

Werte und Unternehmenskultur
im Handwerk

15. August 2011
q1477/25219 Le/ Ma

Max-Beer-Str. 2/4
10119 Berlin
Telefon: (0 30) 6 28 82-0

Vorbemerkung

Im Auftrag der Holzmann Medien GmbH & Co. KG hat forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH eine repräsentative Befragung zum Thema „Werte und Unternehmenskultur“ durchgeführt.

Im Rahmen der Untersuchung wurden insgesamt 502, nach einem systematischen Zufallsverfahren ausgewählte, Handwerksbetriebe ab einer Größe von mindestens fünf Mitarbeitern befragt.

Die Erhebung wurde vom 25. Juli bis 11. August 2011 mit Hilfe computergestützter Telefoninterviews durchgeführt. Die Untersuchungsbefunde werden im nachfolgenden Ergebnisbericht vorgestellt.

1. Ansehen des Handwerks in der Öffentlichkeit

Zunächst wurden die Vertreter der Handwerksbetriebe danach gefragt, wie groß ihrer Einschätzung nach das Ansehen des Handwerks in der Öffentlichkeit ist.

53 Prozent der befragten Betriebe halten das Ansehen des Handwerks in der Öffentlichkeit für sehr groß (6 %) oder groß (47 %).

30 Prozent schätzen das Ansehen des Handwerks als weder besonders groß noch besonders gering ein.

Lediglich 17 Prozent glauben, dass das Ansehen des Handwerks in der Öffentlichkeit eher gering (15 %) oder sogar sehr gering (2 %) sei.

■ Einschätzungen zum Ansehen des Handwerks

	Es halten das Ansehen des Handwerks in der Öffentlichkeit für ...				
	sehr groß %	groß %	weder noch %	eher gering %	sehr gering % ^{*)}
insgesamt	6	47	30	15	2
Ost	3	44	38	14	0
West	6	48	28	15	3
Branche:					
- Baugewerbe	4	41	35	16	2
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	8	48	29	13	2
- Nahrungsmittelgewerbe	0	57	19	21	2
- Gesundheitshandwerk	10	58	21	11	1
- Sonstige	2	36	44	12	5
Unternehmensgröße:					
- 5 bis 10 Mitarbeiter	3	46	28	19	3
- 11 bis 15 Mitarbeiter	7	36	43	13	1
- über 15 Mitarbeiter	7	53	26	12	2

^{*)} an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

44 Prozent der Unternehmen haben den Eindruck, dass sich die Einstellung zum Handwerk in der Öffentlichkeit in den letzten Jahren geändert habe.

55 Prozent sehen dagegen keine Veränderung bei der Einstellung zum Handwerk.

■ Veränderungen der Einstellungen zum Handwerk?

	Es glauben, dass sich die Einstellung zum Handwerk in der Öffentlichkeit in den letzten Jahren geändert hat	
	ja	nein, Einstellung ist *) gleich geblieben
	%	%
insgesamt	44	55
Ost	36	60
West	46	54
Branche:		
- Baugewerbe	46	53
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	37	62
- Nahrungsmittelgewerbe	55	45
- Gesundheitshandwerk	40	58
- Sonstige	52	46
Unternehmensgröße:		
- 5 bis 10 Mitarbeiter	50	50
- 11 bis 15 Mitarbeiter	42	58
- über 15 Mitarbeiter	40	59

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

2. Eigenschaften des Handwerks

Fast alle der befragten Betriebe schreiben der eigenen Branche die Eigenschaften „kompetent“, „verantwortungsbewusst“, „pflichtbewusst“ und „flexibel“ zu.

Mehr als 80 Prozent sehen das Handwerk in Deutschland als zuverlässig und innovativ an bzw. schreiben ihm gesellschaftliches Verantwortungsbewusstsein zu.

Auch die Eigenschaft „modern“ wird dem Handwerk noch von 75 Prozent der befragten Betriebe zugeschrieben (während nur 21 Prozent das Handwerk für „altbacken“ halten).

