

**Abstract:** Die vorliegende Arbeit hatte zum Ziel, den Wert der Change-Kommunikation in einem Großkonzern aufzuzeigen. Dafür wurde ein globales Projekt beispielhaft evaluiert, um so Aussagen über die Wirkung in Form einer Einstellungs- und Verhaltensänderung bei der Zielgruppe treffen zu können. Da in der Literatur die Rolle der informellen Kommunikation (inklusive Meinungsführern und der Wahrnehmung der öffentlichen Meinung) im Change betont wird, wurde auch deren Einfluss auf die Einstellungs- und Verhaltensänderung überprüft. Die Wirkung der informellen Kommunikation und der formalen Kommunikation wurden miteinander verglichen. Hierfür wurde ein erweitertes Change-Kommunikations-Wirkungsstufenmodell entwickelt, das die verschiedenen Einflüsse auf Einstellungs- und Verhaltensänderung als oberste Ziele der Change-Kommunikation abbilden soll und auf dem Wirkungsstufenmodell des ICV und der DPRG aufbaut.

Die Ergebnisse zeigen, dass es zu keiner Verhaltensänderung kam. Bei den Einstellungen konnte eine geringe Verbesserung erzielt werden. Welche Kommunikationsform hierauf den größten Einfluss hatte, wurde auf der Grundlage des erweiterten Change-Kommunikations-Wirkungsstufenmodells untersucht. Mithilfe eines vielfältigen Methodenmix, der die formale Kommunikation evaluierte, konnte festgestellt werden, dass die Kommunikations-Maßnahmen stets eine angemessene Qualität aufwiesen, jedoch in Bezug auf Reichweite und Wahrnehmung bei der Zielgruppe noch Optimierungsbedarf bestand. Bei Überprüfung des erweiterten Change-Kommunikations-Wirkungsstufenmodells konnte schließlich festgestellt werden, dass die formale Kommunikation einen geringen Einfluss auf Einstellungsänderungen hatte. Die informelle Kommunikation schaffte dies im untersuchten Beispiel nicht. Das Verhalten wurde von internen Meinungsführern beeinflusst. Beide Kommunikationsformen hatten zudem einen Einfluss auf die Wahrnehmung der öffentlichen Meinung zum Change, die wiederum sowohl Einstellungs- als auch Verhaltensänderung positiv beeinflussen konnte.

Das vorliegende Modell konnte den Wert der formalen Kommunikation bestätigen, sollte aber um weitere intervenierende Variablen erweitert und in zukünftigen Studien erneut überprüft werden.

**Art der Arbeit:** Master-Arbeit

**Verfasserin:** Stefanie Krugsberger