

HSHL-Studie zeigt: Trotz Coronakrise bleibt Digitalisierung für KMU schwierig

Forschende der Hochschule Hamm-Lippstadt (HSHL) untersuchten 2020 den digitalen Kundenzugang bei kleinen und mittelständischen Unternehmen (KMU) vor und während der Coronavirus-Pandemie. Bereits die Ergebnisse einer Befragung aus dem April 2020 zeigten, dass auf KMU ein hoher Anpassungsdruck in Bezug auf Digitalisierung herrscht. Die zweite Befragung offenbart nun, dass mittelständische Unternehmen durch die Coronakrise zwar in die Digitalisierung getrieben werden, der Anschub aber weit weniger stark ist, als angenommen. Die Ergebnisse wurden jetzt im „Digital Marketing Monitor 2021“ veröffentlicht.

Beim „Digital Marketing Monitor 2021“ untersuchten die HSHL-Wissenschaftler vorwiegend die Region Ostwestfalen. Rund 100 Unternehmen nahmen an der Studie im Herbst 2020 teil. Obwohl aktuell der Umbruch im (digitalen) Kontakt für Kundinnen und Kunden sowie Unternehmen massiv ist, haben die meisten Firmen nur das allernotwendigste gemacht. Um im Kontakt mit den Kunden zu bleiben, wurden hauptsächlich Videokonferenzen eingeführt. Der Vergleich des Verhaltens vor und während der Pandemie ergab, dass im Wesentlichen keine weiteren Wege im digitalen Kundenkontakt eingeschlagen wurden. Nicht zuletzt deshalb blieben auch die Möglichkeiten zur Analyse digitaler Kundendaten überwiegend ungenutzt. Der Wegfall von gewohnten und eingeübten Kommunikationsmöglichkeiten, wie zum Beispiel auf Messen, stellt die Unternehmen vor erhebliche Herausforderungen insbesondere bei der Neukundengewinnung, und das, obwohl es eine Vielzahl von (neuen) digitalen Kundenkontaktmöglichkeiten gibt. „Vereinfacht gesagt: Corona bringt trotz Corona keinen Quantensprung in der Digitalisierung der Mittelständler“, so die Autoren der Studie, Prof. Dr. Uwe Kleinkes und Marcel Hildebrand von der HSHL.

Die aktuelle Studie ist Teil des Projekts digital-verbunden.net. Gemeinsam mit den Projektpartnern InnoZent OWL e.V. und der Wirtschaftsförderung Dortmund, beschäftigt sich das Projekt „Digital.Verbunden.“ mit der Vernetzung zwischen Unternehmen und Expertinnen und Experten aus Wirtschaft und Wissenschaft. KMU sollen Unterstützung bekommen, um neue Lösungen im digitalen Kundenkontakt anzugehen.

Der Digital Marketing Monitor wird mit Unterstützung der IHK Ostwestfalen und der IHK Lippe durchgeführt und soll im Herbst dieses Jahres erneut starten, um langfristig den Umgang von Mittelständlern mit dem digitalen Kundenkontakt zu untersuchen.

Das Vorhaben „Digitale Kundenschnittstelle“ wird aus Mitteln des Europäischen Fonds für regionale Entwicklung (EFRE) sowie vom Land NRW gefördert.

Weitere Informationen:

- <https://www.digital-verbunden.net/>
- www.innozent-owl.de/projekte-nutzen/digitale-kundenschnittstelle/digitale-kundenschnittstelle
- <https://www.hshl.de/forschungsprojekt-dks/>

Prof. Dr. Klaus Zeppenfeld
Präsident

Johanna Bömken
Leiterin Kommunikation und Marketing

Fon +49 2381 8789 - 105
johanna.boemken@hshl.de

Hamm, 20.01.2021

Postanschrift

Hochschule Hamm-Lippstadt
University of Applied Science
Marker Allee 76 – 78
59063 Hamm

Besucheradresse

Gebäude H 2.1
Marker Allee 76 – 78
59063 Hamm

Web

hshl.de

Über die Hochschule Hamm-Lippstadt:

Die Hochschule Hamm-Lippstadt (HSHL) bietet innovative und interdisziplinäre Studiengänge aus den Bereichen Ingenieurwissenschaften, Naturwissenschaften, Informatik und Wirtschaft an. In 14 Bachelor- sowie zehn Masterstudiengängen qualifizieren sich an der HSHL derzeit 6100 Studierende praxisorientiert für den späteren Beruf. An den beiden Campus in Hamm und Lippstadt verfügt die Hochschule über modernste Gebäude und rund 15.000 Quadratmeter Laborfläche für zukunftsorientierte Lehre und Forschung. Für das rund 400-köpfige Team um Präsident Prof. Dr. Klaus Zeppenfeld und Kanzler Karl-Heinz Sandknop bilden besonders Toleranz, Chancengleichheit und Vielfalt die Grundlage für eine Arbeit, die nachhaltig zur gesellschaftlichen Entwicklung beiträgt.

www.hshl.de

