Bitkom e.V. | Presseinformation

Digitale Services im Handwerk bislang wenig genutzt

- **Online-Terminvereinbarung für Handwerksleistungen nutzt jeder und jede Elfte**
- **Im Branchenvergleich wird das Handwerk bei der Digitalisierung im hinteren Mittelfeld gesehen**
- **7 von 10 finden, die Digitalisierung kann das Handwerk als Arbeitgeber attraktiver machen**

Berlin, 14. März 2025 - Die neue Wand zur Küche ist gemauert, die Badewanne eingebaut, die Wohnzimmerleuchte verkabelt: jetzt einfach die EC-Karte ans Lesegerät halten oder die Rechnung des Handwerkers über einen Online-Bezahldienst begleichen? Das hat bereits jede und jeder Achte in Deutschland getan (13 Prozent) – mehr als ein Drittel hat entsprechende Angebote zwar noch nicht genutzt, könnte es sich aber durchaus vorstellen (37 Prozent). Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom, die anlässlich der Internationalen Handwerksmesse unter 1.004 Personen ab 16 Jahren in Deutschland durchgeführt wurde. Demnach werden digitale Services im Handwerk im Vergleich zu anderen Branchen noch eher selten genutzt: Den Termin beim Handwerksbetrieb hat erst jede und jeder Elfte schon einmal online gebucht (9 Prozent), ein Viertel der Deutschen kann sich vorstellen, dies in Zukunft zu tun (27 Prozent). Ebenso viele (25 Prozent) halten es für denkbar, ein Angebot zur digitalen Dokumentation der Arbeitsschritte zu nutzen – also beispielsweise statt eines Besuchs auf der Baustelle in einem Online-Portal Fotos des Baufortschritts zu begutachten. Tatsächlich wahrgenommen haben eine solche Möglichkeit bisher 8 Prozent der Deutschen. „Tradition, Vertrauen und persönliche Beratung spielen im Handwerk nach wie vor eine große Rolle. Dabei bieten digitale Services viele Vorteile: Online-Terminbuchungen reduzieren den administrativen Aufwand, digitale Zahlungsmethoden beschleunigen den Zahlungsprozess. Gerade in Zeiten des Fachkräftemangels können digitale Prozesse daher helfen, Ressourcen besser zu nutzen und den Arbeitsalltag zu erleichtern“ sagt Nastassja Hofmann, Expertin für die Digitalisierung im Handwerk beim Bitkom.

Ein noch eher weniger genutztes Angebot im Handwerk ist die Beratung über digitale Kanäle: Die Möglichkeit, den Handwerksbetrieb zum Beispiel per Videochat um eine Einschätzung oder schnell per Messenger um eine Produktempfehlung zu bitten, hat nur jede und jeder Zwanzigste bis jetzt genutzt (5 Prozent), etwa jede und jeder Sechste kann es sich immerhin für die Zukunft vorstellen (16 Prozent). Für 2 von 10 (18 Prozent) wäre außerdem eine Visualisierung von Bauvorhaben mittels AR oder VR, also beispielsweise das Ansehen eines Modells mittels einer VR-Brille, denkbar. Ebenso für die Zukunft in Erwägung ziehen würden einige eine Live-Übertragung von Handwerksarbeiten, beispielsweise per Webcam: Jede und jeder Achte (13 Prozent) könnte es sich für künftige Projekte vorstellen.

Insgesamt findet die Hälfte der Deutschen (49 Prozent), dass Handwerksbetriebe oft noch viel zu analog arbeiten – und im Vergleich zu anderen Branchen wird das Handwerk bei der Digitalisierung auch eher am hinteren Ende eingeordnet. 42 Prozent sehen die Handwerksbranche im Mittelfeld, während jede und jeder Fünfte (20 Prozent) sie unter den Nachzüglern verortet. Ebenfalls ein Fünftel sagt sogar, die Branche hätte den Anschluss verpasst (22 Prozent) – unter den Vorreitern sieht sie nur etwa eine von zehn Personen (9 Prozent), an der Spitze sogar nur eine aus fünfzig (2 Prozent). In einer Sache sind sich 7 von 10 Deutschen aber weitestgehend einig: Die Digitalisierung kann das Handwerk als Arbeitgeber attraktiver machen (70 Prozent). „Wir befinden uns in Zeiten eines Fachkräftemangels, der auch das Handwerk stark betrifft. Vor diesem Hintergrund muss die Branche vor allem jungen Menschen zeitgemäße Anreize für die Berufsentscheidung bieten, um den eigenen Fortbestand zu gewährleisten“, sagt Hofmann. „Insgesamt gilt: Wer frühzeitig in Digitalisierung investiert, sichert sich langfristig eine stärkere Marktposition“.

Kontakt

Marie Kreß
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-432
E-Mail: m.kress@bitkom.org

Nastassja Hofmann
Bereichsleiterin Retail & Proptech
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen in Deutschland ab 16 Jahren befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 7 bis KW 10 2025 statt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Wo steht das Handwerk im Vergleich zu anderen Branchen bei der Digitalisierung?“, „Welche der folgenden Angebote haben Sie bereits genutzt, bzw. würden Sie im Zuge einer Handwerksleistung gern nutzen?“ und „Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitale-Services-Handwerk***