Dass Handwerksbetriebe menschlichere Arbeitsbedingungen als andere Wirtschaftszweige bieten, glauben 62 Prozent, während hingegen nur 45 Prozent dem Handwerk attestieren, gute Verdienstmöglichkeiten zu bieten.

■ Eigenschaften des Handwerks (I)

Es sind der Meinung, folgende Eigenschaften treffen auf das Handwerk bzw. die Handwerksbetriebe in Deutschland zu

	insgesamt	Bau- gewerbe	Elektro-, Metallgewerbe Maschinenbau	Nahrungs- mittel- gewerbe	Gesundheits- handwerk	Sonstige
	%	%	%	%	%	%
kompetent	94	92	93	100	96	98
verantwortungsbewusst	93	92	93	98	93	91
plichtbewusst	92	87	95	98	93	97
flexibel	90	87	92	93	92	92
zuverlässig	87	85	87	95	88	83
innovativ	82	78	78	90	89	87
übernimmt gesellschaftliche Verantwortung	82	87	75	81	84	84
modern	75	74	75	79	74	77
bietet menschlichere Arbeitsbedingungen	62	61	60	76	60	60
bietet gute Verdienstmöglichkeiten	45	55	42	43	35	34
altbacken	21	26	19	19	20	16

▪ **Eigenschaften des Handwerks (II)**

Es sind der Meinung, folgende Eigenschaften
treffen auf das Handwerk bzw. die Handwerks-
betriebe in Deutschland zu

	insge- samt %	Ost %	West %	5-10 Mitarbeiter %	11-15 Mitarbeiter %	über 15 Mitarbeiter %
kompetent	94	95	94	95	95	94
verantwortungsbewusst	93	98	92	91	93	94
pflichtbewusst	92	100	91	90	96	92
flexibel	90	98	88	92	93	88
zuverlässig	87	92	86	89	89	84
innovativ	82	80	82	82	85	81
übernimmt gesell- schaftliche Verantwortung	82	84	81	78	80	85
modern	75	73	76	76	78	73
bietet menschlichere Arbeitsbedingungen	62	46	66	61	67	61
bietet gute Verdienst- möglichkeiten	45	28	49	47	48	42
altbacken	21	14	23	19	19	24

3. Unternehmenswerte und –grundsätze

34 Prozent der befragten Handwerksbetriebe – insbesondere die größeren und die zum Gesundheitshandwerk gehörenden – geben an, dass in ihrem Unternehmen bestimmte Werte und Grundsätze im Sinne eines „Leitbildes“ schriftlich niedergelegt wurden.

■ Unternehmensgrundsätze (I)

	Es haben in ihrem Unternehmen schriftlich und für alle sichtbar bestimmte Werte oder Unternehmensgrundsätze im Sinne eines „Leitbildes“ niedergelegt
	%
insgesamt	34
Ost	27
West	35
Branche:	
- Baugewerbe	25
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	35
- Nahrungsmittelgewerbe	33
- Gesundheitshandwerk	54
- Sonstige	31
Unternehmensgröße:	
- 5 bis 10 Mitarbeiter	21
- 11 bis 15 Mitarbeiter	32
- über 15 Mitarbeiter	43

Danach gefragt, welche Werte oder Grundsätze sie konkret festgelegt haben, nennen 27 Prozent der Betriebe Grundsätze, die sich auf die Qualität der Produkte bzw. der Arbeit beziehen.

26 Prozent haben Grundsätze festgelegt, die die Kundenzufriedenheit betreffen. 15 Prozent haben den Grundsatz der Zuverlässigkeit und 12 Prozent den Grundsatz der Pünktlichkeit bzw. Termintreue schriftlich festgehalten.

Auf ihre Zertifizierung verweisen 10 Prozent der Befragten. Jeweils 7 Prozent haben Tradition und Mitarbeiterzufriedenheit als Werte und Grundsätze festgelegt.

