



Mittelstand-Digital
Zentrum
Schleswig-Holstein



Praxisprojekt

Was wäre, wenn ...?

Vertrauen in neue digitale Angebote durch
Mitgliederbefragung stärken





Es geht um Zukunftsfragen - und Antworten

Das Team des Mittelstand-Digital Zentrum Schleswig-Holstein (MDZ-SH) unterstützt die coop eG bei der Identifikation und Verifikation relevanter digitaler Angebote.

Sie prägten die Kindheit und das Erwachsenenleben von zahlreichen Generationen: coop, Plaza und Sky. Gegründet 1899 als eine der ersten Konsumgenossenschaften Deutschlands unter dem Namen Allgemeiner Konsumverein für Kiel und Umgegend e.G.m.b.H (AKVK), wurde die spätere coop eG zur Institution. So ist sie vielen Schleswig-Holsteinern insbesondere durch ihre noch bis vor sechs Jahren betriebenen Lebensmitteleinzelhandelsgeschäfte bekannt. Jetzt existieren diese Läden nur in Erinnerungen, denn 2016 wurde das operative Supermarktgeschäft ausgegliedert. Mit dieser Trennung geht eine Neuaufstellung der coop einher. Die Zukunft basiert nun auf drei starken Säulen: ihren 73.000 Genossenschaftsmitgliedern, denen sie umfangreiche Vorteile bei einer stetig wachsenden Zahl an cooperationspartnern bietet, der Entwicklung- und Verwaltung von Gewerbe- und Wohnimmobilien sowie ihren Beteiligungen an diversen Gesellschaften.

Der Weg vom Heute ins Morgen

Der erfolgreiche Weg vom Heute ins Morgen ist bei der coop durch eine rasante Dynamik geprägt. „Wir fühlen uns derzeit wie ein Start-up – schnell, agil, entscheidungsfreudig – nur eben mit einer sehr langen Tradition“,

bringt es Sophie Charlotte Schneider, Leiterin Unternehmenskommunikation und Mitgliederbetreuung, auf den Punkt. Die Kernkompetenzen und Stärken bilden die Ausgangsbasis, von der sich die Zukunft neu denken und gestalten lässt: Bewährtes bleibt erhalten, wo es passend scheint oder wird optimiert, Platz für Neues wird geschaffen und so manch alter Zopf wird konsequent abgeschnitten. Dabei verliert die coop nicht aus dem Blick, woher sie kommt: Sie ist eine Genossenschaft und damit stehen ihre Mitglieder, die sogenannten cooptimisten, im Fokus der Ausrichtung.

„Aktuell beschäftigen uns insbesondere zwei Themen“, erläutert Norman Boje, Vorstandsmitglied der coop eG. „Erstens, wie wollen wir uns als coop zukunftsorientiert aufstellen und wo setzen wir idealerweise an. Zweitens, wie schaffen wir es, Mitgliedern und Außenstehenden aufzuzeigen, was die coop heute macht und auch ausmacht.“ Diesen Herausforderungen kann die coop nur begegnen, indem nicht nur Antworten, sondern vor allem neue Antworten gefunden werden. Dazu müssen die Logik des angestammten Geschäfts durchbrochen und neue kreative Lösungen entwickelt werden. Ob nun mit internen Ressourcen oder durch Einbindung externer Experten, die einen neutralen und unvoreingenom-

menen Blick auf das Unternehmen haben. Und genau letzteres das hat die coop gemacht: Das Unternehmen hat sich im Rahmen der Digital Challenge, einem Angebot des MDZ-SH, auf den Prüfstand stellen lassen. Konkret heißt das, dass innerhalb einer Woche Studierende möglichst radikale Ideen und Impulse zu einer individuellen Fragestellung der teilnehmenden Unternehmen unter Anleitung des MDZ-Teams erarbeiten. Die coop ging mit der Frage nach einer Weiterentwicklung ihrer digitalen Ausrichtung ins Rennen.

