

**Das Bild des deutschen Handwerks
bei den Bürgern**

16. April 2008
P8402/19933 Gü/Su

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

1. Problemstellung und Datengrundlagen

Ziel der vorliegenden Untersuchung war herauszufinden, wie das deutsche Handwerk von den Bürgern wahrgenommen und eingeschätzt wird. Auf der Basis der Ergebnisse dieser Bestandsaufnahme des gegenwärtigen Bildes des Handwerks in Deutschland und der so ermittelten Stärken und Schwächen im Urteil der Bürger, Kunden und potentiell Auszubildenden soll entschieden werden, ob und gegebenenfalls in welcher Form das Image des Handwerks gestärkt und optimiert werden kann.

forsa hat für diese erste Bestandsaufnahme im Auftrag des Zentralverbandes des Deutschen Handwerks (ZDH)/der Aktion Modernes Handwerk (AMH) 1.001 repräsentativ ausgewählte Bürgerinnen und Bürger ab 14 Jahre mit Hilfe computergestützter Telefoninterviews befragt. Um über die Gruppe der Jugendlichen (14- bis 18-Jährige) aussagefähige Ergebnisse zu erhalten, wurden zusätzlich 100 14- bis 18-Jährige befragt. Die Erhebung fand vom 31. März bis 7. April 2008 statt.

Die wichtigsten Befunde werden im nachfolgenden dargestellt.

Einige der 2008 ermittelten Ergebnisse konnten mit denen von Untersuchungen aus den Jahren 1989 und 1990 verglichen werden.

2. Wahrnehmung des Handwerks

Etwas mehr als ein Drittel aller Bundesbürger (36 %) haben nach eigenen Angaben in der letzten Zeit etwas über das Handwerk oder über Handwerker gelesen oder gehört.

In etwas überdurchschnittlichem Maße haben die Norddeutschen (in Schleswig-Holstein, Hamburg, Bremen und Niedersachsen) sowie die Bürger in Hessen, Rheinland-Pfalz und dem Saarland („Mitte“) etwas vom Handwerk gelesen oder gehört. Die Ostdeutschen haben weniger als der Durchschnitt aller Bürger etwas vom Handwerk wahrgenommen.

▪ Wahrnehmung Handwerk I

	Es haben in der letzten Zeit etwas über das Handwerk oder die Handwerker gehört oder gelesen
	%
insgesamt	36
Nord *)	39
Nordrhein-Westfalen	35
Mitte *)	39
Süd *)	37
Ost *)	33
14- bis 18-Jährige	11
19- bis 29-Jährige	25
30- bis 44-Jährige	40
45- bis 59-Jährige	42
60 Jahre und älter	41
Erfahrungen mit Handwerkern:	
- keinmal	27
- einmal	29
- mehrmals	42
Arbeiter	40
Angestellte	37
Beamte	40
Selbständige	49
Rentner	41
Schüler/Studenten	19

*) Nord: Schleswig-Holstein, Hamburg, Bremen, Niedersachsen
Mitte: Hessen, Rheinland-Pfalz und Saarland
Süd: Baden-Württemberg, Bayern
Ost: neue Bundesländer

Deutliche Unterschiede zeigen sich in der Wahrnehmung des Handwerks in den einzelnen Altersgruppen. So haben von den 14- bis 18-Jährigen nur 11 Prozent, von den 19- bis 29-Jährigen 25 Prozent, von den über 30-Jährigen aber über 40 Prozent in der letzten Zeit etwas vom Handwerk gehört oder gelesen.

In überdurchschnittlichem Maße haben auch die Arbeiter, Beamten, Selbständigen und Rentner sowie diejenigen, die im letzten Jahr mehrmals die Dienste eines Handwerkers in Anspruch genommen haben, etwas über das Handwerk gehört oder gelesen.

Wahrgenommen wurden von denen, die etwas über das Handwerk bzw. die Handwerker gelesen oder gehört haben, sowohl positive wie auch negative oder neutrale Meldungen.

So gaben 12 Prozent an, sie hätten etwas über die gute Auftragslage des Handwerks gehört oder gelesen. 10 Prozent gaben demgegenüber an, sie hätten etwas über die schlechte Auftragslage des Handwerks gelesen oder gehört.

An eher positiven Meldungen wurden noch genannt: Dass das Handwerk wieder ausbilde, mithilfe, Energiesparmaßnahmen durchzuführen, dass Handwerkerrechnungen von der Steuer absetzbar seien oder Berichte über den Meisterbrief.