■ Unternehmensgrundsätze (II) *)

	Es haben folgende Werte oder Grundsätze schriftlich festgelegt %
Qualität	27
Kundenzufriedenheit	26
Zuverlässigkeit	15
Pünktlichkeit / Termintreue	12
Zertifizierung	10
Tradition	7
Mitarbeiterzufriedenheit	7
Sauberkeit	5
Teamarbeit	5

*) Basis: Betriebe, die Werte/Unternehmensgrundsätze schriftlich festgehalten haben

4. Maßnahmen zur Unternehmens- und Mitarbeiterführung

Danach gefragt, welche Maßnahmen der Mitarbeiterführung im Betrieb angewendet werden, geben 92 Prozent der befragten Betriebe an, die Eigenverantwortung der Mitarbeiter zu fördern – insbesondere Betriebe des Gesundheitshandwerks.

87 Prozent bieten nach eigenen Angaben Fortbildungsangebote für ihre Mitarbeiter an.

85 Prozent führen regelmäßige Besprechungen mit den Mitarbeitern durch.

72 Prozent bieten für die Mitarbeiter zusätzliche Sozialleistungen über die gesetzlichen Sozialleistungen hinaus an.

70 Prozent zahlen Prämien oder Sonderzahlungen als Anerkennung für besondere Leistungen von Mitarbeitern.

■ Maßnahmen im Betrieb (I)

	Es wenden folgende Maßnahmen in ihrem Betrieb an					
	insge- samt %	Bau- gewerbe %	Elektro-, Metallgewerbe Maschinenbau %	Nahrungs- mittel- gewerbe %	Gesundheits- handwerk %	Sonstige %
Förderung der Eigen- verantwortung der Mitarbeiter	92	89	93	95	97	86
Fortbildungsangebote	87	86	88	79	99	78
regelmäßige Besprechungen	85	82	80	90	96	82
zusätzliche Sozialleistungen	72	73	67	79	76	67
Prämien/Sonderzahlungen	70	68	81	55	73	56
Ermittlung der Mitarbeiter- zufriedenheit	59	57	61	50	62	68
Veranstaltungen zur Teambildung	58	60	51	55	69	59
Aufzeigen von Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten	57	60	52	50	73	46
Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf	57	44	54	74	83	52
Zielvereinbarungen	52	51	49	62	55	55
regelmäßige Beurteilungsgespräche	31	27	27	48	37	35

In 59 Prozent der befragten Betriebe wird die Mitarbeiterzufriedenheit ermittelt, in 58 Prozent der Betriebe gibt es Veranstaltungen zur Teambildung. Jeweils 57 Prozent zeigen ihren Mitarbeitern Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten auf bzw. setzen in ihrem Betrieb Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf um.

In 52 Prozent der Betriebe gibt es Zielvereinbarungen mit den Mitarbeitern, in etwas weniger als einem Drittel regelmäßige Beurteilungsgespräche.

■ **Maßnahmen im Betrieb (II)**

	Es wenden folgende Maßnahmen in ihrem Betrieb an					
	insge- samt %	Ost %	West %	5-10 Mitarbeiter %	11-15 Mitarbeiter %	über 15 Mitarbeiter %
Förderung der Eigen- verantwortung der Mitarbeiter	92	92	92	90	92	94
Fortbildungsangebote	87	90	86	82	85	92
regelmäßige Besprechungen	85	84	85	83	82	87
zusätzliche Sozialleistungen	72	59	75	69	77	72
Prämien/Sonderzahlungen	70	80	68	67	62	78
Ermittlung der Mitarbeiter- zufriedenheit	59	57	60	56	60	62
Veranstaltungen zur Teambildung	58	64	57	51	59	63
Aufzeigen von Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten	57	58	57	49	63	63
Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf	57	58	57	51	57	61
Zielvereinbarungen	52	50	53	49	45	58
regelmäßige Beurteilungsgespräche	31	20	34	31	17	37

Fast alle der aufgeführten innerbetrieblichen Maßnahmen wurde von den Betrieben, die diese zur Zeit praktizieren, bereits vor mehr als fünf Jahren eingeführt.