Zwei konkurrierende Studierendenteams nahmen sich der Fragestellung an und - unabhängig voneinander - sahen beide insbesondere im Bereich der Genossenschaftsmitglieder viel ungenutztes Potenzial und entwickelten jeweils eine digitale Lösung (wie eine App) mit konkreten Mehrwerten für die cooptimisten.

„Die Idee einer App oder mobilen Anwendung haben wir auch schon gehabt, aber aus unserer Sicht aus guten Gründen verworfen“, kommentiert Sophie Charlotte Schneider die Ergebnisse. Dadurch, dass die Studierenden innovative Ideen entwickelt haben und diese auch mit konkreten Inhalten untermauert waren, sei die Idee einer mobilen Anwendung erneut in den Fokus gerückt. „Wir haben so noch einmal einen ganz konkreten Anstoß erhalten, den cooptimisten Mehrwerte über digitale Angebote zu bieten.“

Den Weg in die Zukunft gemeinsam gehen

Die coop blickt auf eine fast 125-jährige Tradition zurück. Eine Tradition, die für regionale Verankerung, für Vertrauen und für die Verbundenheit mit den ihren 73.000 cooptimisten steht. Und genau diese Verbundenheit mit ihren Mitgliedern könnte in zukünftigen digitalen Angeboten wie einer mobilen Anwendung zum Ausdruck kommen. „Wir möchten das genossenschaftliche Prinzip für unsere cooptimisten damit erlebbarer machen und persönliche Mehrwerte bieten“, erklärt Sophie Charlotte Schneider. Doch was genau wünschen sich die Mitglieder eigentlich? Und sind sie überhaupt offen für digitale Angebote? Wäre eine mobile Anwendung dann die richtige Wahl?

Um Antworten auf diese Fragen zu erhalten, hat die coop mit Unterstützung des MDZ-SH eine Mitgliederumfrage durchgeführt. Die Fragestellungen wurden gemeinsam erarbeitet. „Das hat uns sehr geholfen“, betont Sophie

Charlotte Schneider. „Manuela Ferdinand vom MDZ-SH hat unsere Fragen immer noch einmal hinterfragt und auf den Prüfstand gestellt: Ist die Frage so richtig formuliert? Ist das wirklich das, was ihr Wissen willt? Was brauchen wir noch?“. Durch diese Impulse habe man sich viel intensiver und bewusster mit dem Aufbau, der Tiefe, der Gestaltung und der Formulierung von Umfragen auseinandergesetzt.

Entstanden ist eine Online-Befragung mit den zwei wesentlichen Fragestellungen:

1. **Wie nehmen die cooptimisten die coop wahr?**
 - a. Informationsverhalten: Wie werden die aktuellen Informationskanäle der coop genutzt und bewertet?
 - b. Serviceangebote: Welche Servicekategorien sprechen die cooptimisten besonders an, wo bestehen weitere Bedarfe?
 - c. Ideen, Wünsche & Kritik: Wie lässt sich das Portfolio der coop zukünftig nachhaltig auf die Anforderungen der cooptimisten ausrichten?
2. **Welche Möglichkeiten hat die coop, ihr Geschäft in der Zukunft zu digitalisieren?**
 - a. Digitale Plattform: Wie stehen die cooptimisten zu einer Digitalisierung der coop?
 - b. Digitale Serviceangebote: Auf welche Services möchten die cooptimisten gerne digital zugreifen können?
 - c. Anreizsysteme: Welche Voraussetzungen begünstigen die Nutzungsintention digitaler Plattformangebote? Inwiefern kann das Prinzip der Genossenschaft digitalisiert werden – welche Mitbestimmungsrechte auf der Plattform wünschen sich die cooptimisten?

„Da die Umfrageergebnisse ein wesentliches Fundament für die zukünftige strategische digitale Ausrichtung der coop liefern sollen, haben wir ein Online-Experiment für die zweite Fragestellung in die Umfrage integriert“, erläutert Manuela Ferdinand das Vorgehen. Grundlegend liefert das Experiment Antworten auf die Frage, welche Faktoren in der Ausgestaltung einer digitalen Plattform die Nutzungsintention potentieller Nutzerinnen und Nutzer beeinflusst. Diese wirken sich dann meist direkt auf den Erfolg einer solchen Digitalisierungsstrategie aus.

