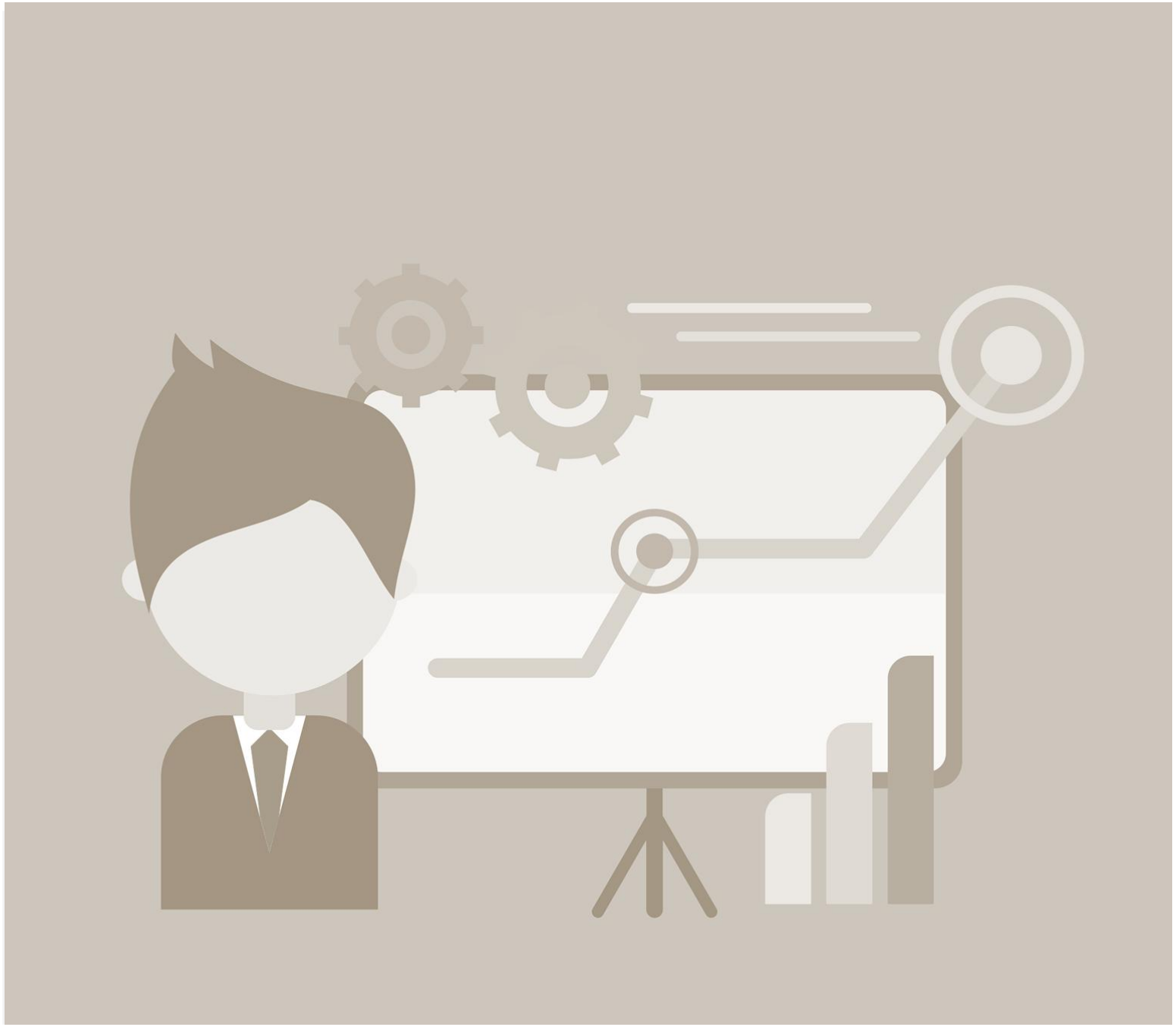
F.A.Z. INSTITUT



HOHE VERANTWORTUNG 2026

OKTOBER 2026

ServiceValue



#

MOTIVATION & METHODIK

HOHE VERANTWORTUNG 2026

MOTIVATION

Bereits im Mittelalter entwickelte sich im deutschen Sprachraum der Begriff des „ehrbaren Kaufmanns“. Er beschreibt das Ideal eines Unternehmers, der neben dem eigenen wirtschaftlichen Erfolg auch auf Verlässlichkeit und Verantwortung setzt. Trotz seines Alters ist dieses Leitbild keineswegs überholt oder antiquiert.