Bei den eher negativen Meldungen wurde neben der schlechten Auftragslage noch genannt, dass das Handwerk Nachwuchssorgen habe und geeignete Fachkräfte fehlten, dass zu wenig Ausbildungsplätze angeboten würden oder es zu viel Konkurrenz von billigen ausländischen Anbietern gebe. Außerdem wurde hingewiesen auf die als zu hoch empfundenen Preise, auf niedrige Löhne oder schlechte Qualität der Arbeit.

▪ **Wahrnehmung Handwerk II *)**

	<u>%</u>
positive Meldungen:	
- gute Auftragslage	12
- Handwerk bildet wieder aus	6
- Energiesparmaßnahmen	3
- Handwerkerrechnung steuerlich absetzbar	2
- Meisterbrief	2
negative Meldungen:	
- schlechte Auftragslage	10
- Nachwuchssorgen	10
- Fachkräftemangel	6
- fehlende Ausbildungsplätze	4
- billige ausländische Anbieter	2
- hohe Preise	8
- niedrige Löhne	6
- schlechte Qualität, „Pfusch“	6
- Schwarzarbeit	5
neutrale Meldungen:	
- mittelständische Betriebe allgemein	7
- schlechte Zahlungsmoral der Kunden	4
- Handwerker in Familie	4
- aktuelle Erfahrungen mit Handwerkern	4
- Angebote, Service	4
- Handwerker-Zeitung	3
- Mindestlohn	3
- Baugewerbe allgemein	2

*) Basis: Diejenigen, die etwas über das Handwerk bzw. Handwerker gehört oder gelesen haben

60 Prozent der Bundesbürger geben an, im letzten Jahr mehrmals die Dienste eines Handwerkers in Anspruch genommen zu haben. 15 Prozent haben einmal einen Handwerker beschäftigt. 25 Prozent hatten im letzten Jahr keine Erfahrungen mit Handwerkern.

Ältere Bürger (und dementsprechend auch Rentner) sowie Beamte, Selbstständige und die „Besserverdienenden“ haben besonders oft Dienste von Handwerkern in Anspruch genommen.

- **Inanspruchnahme von Handwerkerleistungen**

Es haben im letzten Jahr die Dienste eines Handwerkers in Anspruch genommen

	keinmal %	einmal %	mehrmals %
insgesamt	25	15	60
14- bis 18-Jährige	42	17	41
19- bis 29-Jährige	33	19	48
30- bis 44-Jährige	21	16	63
45- bis 59-Jährige	21	16	63
60 Jahre und älter	22	12	66
Arbeiter	39	24	37
Angestellte	21	20	59
Beamte	9	12	74
Selbstständige	8	13	79
Rentner	24	11	65
Haushaltsnettoeinkommen:			
- unter € 1.000	40	13	47
- € 1.000 – 2.000	31	18	51
- € 2.000 – 3.000	21	19	60
- mehr als € 3.000	13	12	75

Fragt man die Bürger, was ihnen spontan zum Handwerk einfallt, dann weisen 15 Prozent auf die Vielfalt der Handwerksberufe hin. 14 Prozent meinen, die Arbeitsbedingungen im Handwerk seien schlecht, 12 Prozent monieren die als zu hoch empfundenen Preise. 10 Prozent loben die gute Qualität der Handwerkerarbeit.

Die 14- bis 18-jährigen Jugendlichen denken beim Handwerk am häufigsten an die Vielfalt der Berufe, an schlechte Arbeitsbedingungen und an „Reparatur“ bzw. „Renovierung“.

Diejenigen, die Erfahrungen mit dem Handwerk bzw. Handwerkern haben (die also mehrmals im letzten Jahr die Dienste eines Handwerkers in Anspruch genommen haben) nennen am häufigsten ebenfalls spontan die Vielfalt der Berufe. Es folgen Hinweise auf die gute Qualität der Arbeit sowie die schlechten Arbeitsbedingungen.

▪ Assoziationen zu „Handwerk“ bzw. „Handwerkern“

	insgesamt	14- bis 18-Jährige	Erfahrung mit Handwerkern
	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>
positive:			
- gute Qualität	10	3	12
- hat „goldenen Boden“, solide, fleißig	6	2	6
- ist notwendig für Wirtschaft und Gesellschaft	6	1	5
- Kreativität, Begabung	5	9	5
- Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit	3	0	4
- Mittelstand, Selbständigkeit	6	1	7
negative:			
- schlechte Arbeitsbedingungen	14	16	12
- hohe Preise	12	2	13
- schlechte Qualität, unzuverlässig	7	1	8
- schlechte Auftragslage	6	0	6
- Schwarzarbeit	4	1	1
- schlechte Ausbildungssituation	2	0	3
neutrale:			
- viele Berufe	15	27	15
- Reparatur, Renovierung	6	10	6
- Handwerk in Familie	4	1	3
- Hausbau	3	3	3
- Arbeit allgemein	2	6	2
- Kammer, Innung	2	3	1

Fragt man die Bürger nach ihnen bekannten Handwerksberufen, dann wird an erster Stelle der Schreiner bzw. Tischler (von 67 %) genannt. Es folgen: Maurer (50 %), Maler (36 %), Installateur (35 %), Dachdecker (33 %), Elektriker (32 %) und Zimmermann (24 %).