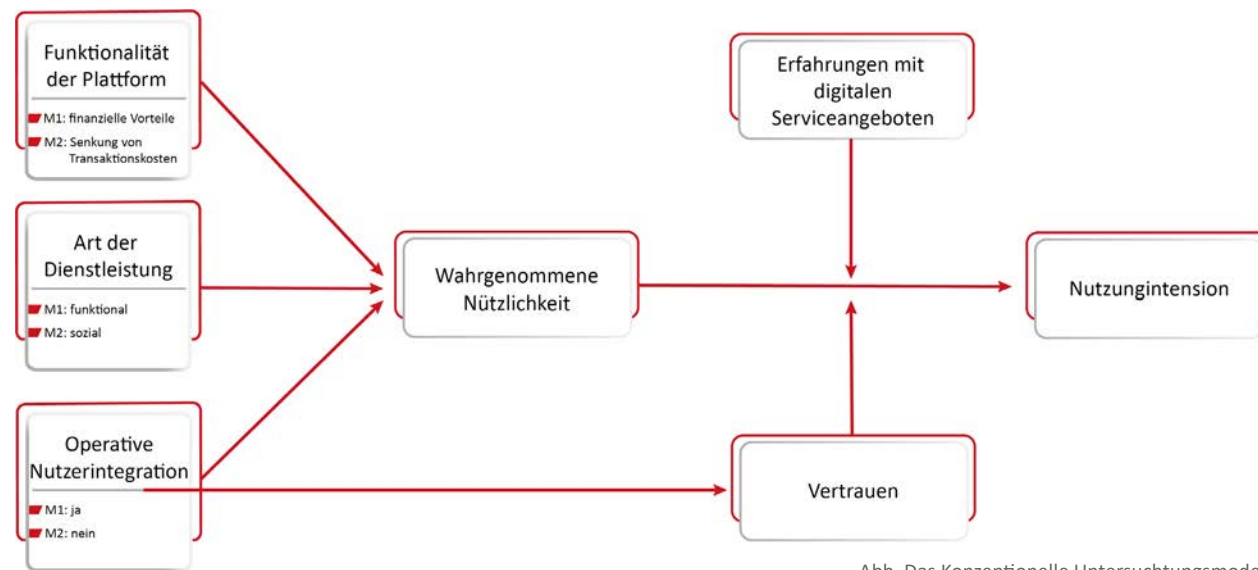


Abb. Das Konzeptionelle Untersuchungsmodell

Auf Basis vorab definierter Einflussgrößen (Funktionalität, Art der Dienstleistung, Operative Nutzerintegration) wurden acht Merkmalskombinationen (2x2x2 experimentales Design) gebildet. Für jede Kombination wurde ein Video zur Veranschaulichung einer möglichen Plattform der coop erstellt, wobei weitere Faktoren wie die optische Ausgestaltung der Plattform immer gleich blieb. Jeder Umfrage wurde ein Video per Zufall zugeordnet, sprich jeder Umfrageteilnehmer hat nur ein Video und somit eine Merkmalsausprägung gesehen. Die statistische Datenanalyse konnte demnach aufzeigen, welche Merkmalsausprägungen und Kombinationen dieser zu einer höheren wahrgenommenen Nützlichkeit und Nutzungsintention der vorgestellten digitalen Plattform führen können.

Insgesamt 1.200 Rückmeldungen sind in die Betrachtung eingeflossen: Dabei waren Männer mit einer Quote von 58% sowie die Altersklasse 50plus mit einem Anteil von 79% der Befragten stärker vertreten. „Die Altersstruktur der Antworten spiegelt die Altersstruktur unserer Mitglieder wider. Daher haben wir uns gefragt, wie unsere Mitglieder auf digitale Angebote reagieren und ob es eine Akzeptanz dafür gibt“, bringt Norman Boje die Zweifel auf den Punkt.