Die Ermittlung der Mitarbeiterzufriedenheit, Zielvereinbarungsgespräche und regelmäßige Beurteilungsgespräche sind die Maßnahmen, die noch am häufigsten erst innerhalb der letzten fünf Jahre eingeführt wurden.

■ Zeitpunkt der Einführung der jeweiligen Maßnahmen im Betrieb *)

Die jeweilige Maßnahme wurde in den vergangenen fünf Jahren neu im Unternehmen eingeführt		
	ja	nein, ^{**)} gibt es schon länger
	%	%
Förderung der Eigen- verantwortung der Mitarbeiter	23	77
Fortbildungsangebote	17	83
regelmäßige Besprechungen	25	74
zusätzliche Sozialleistungen	20	80
Prämien/Sonderzahlungen	21	78
Ermittlung der Mitarbeiter- zufriedenheit	32	67
Veranstaltungen zur Teambildung	26	74
Aufzeigen von Aufstiegs- und Entwicklungsmöglichkeiten	29	70
Maßnahmen zur Vereinbarkeit von Familie und Beruf	21	78
Zielvereinbarungen	36	63
regelmäßige Beurteilungsgespräche	39	59

*) Basis: Betriebe, die die jeweilige Maßnahme eingeführt haben

**) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Lediglich 34 Prozent der Unternehmen, die in den letzten fünf Jahren Neuerungen im Bereich der Mitarbeiter- bzw. Unternehmensführung eingeführt haben, sind nach eigenem Bekunden bei deren Umsetzung auf Schwierigkeiten gestoßen.

■ Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Maßnahmen (I) *)

	Es sind bei der Umsetzung der genannten Maßnahmen in ihrem Betrieb auf Schwierigkeiten gestoßen %
insgesamt	34
Ost	30
West	36
Branche:	
- Baugewerbe	31
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	34
- Nahrungsmittelgewerbe	40
- Gesundheitshandwerk	39
- Sonstige	32
Unternehmensgröße:	
- 5 bis 10 Mitarbeiter	35
- 11 bis 15 Mitarbeiter	32
- über 15 Mitarbeiter	35

*) Basis: Betriebe, die mindestens eine der genannten Maßnahmen erst in den vergangenen fünf Jahren neu eingeführt haben

66 Prozent der Betriebe, die bei der Umsetzung der Maßnahmen im Betrieb auf Schwierigkeiten gestoßen sind, geben an, dass dies an festgefahrenen Strukturen im Betrieb gelegen habe.

62 Prozent nennen fehlendes Verständnis der Angestellten als Grund, 42 Prozent mangelnde Zeit der Geschäftsführung, sich darum zu kümmern.

25 Prozent führen fehlendes Verständnis von leitenden Mitarbeitern ins Feld, 19 Prozent mangelnde Hilfe von außen.

■ Gründe für Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Maßnahmen (II) *)

	%
festgefahrene Strukturen	66
fehlendes Verständnis der Angestellten	62
mangelnde Zeit der Geschäftsführung, sich darum zu kümmern	42
fehlendes Verständnis von leitenden Mitarbeitern	25
mangelnde Hilfe von außen	19

*) Betriebe, die bei der Umsetzung der Maßnahmen auf Schwierigkeiten gestoßen sind

Die überwiegende Mehrheit der Betriebe, die in den vergangenen fünf Jahren eine oder mehrere der genannten Maßnahmen neu eingeführt haben, ist der Meinung, dass sich die Einführung gelohnt habe.

■ Haben sich betriebsinterne Neuerungen gelohnt? *) (I)

	Es sind der Meinung, die Umsetzung der Maßnahmen habe sich insgesamt gelohnt %
insgesamt	95
Ost	98
West	94
Branche:	
- Baugewerbe	98
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	91
- Nahrungsmittelgewerbe	100
- Gesundheitshandwerk	94
- Sonstige	98
Unternehmensgröße:	
- 5 bis 10 Mitarbeiter	92
- 11 bis 15 Mitarbeiter	93
- über 15 Mitarbeiter	97

*) Basis: Betriebe, die Maßnahmen neu eingeführt haben

Jeweils 81 Prozent der Betriebe, für die sich nach eigenem Bekunden die betriebsinternen Neuerungen gelohnt haben, nennen als Gründe, dass die Effektivität gesteigert wurde bzw. das „Miteinander“ im Unternehmen besser geworden sei.

