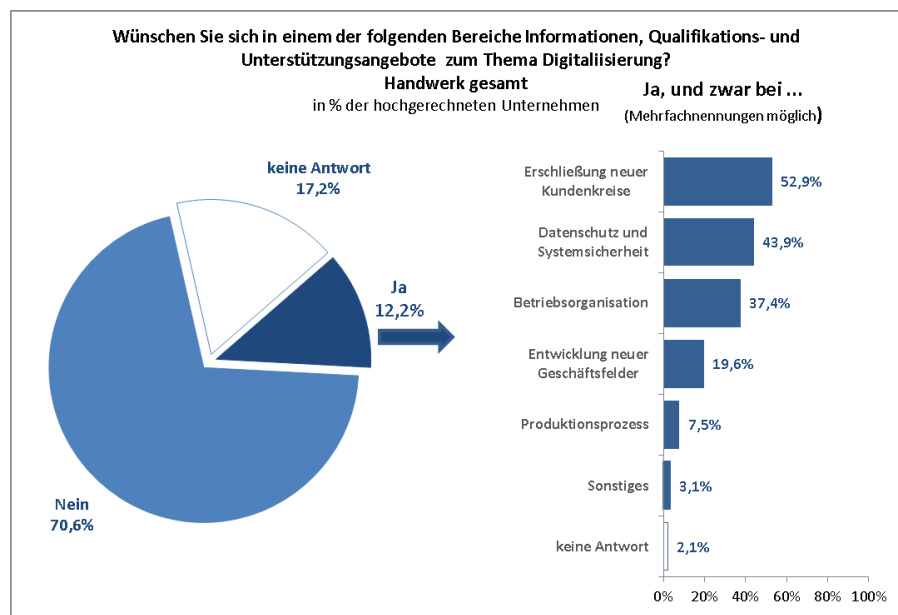
Mehr Standards für den Einsatz digitaler Lösungen wünschen sich vor allem die Gesundheitshandwerke (9,5 Prozent) und die Handwerke für den gewerblichen Bedarf (8,4 Prozent). Besonders gering fällt dieser Anteil in den persönlichen Dienstleistungshandwerken aus (4,1 Prozent).

Es sind die Kleinst- und Kleinbetriebe des Handwerks, die zumindest bisher den geringsten Mehrwert in der Digitalisierung ihrer Geschäftsprozesse sehen. Unter den Einpersonnenbetrieben geben dies 27,4 Prozent an, unter den größeren Betrieben mit 20 und mehr Beschäftigten tun dies 23,2 Prozent. Diese größeren Handwerksbetriebe sind es auch, die häufiger als kleine über fehlende finanzielle, personelle und zeitliche Ressourcen sowie die fehlenden Kompetenzen ihrer Mitarbeiter berichten. Ebenso sehen sie häufiger Schwierigkeiten die IT-Sicherheit zu gewährleisten und beklagen das Fehlen schneller Internetanschlüsse und entsprechender Standards.

Der überwiegende Teil der Handwerksbetriebe erkennt derzeit keinen Bedarf an unterstützenden Angeboten bei der Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen. 70,6 Prozent der Betriebe geben dies an, 12,2 Prozent wünschen sich solche Angebote. Bedarf gibt es – bei den Handwerksbetrieben, die entsprechende Unterstützungsangebote nutzen möchten – vor allem bei der Erschließung neuer Kundenkreise (52,9 Prozent), rund um das Thema Datenschutz und Systemsicherheit (43,9 Prozent) und bei der Betriebsorganisation (37,4 Prozent). Bei der Entwicklung neuer Geschäftsfelder (19,6 Pro-

zent) und der Digitalisierung des Produktionsprozesses (7,5 Prozent) wünscht sich ein kleinerer Anteil der Betriebe passgenaue Unterstützungsangebote.

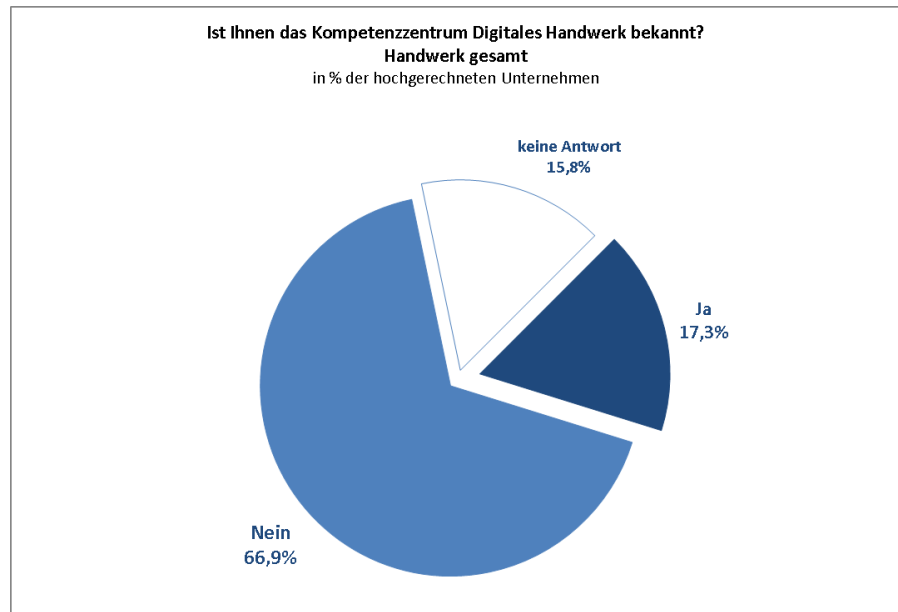
Für die Betriebe, die angeben sich Unterstützungsangebote zu wünschen, ergeben sich bei der Unterscheidung nach den Gewerbegruppen des Handwerks deutliche Unterschiede hinsichtlich der Bereiche, für die diese nachgefragt werden. Unterstützungsangebote bei der Erschließung neuer Kundenkreise – beispielsweise über einen Online-Shop oder mittels Social



