

## **Zusammenfassung der Diplomarbeit**

Eine Analyse des Referenzmodells nach Rolke und Jäger hinsichtlich seiner Eignung als Kommunikationscontrolling-Modell für KMU.

Mariella Pegler

Basierend auf der Problemstellung, dass die Kommunikationskosten stetig steigen, doch die Beziehung zwischen Kommunikation und Gewinn bislang nicht in betriebswirtschaftlichen Zahlen dargestellt werden konnte, beschäftigt sich die Wissenschaft und Praxis seit geraumer Zeit mit der Frage, welchen Wert die Kommunikation eigentlich generiert. Kommunikationscontrolling soll dazu dienen, diese Frage zu beantworten und die Kommunikation effizienter und effektiver zu gestalten. Während sich die meisten Kommunikationscontrolling-Modelle auf große, vorwiegend börsennotierte Unternehmen konzentrieren, bleibt unbeantwortet, ob auch KMU von Kommunikationscontrolling profitieren können und die Modelle auch für sie geeignet sind.

Anhand einer qualitativen Studie am Beispiel des Referenzmodells nach Rolke und Jäger wurde diese Frage zu beantworten versucht. Es wurden Unternehmen, Experten aus den Gebieten Kommunikationscontrolling und KMU-Kommunikation, sowie einer der Entwickler des Modells, Lothar Rolke, befragt. Die Datenerhebung wurde von folgender Forschungsfragestellung geleitet: Wie geeignet ist das Referenzmodell nach Rolke und Jäger als Kommunikationscontrolling-Konzept für KMU?

Es stellte sich heraus, dass das Referenzmodell nur bedingt für Klein- und Mittelbetriebe geeignet ist. Das komplexe Modell verlangt hohe Aufwendungen, sodass eine reduzierte Variante, gemäß der in dieser Arbeit angeführten Kriterien, sinnvoll erscheint. Vor der Implementierung sollte jedenfalls die Kosten-Nutzen-Relation eingehend analysiert werden. Aufgrund der Heterogenität der kleinen und mittleren Unternehmen wurden ferner Spezifikationen identifiziert, von denen die Kompatibilität des Modells maßgeblich abhängt.

Zwei Kulturbetriebe dienten als spezifische Untersuchungseinheit zur Annäherung an die Forschungsfrage von der Anwenderperspektive ausgehend. Sie unterscheiden sich von den Klein- und Mittelbetrieben durch ihre ausgeprägte Kommunikationskultur. Das Referenzmodell stellt ein durchaus sinnvolles Kommunikationscontrolling-Modell für Kulturbetriebe dar.

Die Ergebnisse dieser Studie liefern wertvolle Hinweise über die Wahrnehmung, die Bedürfnisse und die Anforderungen der Unternehmen an ein Kommunikationscontrolling-

Modell. Weitere Anknüpfungspunkte bestehen durch die Ergebnisse der Experten-Interviews. Es werden Einblicke in die gängige Praxis des Kommunikationscontrollings und die damit verbundenen Hürden und Chancen gewährt. Diese Arbeit hält darüber hinaus Informationen über die Kommunikation in KMU bereit. Die Forschungsergebnisse können zum einen für die Weiterentwicklung der bestehenden Konstrukte hilfreich sein. Zum anderen erhalten interessierte KMU und auch Kommunikationsdienstleister einen praxisnahen Einblick in die relativ neue Thematik des Kommunikationscontrollings.