71 Prozent, insbesondere Betriebe in Ostdeutschland, sind der Meinung, durch die Einführung der Maßnahme sei das Unternehmen als Arbeitgeber attraktiver geworden.

67 Prozent sind der Ansicht, ihre Kunden seien zufriedener geworden und 60 Prozent sind sich durch die Einführung der Maßnahme stärker ihrer Führungsverantwortung bewusst geworden.

■ Warum haben sich betriebsinterne Neuerungen gelohnt? (II) *)

	Es sind der Meinung, die Einführung der Maßnahmen habe sich gelohnt weil				
	Effektivität wurde gesteigert	„Miteinander“ ist besser geworden	Unternehmen ist als Arbeitgeber attraktiver geworden	Kunden sind zufriedener geworden	stärkeres Bewusstsein für Führungsverantwortung
	%	%	%	%	%
insgesamt	81	81	71	67	60
Ost	89	78	77	52	64
West	79	82	70	70	60
Branche:					
- Baugewerbe	73	78	71	66	59
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	82	77	72	64	59
- Nahrungsmittelgewerbe	95	90	70	70	60
- Gesundheitshandwerk	85	88	65	68	68
- Sonstige	86	84	80	70	60
Unternehmensgröße:					
- 5 bis 10 Mitarbeiter	83	84	69	69	65
- 11 bis 15 Mitarbeiter	81	78	68	55	51
- über 15 Mitarbeiter	80	80	74	69	61

*) Basis: Betriebe, für die sich die Einführung der Maßnahmen gelohnt hat

5. Umweltschutz

Danach gefragt, welche Maßnahmen bezüglich der Umwelt bzw. des Umweltschutzes im eigenen Betrieb angewandt bzw. umgesetzt werden, geben 82 Prozent der Betriebe an, umweltfreundliche Materialien oder Stoffe zu verwenden.

71 Prozent, insbesondere Betriebe des Nahrungsmittelgewerbes, wenden Maßnahmen zur Senkung der Energiekosten an bzw. setzen Energiesparmaßnahmen im Betrieb um.

In 55 Prozent der Betriebe (insbesondere im Gesundheitshandwerk) gibt es Maßnahmen zur regelmäßigen Überprüfung von Umweltschutzmaßnahmen im Betrieb.

50 Prozent der Betriebe informieren nach eigenem Bekunden ihre Mitarbeiter zu Fragen des Umweltschutzes und 41 Prozent beschäftigen sich regelmäßig mit Bestimmungen und Gesetzen zu dem Thema.

■ Maßnahmen zum Umweltschutz

	Es wenden folgende Maßnahmen zum Umweltschutz an				
	Verwendung von umweltfreundlichen Materialien/ Stoffen	Maßnahmen zur Senkung der Energiekosten	Maßnahmen zur regelmäßigen Überprüfung von Umweltschutzmaßnahmen	Information der Mitarbeiter zu Fragen des Umweltschutzes	regelmäßige *) Beschäftigung mit Bestimmungen und Gesetzen
	%	%	%	%	%
insgesamt	82	71	55	50	41
Ost	77	75	51	48	43
West	84	72	55	50	41
Branche:					
- Baugewerbe	85	66	48	52	41
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	77	74	59	46	44
- Nahrungsmittelgewerbe	86	93	48	50	29
- Gesundheitshandwerk	81	71	63	57	43
- Sonstige	89	72	54	45	39
Unternehmensgröße:					
- 5 bis 10 Mitarbeiter	87	75	50	50	38
- 11 bis 15 Mitarbeiter	81	67	59	58	45
- über 15 Mitarbeiter	79	73	55	45	41

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Maßnahmen zum Thema Umweltschutz wurden, mit Ausnahme der Verwendung von umweltfreundlichen Materialien und Stoffen, häufiger als sonstige Maßnahmen erst in den letzten fünf Jahren neu im Betrieb eingeführt.