Schreiner (bzw. Tischler) wurden auch 1990 am häufigsten genannt. Deutlich häufiger als 1990 werden 2008 Installateur, Dachdecker, Klempner, Fliesenleger und Kfz-Mechaniker genannt. Weniger häufig werden 2008 Schlosser genannt.

▪ **Bekanntheit von Handwerksberufen: 2008 und 1990**

	2008	1990	Prozentdifferenz
	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>2008 – 1990</u>
Schreiner/Tischler	67	62	+ 5
Maurer	50	41	+ 9
Maler	36	28	+ 8
Installateur	35	12	+ 23
Dachdecker	33	9	+ 24
Elektriker	32	19	+ 13
Zimmermann	24	15	+ 9
Kfz-Mechaniker	20	8	+ 12
Klempner	18	-	+ 18
Fliesenleger	18	4	+ 14
Bäcker	15	19	- 4
Schlosser	15	28	- 13
Bauhandwerker	10	-	+ 10
Metzger	10	13	- 3
Friseur	8	5	+ 3
Gärtner	8	3	+ 5
Glaser	8	6	+ 2
Schuhmacher	6	11	- 5
Schmied	5	5	0
Schornsteinfeger	5	3	+ 2
Kunsthändler	5	-	+ 5
Metallhandwerker	4	4	0
Schneider	4	9	- 5
Mechaniker	4	3	+ 1
Straßenbauer	4	-	+ 4
Maschinenbauer	3	-	+ 3
Parkettleger	3	-	+ 3
Fensterbauer	3	-	+ 3

Im Vergleich zu 1989 ist die Einschätzung der Bedeutung des Handwerks etwas zurückgegangen: Vor fast 20 Jahren hielten fast alle Bürger (98 %) das Handwerk für wichtig oder sogar sehr wichtig. 2008 sind es noch 88 Prozent.

Bei den 14- bis 18-Jährigen ist der Anteil derer, die das Handwerk für wichtig halten, deutlich niedriger als im Durchschnitt aller Bürger.

▪ **Bedeutung des Handwerks**

	Das Handwerk halten für sehr wichtig bzw. wichtig %
insgesamt: 1989	98
2008	88
Nord	86
Nordrhein-Westfalen	86
Mitte	92
Süd	89
Ost	88
14- bis 18-Jährige	69
19- bis 29-Jährige	87
30- bis 44-Jährige	92
45- bis 59-Jährige	90
60 Jahre und älter	89
Erfahrungen mit Handwerkern:	
- keinmal	79
- einmal	82
- mehrmals	93

Lässt man die Bedeutung, die das Handwerk für die Wirtschaft in Deutschland insgesamt hat, im Vergleich zu anderen Wirtschaftszweigen (Industrie, Handel, Dienstleistungen, öffentlicher Dienst) einschätzen, dann wird die wirtschaftliche Bedeutung der großen Industriebetriebe, des Einzel- und Großhandels und der Dienstleistungsbranche höher, die des öffentlichen Dienstes als geringer eingeschätzt als die des Handwerks.

- **Einschätzung der Bedeutung einzelner Wirtschaftszweige für die Wirtschaft in Deutschland**

	Die Bedeutung für die Wirtschaft in Deutschland ist		
	sehr groß %	groß %	weniger groß/ *) gering %
große Industrieunternehmen	41	45	12
Einzel- und Großhandelsbetriebe	15	70	14
Dienstleistungsbetriebe	20	58	20
Handwerk	17	53	29
staatliche Behörden	10	39	48

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

Während sich die Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung bei der Industrie, dem Handel und der Dienstleistung zwischen den 14- bis 18-Jährigen bzw. den über 60-Jährigen nicht unterscheidet, gibt es bei der Einschätzung der ökonomischen Bedeutung des Handwerks und des öffentlichen Dienstes deutliche Unterschiede: Das Handwerk wird von 82 Prozent der über 60-Jährigen, aber nur von 54 Prozent der 14- bis 18-Jährigen als wichtig angesehen. Umgekehrt schätzen 66 Prozent der 14- bis 18-Jährigen, aber nur 47 Prozent der über 60-Jährigen den öffentlichen Dienst als ökonomisch bedeutend ein.