Im Mittelpunkt dieses tradierten Leitbilds stehen:

- ein solides und sorgfältig geplantes Management, das auf den langfristigen Erfolg des Unternehmens ausgerichtet ist,
- ein wirtschaftlich orientiertes Handeln sowie ein verantwortungsvoller Umgang mit dem eingesetzten Kapital,
- ein seriöses Handeln und die Vermeidung spekulativer Geschäfte,
- sowie die Verantwortung für die Mitarbeitenden, ihnen ein sicheres Arbeitsumfeld und eine positive Unternehmenskultur zu bieten.

Unternehmen in Deutschland übernehmen diese Verantwortung. Diese Studie untersucht, wie Unternehmen hinsichtlich dieser Aspekte im Internet wahrgenommen und bewertet werden.

Vor diesem Hintergrund analysiert und bewertet die Studie „Hohe Verantwortung 2026“ die Daten eines Social Media Monitorings.

© ServiceValue GmbH, F.A.Z. Institut GmbH

HOHE VERANTWORTUNG 2026

METHODIK: DATENERHEBUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Die Datenerhebung für das Social Media Monitoring 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.



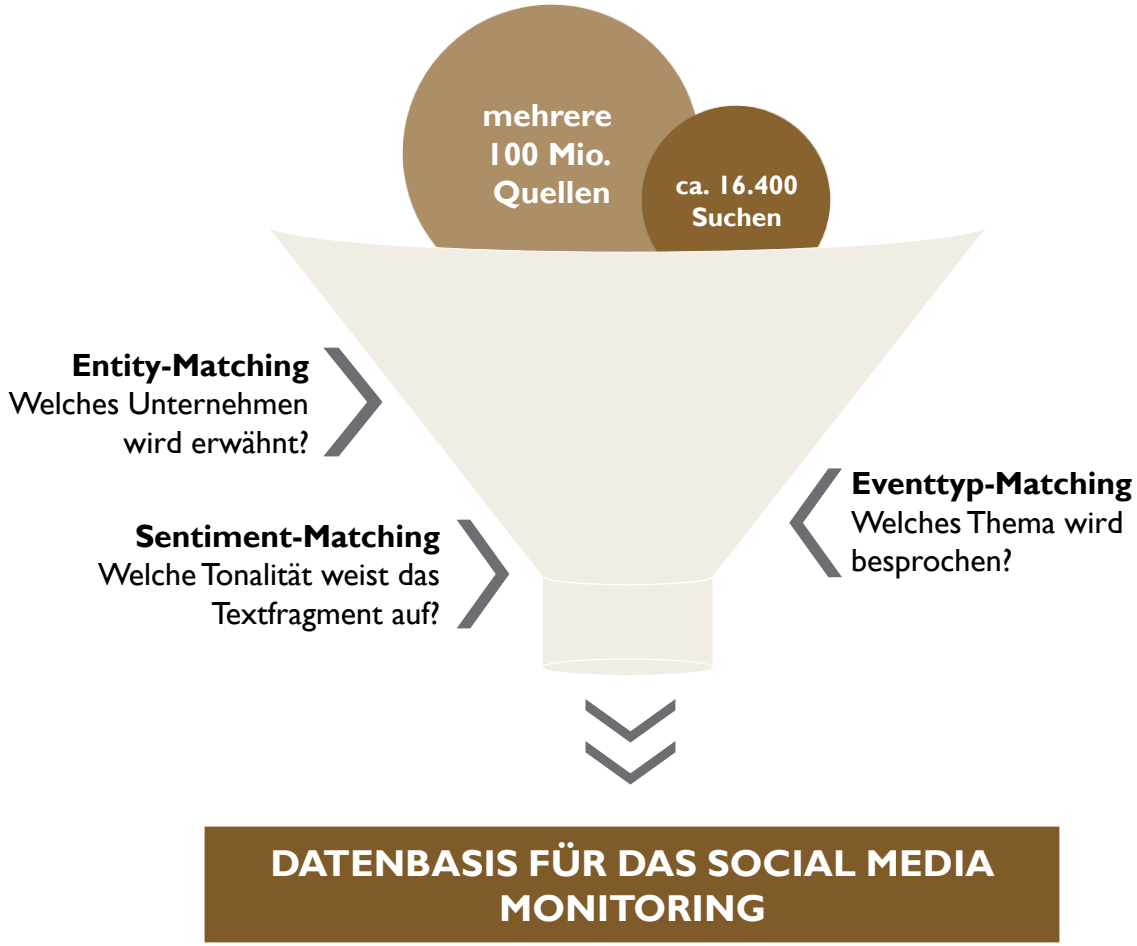
© ServiceValue GmbH, F.A.Z. Institut GmbH

HOHE VERANTWORTUNG 2026

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

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 Skaylink mittels Verfahren der **Künstlichen Intelligenz (sog. neuronale Netze)** in Textfragmente aufgesplittet und anschließend in drei Stufen analysiert:
   a. Welches Unternehmen 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.



