



## **Kundenorientierte Digitalisierung – Welche Erwartungen haben Kunden an die Digitalisierung und wie können Themen der Digitalisierung ideal kommuniziert werden?**

### **Abstract/Management Summary**

Aktuell erleben wir die vierte industrielle Revolution, welche auch Digitalisierung genannt wird. Die Digitalisierung hat enormen Einfluss auf alle Bereiche der Arbeitswelt. Dabei werden Prozesse automatisiert sowie smarte Geräte eingesetzt, welche selbstständig Prozesse steuern und sich untereinander vernetzen können. In der Industriebranche hat die Digitalisierung einen besonders grossen Einfluss, da einerseits viele Produkte für die Digitalisierung in dieser Branche entwickelt und produziert werden und andererseits in dieser Branche auch oft eingesetzt werden.

Die Digitalisierung bringt viele unterschiedliche Themen mit sich, die oft zu Verunsicherungen in den Unternehmen führen, da diese nicht wissen, was ihre Kundschaft von der Digitalisierung erwartet. Zudem ist es einerseits schwierig, die richtigen Kommunikationsinhalte zu nutzen, um die verschiedenen Themen der Digitalisierung interessant an Kunden zu vermitteln und andererseits das bevorzugte Kommunikationsmittel zu verwenden, um Themen der Digitalisierung einfach und verständlich zu kommunizieren. Deshalb wurde in der vorliegenden Arbeit überprüft, ob die Erwartungen der Digitalisierung, der ideale Kommunikationsinhalt und das ideale Kommunikationsmittel für ein Gespräch über die Digitalisierung abhängig ist von der Abteilung, in der eine Person arbeitet. Zusätzlich wurde überprüft, wie gross das Interesse der Befragten für aktuelle Themen der Digitalisierung ist und welche Kommunikationsinhalte und Kommunikationsmittel bei einem Gespräch über die Digitalisierung bevorzugt werden. Dabei wurde zuerst eine Literaturrecherche zu den Themen durchgeführt. Danach wurde eine passende Umfrage erstellt, um eine quantitative Forschung durchzuführen. Anhand der Literaturrecherche wurden bestimmte Merkmale für jedes zu untersuchende Thema operationalisiert. In der Umfrage konnten die Befragten die zu untersuchenden Themen anhand dieser Merkmale bewerten.

Die Ergebnisse haben gezeigt, dass in jedem zu untersuchenden Thema gewisse Merkmale zwischen den Abteilungen signifikant unterschiedlich bewertet wurden. Dadurch konnte teilweise bestätigt werden, dass die Erwartungen der Digitalisierung, der ideale Kommunikationsinhalt und das ideale Kommunikationsmittel von der Abteilung, in der eine Person arbeitet, abhängig ist. Anhand der Auswertung konnten nützliche Handlungsempfehlungen für Unternehmen, welche in der Industriebranche tätig sind, ausgearbeitet werden. Schliesslich wird aufgezeigt, wie die Digitalisierung nach den Bedürfnissen der jeweiligen Abteilungen umgesetzt werden kann und wie die Digitalisierung in die jeweiligen Abteilungen idealerweise kommuniziert werden sollte.



**Autor:** Ismet Corovic

**Referent:** Diplom Volkswirt Fabian Beckert