- **Einschätzung der Bedeutung einzelner Wirtschaftszweige für die Wirtschaft in Deutschland nach Alter**

	Die Bedeutung für die Wirtschaft in Deutschland ist sehr groß bzw. groß		
	insgesamt %	14- bis 18-Jährige %	über 60-Jährige %
große Industrieunternehmen	86	87	83
Einzel- und Großhandelsbetriebe	85	89	82
Dienstleistungsbetriebe	78	76	76
Handwerk	70	54	82
staatliche Behörden	49	66	47

Außer den 14- bis 18-Jährigen schätzen auch die 19- bis 29-Jährigen, die Schüler und Studenten (zum großen Teil identisch mit den jüngeren Altersgruppen), die Selbständigen sowie die Anhänger der Grünen und der Linke die wirtschaftliche Bedeutung des Handwerks geringer ein als die anderen Gruppen.

▪ **Einschätzung der wirtschaftlichen Bedeutung des Handwerks**

	Das Handwerk hat für die Wirtschaft in Deutschland eine große bzw. sehr große Bedeutung
	_____ %
insgesamt	70
14- bis 18-Jährige	54
19- bis 29-Jährige	55
30- bis 44-Jährige	70
45- bis 59-Jährige	69
60 Jahre und älter	82
Erfahrungen mit Handwerkern:	
- keinmal	69
- einmal	66
- mehrmals	71
Arbeiter	82
Angestellte	67
Beamte	76
Selbständige	65
Rentner	83
Schüler/Studenten	55
Anhänger der:	
CDU/CSU	79
SPD	68
FDP	74
Grünen	62
Linken	65

67 Prozent glauben, dass das Handwerk in besonderem Maße von der Entwicklung der Konjunktur abhängig ist. Vom Handel glauben dies 50, von großen Industriebetrieben nur 45 Prozent.

Von den 14- bis 18-Jährigen glauben allerdings nur 38 Prozent, das Handwerk sei in besonderem Maße konjunkturabhängig.

▪ **Abhängigkeit einzelner Wirtschaftszweige von der Konjunktur**

Es sind in besonderem Maße von der Einschätzung der Konjunktur abhängig

	Handwerk	Groß- und Einzelhandels- unternehmen	große Industrie- unternehmen
	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>
insgesamt	67	50	45
14- bis 18-Jährige	38	40	61
19- bis 29-Jährige	61	46	38
30- bis 44-Jährige	67	49	43
45- bis 59-Jährige	78	54	43
60 Jahre und älter	68	53	47
Erfahrungen mit Handwerkern:			
- keinmal	59	45	50
- einmal	67	46	46
- mehrmals	70	53	43
Erwerbstätige	69	49	44
Rentner	69	54	46
Schüler/Studenten	48	42	52

4. Das Image des Handwerks

83 Prozent aller Bürger meinen, das Handwerk könne stolz auf das sein, was es leistet. Jeweils mehr als 70 Prozent meinen, das Handwerk sei für die Kunden gut erreichbar, es bewahre traditionelle Werte und sei sympathisch. Dass das Handwerk qualitativ gute Arbeit leistet, glauben 67 Prozent. Jeweils 63 Prozent meinen, das Handwerk habe engagierte und fleißige Mitarbeiter bzw. es sei zukunftsorientiert. 60 Prozent glauben, das Handwerk handle sozialer als Großunternehmen.

Weniger als 40 Prozent glauben, dass das Handwerk viel dazu beiträgt, die Umwelt zu schützen oder dass es im Handwerk ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis gebe. Weniger als 30 Prozent sehen im Handwerk Möglichkeiten für ein gutes Einkommen. Nur ganz wenige (14 %) halten das Handwerk für altmodisch.

Die 14- bis 18-jährigen Jugendlichen beurteilen das Handwerk in vielen Dimensionen zum Teil deutlich kritischer als die älteren Bürger.

▪ Imageprofil des Handwerks

Das Handwerk ...	insgesamt	14- bis	über
	%	18-Jährige	60-Jährige
	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>
... kann stolz auf das sein, was es leistet	83	79	87
... ist für den Kunden gut erreichbar	74	76	87
... hat sich traditionelle Werte bewahrt	73	69	76
... ist sympathisch	73	56	80
... leistet qualitativ hochwertige Arbeit	67	60	68
... hat engagierte und fleißige Mitarbeiter	63	60	77
... ist zukunftsorientiert	63	46	77
... handelt sozialer als Großunternehmen	60	58	70
... ist sehr teuer	57	46	61
... übernimmt gesellschaftliche Verantwortung	55	44	64
... hat viel mit moderner Technik zu tun	51	34	67
... bietet menschlichere Arbeitsbedingungen als andere Wirtschaftszweige	50	42	65
... ist schnell und zuverlässig	48	42	59
... hilft die Umwelt zu schützen	39	26	54
... bietet ein gutes Preis-Leistungsverhältnis	38	34	45
... bietet gute Verdienstmöglichkeiten	26	32	40
... ist altmodisch	13	22	6