© ServiceValue GmbH, F.A.Z. Institut GmbH

HOHE VERANTWORTUNG 2026

METHODIK: DATENANALYSE SOCIAL MEDIA MONITORING

EINSATZ NEURONALER NETZE

Die im Processing verwendete Künstliche Intelligenz kategorisiert die gefundenen Textfragmente in einzelne Themengebiete. Diese werden „Eventtypen“ genannt. Hierbei existiert ein Katalog vordefinierter Eventtypen, von denen die folgenden in dieser Studie verwendet wurden.

Die Darstellung auf der folgenden Folie veranschaulicht die Systematik unseres Modells.

VERWENDETE EVENTTYPEN

Die Eventtypen beinhalten unter anderem folgende Themen:

Management: Chef, Management, Vorstände, Vorstand, Pressesprecher, Geschäftsführer, Geschäftsleitung, Vorsitzender, Amtsinhaber, Head of, Topmanagement

Wirtschaftlichkeit Profitabilität, Umsatz und Gewinn, Wettbewerbsvorteile, Risikomanagement, Entlassungen, Personalabbau, Aktienmarkt, Mergers & Acquisitions

Seriosität: Vertrauenswürdigkeit, Skandal, Spekulationen, Bestechung, Schmiergeld, Gerichtsurteile, Verdacht auf Manipulation, Authentizität, Scheinheiligkeit

Unternehmenskultur: Führungskultur, Personalpolitik, Mitarbeiterbindung, Mitarbeiterorientierung, Firmenkultur, Homeoffice, Arbeitszeit, Arbeitgeberattraktivität

© ServiceValue GmbH, F.A.Z. Institut GmbH

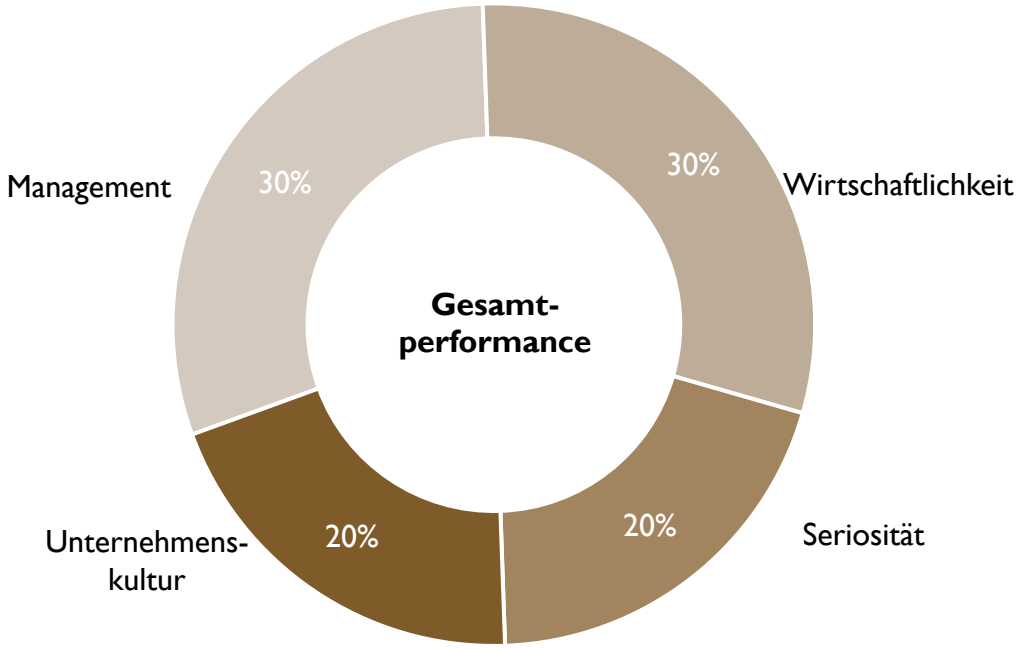
HOHE VERANTWORTUNG 2026

METHODIK: MESSUNG DER PERFORMANCE

Es genügt nicht, allein in einem Themenfeld zu glänzen.