Media – wünschen sich überdurchschnittlich häufig die Betriebe in den Gewerbegruppen, bei denen die privaten Verbraucher als Kundengruppe überwiegen. Bei den Handwerken für den persönlichen Bedarf sind es 77,2 Prozent, in den Lebensmittelhandwerken 64,9 Prozent, bei den Gesundheitshandwerken 59,2 Prozent und in den Kfz-Gewerken 57,8 Prozent der Betriebe. Für den Bereich Datenschutz und Systemsicherheit sind es vor allem die Betriebe der Ausbau- und Baugewerke (48,5 bzw. 47,3 Prozent), die häufiger als im Durchschnitt des Gesamthandwerks angeben, entsprechende Unterstützungsangebote in Anspruch nehmen zu wollen. Ähnlich verhält es sich bei der Betriebsorganisation: Auch hier wünschen sich hauptsächlich die Bau- (48,5 Prozent) und Aus-

baubetriebe (43,1 Prozent) weitere Unterstützungsangebote, das trifft ebenso auf die Betriebe der Kfz-Handwerke zu (48,2 Prozent). Unterstützende Angebote bei der Entwicklung neuer Geschäftsfelder benötigen insbesondere die Betriebe der Ausbauhandwerke (26,5 Prozent). Für den Produktionsprozess geben dies schwerpunktmäßig die Handwerke aus dem Gesundheitsbereich an. Hier liegt der Anteil mit 25,6 Prozent der Betriebe mehr als dreimal so hoch wie im Gesamthandwerk (7,5 Prozent).

Ein zentraler Ansprechpartner der Handwerksbetriebe für Fragen rund um die Digitalisierung der Geschäftsmodelle ist das im Rahmen des Programms „Mittelstand 4.0 – Digitale Produktions- und Arbeitsprozesse“ vom BMWi geförderte Kompetenzzentrum Digitales Handwerk. Die Partner des Kompetenzzentrums informieren über aktuelle Fragestellungen der Digitalisie-



rung. Dabei unterstützen sie die Betriebe insbesondere über die Neustrukturierung von Unternehmensabläufen, die Entwicklung online gestützter Dienstleistungsangebote und Geschäftsmodelle, die betriebspraktische Nutzung der I+K-Technologie und die Einbettung der Digitalisierung in den Produktionsprozess. Obwohl das Kompetenzzentrum Digitales Handwerk seine Arbeit erst im April 2016 aufgenommen hat, ist es bereits 17,3 Prozent der Betriebe ein Begriff.

4. Fragebogen

Ergänzungsfragen zur Konjunkturumfrage Herbst 2016 „Digitaler Wandel im Handwerk“

Bitte füllen Sie den Fragebogen online aus unter: zdh.uniplus.de
Gerne 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

- In der Betriebsorganisation (z. B. Auftragsverwaltung, Personalmanagement, Lagerhaltung)
- Im Produktionsprozess (z. B. Robotik, 3D-Druck)
- 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 – Facebook, Twitter, Xing)
- Im Bereich Datenschutz und Systemsicherheit
- 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

- In der Betriebsorganisation (z. B. Auftragsverwaltung, Personalmanagement, Lagerhaltung)
- Im Produktionsprozess (z. B. Robotik, 3D-Druck)
- 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 – Facebook, Twitter, Xing)
- Im Bereich Datenschutz und Systemsicherheit
- 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
- Lückenhafte Versorgung mit Breitbandanschlüssen
- Fehlende finanzielle, personelle u. 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

- In der Betriebsorganisation (z. B. Auftragsverwaltung, Personalmanagement, Lagerhaltung)
- Im Produktionsprozess (z. B. Robotik, 3D-Druck)
- 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 – Facebook, Twitter, Xing)
- Im Bereich Datenschutz und Systemsicherheit
- Sonstiges: _____

8) Ist Ihnen das Kompetenzzentrum Digitales Handwerk bekannt?

- Ja
- Nein

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

Vielen Dank für Ihre Mitarbeit!

5. Gewerbebegruppeneinteilung

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, Fernmeldeanlagenelektroniker)
- Tischler
- Raumausstatter
- Glaser
- Fliesen-, Platten- und
- Mosaikleger
- Stuckateure

3. Handwerke für den gewerblichen Bedarf

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

4. Kraftfahrzeuggewerbe

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

5. Lebensmittelgewerbe

- Bäcker
- Konditoren
- Fleischer

6. Gesundheitsgewerbe

- Augenoptiker
- Zahntechniker
- Hörgeräteakustiker
- Orthopädieschuhmacher
- Orthopädietechniker

7. Personenbezogene Dienstleistungsgewerbe

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