ServiceValue



Studie: Transparenz 2026

F.A.Z. INSTITUT

Hintergrundinformationen zur Studie in Kooperation mit dem F.A.Z. Institut

ServiceValue GmbH, November 2026

Einleitung und Studienhintergrund

Eine hohe Transparenz spielt insbesondere im Wirtschaftsleben eine zentrale Rolle und ist von grundlegender Bedeutung für das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in Unternehmen.

Unternehmen, die sich durch eine offene und transparente Kommunikation auszeichnen, schaffen eine verlässliche Verbindung zu ihren Kunden, die auf Ehrlichkeit und Integrität basiert. Diese Transparenz erstreckt sich auf verschiedene Aspekte des Unternehmens, einschließlich seiner Geschäftspraktiken, Informationspolitik oder der Qualität seiner Produkte oder Dienstleistungen.

Verbraucherinnen und Verbraucher legen zunehmend Wert auf Authentizität. Transparenz schafft diese Vertrauensbasis, indem sie ihnen beispielsweise Einblicke in die Unternehmenskultur und die Werte des Unternehmens gewährt. Darüber hinaus hilft Transparenz, mögliche Missverständnisse oder Konflikte zu vermeiden, da Verbraucherinnen und Verbraucher klare Informationen erhalten und so fundiertere Entscheidungen treffen können. Unternehmen, die transparent sind, bauen langfristige Beziehungen zu ihren Kunden auf, stärken ihre Marken und fördern letztendlich den wirtschaftlichen Erfolg.

Vor diesem Hintergrund haben das F.A.Z. Institut und ServiceValue im vierten Jahr infolge in breit angelegten Bevölkerungsbefragungen die aus Sicht der Öffentlichkeit wahrgenommene und erfahrene Transparenz von 957 Unternehmen und 44 Branchen bewerten lassen.

© 2026 ServiceValue GmbH

Studiensteckbrief (I)

Studienkonzept	**ServiceValue GmbH (Eigenstudie in Zusammenarbeit mit dem F.A.Z. Institut)**
Stichprobe	123.766 Urteile
Erhebungsmethode	Eigeninitiierte und unabhängig von den bewerteten Unternehmen durchgeführte Bevölkerungsumfrage über ein externes Online-Access-Panel. Es werden keine Adressdaten der Unternehmen eingeholt oder genutzt.
Erhebungszeitraum	September / Oktober 2026
Untersuchungsobjekte	957 Unternehmen / Anbieter in 44 Branchen

© 2026 ServiceValue GmbH

Studiensteckbrief (II)

Globalfragestellung	„Inwieweit stimmen Sie zu, dass die folgenden Unternehmen als Anbieter von Produkten/Dienstleistungen insgesamt eine hohe Transparenz aufweisen?“
Antwortskala	Zur Ermittlung des Verbraucherurteils wird eine fünfstufige, linksschiefe und voll verbalisierte Zustimmungs-Skala verwendet. Diese ermöglicht eine stärkere Differenzierung der Antworten im positiven Bereich: 1 = stimme voll und ganz zu 2 = stimme zu 3 = stimme eher zu 4 = stimme eher nicht zu 5 = stimme nicht zu bzw. kann ich nicht beurteilen (-)
Auswertung	Je Unternehmen wird der ungewichtete Mittelwert / Score über alle Antworten / Bewertungen (Antwortskala 1-5) gebildet.
Auszeichnung	Die Auszeichnung „HOHE TRANSPARENZ“ erhalten alle Unternehmen, die innerhalb ihrer Branche/Kategorie besser als der Gesamtmittelwert aller ausgewerteten Stimmen abschneiden. Liegt der Eigenwert zusätzlich niedriger (= noch besser) als der Mittelwert dieser „überdurchschnittlichen“ Gruppe, erhält das Unternehmen die Auszeichnung „SEHR HOHE TRANSPARENZ“.

© 2026 ServiceValue GmbH

Über das F.A.Z. Institut
INTELLIGENCE IN MARKETING AND COMMUNICATIONS

Das F.A.Z. Institut ist ein Unternehmen der renommierten Verlagsgruppe Frankfurter Allgemeine Zeitung. Als Dienstleister für Kommunikations- und Marketingentscheider steht es für relevante, glaubwürdige und hochwertige Informationen. Seit mittlerweile 30 Jahren zeichnet sich die Arbeit des F.A.Z. Instituts durch fachliche Anerkennung, ein hohes Renommee und langjähriges Kundenvertrauen aus.

Unternehmen profitieren hierbei von:

- Marketing- und Kommunikationslösungen
- Studien zur Unternehmensreputation
- KI-gestützte Reputationsanalysen
- Netzwerken, Events und Magazinen
- Zertifikatsstudien



© 2026 ServiceValue GmbH

Über 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.



© 2026 ServiceValue GmbH

Impressum

Herausgeber der Studie

F.A.Z. Institut GmbH

Pariser Straße 1
60486 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

Untersuchungs- und Vermarktungspartner

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln

Fon: +49 221 67 78 67 0
Fax: +49 221 67 78 67 99

info@servicevalue.de

www.servicevalue.de

Disclaimer: Die ServiceValue GmbH macht darauf aufmerksam, dass die Ergebnisse der Studie mit höchster Sorgfalt auf der Basis von Makleräußerungen ermittelt wurden. Dennoch sind die Ergebnisse keine unumstößliche Tatsache oder sollten als alleinige Empfehlung verstanden werden, einzelne Geschäftsaktivitäten zu initiieren oder aufzugeben.

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen sowie die elektronische Speicherung und elektronische Verarbeitung.

"Our business is value development
by service excellence."

ServiceValue GmbH

Dürener Straße 341
50935 Köln
www.ServiceValue.de

© 2026 ServiceValue GmbH