



# HÖCHSTES VERTRAUEN 2023

OKTOBER 2023



IMWF INSTITUT

Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE





#

**MOTIVATION &  
METHODIK**



# HÖCHSTES VERTRAUEN 2023

## MOTIVATION



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### Vertrauen als Basis guter Geschäfte

Die Glaubwürdigkeit einer Marke bzw. eines Unternehmens ist eng mit dem Vertrauen der Kundinnen und Kunden in das Einhalten des Markenversprechens verknüpft. Stimmen die Eigenschaften eines Produktes bzw. einer Dienstleistung mit den Erwartungen überein, so steigert dies das Vertrauen. Der Markenwert wird häufig bestimmt durch das Vertrauen, das der Marke entgegen gebracht wird. Wer über ein hohes Maß an Vertrauen verfügt, kann sich üblicherweise besser und langfristig am Markt durchsetzen.

Vor diesem Hintergrund ist die Studie „Höchstes Vertrauen“ entstanden, die dieses Jahr bereits zum siebten Mal in Folge zu Tausenden von Unternehmen und Marken aus hunderten Branchen bzw. Produktgruppen Aussagen in den Kategorien Seriosität, Weiterempfehlung, Vertrauen und Qualität analysiert hat und so einen Überblick dazu liefert, wem die Kundinnen und Kunden vertrauen.

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2023

## METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

Die Datenerhebung für das Social Listening erfolgt zweistufig. Der erste Schritt ist das sog. Crawling:

1. Zuerst werden von unserem Partner pressrelations **sämtliche Texte, welche die Suchbegriffe enthalten, aus dem Netz geladen und in einer Datenbank erfasst.** Das Quellenset umfasst dabei annähernd sämtliche Seiten bzw. Inhalte von Seiten, die folgende Bedingungen erfüllen:
  - a. Deutschsprachige Domains (.at- und .ch-Seiten werden ausgeschlossen)
  - b. Uneingeschränkter Zugang zum Inhalt der Seite
2. Nicht erfasst werden Seiten oder Inhalte, die sich z.B. hinter einer Bezahlschranke oder einem zugriffsgeschützten Bereich befinden.
3. Damit ist das Quellenset sehr umfangreich.

Nachrichten-Seiten 

Webseiten 

Foren 

 Blogs



 **Wichtige**  
Social-Media-Kanäle

 **Consumer-Seiten**

 **Pressemitteilungen**

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2023

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING

Die zweite Stufe, das sog. Processing, greift auf die im Crawling gesammelten Daten zu und analysiert diese nach den Vorgaben des jeweiligen Untersuchungsgegenstandes.

1. Der große Datentopf wird dazu von unserem Partner Skylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
  - a. Welches Unternehmen / welche Marke wird erwähnt?
  - b. Welches Thema wird besprochen? (sog. Eventtyp)
  - c. Welche Tonalität weist das Textfragment auf?
2. Die Zuordnung der Erwähnungen zu den jeweiligen Eventtypen erfolgt mit Hilfe definierter Keywords, Text- und Satzkorpora, welche die Themengebiete breit abbilden und umfassen.
3. Auf der letzten Stufe werden die Erwähnungen mit einer Sentiment-Analyse bewertet und den Kategorien positiv, neutral oder negativ zugeordnet.



# HÖCHSTES VERTRAUEN 2023

## METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL LISTENING



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### EINSATZ NEURONALER NETZWERKE

Die im Processing verwendeten neuronalen Netze kategorisieren die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt.

Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet werden.

### VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

**Seriösität:** Authentizität / Vertrauenswürdigkeit / Glaubwürdigkeit / Professionalität

**Qualität:** qualitativ / hochwertig / minderwertig / wertig / geringwertig / fehlerhaft / mangelhaft / wertvoll / mies / defekt / auserlesen / ausgezeichnet / exzellent / hervorragend

**Weiterempfehlung:** Weiterempfehlen / Empfehlung / empfohlen von / abraten / anraten / abbringen / ausreden / empfehlenswert / empfehlungswürdig

**Vertrauen:** sich drauf verlassen / erwarten / glauben/nicht daran glauben / kein Vertrauen entgegenbringen / damit rechnen / Gewissheit

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2023

## MESSUNG DER PERFORMANCE

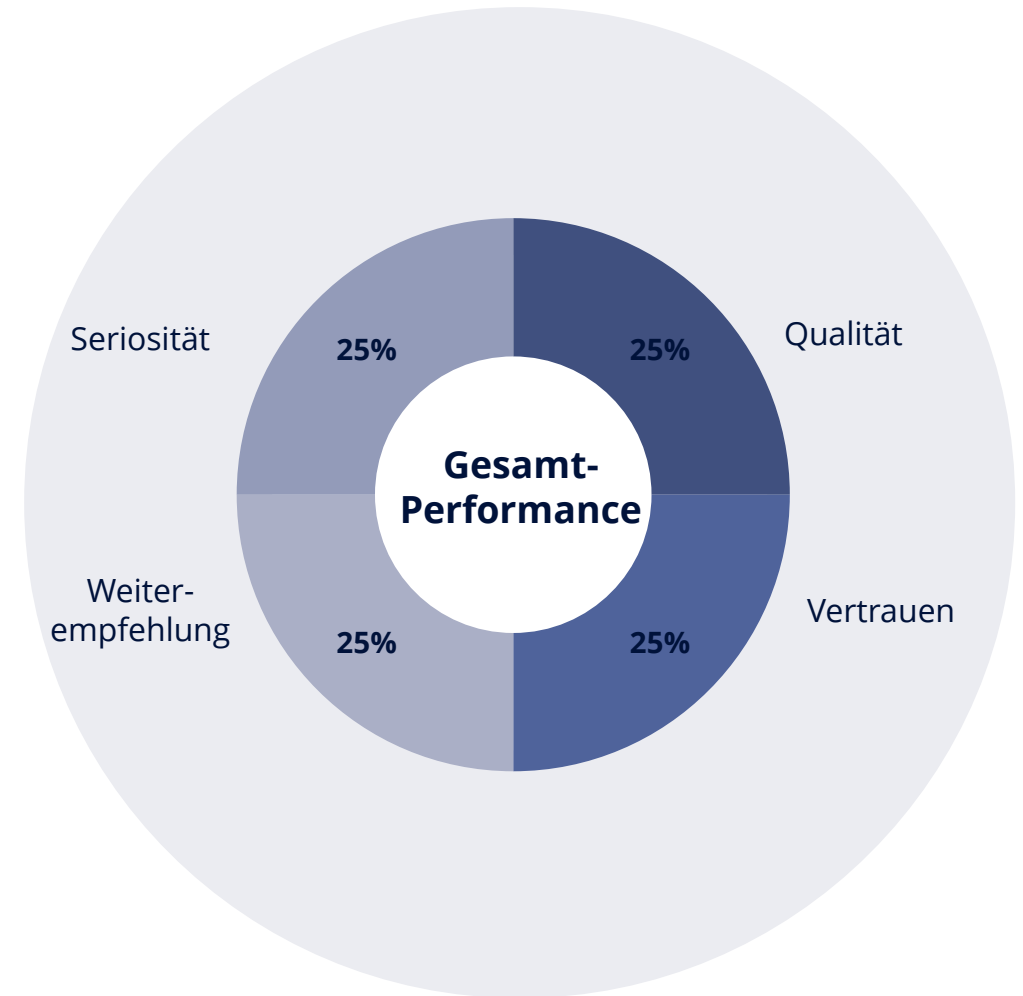


Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### Es genügt nicht, allein in einer Dimension zu glänzen.

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für eine exzellente Performance.