■ Zeitpunkt der Einführung der Maßnahmen zum Umweltschutz im Betrieb *)

	Die jeweilige Maßnahme zum Umweltschutz wurde in den vergangenen fünf Jahren neu im Unternehmen eingeführt	
	ja	nein, **) gibt es schon länger
	%	%
Maßnahmen zur Senkung der Energiekosten	40	59
Verwendung von umweltfreundlichen Materialien/Stoffen	27	71
Maßnahmen zur regelmäßigen Überprüfung von Umweltschutzmaßnahmen im Betrieb	36	64
Information der Mitarbeiter zu Fragen des Umweltschutzes	38	61
regelmäßig Beschäftigung mit Bestimmungen und Gesetzen zum Thema Umweltschutz	36	64

*) Basis: Betriebe, die die jeweilige Maßnahme zum Umweltschutz eingeführt haben

**) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Lediglich 17 Prozent der Betriebe geben an, bei der Umsetzung der Maßnahmen für Umweltschutz im Betrieb auf Schwierigkeiten gestoßen zu sein.

■ Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Maßnahmen zum Umweltschutz ? *)

	Es sind bei der Umsetzung der Maßnahmen für Umweltschutz im Betrieb auf Schwierigkeiten gestoßen %
insgesamt	17
Ost	16
West	17
Branche:	
- Baugewerbe	16
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	16
- Nahrungsmittelgewerbe	26
- Gesundheitshandwerk	18
- Sonstige	9
Unternehmensgröße:	
- 5 bis 10 Mitarbeiter	14
- 11 bis 15 Mitarbeiter	5
- über 15 Mitarbeiter	22

*) Basis: Betriebe, die Maßnahmen des Umweltschutzes neu eingeführt haben

Die Hälfte der Betriebe (51 %), die auf Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Maßnahmen im Betrieb gestoßen sind, benennen als Grund festgefahrene Strukturen im Betrieb.

38 Prozent sehen die Schwierigkeiten in einem fehlenden Verständnis der Angestellten.

Mangelnde Zeit der Geschäftsführung, sich um die Einführung der Maßnahme zu kümmern, fehlendes Verständnis von leitenden Mitarbeitern und mangelnde Hilfe von außen werden nur von wenigen als Gründe für die Schwierigkeiten bei der Einführung der neuen Maßnahmen angegeben.

- Gründe für die Schwierigkeiten bei der Umsetzung der Maßnahmen zum Umweltschutz *)

	%
festgefahrene Strukturen	51
fehlendes Verständnis der Angestellten	38
mangelnde Zeit der Geschäftsführung, sich darum zu kümmern	28
fehlendes Verständnis von leitenden Mitarbeitern	23
mangelnde Hilfe von außen	21

*) Betriebe, die bei der Umsetzung der Maßnahmen auf Schwierigkeiten gestoßen sind

6. Innerbetriebliche Abläufe, Regeln und Prozesse

89 Prozent der befragten Handwerksbetriebe stimmen der Selbstbeschreibung für ihren Betrieb voll und ganz zu, dass sich die Abläufe und Regeln im Laufe der Jahre entwickelt haben und akzeptiert werden.

In 75 Prozent der Betriebe sind Prozesse klar und allen bekannt.

70 Prozent der Betriebe geben an, dass definierte und besprochene Werte und Normen in ihrem Unternehmen gelebt werden.

Allerdings liegen nur in 36 Prozent der Betriebe Organisationspläne schriftlich vor.