So meinen weniger Jugendliche als Ältere, das Handwerk sei generell sympathisch, habe engagierte und fleißige Mitarbeiter, sei zukunftsorientiert, handele sozialer als Großunternehmen, übe gesellschaftliche Verantwortung, habe eine moderne Technik zu bieten, biete menschlichere Arbeitsbedingungen als andere Wirtschaftszweige, arbeite schnell und zuverlässig oder verhalte sich besonders umweltfreundlich.

48 Prozent aller Bürger schätzen das soziale Ansehen des Handwerks als hoch, 50 Prozent als eher niedrig ein. 1989 schätzte noch eine Mehrheit von 56 Prozent das soziale Ansehen des Handwerks als hoch ein.

Mehrheitlich schätzen gegenwärtig nur die über 60-Jährigen, die Hauptschulabsolventen sowie die Rentner das soziale Ansehen als hoch ein.

Bei den unter 45-Jährigen (und auch den Jugendlichen) sowie bei den Schülern und Studenten überwiegt der Anteil derer, die das soziale Ansehen für nicht sonderlich hoch halten.

▪ **Einschätzung des sozialen Ansehens des Handwerks**

		Das soziale Ansehen des Handwerks ist	
		hoch	niedrig *)
		<u>%</u>	<u>%</u>
insgesamt	1989	56	34
	2008	48	50
14- bis 18-Jährige		33	65
19- bis 29-Jährige		30	66
30- bis 44-Jährige		38	60
45- bis 59-Jährige		49	49
60 Jahre und älter		67	30
Hauptschule		60	38
mittlerer Abschluss		45	53
Abitur, Studium		48	50
Erwerbstätige		45	53
Rentner		65	32
Schüler/Studenten		29	67

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

Dass das Handwerk altmodisch sei, glaubt derzeit nur eine Minderheit von 23 Prozent. Der Anteil lag 1989 bei 13 Prozent. Rund drei Viertel aber glauben 2008 wie auch schon 1989, das Handwerk sei fortschrittlich.

In überdurchschnittlichem Maße stufen die 14- bis 18-jährigen Jugendlichen, die 19- bis 29-Jährigen, die Schüler und Studenten sowie die Befragten mit Abitur oder Studium das Handwerk als „altmodisch“ ein.

▪ **Das Handwerk: altmodisch oder fortschrittlich?**

		Das Handwerk ist eher	
		altmodisch	fortschrittlich *)
		<u>%</u>	<u>%</u>
insgesamt	1989	13	75
	2008	23	73
14- bis 18-Jährige		40	60
19- bis 29-Jährige		38	59
30- bis 44-Jährige		26	70
45- bis 59-Jährige		19	76
60 Jahre und älter		12	82
Hauptschule		13	83
mittlerer Abschluss		16	78
Abitur, Studium		30	65
Erwerbstätige		25	70
Rentner		12	83
Schüler/Studenten		52	57

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

Dass die Arbeit im Handwerk abwechslungsreich und nicht monoton ist, glauben 2008 wie schon 1989 fast drei Viertel aller Bürger.

Der Anteil derer, die die Arbeit im Handwerk für monoton halten, ist wiederum bei den Jüngeren sowie den Schülern und Studenten deutlich höher als im Durchschnitt aller Befragten.

- **Einschätzung der Arbeitsqualität im Handwerk**

		Die Arbeit ist eher	
		abwechslungsreich	monoton *)
		<u> %</u>	<u> %</u>
insgesamt	1989	74	14
	2008	73	22
14- bis 18-Jährige		60	37
19- bis 29-Jährige		60	36
30- bis 44-Jährige		74	21
45- bis 59-Jährige		79	17
60 Jahre und älter		77	17
Erwerbstätige		74	21
Rentner		76	18
Schüler/Studenten		60	38

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

1989 glaubten noch 44 Prozent, die Bezahlung im Handwerk sei eher gut. Als schlecht bewerteten damals 38 Prozent die Entlohnung im Handwerk. 2008 stufen 65 Prozent die Bezahlung als schlecht ein, nur noch 27 Prozent halten sie für gut.

In überdurchschnittlichem Maße stufen die 19- bis 29-Jährigen sowie die Arbeiter und Beamten die Bezahlung als schlecht ein.