In die Messung der Performance gehen alle Dimensionen jeweils mit einem Gewicht von 25% in das Modell ein (vgl. nebenstehende Graphik).



# HÖCHSTES VERTRAUEN 2023

## METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL LISTENING



### Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **1,8 Millionen Nennungen** zu den knapp 15.400 Unternehmen und Marken innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. September 2022 bis 31. August 2023** identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung der einzelnen Punktwerte werden für jedes Unternehmen / Jede Marke und jeden Eventtyp folgende zwei Werte ermittelt:

- Tonalitätssaldo: Differenz aus positiven und negativen Nennungen geteilt durch die Gesamtzahl der Nennungen
- Reichweite: Anzahl der Gesamtnennungen im Verhältnis zum Mittelwert der Branche

Anschließend werden diese beiden Werte zu einem ersten Punktwert verrechnet.

Je reichweitenstärker ein Unternehmen / eine Marke ist, desto stärker wirkt sich die Tonalität aus, also ob die Kommunikation überwiegend positiv oder negativ gefärbt ist.

Die so gewichtete Punktzahl jedes Eventtyps wird anschließend zu einer Gesamtpunktzahl für jedes Unternehmen / jede Marke zusammengefasst und für die gesamte Branche normiert. Der Beste der Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden anhand ihres Punktwerts abgetragen.



# HÖCHSTES VERTRAUEN 2023

## METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

### Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Höchstes Vertrauen 2023**“ wird anhand der erreichten Punktzahl im Gesamtranking vergeben. Die Berechnung des Punktwertes erfolgt branchenspezifisch auf einer Skala von 0 bis 100 Punkten. Der jeweilige Branchensieger erhält 100 Punkte und setzt damit den Benchmark für alle anderen untersuchten Entitäten innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen, die mindestens **60** Punkte in der Gesamtwertung erreichen.

Insgesamt werden gut **1.700 Unternehmen und Marken** ausgezeichnet.



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE





#

**KONTAKT**

# ÜBER DAS IMWF

## STRATEGIC IMPACT THAT MAKES THE DIFFERENCE



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

Das IMWF liefert **Insights für die strategische und operative Steuerung** in Pressearbeit, Marketing und Risikomanagement. Weltweit. Hochverdichtet. Handlungsleitend für unsere Kunden.

Basis dafür ist die gesamte öffentliche Kommunikation zu Marken, Unternehmen und Institutionen auf 438 Millionen Webseiten weltweit. In 130 Sprachen. Allein in Deutschland analysiert das IMWF laufend die Kommunikation zu 27.000 Marken und Unternehmen sowie zu 4.000 politischen Akteuren. Täglich wertet das IMWF Millionen von Aussagen aus und nutzt dafür eigens entwickelte Instrumente der künstlichen Intelligenz. Damit gehört das IMWF zu den **führenden Anbietern von KI-basierten Inhaltsanalysen in Europa**.

Die millionenfache Kommunikation verdichtet das IMWF-Analyseteam zu strategischen und operativen Handlungsempfehlungen. Unser Anspruch ist die Verdichtung auf das Entscheidende. Und das extrem zeitnah, um die Reaktionsgeschwindigkeit unserer Kunden bestmöglich zu unterstützen.

# HÖCHSTES VERTRAUEN 2023

## KONTAKT



Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

## HERAUSGEBER DER STUDIE

Die Studie „Höchstes Vertrauen 2023“ wurde im Auftrag von Focus Money und Deutschland Test durch das IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung realisiert.




Faktenkontor Group  
EXCELLENCE  
CREATES VALUE

### ServiceValue GmbH

Vermarktungspartner

Dürener Straße 341  
50935 Köln

 +49 221 67 78 67 61

 +49 221 67 78 67 99

 [a.goeschl@servicevalue.de](mailto:a.goeschl@servicevalue.de)

 [www.servicevalue.de](http://www.servicevalue.de)