■ Abläufe, Regeln und Prozesse (I)

	Folgende Aussagen treffen auf das Unternehmen zu		
	voll und ganz zutreffend %	teilweise zutreffend %	eher nicht zutreffend %
Abläufe und Regeln haben sich im Laufe der Jahre entwickelt und werden akzeptiert	89	10	1
Prozesse sind klar und allen bekannt	75	20	5
definierte und besprochene Werte und Normen werden im Unternehmen gelebt	70	26	4
Organisationspläne liegen schriftlich vor	36	29	35

▪ Abläufe, Regeln und Prozesse (II)

	Folgende Aussagen treffen auf das Unternehmen voll und ganz zu			
	Abläufe und Regeln haben sich im Laufe der Jahre ent- wickelt und werden akzeptiert	Prozesse sind klar und allen bekannt	definierte und be- sprochene Werte und Normen werden im Unter- nehmen gelebt	Organisations- pläne liegen schriftlich vor
	%	%	%	%
insgesamt	89	75	70	36
Ost	91	82	72	36
West	88	73	69	36
Branche:				
- Baugewerbe	88	75	71	29
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	87	70	67	35
- Nahrungsmittelgewerbe	90	71	71	36
- Gesundheitshandwerk	92	84	70	59
- Sonstige	90	77	71	30
Unternehmensgröße:				
- 5 bis 10 Mitarbeiter	89	81	72	26
- 11 bis 15 Mitarbeiter	91	76	75	30
- über 15 Mitarbeiter	87	69	65	46

7. Gesellschaftliches Engagement

Nach ihrem gesellschaftlichen Engagement gefragt, geben 71 Prozent der befragten Handwerksbetriebe an, dass sie sportliche Ereignisse, z.B. durch Sponsoring, unterstützen.

67 Prozent unterstützen soziale Projekte, 61 Prozent schulische Projekte und 45 Prozent kulturelle Projekte. Kirchliche Projekte unterstützen 36 Prozent und Umweltprojekte 21 Prozent.

Insgesamt zeigt sich, dass sich Betriebe mit mehr als 15 Mitarbeitern auf den genannten Feldern, mit Ausnahme des Engagements für Umweltprojekte, eher engagieren als kleinere Betriebe.

■ Gesellschaftliches Engagement

Es engagieren sich Unternehmen in folgenden Feldern							
	sportliche Ereignisse %	soziale Projekte %	schulische Projekte %	kulturelle Projekte %	kirchliche Projekte %	Umwelt- projekte %	andere Projekte %
insgesamt	71	67	61	45	36	21	6
Ost	68	65	53	56	30	20	7
West	72	67	63	42	38	21	5
Branche:							
- Baugewerbe	75	68	64	45	42	22	4
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	71	61	56	45	29	19	7
- Nahrungsmittelgewerbe	79	76	71	60	74	33	7
- Gesundheitshandwerk	58	73	57	32	16	12	8
- Sonstige	69	60	63	48	33	23	1
Unternehmensgröße:							
- 5 bis 10 Mitarbeiter	63	59	55	43	30	21	6
- 11 bis 15 Mitarbeiter	76	66	66	40	34	15	6
- über 15 Mitarbeiter	77	72	65	50	43	24	5

8. Unternehmensentwicklung

45 Prozent der Betriebe erwarten in diesem Jahr insgesamt eine bessere Ertragslage als im vergangenen Jahr.

48 Prozent sind der Meinung, dass sich die Ertragslage nicht verändern wird. Dies sehen insbesondere Betriebe in Ostdeutschland so.

Von einer Verschlechterung der Ertragslage gehen lediglich 6 Prozent aus.

■ Entwicklung der Ertragslage

Die Ertragslage des Betriebes wird sich in diesem Jahr im Vergleich zu 2010 voraussichtlich			
	verbessern %	verschlechtern %	bleibt gleich *) %
insgesamt	45	6	48
Ost	37	4	60
West	47	7	45
Branche:			
- Baugewerbe	44	4	52
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	50	4	45
- Nahrungsmittelgewerbe	45	12	43
- Gesundheitshandwerk	37	12	49
- Sonstige	47	4	49
Unternehmensgröße:			
- 5 bis 10 Mitarbeiter	38	9	53
- 11 bis 15 Mitarbeiter	44	2	54
- über 15 Mitarbeiter	52	6	41

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

29 Prozent der Betriebe, insbesondere Betriebe des Gesundheitshandwerks und Betriebe mit über 15 Mitarbeitern, gehen davon aus, dass die Zahl der festangestellten Mitarbeiter in diesem Jahr im Vergleich zu 2010 eher steigen wird.