Die Auswertung der Mitglieder zeigte, dass die coop von den Mitgliedern geschätzt und positiv bewertet wird. Sie sehen die coop als eine geeignete Betreiberin einer digitalen Plattform an und sind durchaus interessiert an digitalen Angeboten. „Die Umfrageergebnisse sind eine tolle Bestätigung für uns“, freut sich Sophie Charlotte Schneider. „Man vertraut uns. Gerade bei dem Altersdurchschnitt der antwortenden Personen hatte ich eine hohe Ablehnung beim Thema Digitalisierung befürchtet.“ „Die gewonnenen Erkenntnisse helfen uns, unser Vorhaben nun weitaus gezielter vorantreiben“, ergänzt Norman Boje.

Das Beste aus zwei Welten - Stärken kombinieren

Die Herausforderungen der heutigen Zeit erfordern mehr denn je die Zusammenarbeit von Menschen mit unterschiedlichem Wissen und Fertigkeiten, um gemeinsam Aufgabenstellungen aus interdisziplinärer Perspektive zu betrachten und neue Wege zu beschreiten. Das Zusammenspiel Wirtschaft – Wissenschaft, wie die coop es in der Zusammenarbeit mit dem MDZ-SH erlebt hat, ist ein wesentliches Element zur Stärkung der eigenen Innovationskraft. „Es ist toll, dass wir bei einem solchen Zukunftsthema konkrete Impulse setzen konnten“, freut sich Manuela Ferdinand. „Die Zusammenarbeit hat nicht nur viel Spaß gemacht, wir haben auch viel aus der Zusammenarbeit mitgenommen“, ergänzen Norman Boje und Sophie Charlotte Schneider. Als da wären:

- **Identifikation strategischer Potenziale** und Möglichkeiten, um diese für die eigene zukünftige Geschäftsentwicklung zu nutzen
- **Know-how-Transfer:** Kennenlernen neuer Herangehensweisen zur Beantwortung einer strategischen Fragestellung (insb. Impulse zur Gestaltung werterschaffender Umfragen)
- **Interdisziplinäre Zusammenarbeit:** Austausch und Zusammenarbeit mit talentierten Studierenden im Rahmen der Digital Challenge und im Rahmen des Projektes
- Ein Studierender aus den Digital Challenge Teams hat anschließend bei coop als Werkstudent die Umfragephase begleitet. Die positiven Erfahrungen haben zur **dauerhaften Implementierung einer Werkstudierendenstelle** bei coop geführt.

Nach dem Projekt ist nun vor dem nächsten Projekt, denn es ist in jedem Fall ist geplant, das Thema „digitale Angebote für cooptimisten“ zukünftig weiter voranzutreiben.

Teil des Online-Fragebogens ist ein Video, das den cooptimisten die Möglichkeiten einer digitalen Mitgliederplattform der coop veranschaulicht. Insgesamt acht Videos mit unterschiedlichen Merkmalskombinationen wurden erstellt. Den Mitgliedern wurde ein Video per Zufallsprinzip in der Umfrage angezeigt.

Hier werden zwei Konzepte der mobilen Anwendung der coop nochmal bildlich dargestellt.



Wir sind für Sie da

Mittelstand-Digital Zentrum Schleswig-Holstein
c/o Christian-Albrechts-Universität zu Kiel
Manuela Ferdinand
E-Mail: ferdinand@bwl.uni-kiel.de
www.digitalzentrum-sh.de

Über Mittelstand-Digital

Das Mittelstand-Digital Netzwerk bietet mit den Mittelstand-Digital Zentren, der Initiative IT-Sicherheit in der Wirtschaft und Digital Jetzt umfassende Unterstützung bei der Digitalisierung. Kleine und mittlere Unternehmen profitieren von konkreten Praxisbeispielen und passgenauen, anbieterneutralen Angeboten zur Qualifikation und IT-Sicherheit. Das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz ermöglicht die kostenfreie Nutzung und stellt finanzielle Zuschüsse bereit. Weitere Informationen finden Sie unter www.mittelstand-digital.de.