▪ **Einschätzung der Bezahlung im Handwerk**

		Die Bezahlung ist eher	
		gut	schlecht*)
		<u>%</u>	<u>%</u>
insgesamt	1989	44	38
	2008	27	65
14- bis 18-Jährige		29	64
19- bis 29-Jährige		16	78
30- bis 44-Jährige		23	74
45- bis 59-Jährige		19	70
60 Jahre und älter		40	48
Arbeiter		17	80
Angestellte		21	72
Beamte		11	80
Selbständige		35	60
Rentner		39	49
Schüler/Studenten		25	68

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

Während 1989 noch 71 Prozent der Befragten die Arbeitsplätze im Handwerk für sicher hielten, sind es 2008 nur noch 39 Prozent. Die Mehrheit von 57 Prozent schätzt heute die Arbeitsplätze auch im Handwerk als eher unsicher ein.

In besonders hohem Maße stufen die Ostdeutschen sowie die 19- bis 29-Jährigen die Arbeitsplätze als unsicher ein.

- **Einschätzung der Sicherheit der Arbeitsplätze im Handwerk**

		Die Arbeitsplätze im Handwerk sind eher	
		sicher	unsicher *)
		<u>%</u>	<u>%</u>
insgesamt	1989	78	22
	2008	39	57
Nord		36	63
Nordrhein-Westfalen		48	49
Mitte		42	55
Süd		46	50
Ost		22	73
14- bis 18-Jährige		46	53
19- bis 29-Jährige		26	73
30- bis 44-Jährige		39	60
45- bis 59-Jährige		38	58
60 Jahre und älter		44	50

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

80 Prozent meinen, die Kunden würden von den Handwerkern individuell behandelt und nicht alle „über einen Kamm geschert“. Damit glauben 2008 noch mehr an eine individuelle Behandlung als 1989.

Von denen, die im letzten Jahr mehrmals mit Handwerkern zu tun hatten, glauben 83 Prozent daran, dass die Kunden individuell behandelt werden.

▪ **Einschätzung der Behandlung der Kunden**

		Die Kunden werden behandelt	
		individuell	„werden alle über *) einen Kamm geschert“
		<u>%</u>	<u>%</u>
insgesamt	1989	70	18
	2008	80	16
14- bis 18-Jährige		66	30
19- bis 29-Jährige		79	18
30- bis 44-Jährige		78	18
45- bis 59-Jährige		80	15
60 Jahre und älter		85	11
Erfahrungen mit Handwerkern:			
- keinmal		74	21
- einmal		77	21
- mehrmals		83	14

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

90 Prozent meinen 2008 (noch etwas mehr als schon 1989), die Handwerker seien generell freundlich. Diese positive Einschätzung unterscheidet sich in den einzelnen Gruppen nur in Nuancen.

▪ **Einschätzung der Freundlichkeit der Handwerker**

		Die Handwerker sind eher	
		freundlich	unfreundlich *)
		_____%	_____%
insgesamt	1989	86	4
	2008	90	7
14- bis 18-Jährige		85	11
19- bis 29-Jährige		90	7
30- bis 44-Jährige		89	9
45- bis 59-Jährige		91	8
60 Jahre und älter		92	4
Erfahrungen mit Handwerkern:			
- keinmal		88	7
- einmal		83	15
- mehrmals		92	5

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

79 Prozent aller Bürger glauben auch, dass die Handwerker generell zuverlässig seien. Dieser Anteil ist 2008 noch größer als 1989, als 69 Prozent die Handwerker als zuverlässig ansahen.

Noch häufiger als der Durchschnitt aller Bürger bewerten die Ostdeutschen, die Jugendlichen und die über 60-Jährigen sowie diejenigen, die oft Handwerker im Hause hatten, die Arbeiten als zuverlässig.

▪ **Einschätzung der Zuverlässigkeit der Handwerker**

		Die Handwerker sind eher	
		zuverlässig	unzuverlässig *)
		_____%	_____%
insgesamt	1989	69	18
	2008	79	17
Nord		75	21
Nordrhein-Westfalen		79	17
Mitte		74	20
Süd		78	18
Ost		86	10
14- bis 18-Jährige		84	14
19- bis 29-Jährige		77	18
30- bis 44-Jährige		74	23
45- bis 59-Jährige		80	16
60 Jahre und älter		82	12
Erfahrungen mit Handwerkern:			
- keinmal		76	17
- einmal		73	21
- mehrmals		82	16

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

Die Arbeit der Handwerker wird auch von der überwiegenden Mehrheit aller Bürger (83 %) als „sorgfältig“ bewertet. Das ist ein noch höherer Anteil als fast 20 Jahre zuvor.