Jede der betrachteten Dimensionen ist wichtig für die Messung der Performance eines Unternehmens.

Die Messung der Performance beruht zu jeweils 30 % auf der Bewertung der Eventtypen Management und Wirtschaftlichkeit. Für die Eventtypen Unternehmenskultur und Seriosität erfolgt eine Bewertung zu jeweils 20 % (vgl. nebenstehende Graphik).



© ServiceValue GmbH, F.A.Z. Institut GmbH

METHODIK: PUNKTWERTERMITTLUNG SOCIAL MEDIA MONITORING

Wie werden die Punktwerte ermittelt?

Für diese Studie konnten ca. **13,2 Millionen Nennungen** zu etwa **16.400 Unternehmen** innerhalb des Untersuchungszeitraums vom **01. Oktober 2024 bis 30. September 2026** identifiziert und zugeordnet werden.

Zur Berechnung der Punktwerte werden für jedes Unternehmen jeweils die Tonalität und die Reichweite berücksichtigt.

Dies erfolgt durch die Ermittlung der Tonalitätssaldi je Eventtyp, die anschließend gewichtet zu einem Gesamttonalitätswert verrechnet werden.

Die Reichweite geht ein durch die Berechnung der Differenz von positiven und negativen Fragmenten je Eventtyp.

Diese Werte werden gewichtet und zu einem Gesamtreichweitenwert verrechnet. Diese beiden Werte sind die Basis eines ersten Punktwertes.

Danach werden die Punktwerte für alle Unternehmen branchenbezogen normiert. Das beste Unternehmen jeder Branche bildet mit 100 Punkten den Benchmark, die weiteren Wettbewerber werden danach normiert.

Abschließend wird für jede Branche der durchschnittliche Punktwert aller Teilnehmer ermittelt. Dieser bildet die Untergrenze für die Vergabe der Auszeichnungen.

© ServiceValue GmbH, F.A.Z. Institut GmbH

HOHE VERANTWORTUNG 2026

METHODIK: ERMITTLUNG DES RANKINGS

Wie erfolgt die Auszeichnung?

Die Auszeichnung „**Hohe Verantwortung 2026**“ 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 Unternehmen innerhalb der Branche. Eine Auszeichnung erhalten diejenigen, die überdurchschnittlich viele Punkte erreicht haben.



© ServiceValue GmbH, F.A.Z. Institut GmbH



#

KONTAKT

HOHE VERANTWORTUNG 2026

KURZPORTRAIT SERVICEVALUE

Marktforschung

Wir liefern umsetzungsorientierte Ergebnisse aus Kunden- und Mitarbeiterbefragungen sowie aus Marktanalysen und Marktpotenzialschätzungen. Auf Ihr Anliegen passgenau zugeschnittene Erhebungsverfahren sowie optimale Stichprobenumfänge erhöhen die Effizienz und schaffen zugleich ökonomische Entlastung für ansetzende Follow-Up-Prozesse.



Beratung

Erklärtes Ziel unserer Beratungstätigkeit ist die nachhaltige Steigerung des Unternehmenswertes durch optimale Gestaltung von Stakeholderbeziehungen. Wir unterstützen Sie in der Findung und Umsetzung ganzheitlicher Servicestrategien.



Personal- und Organisationsentwicklung

Der Erfolg eines Unternehmens ist im großen Maß abhängig von seiner Führungskultur und dem Engagement und der Bindung der Mitarbeiter. ServiceValue unterstützt Sie bei der Analyse von Potenzialen und Handlungsfeldern. Darüber hinaus begleiten wir Sie bei Veränderungsprozessen und der Entwicklung einer mitarbeiter- und serviceorientierten Führungskultur.



© ServiceValue GmbH, F.A.Z. Institut GmbH

HOHE VERANTWORTUNG 2026

KONTAKT

Herausgeber der Studie

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 61
Fax: +49 221 67 78 67 99

E-Mail: Info@ServiceValue.de

www.servicevalue.de

Medienpartner

F.A.Z. Institut GmbH

Pariser Straße 1
60489 Frankfurt am Main

Fon: +49 69 75 91 11 33
Fax: +49 69 75 91 80 11 33

E-Mail: Info@faz-institut.de

www.faz-institut.de

Titelbild: © Irochka - Fotolia.com | Kapitelbild: © Megan_Rexazin_Conde – pixabay.com; © Shafin_Protic – pixabay.com