65 Prozent, insbesondere Betriebe aus Ostdeutschland und Betriebe des Nahrungsmittelgewerbes, geben an, dass die Zahl der festangestellten Mitarbeiter in diesem Jahr weitgehend gleich bleiben wird wie in 2010.

Von einer sinkenden Zahl der festangestellten Mitarbeiter gehen lediglich 5 Prozent aus.

■ Entwicklung der Zahl der Mitarbeiter

Die Zahl der festangestellten Mitarbeiter
des Betriebes wird in diesem Jahr
im Vergleich zu 2010 voraussichtlich

	eher steigen	eher sinken	weitgehend *) gleich bleiben
	%	%	%
insgesamt	29	5	65
Ost	20	6	74
West	30	5	64
Branche:			
- Baugewerbe	26	6	67
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	31	2	67
- Nahrungsmittelgewerbe	19	5	76
- Gesundheitshandwerk	35	8	57
- Sonstige	32	8	59
Unternehmensgröße:			
- 5 bis 10 Mitarbeiter	22	7	70
- 11 bis 15 Mitarbeiter	25	6	69
- über 15 Mitarbeiter	37	3	60

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

49 Prozent der befragten Handwerksbetriebe sind eher im B-to-B-Bereich tätig. Insbesondere für Betriebe in Ostdeutschland und solche aus den Bereichen Elektro- und Metallgewerbe bzw. Maschinenbau sind eher für andere Unternehmen tätig.

Die andere Hälfte der Unternehmen – insbesondere Betriebe des Bau- und Nahrungsmittelgewerbes – sind eher für Privatkunden tätig.

■ **Kundenstruktur**

	Der Handwerksbetrieb ist eher tätig für andere Unternehmen	
	ja %	nein, für Privatkunden *) %
insgesamt	49	49
Ost	69	31
West	45	53
Branche:		
- Baugewerbe	36	61
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	76	21
- Nahrungsmittelgewerbe	10	90
- Gesundheitshandwerk	52	48
- Sonstige	45	53
Unternehmensgröße:		
- 5 bis 10 Mitarbeiter	42	56
- 11 bis 15 Mitarbeiter	43	55
- über 15 Mitarbeiter	58	40

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

22 Prozent der Betriebe, insbesondere Betriebe aus dem Elektro- oder Metallgewerbe bzw. Maschinenbau sowie Betriebe des Gesundheitshandwerks, sind nach DIN EN ISO 9001 Qualität zertifiziert.

5 Prozent, insbesondere Betriebe des Gesundheitshandwerks, sind nach DIN EN ISO 13845 Medizin zertifiziert.

Lediglich 3 Prozent verfügen über eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 14001 Umwelt. Die Zertifizierungen VDA 6.x bzw. TS 16949 Automobil wurden von fast keinem Betrieb genannt.

72 Prozent der Betriebe verfügen über keine der genannten Zertifizierungen.

■ **Zertifizierung**

	Der Handwerksbetrieb verfügt über eine Zertifizierung nach			
	DIN EN ISO 9001 Qualität %	DIN EN ISO 13845 Medizin %	DIN EN ISO 14001 Umwelt %	keine Zertifizierung %
insgesamt	22	5	3	72
Ost	21	5	5	72
West	23	4	2	72
Branche:				
- Baugewerbe	8	0	3	88
- Elektro-/Metallgewerbe, Maschinenbau	33	2	3	63
- Nahrungsmittelgewerbe	10	0	2	86
- Gesundheitshandwerk	45	26	3	43
- Sonstige	14	0	0	76
Unternehmensgröße:				
- 5 bis 10 Mitarbeiter	11	3	3	84
- 11 bis 15 Mitarbeiter	18	4	0	76
- über 15 Mitarbeiter	33	6	3	62

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“