Diejenigen, die oft die Dienste von Handwerkern in Anspruch genommen haben, bewerten die Arbeit häufiger als sorgfältig als die, die keine Handwerkerhilfe benötigt haben. In den ländlichen Räumen bewerten etwas mehr Bürger die Arbeit als zuverlässig als in den städtischen Ballungsräumen.

▪ **Einschätzung der Qualität der Arbeit von Handwerkern**

		Die Arbeit der Handwerker ist eher	
		sorgfältig	„Pfuscharbeit“ *)
		%	%
insgesamt	1989	71	15
	2008	83	13
14- bis 18-Jährige		81	17
19- bis 29-Jährige		80	16
30- bis 44-Jährige		83	15
45- bis 59-Jährige		84	13
60 Jahre und älter		86	9
Erfahrungen mit Handwerkern:			
- keinmal		74	18
- einmal		83	16
- mehrmals		87	10
Ortsgröße:			
- über 5.000 Einwohner		87	10
- 5.000 bis 20.000 Einwohner		88	9
- über 100.000 Einwohner		83	13
- 100.000 bis 500.000 Einwohner		79	17
- über 500.000 Einwohner		77	18

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

1989 meinten 76 Prozent, die Handwerker seien teurer. 2008 glauben dies 81 Prozent.

Dass die Handwerker teurer seien, meinen in besonderem Maße die mittleren Altersgruppen sowie diejenigen mit einem etwas höheren Haushaltsnettoeinkommen.

▪ **Einschätzung der Kosten der Handwerker**

		Die Handwerker sind heute eher	
		teuer	preiswert *)
		%	%
insgesamt	1989	76	14
	2008	81	14
14- bis 18-Jährige		74	17
19- bis 29-Jährige		79	14
30- bis 44-Jährige		84	12
45- bis 59-Jährige		86	10
60 Jahre und älter		78	19
Erfahrungen mit Handwerkern:			
- keinmal		81	12
- einmal		85	11
- mehrmals		80	16
„Arm“ **)		72	24
„Reich“		86	11

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

**) „Arm“: Haushaltsnettoeinkommen unter € 1.000

„Reich“: Haushaltsnettoeinkommen über € 3.000

Dass das Handwerk in größerem Maße als andere Unternehmen gesellschaftliche bzw. soziale Verantwortung übernehme, glauben 33 Prozent. Etwa genauso viele sehen keine Unterschiede des sozialen Engagements zwischen Handwerksbetrieben und anderen Unternehmen. 29 Prozent glauben, das gesellschaftliche Engagement der Handwerksbetriebe sei im Vergleich zu anderen Branchen geringer.

- **Wahrnehmung gesellschaftlicher und sozialer Verantwortung durch das Handwerk**

	Das Handwerk übernimmt im Vergleich zu anderen Unternehmen gesellschaftliche und soziale Verantwortung in		
	größerem Umfang %	gleichem Maße %	geringerem *) Maße %
insgesamt	33	33	29
14- bis 18-Jährige	30	32	37
19- bis 29-Jährige	25	34	37
30- bis 44-Jährige	34	32	30
45- bis 59-Jährige	34	32	29
60 Jahre und älter	36	36	22
Erfahrungen mit Handwerkern:			
- keinmal	30	31	32
- einmal	33	31	33
- mehrmals	34	35	26

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

5. Das Handwerk als Arbeitgeber

61 Prozent aller Bürger halten das Handwerk für einen attraktiven Arbeitgeber.

Von den 14- bis 18-Jährigen halten 52 Prozent, von den über 60-Jährigen 70 Prozent das Handwerk für einen attraktiven Arbeitgeber.

Besonders die Arbeiter glauben, dass das Handwerk als Arbeitgeber attraktiv sei.

▪ Attraktivität des Handwerks als Arbeitgeber

	Das Handwerk ist als Arbeitgeber	
	attraktiv %	weniger oder *) gar nicht attraktiv %
insgesamt	61	39
14- bis 18-Jährige	52	48
19- bis 29-Jährige	52	48
30- bis 44-Jährige	57	43
45- bis 59-Jährige	65	35
60 Jahre und älter	70	30
Arbeiter	85	15
Angestellte	57	43
Beamte	53	47
Selbständige	59	41
Rentner	73	27
Schüler/Studenten	48	52

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

60 Prozent aller Bürger glauben, dass man mit einem Handwerksberuf bei Freunden und Verwandten gut angesehen ist. 52 Prozent denken, das Handwerk biete jungen Leuten gute Zukunftschancen.

Dass junge Leute nicht mehr an einem Handwerksberuf interessiert sind, glauben 36 Prozent. Nur 35 Prozent glauben auch, dass derjenige, der eine Handwerkslehre abgeschlossen hat, auch immer einen Arbeitsplatz findet.

Nur wenige glauben, dass Lehrlinge im Handwerk als billige Arbeitskräfte gebraucht werden, oder dass man im Handwerk zum Unternehmer ausgebildet wird.

Und noch weniger würden talentierten jungen Leuten raten, keine Lehre mehr im Handwerk zu beginnen.

Die 14- bis 18-Jährigen sind in ihren Urteilen über die Ausbildungsmöglichkeiten im Handwerk durchweg deutlich kritischer als die älteren Bürger.

▪ Meinungen zu Ausbildungsmöglichkeiten im Handwerk

	insgesamt	14- bis 18-Jährige	über 60-Jährige
	<u>%</u>	<u>%</u>	<u>%</u>
- mit einem Handwerksberuf ist man bei Freunden und Verwandten anerkannt	60	45	72
- das Handwerk bietet jungen Leuten gute Zukunftschancen	52	42	65
- junge Leute sind an einem Handwerksberuf heute nicht mehr interessiert	36	32	28
- wer seine Lehre im Handwerk abgeschlossen hat, findet immer einen Arbeitsplatz	35	24	42
- Lehrlinge sind im Handwerk nur billige Arbeitskräfte	27	29	22
- im Handwerk wird man zum Unternehmer ausgebildet	27	26	35
- talentierte junge Leute sollten heute keine Lehre mehr im Handwerk beginnen	10	20	8

Wenn es sich die Bürger aussuchen könnten, in welcher Branche sie arbeiten bzw. eine Lehre machen würden, dann würde jeweils rund ein Viertel im Handwerk, im öffentlichen Dienst oder in einem Dienstleistungsunternehmen arbeiten wollen. Weniger wollen in der Industrie oder im Handel arbeiten.

Für Jüngere (die 14- bis 18-Jährigen und die 19- bis 29-Jährigen sowie die Schüler und Studenten) ist das Handwerk allerdings weniger attraktiv als für die anderen Gruppen.

▪ **Präferenzen für Wirtschaftszweige**

Es würden am liebsten arbeiten bzw. eine Lehre machen

	im Hand- werk %	in Dienst- leistungs- unternehmen %	in einer staatlichen Behörde %	in einem großen Industrie- unternehmen %	im Einzel- oder Groß- handel % *)
insgesamt	26	27	27	15	11
14- bis 18-Jährige	19	24	20	19	28
19- bis 29-Jährige	16	35	31	13	13
30- bis 44-Jährige	23	29	28	17	9
45- bis 59-Jährige	26	26	29	18	9
60 Jahre und älter	34	22	23	11	9
Arbeiter	38	15	20	23	10
Angestellte	20	31	27	20	6
Beamte	18	26	53	6	6
Selbständige	30	32	16	17	4
Schüler/Studenten	12	27	30	16	23

*) Prozentsummen größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

Die meisten (54 %) würden am liebsten in einem mittleren Betrieb arbeiten. Als wenig attraktiv werden Großbetriebe eingeschätzt.

▪ Präferenzen für bestimmte Betriebsgrößen

	Es würden am liebsten arbeiten in einem		
	kleinen Betrieb %	mittleren Betrieb %	großen Betrieb %
insgesamt	29	54	17
14- bis 18-Jährige	26	46	28
19- bis 29-Jährige	30	44	26
30- bis 44-Jährige	33	49	18
45- bis 59-Jährige	27	56	17
60 Jahre und älter	26	63	11
Arbeiter	40	44	16
Angestellte	25	52	23
Beamte	26	58	16
Selbständige	38	54	8
Schüler/Studenten	25	49	26

Für die 14- bis 18-Jährigen sind nach eigenen Angaben bei der Entscheidung für einen Beruf der Spaß an der Arbeit, gute Verdienstmöglichkeiten und eine qualitativ hochwertige Arbeit wichtig.

Bis auf die Möglichkeit, ein eigenes Unternehmen gründen zu können, sind aber auch alle anderen Kriterien für die Berufswahl der Jugendlichen nicht unwichtig.

▪ Kriterien bei der Berufswahl

Bei der Entscheidung für einen Beruf ist besonders wichtig:	Jugendliche insgesamt %
- Spaß an der Arbeit	95
- gute Verdienstmöglichkeit	93
- qualitativ hochwertige Arbeit	91
- gute Weiterbildungsmöglichkeiten	87
- gute Aufstiegsmöglichkeiten	85
- Entfaltung der eigenen Neigungen und Interessen	83
- selbständiges und unabhängiges Arbeiten	80
- enge Zusammenarbeit mit Kunden	77
- erfinderische und kreative Arbeit	73
- viel Verantwortung	71
- die Möglichkeit, ein eigenes Unternehmen gründen zu können	43